



**ANALISIS KINERJA UNIT PELAYANAN KESEJAHTERAAN  
SOSIAL ANAK INTEGRATIF (UPKSAI) KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun :**

**Nella Elvatisha**

**14010119120027**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2023**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Nella Elvatisha
2. NIM : 14010119120027
3. Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 31 Agustus 2001
4. Departemen/Program Studi : Politik dan Pemerintahan/Ilmu  
Pemerintahan
5. Alamat : Griya Praja Mukti Blok A No.3,  
Kab. Kendal

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul:

**“Analisis Kinerja Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (UPKSAI) Kota Semarang”**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 September 2023

Pembuat Pernyataan

Nella Elvatisha  
NIM. 14010119120027

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial  
Anak Integratif (UPKSAI) Kota Semarang  
Nama : Nella Elvatisha  
NIM : 14010119120027  
Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan

Semarang, 27 September 2023

Dekan

Wakil Dekan I



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT  
NIP. 196408271990011001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 1969082219940311003

### Dosen Pembimbing :

1. Dra. Puji Astuti, M.Si



2. Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP., M.Si.



### Dosen Penguji Skripsi :

1. 1. Dra. Puji Astuti, M.Si



2. Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP., M.Si.



3. Bangkit Aditya Wiryawan, S.Sos., M.A., Ph.D. (



## **MOTTO**

*“Everything You Lose Is A Step You Take”*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur saya persembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah membantu dan menemani saya dalam setiap perjalanan saya hingga saat ini.

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Kuasa, terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Alm Bapak Supriyadi dan Ibu Endrastini Triatmianti yang telah mendidik saya sedari dini serta selalu mendukung setiap pilihan saya dan selalu mempercayai saya.
2. Kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan di setiap prosesnya.
3. Viona kakak saya yang membantu saya setiap saat.
4. Dhinar, Cheryl, dan Risma teman yang ada setiap saat bagi saya hingga kini yang selalu bersama setiap saat senang maupun duka.
5. Nabilla Rizky teman saya dalam mengisi hari-hari di Tembalang, terima kasih atas waktunya.
6. Sheffiera sahabat saya yang sedang merantau, namun selalu tetap siap sedia menjadi tempat saya bercerita.
7. Angel, Nadia, Hasna, Evva dan Wulan tempat saya bercerita dibangku perkuliahan. Sukses selalu untuk kalian kedepannya.
8. Nungky Ardianti yang telah bersama sejak KKN dan berjuang menyelesaikan skripsi bersama.
9. Haya dan Alil terima kasih atas waktunya, telah mengerjakan tugas akhir bersama selama ini.
10. Semua teman-teman yang mendukung saya selama menempuh perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## **ANALISIS KINERJA UNIT PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK INTEGRATIF (UPKSAI) KOTA SEMARANG**

### **ABSTRAK**

Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (UPKSAI) Kota Semarang adalah sebuah unit bentukan Pemerintah Semarang yang diciptakan guna memenuhi hak-hak anak yang terintegrasi dengan memaksimalkan layanan pencegahan dan penanganan masalah kesejahteraan sosial dan perlindungan anak. Namun penyelenggaraannya dirasa belum optimal karena keberadaan layanan tidak dapat menangani seluruh kasus terkait kesejahteraan sosial yang ada di Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja UPKSAI dalam mewujudkan layanan anak integratif serta meminimalisir Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) anak, sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Semarang.

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif untuk menghasilkan analisis yang sistematis. Data pada penelitian ini didapatkan dari proses wawancara dan dokumentasi. Kemudian untuk menganalisis kinerja digunakan teori kinerja Dwiyanto (2002) dengan melihat kinerja dari indikator produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

Hasil penelitian ditemukan bahwa kinerja UPKSAI Kota Semarang untuk menangani kasus atau aduan masuk telah tertangani secara cukup baik. Namun bila melihat indikator produktivitas, khususnya dari segi sumber daya manusia serta anggaran masih memerlukan perhatian lebih dari pemerintah setempat. Dari indikator responsivitas dan akuntabilitas telah dilakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Hanya saja tindakan pencegahan yang seharusnya menjadi tujuan utama didirikannya unit perlu diciptakan kembali.

**Kata Kunci :** kinerja, kesejahteraan sosial anak, UPKSAI

## **PERFORMANCE OF THE INTEGRATED CHILD SOCIAL WELFARE SERVICE UNIT IN SEMARANG CITY**

### **ABSTRACT**

*The Semarang City Integrative Child Social Welfare Services Unit (UPKSAI) is a unit formed by the Semarang Government which was created to fulfill integrated children's rights by maximizing services for preventing and handling social welfare and child protection problems. However, it is felt that the implementation is not optimal because the existence of the service cannot handle all cases related to social welfare in the city of Semarang. This research aims to find out how UPKSAI performs in realizing integrative children's services and minimizing the need for children's Social Welfare Services (PPKS), as a form of responsibility of the Semarang City Government.*

*The research was carried out using descriptive qualitative methods to produce systematic analysis. The data in this research was obtained from the interview and documentation process. Then, to analyze performance, Dwiyanto's (2002) performance theory is used by looking at performance from indicators of productivity, responsiveness and accountability.*

*The results of the research found that the performance of UPKSAI Semarang City in handling incoming cases or complaints had been handled quite well. However, at productivity indicators, especially in terms of human resources and budgeting, it still requires more attention from the local government. From the indicators of responsivity and accountability, several efforts have been made to improve service quality. It's just that preventative measures which should be the main aim of establishing the unit need to be reinvented.*

**Keywords :** *performance, children's social welfare, UPKSAI*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia, rahmat, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (UPKSAI) Kota Semarang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dengan terselesaikan skripsi ini, tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Drs. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D selaku Sekretaris Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Dra. Puji Astuti M.Si selaku dosen pembimbing pertama atas dukungan dan bimbingannya dalam setiap proses penulisan skripsi penulis.



6. Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua atas dukungan dan bimbingannya dalam setiap proses penulisan skripsi penulis.
7. Bangkit Aditya Wiryawan, S.Sos., M.A., Ph.D. selaku dosen wali dan dosen penguji Tugas Akhir penulis.
8. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Sri Utami, S.H selaku Ketua UPKSAI dan Sub. Koor. Pemenuhan Kebutuhan Dasar PPKS yang telah memberikan waktu dan kesempatan sebagai informan penulis.
10. Adhitya Kurnia C., S.ST, M.PS.Sp selaku Pekerja Sosial UPKSAI Kota Semarang yang telah memberikan waktu dan kesempatan sebagai informan penulis.
11. Syamima Dzati Dini selaku Staff Bidang Forum dan Kelompok Anak Yayasan Setara yang telah memberikan waktu dan kesempatan sebagai informan penulis.

Semarang, 14 September 2023

Nella Elvatisha  
NIM 14010119120027

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
1.5. Penelitian Terdahulu .....	13
1.6. Kerangka Teori.....	16
1.6.1. Kesejahteraan Sosial .....	16
1.6.2. Kinerja Pelayanan Publik.....	17

1.6.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	21
1.7. Operasionalisasi Konsep .....	23
1.8. Kerangka Pemikiran.....	25
1.9. Metode Penelitian .....	25
1.9.1. Desain Penelitian .....	25
1.9.2. Lokasi Penelitian .....	26
1.9.3. Subjek Penelitian .....	26
1.9.4. Jenis dan Sumber Data.....	27
1.9.5. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.9.6. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB II STRUKTUR UNIT PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK</b>	
<b>INTEGRATIF KOTA SEMARANG .....</b>	<b>30</b>
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....	30
2.2 Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Semarang.....	33
2.3 Gambaran Umum Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif	
(UPKSAI).....	37
2.3.1 Tugas, Pokok, Fungsi dan Tujuan UPKSAI .....	37
<b>BAB III ANALISIS KINERJA UNIT PELAYANAN KESEJAHTERAAN</b>	
<b>SOSIAL ANAK INTEGRATIF KOTA SEMARANG .....</b>	<b>44</b>

3.1. Kinerja dan Standar Kinerja Unit Pelayanan Sosial Anak Integratif	
Kota Semarang .....	44
3.1.1. Standar Kinerja UPKSAI .....	44
3.1.2. Implementasi Standar Kinerja UPKSAI .....	57
3.2. Analisis Kinerja Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif	
Kota Semarang .....	61
1.2.1 Produktivitas Layanan .....	61
1.2.2 Responsivitas Layanan .....	84
1.2.3 Akuntabilitas Layanan .....	92
BAB IV PENUTUP .....	96
4.1. Kesimpulan.....	96
4.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	99
LAMPIRAN .....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data PMKS Anak Kota Semarang .....	3
Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep.....	23
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2019-2022 .....	31
Tabel 2. 2 Perkembangan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Kota Semarang 2020-2021 .....	32
Tabel 3. 1 Pelaksana Harian Kesekretariatan Unit Pelayanan Kesejahteraan Anak Integratif Kota Semarang .....	64
Tabel 3. 2 Perjanjian Kerja Anggaran Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Semarang Tahun 2022 .....	73
Tabel 3. 3 Daftar Inventaris Barang Sekretariat UPKSAI Dinas Sosial Kota Semarang .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Semarang .....	36
Gambar 2. 2 Bagan Struktur UPKSAI .....	39
Gambar 3. 1 SOP Pengaduan UPKSAI .....	46
Gambar 3. 2 SOP Penanganan UPKSAI.....	48
Gambar 3. 3 SOP Monitoring dan Evaluasi UPKSAI .....	50
Gambar 3. 4 SOP Rujukan UPKSAI .....	52
Gambar 3. 5 SOP Pelayanan Data dan Informasi.....	54
Gambar 3. 6 Penerima Manfaat Layanan UPKSAI.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Transkrip Wawancara .....	101
Lampiran 2. Dokumentasi .....	112
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian .....	116