

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Seperti yang kita ketahui bahwa anak adalah penerus cita-cita keluarga, bangsa, dan negara. Sehingga anak perlu mendapatkan perhatian keberlangsungan pertumbuhan dan perkembangan kehidupannya secara menyeluruh untuk menjamin terwujudnya hak-hak anak (Roza, dkk., 2019). Dengan memberikan perhatian yang menyeluruh terhadap anak, baik dari segi fisik, sosial, emosional, dan pendidikan, kita dapat memastikan bahwa anak akan tumbuh menjadi individu yang bahagia, sehat, dan berkontribusi secara positif dalam masyarakat. Sebuah keluarga bagi anak memiliki makna dan fungsi yang sangatlah penting dalam kehidupannya. Tentunya bagi anak, keluarga adalah lingkungan yang pertama di mana seorang anak akan tumbuh dan berkembang. Ketika anak dibawah pengasuhan keluarga dengan baik dan secara optimal dalam tumbuh kembang anak, akan mendapatkan kehidupan yang bahagia, memberikan rasa aman dan kasih sayang, pendidikan pertama, membentuk dasar kepribadian anak, kesejahteraan dalam memenuhi kebutuhan fisik dan kesehatan, pengenalan dasar budaya dan identitas keluarga, dan persiapan untuk masa depan seperti anak mendapatkan dorongan dari keluarga untuk tujuan masa depan anak. Sebaliknya, ada banyak kasus di mana anak-anak tidak tinggal bersama keluarganya dan berada di bawah pengasuhan lembaga atau institusi lain. Bukan hanya itu saja, di dalam kehidupan anak masih menimbulkan banyak permasalahan yang mengancam kelangsungan hidup yang berujung pada munculnya kesengsaraan atau penderitaan yang serius. Ketika anak berada dalam situasi yang sulit akan berdampak pada psikis, mental, fisik, dan psikologis. Sehingga membuat anak tidak merasakan kenyamanan dan kebahagiaan dalam hidupnya, dan tentunya ini akan mempengaruhi kehidupan dimasa mendatang.

Dengan demikian, anak berhak mendapatkan perlindungan yang wajib dipenuhi oleh semua elemen masyarakat, termasuk keluarga, masyarakat, pemerintah, dan institusi lainnya (Djusfi et al., 2019). Dalam perlindungan anak, bahwa hal itu menjadi tanggung jawab bersama untuk memastikan bahwa anak dapat tumbuh dan berkembang dalam lingkungan yang aman, sehat, dan mendukung. Batasan usia anak terdapat dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang

No. 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, bahwa anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan (Kemenkumham, 2014).

Anak usia dini merupakan generasi muda yang memiliki potensi dan peran strategis untuk meneruskan cita-cita bangsa. Masa kanak-kanak adalah masa perkembangan yang sangat penting dan pesat untuk kehidupan selanjutnya (Suryaningsi, 2017). Anak-anak memiliki dunia dan karakteristiknya sendiri, yang tentunya sangat berbeda dengan dunia dan karakteristik orang dewasa. Anak-anak sangat antusias, aktif, dinamis, dan tertarik pada apa yang mereka lihat dan dengar. Untuk itu, orang tua perlu memahami tumbuh kembang anak dan memberikan dukungan yang sesuai dengan usianya agar dapat memaksimalkan tumbuh kembang anak secara fisik dan psikis. Sebaliknya, banyak anak yang tidak diperlakukan dengan baik oleh orang tuanya sendiri, seperti balita yang dibuang, anak yang diperdagangkan, anak yang ditelantarkan, atau bahkan mengeksploitasi anak dengan menuntut untuk mencari nafkah, dan mendapatkan kekerasan fisik (Nurwahidah, 2015). Anak usia dini menurut NAEYC (*National Association for the Education of Young Children*) adalah anak usia 0 – 8 tahun yang memperoleh pelayanan pendidikan di penitipan anak – anak, pengasuhan anak dalam keluarga, prasekolah negeri dan swasta, TK, dan SD (Boyd-Swan & Herbst, 2020).

Ada beberapa jenis pelanggaran hak anak, diantaranya kekerasan fisik, kekerasan seksual, eksploitasi, penculikan, diskriminasi, tidak mendapatkan pendidikan, dan penelantaran anak yang sering dilakukan oleh orang tua atau pengasuh anak juga termasuk dalam tindakan penganiayaan atau kekerasan. Tindakan seperti itu telah diklasifikasikan sebagai kegagalan dalam pengasuhan anak. Tanpa disadari, tindakan tersebut dapat terjadi di mana saja, seperti di rumah, di sekolah, dan juga lingkungan tempat anak berinteraksi satu sama lain (Handayani, 2017). Lingkungan keluarga dan sekolah yang awalnya dapat menjadi tempat tumbuh kembang anak, kemudian menjadi tempat yang dapat memberikan faktor utama terjadinya pelanggaran hak anak. Permasalahan pelanggaran hak yang terjadi pada tahap perkembangan anak akan memberikan efek jangka panjang serta

menimbulkan trauma pada anak baik secara fisik, sosial, emosional, dan pendidikan.

Kualitas anak pada tahapan pertumbuhan akan memberikan dampak langsung pada kualitas sumber daya manusia di masa depan. Sejalan dengan anak merupakan generasi penerus yang akan membentuk ekonomi, masyarakat, dan negara di kemudian hari. Pembangunan manusia yang berkualitas dapat dimulai dari masa anak-anak. Untuk menumbuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, tangguh, dan berpotensi positif untuk masa depan sangat ditentukan dengan cara bagaimana anak diberdayakan dan dibimbing selama masa kanak-kanak secara optimal sesuai kemampuannya (Surwatini, 2017). Untuk itu, orang tua, masyarakat, sekolah, dan lingkungan sekitar anak merupakan faktor keamanan untuk melindungi hak-hak dari berbagai pelanggaran yang terjadi pada anak. Perlunya kesadaran pemerintah dalam membimbing dan mengedukasi akan pentingnya perlindungan anak untuk masa depan bangsa.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan perlindungan anak yang efektif dan efisien, maka UU Perlindungan Anak mengatur tentang komisi yang bertugas untuk melindungi dan memantau penegakan perlindungan anak. Pasal 74 menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas penyelenggaraan perlindungan anak, UU ini membentuk Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) berdasarkan amanat Keputusan Presiden RI No. 77 Tahun 2003 dan Pasal 74 Ayat 1 UU No. 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas UU No, 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Kemenkumham, 2014). Komisi Perlindungan Anak Indonesia merupakan sebuah lembaga yang bersifat mandiri atau independen serta memiliki tanggung jawab dalam mengawasi dan melindungi anak. KPAI memiliki peranan yang sangat penting dalam memastikan perlindungan hak anak di Indonesia. Salah satu fungsi Komisi Perlindungan Anak Indonesia adalah menerima pengaduan masyarakat tentang pelanggaran hak anak. Untuk menyelesaikan proses pengaduan terhadap pelaporan yang diterima, Komisi Perlindungan Anak Indonesia dapat mengikuti seluruh alur proses penyelesaian masalah pelanggaran hak melalui layanan institusi yang menangani perlindungan anak (Hartini, 2017). Dalam memastikan program perlindungan anak di Indonesia, KPAI memiliki kewenangan untuk membentuk komisi daerah berdasarkan yang

tercantum dalam UU Perlindungan Anak, serta memiliki tugas dan wewenang yang serupa. Namun, pembentukan tersebut hanya berfokus pada wilayah tertentu. Salah satu contohnya adalah pembentukan Komisi Perlindungan Anak Indonesia Daerah Kabupaten Tasikmalaya.

KPAID Kabupaten Tasikmalaya dapat dikatakan sebagai lembaga jasa pelayanan dan pelindung dari berbagai pelanggaran hak yang terjadi pada anak, sehingga mampu memberikan pelayanan yang dapat dikoordinasikan dengan berbagai pihak atau seluruh sektor terkait, baik melalui penanganan secara psikologis, medis, maupun hukum. Dapat diartikan bahwa KPAID Kabupaten Tasikmalaya merupakan lembaga pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan KPAID Kabupaten Tasikmalaya tentunya berkaitan dengan kehidupan anak, karena anak merupakan generasi penerus bangsa dan negara. Sebagai generasi penerus bangsa dan negara yang akan melanjutkan estafet kepemimpinan bangsa di masa depan. Oleh karena itu, setiap anak memiliki hak yang mendasar untuk mendapatkan kesempatan yang seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara optimal baik pendidikan, lingkungan yang aman, kesehatan, nutrisi yang memadai, dan dukungan emosional. Oleh sebab itu, anak harus dilindungi untuk mencapai kesejahteraan anak.

Salah satu strategi yang dapat membantu keberhasilan pelayanan publik oleh KPAID Kabupaten Tasikmalaya adalah upaya untuk memaksimalkan dalam memberikan pelayanan yang efektif, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan perlindungan anak. Meskipun mengenai pelayanan, seharusnya tidak rumit atau sulit, kurangnya perhatian terhadap pelayanan pada permasalahan anak dapat menyebabkan merugikan lembaga tersebut, sehingga mempengaruhi efektivitas perlindungan anak. Sistem pelayanan harus didukung oleh etika yang baik dan fasilitas yang memadai (Ardiputra & Prawira, 2020). Tujuan pelayanan perlindungan anak adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik KPAID Kabupaten Tasikmalaya pada perlindungan anak di tingkat daerah, membantu memastikan bahwa hak anak di daerah tersebut terlindungi dengan baik, dan berdampak positif dengan menghasilkan nilai citra KPAID Kabupaten Tasikmalaya yang memberikan efek kepuasan klien tersendiri.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimana menciptakan hubungan yang baik antara penerima dan pemberi layanan (Meilyta & Suryani, 2021). Pelayanan terbaik adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya, maka diperlukan standar pelayanan untuk dijadikan sebagai pedoman. Standar pelayanan adalah tolak ukur atau pedoman yang dipergunakan untuk mengukur dan memastikan bahwa penyedia layanan publik berjalan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan dan kebutuhan klien. Standar pelayanan juga membantu dalam menjaga kualitas, transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas terhadap proses penyelenggaraan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan klien, maka layanan tersebut dapat dikatakan sebagai layanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan bagi klien. Begitu pun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan dan kebutuhan klien, maka dianggap layanan tersebut tidak berkualitas sehingga menimbulkan dampak ketidakpuasan klien.

Hasil data rekapitulasi jenis layanan hak pelanggaran anak usia dini di KPAID Kabupaten Tasikmalaya tahun 2022 sebanyak 43 kasus. Dari data tersebut KPAID Kabupaten Tasikmalaya telah memberikan pelayanan publik kepada klien sesuai dengan jenis layanannya. Dengan adanya data rekapitulasi tahunan, maka perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan KPAID Kabupaten Tasikmalaya, apakah sesuai harapan klien atau belum mencapai harapan. Menurut (Budiharjo, 2022) sebagai tolak ukur penilaian kualitas pelayanan yang meliputi yaitu *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsibility* (responsif), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk melihat seberapa memuaskannya kualitas pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya dilihat dari pernyataan korban pada anak usia dini. Untuk itu judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu **“Kualitas Pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Tahun 2022”**

### **1.1 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka secara umum rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Berapa besar tingkat pencapaian kualitas

pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya terhadap kepuasan klien korban pada anak usia dini tahun 2022?”

Adapun secara khusus, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1) Berapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya?
- 2) Berapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya?
- 3) Berapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Responsibility* (Responsif) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya?
- 4) Berapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya?
- 5) Berapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Empaty* (Empati) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya?

### **1.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, secara umum tujuan dari penelitian ini adalah “Diketahui seberapa besar tingkat pencapaian kualitas pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya terhadap kepuasan klien korban pada anak usia dini tahun 2022”

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- 1) Diketahui seberapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya.
- 2) Diketahui seberapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Reability* (Kehandalan) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya.
- 3) Diketahui seberapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Responsibility* (Responsif) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya.
- 4) Diketahui seberapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya.
- 5) Diketahui seberapa besar tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini berdasarkan dimensi *Empaty* (Empati) di KPAID Kabupaten Tasikmalaya.

## **1.1 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian secara teoritis dan praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1) Segi Praktis**

Bagi KPAID Kabupaten Tasikmalaya hasil penelitian diharapkan dapat menjadi landasan atau panduan mengenai peningkatan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien. Serta KPAID Kabupaten Tasikmalaya dapat menggunakan informasi ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian kualitas pelayanan terlaksanakan.

Bagi penulis diharapkan mampu memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti dalam mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan di KPAID Kabupaten Tasikmalaya

### **2) Segi Akademis**

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik serta referensi yang bermanfaat untuk dijadikan sebagai acuan bagi civitas akademika mengenai perlindungan hak anak