

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK MELALUI PROGRAM SHELTER WARGA DI KOTA MAKASSAR

Musdalifah¹, Gita Susanti²

^{1,2}**Program Studi Administrasi Publik**

Email Korespondensi: musdalifahsyam03@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze public service innovation through the Shelter Warga Program in the protection of women and children in Makassar. The program is a community-based public service innovation developed to improve the accessibility and responsiveness of services for victims of violence. This research employed a qualitative approach with a descriptive research type. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The informants consisted of officials from the Office of Women's Empowerment and Child Protection, Shelter Warga administrators, and community members involved in the program. Data analysis used the interactive model of Miles and Huberman, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the Shelter Warga Program fulfills Rogers' innovation characteristics, namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The program has improved the quality of public services through faster, closer, and more participatory service delivery. However, the implementation still faces challenges related to limited human resources, budget constraints, and inter-agency coordination. Therefore, institutional strengthening and sustainable policy support are needed to improve program effectiveness.

Keywords: Public Service Innovation, Shelter Warga, Women And Child Protection.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Program Shelter Warga dalam perlindungan perempuan dan anak di Kota Makassar. Program ini merupakan inovasi pelayanan berbasis komunitas yang dikembangkan untuk meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas pelayanan terhadap korban kekerasan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparatur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, pengelola Shelter Warga, serta masyarakat yang terlibat dalam program. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Shelter Warga telah memenuhi karakteristik inovasi menurut teori difusi inovasi Rogers, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Program ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan pelayanan yang lebih cepat, dekat, dan partisipatif. Namun, implementasi program masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan koordinasi antar lembaga. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kelembagaan dan dukungan kebijakan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Shelter Warga, Perlindungan Perempuan Dan Anak.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin hak-hak warga negara. Dalam konteks negara demokratis, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah serta tingkat keberhasilan implementasi tata kelola pemerintahan yang baik (good

governance). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Seiring dengan penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia, pemerintah daerah dituntut untuk lebih responsif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Otonomi daerah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan, termasuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai terobosan inovatif. Dalam hal ini, inovasi menjadi kunci penting dalam menjawab tantangan kompleksitas permasalahan publik yang semakin dinamis (Mulgan & Albury, 2003). Inovasi pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada peningkatan efektivitas, kualitas layanan, serta kepuasan masyarakat.

Konsep inovasi dalam sektor publik merujuk pada implementasi ide, praktik, atau metode baru yang memberikan nilai tambah dalam proses penyelenggaraan pelayanan (Rogers, 2003). Inovasi dapat berupa pembaruan sistem, metode pelayanan, maupun pendekatan baru dalam menjangkau masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, inovasi sering kali muncul sebagai respon terhadap keterbatasan sumber daya, tekanan kebutuhan masyarakat, serta tuntutan peningkatan kinerja organisasi publik. Oleh karena itu, inovasi tidak hanya menjadi pilihan, tetapi telah menjadi kebutuhan strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan publik. Salah satu sektor yang membutuhkan perhatian serius dalam pelayanan publik adalah perlindungan perempuan dan anak. Permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi isu krusial di Indonesia, baik dalam lingkup nasional maupun daerah. Tingginya angka kekerasan menunjukkan bahwa sistem perlindungan yang ada belum sepenuhnya efektif dalam memberikan rasa aman dan keadilan bagi korban. Data menunjukkan bahwa kekerasan terhadap perempuan dan anak sering terjadi di lingkungan terdekat, seperti rumah tangga, sehingga membutuhkan pendekatan pelayanan yang lebih dekat, responsif, dan berbasis komunitas.

Dalam konteks tersebut, Pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik berupa program Shelter Warga. Program ini merupakan bentuk pelayanan berbasis masyarakat yang melibatkan partisipasi aktif warga di tingkat kelurahan dalam upaya pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Shelter Warga berfungsi sebagai ruang aman (safe house) sekaligus pusat layanan awal bagi korban, sehingga penanganan kasus dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Program Shelter Warga dapat dipahami sebagai inovasi pelayanan publik yang mengedepankan pendekatan partisipatif dan desentralisasi layanan. Pendekatan ini sejalan dengan konsep co-production dalam pelayanan publik, dimana masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai aktor yang terlibat langsung dalam proses pelayanan (Osborne & Stokosch, 2013). Dengan melibatkan masyarakat, diharapkan pelayanan menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan lokal serta mampu menjangkau kelompok rentan secara lebih efektif.

Meskipun program Shelter Warga telah mendapatkan pengakuan sebagai inovasi daerah dan berkontribusi dalam meningkatkan akses pelayanan perlindungan, kajian akademik yang mengkaji secara mendalam karakteristik inovasi serta efektivitas implementasinya masih relatif terbatas. Sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada aspek deskriptif tanpa mengaitkan secara komprehensif dengan kerangka teori inovasi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu diisi melalui analisis yang lebih sistematis dan teoritis. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi program Shelter Warga sebagai bentuk pelayanan publik dalam perlindungan perempuan dan anak di Kota Makassar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian inovasi sektor publik, serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena inovasi pelayanan publik dalam program Shelter Warga, khususnya dalam konteks perlindungan perempuan dan anak di Kota Makassar. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, serta pengalaman para aktor yang terlibat dalam implementasi program tersebut. Menurut John W. Creswell (2014), penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Sementara itu, Lexy J. Moleong (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Jenis penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi fenomena, tetapi juga mendeskripsikan secara sistematis karakteristik inovasi pelayanan publik yang terjadi dalam program Shelter Warga. Penelitian ini tidak berupaya menguji hipotesis, melainkan memberikan gambaran mendalam mengenai proses, mekanisme, serta dampak inovasi tersebut. Jenis dan sumber data berasal dari data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dan observasi lapangan. Informan dalam penelitian ini meliputi: Aparatur Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA), Pengurus Shelter Warga, Masyarakat yang terlibat dalam program, Pihak terkait lainnya. Kemudian data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kegiatan, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Data ini digunakan untuk memperkuat analisis dan memberikan konteks terhadap fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen atau sumber lain. Teknik pengumpulan data dengan Wawancara Mendalam, Observasi, Dokumentasi.

PEMBAHASAN

1. Konsep Inovasi dalam Sektor Publik

Inovasi dalam sektor publik merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Secara umum, inovasi diartikan sebagai penerapan ide, praktik, atau metode baru yang memberikan nilai tambah bagi organisasi atau masyarakat (Rogers, 2003). Dalam konteks sektor publik, inovasi tidak hanya terbatas pada penciptaan produk baru, tetapi juga mencakup perubahan dalam proses, metode pelayanan, serta pendekatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Mulgan dan Albury (2003) mendefinisikan inovasi sektor publik sebagai penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, maupun kualitas pelayanan. Definisi ini menekankan bahwa inovasi harus memiliki dampak nyata terhadap kinerja organisasi publik. Dengan kata lain, inovasi bukan sekadar perubahan, tetapi perubahan yang memberikan manfaat yang terukur.

Dalam perspektif yang lebih luas, inovasi sektor publik juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam merespon dinamika kebutuhan masyarakat. Sangkala (2013) menyatakan bahwa inovasi merupakan strategi penting bagi organisasi publik untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, sekaligus meningkatkan daya saing dan kualitas layanan. Oleh karena itu, inovasi menjadi kebutuhan strategis dalam reformasi birokrasi dan peningkatan tata kelola pemerintahan. Lebih lanjut, Rogers (2003) mengemukakan bahwa inovasi memiliki beberapa atribut penting, yaitu keunggulan relatif (relative advantage), kesesuaian (compatibility), kompleksitas (complexity), kemungkinan untuk diuji coba (trialability), dan kemudahan untuk diamati (observability). Kelima atribut ini menentukan tingkat adopsi inovasi oleh masyarakat atau organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, atribut tersebut menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu inovasi.

Tipologi dan Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik memiliki berbagai bentuk dan karakteristik. Halvorsen (2005) mengklasifikasikan inovasi sektor publik ke dalam beberapa jenis, yaitu inovasi produk/layanan,

inovasi proses, inovasi administratif, inovasi sistem, dan inovasi konseptual. Inovasi layanan berkaitan dengan pengembangan bentuk layanan baru atau peningkatan kualitas layanan yang sudah ada, sedangkan inovasi proses berhubungan dengan perubahan dalam mekanisme atau prosedur pelayanan. Selain itu, Muluk (2008) membagi inovasi sektor publik berdasarkan tingkat perubahannya menjadi inovasi incremental, inovasi radikal, dan inovasi transformasional. Inovasi incremental merupakan perubahan kecil yang dilakukan secara bertahap, sedangkan inovasi radikal melibatkan perubahan mendasar dalam sistem pelayanan. Sementara itu, inovasi transformasional menciptakan perubahan besar yang dapat mengubah struktur organisasi dan pola pelayanan secara keseluruhan.

Dalam konteks pelayanan publik, inovasi juga ditandai oleh adanya peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Suwarno (2008) menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik bertujuan untuk memperbaiki kinerja pelayanan melalui pendekatan baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada output, tetapi juga pada outcome yang dirasakan oleh masyarakat.

Pelayanan Publik dan Kualitas Layanan

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang menjadi hak setiap warga negara. Menurut Dwiyanto (2003), kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan reformasi birokrasi dan otonomi daerah. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh adanya transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut diberikan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks inovasi, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui penggunaan pendekatan baru yang lebih efektif dan efisien. Inovasi memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Perlindungan Perempuan dan Anak dalam Perspektif Pelayanan Publik

Perlindungan perempuan dan anak merupakan bagian penting dari tanggung jawab negara dalam menjamin hak asasi manusia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menyatakan bahwa perlindungan anak adalah segala upaya untuk menjamin dan melindungi anak agar dapat hidup, tumbuh, dan berkembang secara optimal serta terhindar dari kekerasan dan diskriminasi.

Sementara itu, perlindungan perempuan berkaitan dengan upaya untuk menghapus segala bentuk diskriminasi dan kekerasan terhadap perempuan, sebagaimana diatur dalam Konvensi Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Perempuan (CEDAW). Dalam konteks pelayanan publik, perlindungan perempuan dan anak memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi. Permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak seringkali bersifat kompleks dan multidimensional. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam sistem pelayanan untuk memastikan bahwa korban dapat memperoleh perlindungan secara cepat dan efektif. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah pelayanan berbasis komunitas, yang melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses perlindungan.

Inovasi Berbasis Komunitas

Inovasi berbasis komunitas merupakan pendekatan yang melibatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam proses pelayanan publik. Osborne dan Stokosch (2013) menyebutkan bahwa konsep co-production dalam pelayanan publik menekankan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam

menciptakan nilai pelayanan. Pendekatan ini memiliki beberapa keunggulan, antara lain meningkatkan efektivitas pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta memungkinkan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan lokal. Dalam konteks perlindungan perempuan dan anak, inovasi berbasis komunitas dapat meningkatkan akses layanan bagi korban, terutama di tingkat lokal.

Program seperti Shelter Warga dapat dikategorikan sebagai inovasi berbasis komunitas karena melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memberdayakan masyarakat sebagai bagian dari solusi. Berdasarkan kajian literatur di atas, penelitian ini menggunakan konsep inovasi pelayanan publik dengan mengacu pada teori Rogers (2003) dan Mulgan & Albury (2003). Analisis difokuskan pada karakteristik inovasi, jenis inovasi, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi pendekatan co-production untuk memahami peran masyarakat dalam inovasi pelayanan berbasis komunitas. Dengan mengintegrasikan kedua pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis yang komprehensif mengenai inovasi program Shelter Warga.

Gambaran Umum Program Shelter Warga

Program Shelter Warga merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA). Program ini hadir sebagai bentuk respon pemerintah terhadap tingginya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang membutuhkan penanganan cepat, mudah dijangkau, serta berbasis masyarakat. Shelter Warga dirancang sebagai ruang layanan di tingkat kelurahan yang berfungsi untuk menerima laporan, memberikan pendampingan awal, serta menjadi media koordinasi antara masyarakat dan pemerintah dalam penanganan kasus kekerasan. Program ini melibatkan unsur masyarakat sebagai bagian penting dalam sistem pelayanan, sehingga pendekatan pelayanan tidak hanya bersifat birokratis, tetapi juga partisipatif.

Keberadaan Shelter Warga menunjukkan adanya perubahan paradigma pelayanan publik dari pendekatan yang bersifat sentralistik menuju pelayanan berbasis komunitas (community-based service). Dalam pendekatan ini, masyarakat tidak lagi diposisikan hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai aktor yang turut terlibat dalam proses pelayanan publik. Menurut Osborne dan Strokosch (2013), keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan bentuk co-production yang mampu meningkatkan efektivitas pelayanan karena masyarakat memiliki kedekatan langsung dengan permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka. Konsep ini terlihat dalam implementasi Shelter Warga, dimana warga berperan aktif dalam mendeteksi, melaporkan, serta mendampingi korban kekerasan.

Karakteristik Inovasi Program Shelter Warga

Analisis inovasi program Shelter Warga dalam penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers (2003), yang terdiri atas lima karakteristik inovasi, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability.

a. Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Program Shelter Warga memiliki keunggulan dibandingkan pelayanan konvensional karena mampu mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat. Sebelum adanya program ini, masyarakat yang ingin melaporkan kasus kekerasan harus datang langsung ke instansi pemerintah terkait, yang seringkali terkendala oleh jarak, biaya, dan rasa takut korban untuk melapor. Melalui Shelter Warga, layanan dapat diakses lebih cepat karena tersedia di lingkungan masyarakat sendiri. Keunggulan lainnya adalah adanya pendekatan sosial dan emosional yang lebih dekat dengan korban. Kedekatan ini membuat korban lebih nyaman dalam menyampaikan permasalahan yang dialaminya. Keunggulan relatif program juga terlihat dari meningkatnya responsivitas pelayanan. Penanganan awal dapat dilakukan segera sebelum korban mendapatkan pendampingan lebih lanjut dari instansi terkait. Hal ini

menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

b. Compatibility (Kesesuaian)

Program Shelter Warga memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat serta kebijakan pemerintah mengenai perlindungan perempuan dan anak. Program ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak serta berbagai kebijakan mengenai perlindungan perempuan. Selain itu, pendekatan berbasis komunitas yang digunakan dalam program ini sesuai dengan karakter sosial masyarakat Indonesia yang masih memiliki hubungan sosial yang kuat di tingkat lingkungan. Keterlibatan tokoh masyarakat dan warga membuat program lebih mudah diterima oleh masyarakat. Kesesuaian program juga terlihat dari dukungan pemerintah daerah terhadap inovasi pelayanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

c. Complexity

Meskipun memiliki banyak keunggulan, implementasi Shelter Warga juga menghadapi tingkat kompleksitas tertentu. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia di tingkat kelurahan. Tidak semua pengelola Shelter Warga memiliki kemampuan teknis dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Selain itu, permasalahan kekerasan seringkali melibatkan aspek psikologis, hukum, dan sosial yang kompleks sehingga membutuhkan koordinasi lintas sektor. Kompleksitas ini menjadi tantangan dalam memastikan pelayanan yang profesional dan berkelanjutan. Namun demikian, tingkat kompleksitas program masih dapat diatasi melalui pelatihan, pendampingan, serta penguatan koordinasi antar lembaga.

d. Trialability

Program Shelter Warga memiliki tingkat trialability yang baik karena dapat diterapkan secara bertahap di berbagai wilayah. Pemerintah Kota Makassar dapat melakukan uji coba pada beberapa kelurahan sebelum memperluas implementasi program. Kemudahan untuk diuji coba ini menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan inovasi. Program dapat dievaluasi dan diperbaiki berdasarkan pengalaman implementasi di lapangan sebelum diterapkan secara lebih luas.

e. Observability

Hasil dari program Shelter Warga relatif mudah diamati oleh masyarakat. Dampak program dapat dilihat dari meningkatnya akses masyarakat terhadap layanan perlindungan, meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai isu kekerasan, serta meningkatnya partisipasi warga dalam upaya perlindungan perempuan dan anak. Keberhasilan program yang dapat diamati secara langsung turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah.

Bentuk Inovasi Pelayanan Publik dalam Program Shelter Warga

Berdasarkan tipologi inovasi sektor publik, program Shelter Warga termasuk dalam kategori inovasi layanan dan inovasi proses. Inovasi layanan terlihat dari hadirnya bentuk pelayanan baru yang lebih dekat dengan masyarakat, sedangkan inovasi proses terlihat dari perubahan mekanisme pelayanan yang sebelumnya terpusat menjadi berbasis komunitas. Menurut Halvorsen (2005), inovasi layanan terjadi ketika pemerintah menciptakan bentuk pelayanan baru yang mampu meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam konteks ini, Shelter Warga memberikan alternatif pelayanan yang lebih responsif dan partisipatif dibandingkan pelayanan konvensional. Selain itu, program ini juga mencerminkan inovasi sosial karena melibatkan pemberdayaan masyarakat sebagai bagian dari solusi terhadap permasalahan sosial. Inovasi sosial menjadi penting dalam sektor publik karena tidak semua permasalahan dapat diselesaikan hanya melalui pendekatan administratif.

Dampak Program Shelter Warga terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Implementasi program Shelter Warga memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam perlindungan perempuan dan anak. Dampak tersebut dapat dilihat dari meningkatnya aksesibilitas layanan, responsivitas pemerintah, serta partisipasi masyarakat. Dari aspek aksesibilitas, masyarakat menjadi lebih mudah memperoleh layanan karena lokasi pelayanan berada di

lingkungan sekitar mereka. Hal ini mengurangi hambatan geografis maupun psikologis bagi korban untuk melapor. Dari aspek responsivitas, program Shelter Warga memungkinkan penanganan kasus dilakukan lebih cepat karena laporan dapat diterima langsung di tingkat masyarakat. Respons yang cepat sangat penting dalam penanganan kasus kekerasan karena berkaitan dengan keselamatan korban.

Selain itu, program ini juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya menjadi objek pelayanan, tetapi juga menjadi subjek yang berkontribusi dalam proses perlindungan sosial.

Kendala dalam Implementasi Program Shelter Warga

Meskipun memberikan dampak positif, implementasi program Shelter Warga masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran. Pengelolaan program masih sangat bergantung pada komitmen individu dan dukungan pemerintah daerah. Kendala lainnya adalah rendahnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai pentingnya perlindungan perempuan dan anak. Masih terdapat stigma sosial terhadap korban kekerasan yang menyebabkan sebagian kasus tidak dilaporkan. Selain itu, koordinasi antar lembaga terkadang belum berjalan optimal, terutama dalam proses tindak lanjut kasus yang membutuhkan penanganan lintas sektor.

Analisis Temuan Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa program Shelter Warga merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang memiliki nilai strategis dalam meningkatkan perlindungan perempuan dan anak. Inovasi ini tidak hanya menghadirkan pelayanan baru, tetapi juga mengubah pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Program Shelter Warga memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan publik yang efektif tidak selalu berbasis teknologi, tetapi dapat berupa pendekatan sosial yang mampu memperkuat partisipasi masyarakat. Hal ini mempertegas pandangan bahwa keberhasilan inovasi sektor publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam memahami kebutuhan masyarakat lokal. Dengan demikian, program Shelter Warga dapat menjadi model inovasi pelayanan publik berbasis komunitas yang berpotensi direplikasi di daerah lain.

KESIMPULAN

Program Shelter Warga di Kota Makassar merupakan inovasi pelayanan publik berbasis komunitas yang mampu meningkatkan kualitas perlindungan perempuan dan anak melalui pelayanan yang lebih cepat, mudah dijangkau, dan partisipatif. Berdasarkan teori difusi inovasi Rogers, program ini telah memenuhi karakteristik inovasi, yaitu relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Selain meningkatkan akses pelayanan, program ini juga memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses perlindungan sosial. Namun, implementasi program masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan koordinasi antar lembaga sehingga diperlukan penguatan kelembagaan dan dukungan kebijakan yang berkelanjutan.

REFERENSI

- Aksa, A. N. (2021). Pelayanan publik berbasis kerakyatan di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 1–12.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). California: Sage Publications.
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fadiah. (2023). *Co-production Pelayanan Publik (Studi: Shelter Warga Kota Makassar)*. Disertasi. Universitas Hasanuddin.

- Fahlevy, M. R., & Burhanudin. (2022). Konsep desentralisasi dalam pelayanan publik (Studi inovasi Samsat Care di Kota Makassar). *GovSci: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2).
- Halvorsen, T. (2005). *On the Differences Between Public and Private Sector Innovation*. Oslo: Publin Report.
- Hamid, H. (2022). Implementasi New Public Management (NPM) dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Jurnal Pallangga Praja*, 4(2).
- Haerana, Congge, U., Syamsu, S., Yulyana, E., & Karinda, K. (2023). The study of “Healthy Alley” and Home Care program policies to develop sustainable health innovation in Makassar, Indonesia. *Journal of Governance and Public Policy*, 11(1).
- Lovejoy, K., & Saxton, G. D. (2012). Information, community, and action: How nonprofit organizations use social media. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17(3), 337–353.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. London: Cabinet Office.
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., et al. (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(1), 1–9.
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It takes two to tango? Understanding the co-production of public services by integrating the services management and public administration perspectives. *British Journal of Management*, 24(S3), S31–S47.
- Putra, A., Usman, J., & Abdi. (2018). Inovasi pelayanan publik bidang kesehatan berbasis Home Care di Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 294–309.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sahraini, R., Setiawati, B., & Tahir, M. (2021). Inovasi pelayanan kesehatan melalui program rumah singgah pasien dan keluarga pada Dinas Kesehatan Kabupaten Sinjai. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1).
- Sangkala. (2013). *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.