



Kualitas Pelayanan Rekomendasi Pengangkatan Anak di Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo

Rivani Anggraini Putri¹ Tjitjik Rahaju²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia^{1,2}
Email: rivani.23029@mhs.unesa.ac.id¹ tjitjikrahaju@unesa.ac.id²

Abstrak

Pelayanan rekomendasi pengangkatan anak menuntut ketepatan administrasi sekaligus pendampingan yang mudah dipahami calon orang tua angkat (COTA). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan rekomendasi pengangkatan anak pada Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dipilih secara purposif dari unsur pimpinan bidang, petugas pelayanan, petugas home visit, dan COTA. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan diverifikasi dengan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan kesopanan petugas telah berjalan baik, sedangkan responsivitas, akses, dan komunikasi tergolong cukup baik tetapi belum optimal. Informasi daring belum merinci seluruh dokumen, kemampuan digital pengguna beragam, dan sebagian COTA harus melakukan kunjungan ulang karena berkas tidak lengkap. Peningkatan layanan perlu diarahkan pada informasi digital yang lengkap, daftar pemeriksaan dokumen, dan konfirmasi pemahaman pemohon sejak awal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengangkatan Anak, Pelayanan Publik, Dinas Sosial

Abstract

Child adoption recommendation services require administrative accuracy and guidance that prospective adoptive parents can readily understand. This study describes the quality of the service delivered by the Social Services and Rehabilitation Division of the Ponorogo Regency Social, Women's Empowerment, and Child Protection Office. A descriptive qualitative approach was applied. Informants were purposively selected from division management, service officers, home-visit officers, and prospective adoptive parents. Data were collected through interviews, observation, and documentation, analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, and verified through source and technique triangulation. The findings show that officer courtesy was good, while responsiveness, access, and communication were adequate but not yet optimal. Online information did not specify all required documents, users had unequal digital capabilities, and some applicants had to return because their files were incomplete. Service improvement should prioritize complete digital guidance, a practical document checklist, and early confirmation of applicants' understanding.

Keywords: Service Quality, Child Adoption, Public Service, Social Services



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

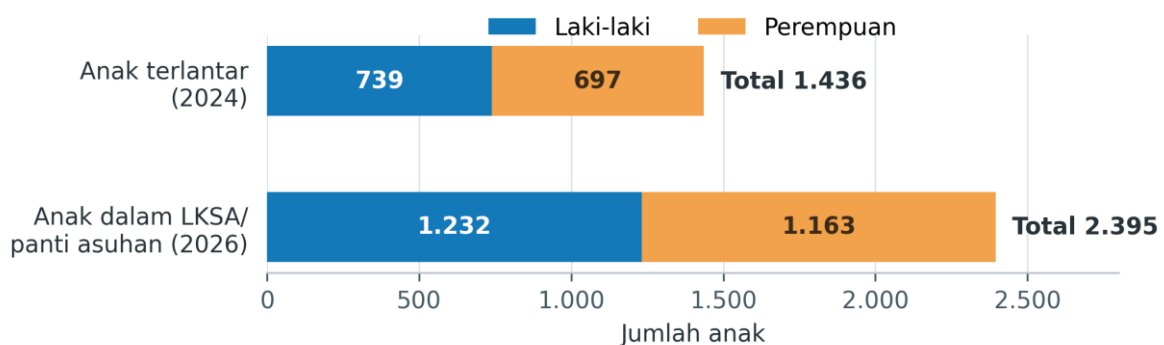
PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sarana utama pemerintah untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menempatkan kualitas, kepastian, keterbukaan, akuntabilitas, dan perlakuan yang tidak diskriminatif sebagai bagian dari tanggung jawab penyelenggara layanan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009). Tuntutan tersebut menjadi lebih penting pada layanan sosial yang berhubungan dengan perlindungan anak, karena ketepatan prosedur administrasi harus berjalan bersamaan dengan perlindungan kepentingan terbaik bagi anak. Kualitas layanan pada konteks ini tidak cukup dinilai dari selesainya sebuah berkas. Prosesnya

juga harus dapat diakses, dijelaskan secara mudah, ditanggapi secara tepat, dan diberikan melalui interaksi yang menghormati pengguna. Penelitian pelayanan publik pada instansi sosial menunjukkan bahwa mutu layanan dipengaruhi oleh keteraturan proses, kemampuan petugas, ketersediaan informasi, serta kesesuaian dukungan organisasi terhadap kebutuhan penerima layanan (Wahyuni, 2024).

Pengangkatan anak merupakan perbuatan hukum yang mengalihkan tanggung jawab pengasuhan seorang anak ke lingkungan keluarga orang tua angkat. Pelaksanaannya di Indonesia berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007, Peraturan Menteri Sosial Nomor 110/HUK/2009, serta ketentuan perlindungan anak dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 (Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak, 2009; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak, 2007; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, 2014) (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2009; Republik Indonesia, 2007, 2014). Regulasi tersebut mengharuskan calon orang tua angkat mengikuti penilaian sosial dan memperoleh rekomendasi instansi sosial sebelum permohonan diputus oleh pengadilan. Rekomendasi Dinas Sosial karena itu bukan sekadar surat pengantar, melainkan keluaran dari pemeriksaan administratif, asesmen sosial, kunjungan rumah, koordinasi antarinstansi, dan penilaian atas kesiapan calon orang tua angkat. Penelitian Savitri et al. (2022) serta Panama & Kurnianingsih (2023) menegaskan bahwa kepatuhan terhadap tahapan tersebut diperlukan untuk menjamin keabsahan proses dan kesejahteraan anak.

Kebutuhan perlindungan anak di Kabupaten Ponorogo juga terlihat pada data kontekstual yang dihimpun dalam penelitian ini. Data Statistik Sektorial Kabupaten Ponorogo mencatat 1.436 anak terlantar pada 2024, terdiri atas 739 anak laki-laki dan 697 anak perempuan. Data dari Dinas Sosial P3A pada 2026 juga mencatat 47 Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak atau panti asuhan dengan total 2.395 anak dalam pembinaan, terdiri atas 1.232 anak laki-laki dan 1.163 anak perempuan. Angka tersebut tidak dapat langsung diperlakukan sebagai jumlah anak yang dapat diangkat karena penetapan calon anak angkat tetap mengikuti persyaratan hukum dan asesmen individual. Namun, data tersebut menunjukkan luasnya konteks pelayanan perlindungan dan pengasuhan anak yang melatarbelakangi pentingnya layanan rekomendasi pengangkatan anak yang tertib, hati-hati, dan berorientasi pada kepentingan terbaik anak.



Gambar 1. Komposisi Anak Terlantar dan Anak dalam LKSA/Panti Asuhan di Kabupaten Ponorogo

Sumber: Diolah dari Data Statistik Sektorial Kabupaten Ponorogo dan Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo

Gambar 1 menambahkan rincian komposisi menurut jenis kelamin. Kedua kelompok mempunyai basis pencatatan yang berbeda sehingga tidak ditafsirkan sebagai perubahan jumlah dari 2024 ke 2026, melainkan sebagai konteks cakupan pelayanan perlindungan anak di Kabupaten Ponorogo. Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P3A) Kabupaten Ponorogo menyelenggarakan pelayanan rekomendasi melalui Bidang Pelayanan

dan Rehabilitasi Sosial. Data Sistem Monitoring Calon Orang Tua Angkat yang dihimpun dalam dokumen penelitian mencatat 30 permohonan masuk pada 2025 dan 21 permohonan telah mencapai tahap keluarnya surat keputusan pengadilan. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dilaksanakan secara rutin dan melibatkan rangkaian proses yang panjang. Pemohon harus memenuhi banyak dokumen, menerima penjelasan prosedur, menjalani home visit, serta menunggu koordinasi dengan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan pengadilan. Kompleksitas ini menuntut sistem informasi yang terperinci dan pendampingan yang mampu mencegah kesalahan pengisian maupun kekurangan berkas. Apabila informasi tidak diterjemahkan ke dalam petunjuk yang mudah digunakan, kepatuhan administratif dapat berubah menjadi beban kunjungan berulang bagi pemohon.

Observasi awal menunjukkan bahwa informasi pada media resmi Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo telah memuat alur serta persyaratan umum, tetapi belum menyertakan seluruh format dokumen dan contoh pengisian yang dibutuhkan. Sebagian calon orang tua angkat (COTA) baru mengetahui kewajiban memperoleh rekomendasi setelah datang ke kantor. Sebagian lainnya telah menerima lembar persyaratan dan penjelasan petugas, tetapi tetap harus kembali karena dokumen yang dibawa belum lengkap. Kondisi tersebut tidak semata-mata menunjukkan masalah pada kemauan petugas melayani. Masalahnya juga terletak pada perbedaan kemampuan pengguna dalam memahami persyaratan, keterbatasan pemanfaatan media digital, dan belum lengkapnya informasi yang dapat dipelajari secara mandiri. Dengan demikian, penilaian kualitas harus memeriksa hubungan antara sikap petugas, isi informasi, kanal layanan, dan pengalaman COTA selama mengikuti proses.

Penelitian ini menggunakan empat parameter kualitas pelayanan yang dikemukakan Tangkilisan (2005), yaitu responsivitas, kesopanan, akses, dan komunikasi. Responsivitas menggambarkan kecepatan serta ketepatan tanggapan petugas terhadap kebutuhan pengguna. Kesopanan merujuk pada keramahan, kesabaran, dan penghormatan dalam interaksi pelayanan (Bardon et al., 2023). Akses menunjukkan kesediaan penyelenggara memberikan layanan secara merata serta kemudahan pengguna memperoleh layanan dan informasi. Komunikasi berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun interaksi langsung antara petugas dan pengguna. Keempat parameter ini sesuai untuk menilai layanan rekomendasi pengangkatan anak karena prosesnya menggabungkan aturan formal, pertukaran informasi yang intensif, pemeriksaan dokumen, dan kunjungan rumah. Kerangka tersebut juga membantu membedakan kualitas hubungan interpersonal yang dirasakan pemohon dari kualitas sistem informasi yang menopang layanan.

Kajian terdahulu di Indonesia lebih banyak membahas dimensi hukum, peran organisasi, dan peran pekerja sosial. Nurfiana (2019) menemukan bahwa prosedur yang dipandang sulit dapat mendorong sebagian masyarakat memilih pengangkatan anak tidak resmi. Madinah et al. (2023) menunjukkan pentingnya peran Dinas Sosial dalam memeriksa prosedur, menilai kelayakan, menerbitkan rekomendasi, dan mendampingi proses hingga pengadilan, sekaligus menemukan keterbatasan pemahaman masyarakat dan sosialisasi. Fitriarohmah et al. (2025) memetakan pekerja sosial sebagai *educator*, *enabler*, *broker*, *coordinator*, *mediator*, *administrator*, *advocate*, dan *negotiator* dalam proses pengangkatan anak. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa layanan adopsi bergantung pada kemampuan petugas menjembatani ketentuan formal dan kebutuhan keluarga. Namun, penelitian-penelitian itu belum secara khusus menilai pengalaman pelayanan rekomendasi melalui responsivitas, kesopanan, akses, dan komunikasi pada tingkat pemerintah kabupaten.

Studi internasional juga memperlihatkan bahwa kualitas layanan adopsi dipengaruhi oleh koordinasi, dukungan berkelanjutan, dan penerapan kebijakan di tingkat pelaksana. (Luyt & Swartz (2022) menemukan kesenjangan antara kebijakan dan praktik adopsi di Western Cape,

termasuk hambatan birokrasi dan keterbatasan layanan. Shelton et al. (2020) menunjukkan bahwa kolaborasi antara lembaga adopsi, pemerintah daerah, pekerja sosial, dan tenaga profesional dapat memperkuat proses penempatan serta dukungan keluarga. Lin et al. (2023) menambahkan bahwa kebutuhan layanan tidak berhenti setelah keputusan adopsi, sebab keluarga kandung dan keluarga angkat masih membutuhkan dukungan material, emosional, dan relasional. Meskipun konteks hukumnya berbeda, penelitian tersebut menempatkan kejelasan hubungan layanan, koordinasi, dan kesinambungan dukungan sebagai bagian dari mutu sistem adopsi.

Kajian pada pelayanan sosial dan administrasi publik memperkuat pentingnya dimensi tersebut. Wahyuni (2024) menemukan bahwa tindak lanjut yang belum optimal dapat mengurangi efektivitas pendampingan anak terlantar. Novitasari et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sosial dipengaruhi oleh kecukupan sumber daya dan sarana. Maksin et al. (2026) menemukan bahwa prosedur, pendampingan, dan koordinasi dapat berjalan baik meskipun masih dibatasi sumber daya. Putri & Fanida (2024) memperlihatkan bahwa kompleksitas layanan administrasi menuntut penyesuaian sistem, pemanfaatan teknologi, konsultasi, dan perhatian pada pengguna. Paramesti & Yuliani (2024) juga menempatkan komunikasi sebagai faktor yang dapat mendukung sekaligus menghambat implementasi layanan sosial. Kajian tersebut membahas sektor atau objek layanan yang berbeda, sehingga belum menjelaskan titik masalah spesifik pada pertukaran informasi antara petugas dan COTA.

Celah penelitian terletak pada terbatasnya kajian yang menilai kualitas pelayanan rekomendasi pengangkatan anak dari pengalaman petugas dan COTA secara bersamaan. Kajian hukum menjelaskan keharusan prosedur, sedangkan kajian pekerjaan sosial menekankan peran profesional (Reynaert & Nachtergaele, 2021). Masih perlu dijelaskan apakah prosedur tersebut disampaikan secara tanggap, santun, mudah diakses, dan komunikatif pada titik pelayanan daerah. Penelitian ini menawarkan fokus tersebut dan menilai bukan hanya keberadaan layanan, tetapi juga kemampuan sistem layanan menerjemahkan persyaratan formal menjadi petunjuk yang dapat digunakan pemohon. Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan rekomendasi pengangkatan anak pada Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo berdasarkan responsivitas, kesopanan, akses, dan komunikasi, serta merumuskan perbaikan yang tetap menjaga kehati-hatian hukum dan kepentingan terbaik bagi anak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih untuk memperoleh uraian kontekstual mengenai interaksi pelayanan, penyampaian informasi, pemeriksaan persyaratan, dan pendampingan COTA selama proses rekomendasi pengangkatan anak. Lokasi penelitian adalah Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo, Jalan Gondo Suli Nomor 35, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Unit tersebut dipilih karena menyelenggarakan pelayanan rekomendasi sebelum berkas diteruskan ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan tahap penetapan pengadilan. Informan ditentukan secara purposif berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan terhadap pelayanan. Kelompok informan mencakup pimpinan Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, petugas pelayanan pengangkatan anak, petugas yang melaksanakan home visit, dan COTA sebagai penerima layanan. Keterlibatan unsur pemberi dan penerima layanan digunakan untuk memperoleh informasi dari sisi kebijakan operasional, praktik pelayanan, pelaksanaan asesmen lapangan, serta pengalaman pengguna. Identitas personal tidak ditampilkan; kutipan pada artikel dilabeli berdasarkan peran informan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara menggali tanggapan petugas terhadap

kebutuhan COTA, sikap selama pelayanan dan home visit, kemudahan memperoleh informasi, serta cara persyaratan dijelaskan. Observasi dilakukan terhadap interaksi pelayanan, kondisi sarana, media informasi, dan alur yang dijalani pemohon. Dokumentasi meliputi profil instansi, peraturan, prosedur operasional, data monitoring permohonan, lembar persyaratan, serta informasi layanan pada situs resmi Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi agar penilaian tidak hanya bertumpu pada pernyataan informan.

Fokus analisis mengikuti empat parameter kualitas pelayanan Tangkilisan (2005). Responsivitas dinilai dari kesediaan dan ketepatan petugas menanggapi pertanyaan, kekurangan berkas, serta kebutuhan pendampingan. Kesopanan dinilai dari keramahan, kesabaran, penggunaan bahasa, dan etika petugas di kantor maupun saat home visit. Akses dinilai dari pemerataan perlakuan, kemudahan memperoleh pelayanan secara langsung, dan ketersediaan informasi daring. Komunikasi dinilai dari kejelasan penjelasan lisan, penggunaan media tertulis, kesempatan bertanya, dan pemberian penjelasan ulang. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data wawancara, catatan observasi, dan dokumen dikelompokkan menurut empat parameter, kemudian dibandingkan untuk mengidentifikasi pola kesesuaian dan perbedaan. Kredibilitas data diuji melalui triangulasi sumber antara petugas dan COTA serta triangulasi teknik antara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesimpulan disusun setelah bukti pada setiap parameter menunjukkan pola yang dapat menjawab tujuan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pelayanan rekomendasi pengangkatan anak di Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo mencakup pemberian informasi, penerimaan dan pemeriksaan berkas, asesmen sosial, home visit, penyusunan laporan sosial, serta koordinasi ke tingkat provinsi. Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa petugas telah membangun interaksi pelayanan yang positif, tetapi dukungan informasi belum sepenuhnya mengubah persyaratan yang kompleks menjadi panduan yang mudah digunakan seluruh COTA. Perkembangan permohonan disajikan pada Tabel 1, pengelompokan dokumen pada Tabel 2, dan ringkasan temuan kualitas pelayanan pada Tabel 3.

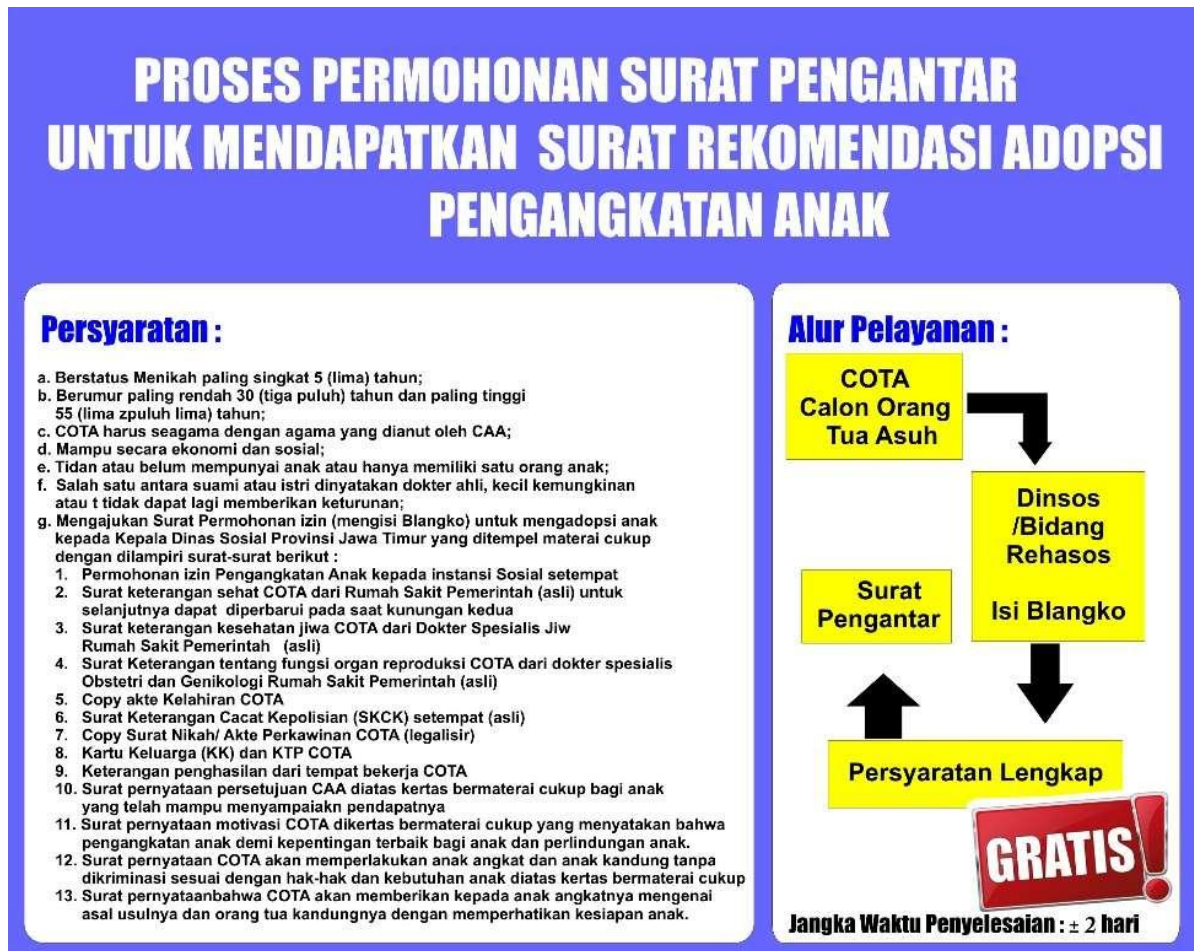
Profil Layanan dan Perkembangan Permohonan

Data SIMON COTA yang dicantumkan dalam penelitian ini mencatat 30 permohonan masuk pada 2025. Seluruh permohonan tersebut tercatat telah melalui validasi berkas, home visit Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo, penyampaian rekomendasi ke tingkat provinsi, dan home visit oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Sebanyak 29 permohonan telah memperoleh surat keputusan dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan 21 permohonan telah mencapai keluarnya surat keputusan pengadilan. Ringkasan data berjalan 2026 dalam penelitian ini mencatat 17 permohonan sedang diproses, 16 permohonan telah memperoleh rekomendasi Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, dan 3 permohonan telah sampai pada tahap keluarnya surat keputusan pengadilan. Data 2026 diperlakukan sebagai potret proses pada waktu pengumpulan data, bukan capaian satu tahun penuh. Perbedaan jumlah antartahap juga tidak serta-merta menunjukkan penolakan karena penelitian ini tidak menyediakan tanggal masuk dan status akhir setiap kasus. Data tersebut terutama menunjukkan bahwa pelayanan berlangsung rutin dan bergerak melalui beberapa lembaga sebelum memperoleh kekuatan hukum.

Tabel 1. Perkembangan Tahapan Permohonan COTA Tahun 2025

Tahap Pelayanan	Jumlah Permohonan
Data masuk, pemeriksaan berkas, dan validasi	30
Home visit Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo	30
Rekomendasi dikirim ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	30
Home visit Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	30
Surat keputusan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	29
Surat keputusan pengadilan	21

Sumber: Sistem Monitoring Calon Orang Tua Angkat (SIMON COTA) Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, sebagaimana dicantumkan dalam penelitian ini



Gambar 2. Media Informasi Persyaratan dan Alur Penerbitan Surat Pengantar Rekomendasi Pengangkatan Anak

Sumber: Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo

Media pada Gambar 2 merangkum pelayanan awal di tingkat kabupaten: COTA datang ke Dinas Sosial, mengisi blangko, melengkapi persyaratan, lalu memperoleh surat pengantar. Informasi juga menyatakan layanan tidak dipungut biaya dan estimasi penyelesaian kurang lebih dua hari setelah persyaratan lengkap. Estimasi tersebut merujuk pada penerbitan surat pengantar di tingkat kabupaten, bukan keseluruhan rangkaian hingga rekomendasi provinsi dan keputusan pengadilan.

Kompleksitas Persyaratan Administratif

Observasi terhadap lembar persyaratan menemukan sedikitnya 12 jenis dokumen atau surat pernyataan yang perlu dipahami COTA. Dokumen tersebut mencakup permohonan dan

persetujuan para pihak, komitmen pemenuhan hak anak, serta dokumen verifikasi. Tabel 2 mengelompokkan contoh dokumen yang secara eksplisit disebut dalam penelitian ini; daftar ini tidak dimaksudkan menggantikan daftar resmi dari petugas. Banyaknya dokumen menjelaskan mengapa COTA tetap membutuhkan penjelasan walaupun telah menerima lembar persyaratan. Nama dokumen saja belum selalu menerangkan pihak penerbit, pihak yang harus menandatangani, bentuk surat, maupun urutan pemenuhannya. Karena itu, kualitas informasi perlu dinilai berdasarkan kemampuan dokumen pelayanan membantu pemohon bertindak, bukan hanya berdasarkan tersedianya daftar persyaratan.

Tabel 2. Kelompok Dokumen yang Ditemukan dalam Pelayanan

Kelompok	Contoh Dokumen	Fungsi Administratif
Permohonan dan persetujuan	Permohonan izin pengangkatan anak; surat penyerahan anak; surat persetujuan COTA; dan persetujuan adopsi dari keluarga COTA.	Merekam kehendak para pihak dan persetujuan keluarga dalam proses pengangkatan anak.
Komitmen pengasuhan dan hak anak	Pernyataan motivasi; pemberian hak dan status yang sama; pemberian asuransi kesehatan dan pendidikan; tidak melakukan diskriminasi; serta pemberian hibah.	Menunjukkan komitmen COTA terhadap perlindungan, pengasuhan, dan kesejahteraan anak.
Identitas dan verifikasi	Pernyataan usia anak; surat keterangan rukun tetangga; dan pernyataan bahwa dokumen adopsi sah.	Mendukung pemeriksaan identitas, lingkungan sosial, dan keabsahan dokumen.

Sumber: Hasil observasi terhadap lembar persyaratan yang dilaporkan dalam penelitian ini. Daftar bersifat ringkasan dan tidak menggantikan ketentuan resmi

Temuan Kualitas Pelayanan

Tabel 3. Ringkasan Temuan Kualitas Pelayanan Rekomendasi Pengangkatan Anak

Parameter	Bukti Utama	Penilaian	Kebutuhan Perbaikan
Responsivitas	Petugas menjawab pertanyaan, menjelaskan ulang, dan memberi lembar persyaratan.	Cukup baik	Konfirmasi pemahaman dan pemeriksaan awal agar kunjungan ulang berkurang.
Kesopanan	Petugas ramah, sabar, dan menjaga etika di kantor maupun saat home visit.	Baik	Pertahankan standar perilaku pada seluruh tahapan pelayanan.
Akses	Layanan langsung merata; situs memuat alur dan persyaratan umum.	Cukup baik	Lengkapi format, contoh dokumen, dan informasi multikanal yang mudah digunakan.
Komunikasi	Penjelasan lisan didukung formulir, lembar persyaratan, dan kesempatan bertanya.	Cukup baik	Susun informasi sesuai urutan tindakan dan bedakan dokumen wajib serta bersyarat.

Responsivitas

Pada aspek responsivitas, petugas menjawab pertanyaan, menjelaskan kembali persyaratan, dan membantu mengidentifikasi dokumen yang belum lengkap. Lembar persyaratan diberikan agar COTA dapat memeriksa kebutuhan dokumen di rumah. Petugas juga menyesuaikan cara penjelasan karena kemampuan setiap COTA dalam menerima informasi berbeda. Namun, masih ada pemohon yang datang kembali karena dokumen kurang atau terlupa. Temuan ini menunjukkan bahwa respons petugas tersedia, tetapi hasil akhirnya belum selalu berupa pemahaman yang utuh pada pertemuan pertama. "Kadang ada yang bolak-balik datang ke sini karena persyaratannya kurang atau kadang lupa, padahal kita sudah mengingatkan dan memberikan lembar yang berisi apa saja yang harus dilengkapi, tetapi para

COTA ada yang belum paham dan tidak mau bertanya lagi jika belum paham mengenai persyaratannya." (Petugas Rehabilitasi Sosial)

Keterangan petugas memperlihatkan bahwa tindak lanjut diberikan ketika COTA datang dengan dokumen yang belum lengkap. Petugas menyampaikan kembali kekurangan berkas, memberikan lembar persyaratan untuk dibawa pulang, dan membuka kesempatan bertanya. Petugas juga mengakui bahwa kemampuan COTA menerima informasi berbeda: sebagian cukup memperoleh satu kali penjelasan, sedangkan sebagian lain memerlukan pengulangan dan bahasa yang lebih sederhana. Variasi tersebut membuat responsivitas perlu dinilai dari kemampuan petugas menutup kesenjangan informasi, bukan hanya dari kecepatan menjawab. "Selalu dan pasti kami jelaskan kembali. Kadang ada COTA yang sudah datang, tetapi ternyata dokumennya masih kurang atau ada yang lupa. Jadi kami sampaikan lagi apa yang harus dilengkapi. Kami juga memberikan lembar persyaratan supaya mereka bisa melihat kembali di rumah. Kalau masih ada yang belum dipahami, kami persilakan untuk bertanya kepada petugas agar tidak terjadi kesalahan lagi saat melengkapi persyaratan." (Petugas Rehabilitasi Sosial)

Kesopanan

Kesopanan merupakan aspek yang paling kuat. Petugas dinilai ramah, sabar, dan tidak menunjukkan sikap marah ketika pertanyaan disampaikan berulang. Pada saat home visit, petugas memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan kedatangan, menjaga tutur kata, dan menyampaikan pertanyaan tanpa kesan menghakimi. COTA menyatakan merasa nyaman untuk bertanya karena penjelasan tidak diberikan secara kasar atau terburu-buru. Hasil tersebut menunjukkan bahwa etika interpersonal telah diterapkan baik pada layanan kantor maupun interaksi di rumah pemohon. "Petugasnya ramah dan sopan. Ketika menjelaskan persyaratan juga tidak kasar atau terburu-buru. Kalau saya belum paham, petugas menjelaskan lagi. Mereka tidak marah dan tetap menjawab pertanyaan saya dengan baik. Jadi saya merasa lebih nyaman untuk bertanya kalau memang ada yang belum saya mengerti." (COTA)

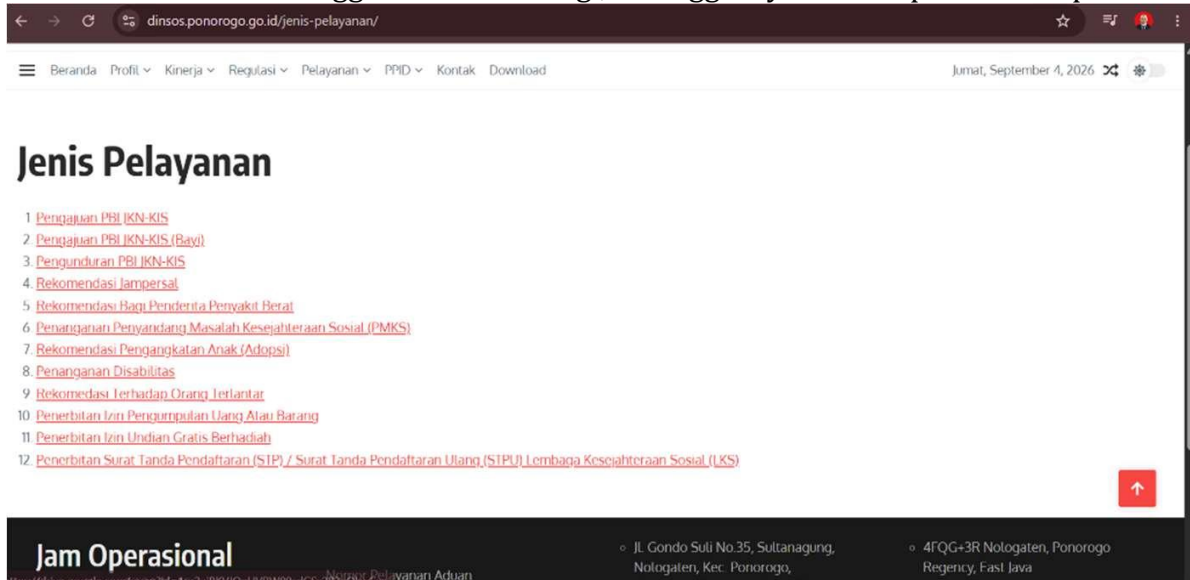
Kesopanan juga tampak pada tahapan home visit yang berlangsung di ruang pribadi keluarga. Petugas memperkenalkan diri, menerangkan tujuan kunjungan, menghargai COTA sebagai pemilik rumah, menjaga tutur kata, dan menghindari pertanyaan yang bernada menghakimi. Praktik ini penting karena asesmen menyangkut kondisi pengasuhan, hubungan keluarga, dan kesiapan calon orang tua angkat. Sikap yang sopan membantu COTA menyampaikan informasi tanpa merasa ditekan dan memperkuat mutu data sosial yang dipakai dalam penyusunan rekomendasi. "Kalau kami melakukan home visit, kami selalu berusaha menjaga sikap dan tutur kata supaya tetap sopan. Karena kami datang ke rumah COTA, jadi kami harus menghargai pemilik rumah dan menjaga etika. Kami biasanya memperkenalkan diri terlebih dahulu, menjelaskan tujuan kedatangan kami, kemudian menyampaikan pertanyaan dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak terkesan menghakimi." (Petugas home visit)

Akses

Pada aspek akses, setiap COTA dapat datang ke kantor dan memperoleh penjelasan langsung tanpa ditemukan perbedaan perlakuan. Situs Dinas Sosial juga telah menyediakan menu rekomendasi pengangkatan anak yang memuat persyaratan umum dan alur pelayanan. Meskipun demikian, format surat, contoh pengisian, dan rincian seluruh dokumen belum tersedia lengkap secara daring. Sebagian pengguna juga belum terbiasa memanfaatkan teknologi. Akibatnya, akses tatap muka tetap menjadi pilihan utama dan informasi daring belum berfungsi sebagai sarana persiapan mandiri yang setara bagi seluruh pemohon. "Kalau datang langsung ke Dinas Sosial cukup mudah karena bisa bertanya langsung kepada petugas.

Petugas juga menjelaskan apa saja yang harus dipersiapkan. Tetapi kalau dari awal sebelum datang ke kantor, saya agak kesulitan mendapatkan informasi yang lengkap, sehingga akhirnya saya datang langsung untuk menanyakannya." (COTA)

Situs resmi telah menyediakan menu Rekomendasi Pengangkatan Anak (Adopsi), persyaratan umum, dan alur pelayanan. Informasi yang ditampilkan meliputi status perkawinan, usia COTA, agama, kondisi ekonomi dan sosial, serta alur dari konsultasi, pengisian blangko, pemenuhan persyaratan, sampai penerbitan surat pengantar. Namun, observasi menemukan bahwa rincian dokumen, format surat, dan contoh pengisian belum tersedia secara lengkap. Petugas juga menyatakan sebagian masyarakat jarang membuka situs karena belum terbiasa menggunakan teknologi, sehingga layanan tatap muka tetap dominan.



Gambar 3. Menu Rekomendasi Pengangkatan Anak pada Situs Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo
Sumber: Dokumentasi penelitian pada situs Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo, 2026

Gambar 3 memperlihatkan bahwa menu rekomendasi pengangkatan anak telah tersedia pada daftar jenis pelayanan daring. Keberadaan kanal ini mendukung akses awal terhadap informasi, tetapi efektivitasnya tetap ditentukan oleh kelengkapan format dokumen, contoh pengisian, dan kemudahan pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan. "Kalau melalui website, sebenarnya informasi mengenai persyaratan pengangkatan anak memang sudah tersedia. Persyaratannya bisa dilihat oleh masyarakat melalui website Dinas Sosial. Tetapi memang masyarakat di sini masih jarang yang mengakses website tersebut. Salah satu kendalanya karena masih ada masyarakat yang kurang terbiasa menggunakan teknologi. Jadi, mereka lebih memilih datang langsung ke Dinas Sosial untuk menanyakan persyaratan dan prosedurnya kepada petugas." (Petugas)

Komunikasi

Komunikasi dilakukan melalui penjelasan lisan, tanya jawab, formulir, dan lembar persyaratan. COTA dapat membaca kembali daftar dokumen dan meminta penjelasan terhadap bagian yang belum dipahami. Media tertulis tersebut membantu, tetapi banyaknya surat pernyataan dan dokumen pendukung membuat sebagian COTA tetap memerlukan komunikasi berulang. Dengan demikian, saluran komunikasi sudah tersedia dan hubungan verbal berjalan lancar, tetapi struktur informasi belum sepenuhnya sistematis dari sudut pandang pengguna. "Biasanya kami menggunakan formulir atau lembar persyaratan yang berkaitan dengan pengajuan rekomendasi pengangkatan anak. Jadi COTA bisa melihat langsung apa saja yang

perlu disiapkan. Selain itu, kami juga menjelaskan secara langsung apabila ada bagian yang belum dipahami." (Petugas)

Lembar persyaratan berfungsi sebagai pengingat tertulis setelah penjelasan lisan. Dua COTA yang diwawancarai menyatakan lembar tersebut membantu mereka melihat kembali dokumen yang harus disiapkan dan menjadi dasar untuk mengajukan pertanyaan kepada petugas. Meskipun demikian, keberadaan sedikitnya 12 jenis surat atau dokumen dalam temuan observasi membuat informasi tetap padat. Komunikasi akan lebih mudah digunakan apabila daftar tersebut dilengkapi kategori dokumen, asal dokumen, contoh format, dan penanda antara persyaratan wajib dan persyaratan yang berlaku pada kondisi tertentu. "Petugas memberikan lembar persyaratan kepada saya. Dari lembar tersebut saya bisa melihat apa saja yang harus dipersiapkan. Kalau ada bagian yang belum saya pahami, saya juga bisa langsung bertanya kepada petugas dan nanti dijelaskan kembali." (COTA)

Pembahasan

Pelayanan kabupaten dalam rantai proses berjenjang

Data 2025 memperlihatkan 30 permohonan tercatat pada empat tahapan awal, mulai dari validasi berkas hingga home visit tingkat provinsi. Jumlah tersebut menjadi 29 pada tahap surat keputusan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan 21 pada tahap surat keputusan pengadilan. Pola ini menunjukkan bahwa keluaran pelayanan kabupaten masih harus melalui pemeriksaan dan keputusan lembaga lain. Karena data kasus individual serta durasi setiap tahap tidak tersedia, perbedaan jumlah antartahap tidak tepat langsung ditafsirkan sebagai penolakan atau kegagalan pelayanan kabupaten. Posisi pelayanan yang berjenjang menempatkan Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo sebagai penghubung antara pemeriksaan administratif, asesmen sosial, kunjungan rumah, pemeriksaan tingkat provinsi, dan proses hukum di pengadilan. Mutu pelayanan kabupaten karena itu terutama ditentukan oleh ketepatan verifikasi awal, kelengkapan laporan sosial, ketepatan serah terima berkas, dan kualitas informasi yang dapat mengurangi koreksi pada tahapan berikutnya. Sedikitnya 12 jenis dokumen yang ditemukan dalam observasi memperlihatkan beban informasi yang harus dikelola COTA. Daftar persyaratan akan lebih operasional apabila disusun berdasarkan urutan tindakan, dilengkapi pihak penerbit dan penandatanganan, masa berlaku, contoh format, serta penanda dokumen wajib atau bersyarat. Susunan tersebut dapat mengubah lembar persyaratan dari sekadar inventaris dokumen menjadi alat kendali bersama antara COTA dan petugas tanpa mengurangi ketelitian hukum dalam proses pengangkatan anak.

Responsivitas: dari ketersediaan tanggapan menuju ketuntasan kebutuhan

Temuan menunjukkan bahwa petugas responsif pada tingkat interaksi: pertanyaan dijawab, kekurangan berkas dijelaskan, dan COTA diberi kesempatan untuk meminta penjelasan ulang. Namun, responsivitas belum sepenuhnya menghasilkan ketuntasan kebutuhan karena sebagian pemohon tetap datang kembali. Menurut Tangkilisan (2005), responsivitas berkaitan dengan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan pengguna. Pada layanan berpersyaratan banyak, kecepatan tanggapan perlu dilengkapi ketepatan diagnosis kebutuhan informasi. Tanggapan dapat diberikan segera, tetapi tetap kurang efektif apabila petugas belum menguji apakah pemohon telah memahami setiap dokumen, sumber penerbit dokumen, dan urutan pemenuhannya. Hasil ini sejalan dengan Maksin et al. (2026) yang menemukan bahwa prosedur dan pendampingan pada pelayanan perlindungan anak dapat berjalan cukup baik meskipun masih menghadapi keterbatasan operasional. Wahyuni (2024) juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sosial ditentukan bukan hanya oleh pelaksanaan tahapan, tetapi juga oleh tindak lanjut dan dukungan yang membuat penerima

layanan mampu menyelesaikan proses. Pada konteks Ponorogo, masalah utama bukan penolakan petugas untuk membantu, melainkan jarak antara informasi yang telah disampaikan dan informasi yang benar-benar dipahami serta diterapkan COTA. Responsivitas karena itu dapat diperkuat melalui komunikasi tertutup (closed-loop communication): petugas menjelaskan, COTA mengulang kembali poin penting, lalu kedua pihak memeriksa daftar dokumen sebelum pertemuan berakhir. Daftar periksa dapat memuat nama dokumen, pihak penerbit, format yang digunakan, status kelengkapan, dan catatan koreksi. Mekanisme ini tidak mengurangi persyaratan hukum, tetapi mengurangi risiko kesalahan akibat informasi yang padat. Temuan tersebut memperluas pemaknaan responsivitas dari sekadar cepat menjawab menjadi kemampuan memastikan kebutuhan informasi selesai pada titik pelayanan.

Kesopanan: modal relasional dalam layanan yang sensitif

Kesopanan petugas dinilai baik secara konsisten oleh petugas dan COTA. Sikap ramah, sabar, serta penggunaan bahasa yang tidak menghakimi membuat pemohon lebih nyaman menyampaikan kebingungan. Hal ini sesuai dengan Tangkilisan (2005), yang menempatkan keramahan aparatur sebagai unsur pembentuk suasana pelayanan yang kondusif. Dalam proses pengangkatan anak, kesopanan memiliki arti lebih luas daripada etiket layanan biasa karena petugas berhadapan dengan informasi keluarga, kondisi pengasuhan, dan penilaian kelayakan yang bersifat pribadi. Sikap yang tidak menghakimi membantu menjaga keterbukaan informan selama wawancara dan home visit. Temuan ini mendukung uraian Fitriarohmah et al. (2025) tentang peran pekerja sosial sebagai educator, enabler, mediator, dan advocate dalam proses pengangkatan anak. Peran tersebut membutuhkan kemampuan relasional agar penjelasan administratif tidak dipersepsikan sebagai intimidasi. Hasil di Ponorogo juga melengkapi studi Panama & Kurnianingsih (2023): keabsahan rekomendasi memang bergantung pada kepatuhan prosedur, tetapi pengalaman pengguna dipengaruhi oleh cara petugas membawa prosedur itu ke dalam interaksi. Kesopanan yang baik menjadi dasar agar COTA bersedia bertanya, menerima koreksi, dan memberi informasi yang diperlukan. Walaupun menjadi aspek terbaik, kesopanan perlu dipertahankan melalui standar perilaku yang seragam pada seluruh tahapan, termasuk kontak awal, pemeriksaan dokumen, home visit, dan penyampaian tindak lanjut. Keramahan tidak dapat menggantikan kejelasan informasi, tetapi dapat memperbesar peluang informasi diterima tanpa menimbulkan jarak psikologis. Oleh sebab itu, peningkatan sistem informasi sebaiknya tidak menghilangkan ruang konsultasi manusia, khususnya bagi COTA yang membutuhkan penjelasan bertahap.

Akses: layanan tersedia, tetapi informasi belum sepenuhnya dapat digunakan

Akses langsung telah tersedia secara merata dan tidak ditemukan perlakuan diskriminatif. Namun, ketersediaan kanal belum identik dengan kemudahan penggunaan. Situs resmi telah memuat persyaratan umum dan alur, tetapi belum menyediakan paket dokumen yang lengkap. COTA yang memiliki keterbatasan literasi digital atau membutuhkan contoh pengisian tetap bergantung pada kunjungan kantor. Temuan ini menunjukkan dua lapis akses: akses formal, yaitu adanya kantor dan situs; serta akses efektif, yaitu kemampuan pengguna mendapatkan informasi yang cukup untuk bertindak tanpa kebingungan. Madinah et al. (2023) juga menemukan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur adopsi, sedangkan Nurfiana (2019) menunjukkan bahwa prosedur yang dianggap sulit dapat mendorong masyarakat menjauh dari jalur resmi. Putri & Fanida (2024) menempatkan pemanfaatan teknologi dan konsultasi pengguna sebagai bagian dari pengelolaan kompleksitas layanan administrasi. Hasil penelitian ini menguatkan pandangan tersebut sekaligus menunjukkan bahwa digitalisasi yang hanya memindahkan daftar persyaratan ke situs belum otomatis

mengurangi beban pengguna. Informasi harus lengkap, terstruktur, mudah ditemukan, dan disediakan dalam format yang dapat diunduh. Peningkatan akses dapat dilakukan melalui paket informasi satu pintu yang berisi alur bertahap, daftar periksa, format surat, contoh pengisian, sumber penerbit dokumen, estimasi tahapan, pertanyaan yang sering diajukan, dan kontak petugas. Versi cetak perlu tetap tersedia untuk pengguna yang tidak terbiasa memakai teknologi. Pendekatan multikanal ini sesuai dengan temuan Paramesti & Yuliani (2024) bahwa komunikasi pelaksana dapat menjadi faktor pendukung atau penghambat implementasi layanan sosial. Pemerataan akses tercapai apabila setiap kanal membawa informasi inti yang sama dan dapat digunakan oleh kelompok pengguna yang berbeda.

Komunikasi: media telah beragam, struktur pesan masih perlu diperbaiki

Komunikasi pelayanan telah berlangsung melalui tatap muka, tanya jawab, lembar persyaratan, dan interaksi saat home visit. Kombinasi lisan dan tertulis membantu COTA memeriksa kembali informasi. Akan tetapi, pengulangan pertanyaan dan kunjungan menunjukkan bahwa struktur pesan belum sepenuhnya mengikuti cara pengguna menyelesaikan tugas. Menurut Tangkilisan (2005), komunikasi menilai kelancaran hubungan antara aparatur dan pengguna. Kelancaran tersebut perlu diukur pula dari berkurangnya salah tafsir, bukan hanya dari tersedianya kesempatan berbicara. Luyt & Swartz (2022) memperlihatkan bahwa jarak antara kebijakan dan praktik dapat muncul melalui birokrasi, interpretasi aturan, dan koordinasi layanan. Shelton et al. (2020) menunjukkan manfaat kolaborasi berlapis dalam menghubungkan pihak-pihak yang terlibat pada layanan adopsi, sedangkan Lin et al. (2023) menekankan perlunya dukungan yang berlanjut bagi keluarga. Dibandingkan kajian tersebut, persoalan di Ponorogo muncul pada tahap awal: persyaratan hukum telah tersedia, tetapi masih perlu diterjemahkan menjadi pesan operasional yang mudah dipahami dan dipakai oleh COTA sebelum koordinasi lintas lembaga berlanjut. Temuan utama penelitian adalah bahwa kualitas interpersonal lebih baik daripada kualitas arsitektur informasi. Petugas telah sopan dan bersedia menjelaskan, tetapi format informasi belum sepenuhnya mencegah kekurangan berkas. Peningkatan paling relevan bukan mengurangi standar kehati-hatian pengangkatan anak, melainkan menyusun pesan sesuai urutan tindakan pengguna. Informasi daring dan cetak perlu memakai istilah yang sama, membedakan dokumen wajib dan dokumen bersyarat, serta menyediakan tahap pemeriksaan awal sebelum berkas diajukan. Perbaikan tersebut dapat menghubungkan responsivitas, akses, dan komunikasi tanpa mengabaikan perlindungan anak.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan rekomendasi pengangkatan anak pada Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo secara umum tergolong cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Kesopanan menjadi aspek terkuat karena petugas bersikap ramah, sabar, dan menjaga etika di kantor maupun saat home visit. Responsivitas terlihat dari kesediaan petugas menjawab pertanyaan, memeriksa kekurangan dokumen, dan memberikan penjelasan ulang, tetapi sebagian COTA masih melakukan kunjungan berulang. Akses langsung tersedia secara merata dan situs resmi telah memuat alur serta persyaratan umum, namun rincian dokumen, format surat, dan contoh pengisian belum lengkap. Komunikasi lisan dan lembar persyaratan telah membantu pemohon, tetapi belum sepenuhnya mengubah persyaratan yang banyak menjadi panduan yang mudah diikuti. Perbaikan layanan perlu diarahkan pada paket informasi satu pintu yang memuat daftar periksa, format dan contoh dokumen, urutan pemenuhan, kontak konsultasi, serta pemeriksaan awal kelengkapan. Petugas juga perlu mengonfirmasi kembali pemahaman COTA sebelum pertemuan selesai.

Penelitian ini terbatas pada satu unit pelayanan dan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh daerah. Penelitian berikutnya dapat membandingkan layanan antar-kabupaten, mengukur waktu penyelesaian dan frekuensi kunjungan ulang, serta menguji kegunaan informasi daring dari sudut pandang pengguna.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo dan para informan yang telah mendukung pelaksanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bardon, A., Bonotti, M., Zech, S. T., & Ridge, W. (2023). Disaggregating Civility: Politeness, Public-Mindedness and Their Connection. *British Journal of Political Science*, 53(1), 308–325. <https://doi.org/DOI: 10.1017/S000712342100065X>
- Fitriarohmah, D., Nurushshobah, S. F., & Hakim, M. Z. (2025). Peran pekerja sosial dalam proses pengangkatan anak di Dinas Sosial Kabupaten Tangerang. *Pekerjaan Sosial*, 23(2), 219–241. <https://doi.org/10.31595/peksos.v23i2.1355>
- Lin, C. H., Chen, Y. W., Wang, C. W., Wright, A. C., Spencer, M., & Van Wichelen, S. (2023). Changing nature of adoption and need for post-adoption services: Intercountry adoption practice in Taiwan and Australia. *International Social Work*, 66(3), 636–654. <https://doi.org/10.1177/0020872820969773>
- Luyt, J., & Swartz, L. (2022). Implementation of adoption in South Africa: Perspectives from practitioners in the Western Cape. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 58(2), 174–190. <https://doi.org/10.15270/58-2-1041>
- Madinah, R., Sunariyanto, & Abidin, A. Z. (2023). Peran Dinas Sosial Kabupaten Blitar Provinsi Jawa Timur dalam adopsi anak. *Jurnal Respon Publik*, 17(7), 53–58.
- Maksin, M., Vidyanti, S. R., Puspitarini, R. C., & Septiandika, V. (2026). Analisis kualitas pelayanan publik di bidang perlindungan anak terlantar pada Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(1), 427–437. <https://doi.org/10.59050/jian.v23i1.455>
- Novitasari, D., Ayundari, Z., Ningsih, N. R., & Nurhidayat. (2024). Optimalisasi pelayanan rehabilitasi sosial untuk penyandang disabilitas di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana (P3AKB) Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*, 2(1), 22–25.
- Nurfiana. (2019). Pengangkatan anak menurut Peraturan Menteri Sosial No. 110 Tahun 2009 perspektif mashlahah mursalah: Studi di Dinas Sosial Kabupaten Malang. *Sakina: Journal of Family Studies*, 3(4), 1–9.
- Panama, R. A., & Kurnianingsih, M. (2023). Peran Dinas Sosial terhadap keabsahan pengangkatan anak di Sragen. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 4(1), 121–132. <https://doi.org/10.22225/juinhum.4.1.6654.121-132>
- Paramesti, W., & Yuliani, S. (2024). Implementasi Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2020 tentang rehabilitasi sosial dasar bagi anak terlantar (Studi pada Dinas Sosial Kota Surakarta). *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 4(1), 118–134. <https://doi.org/10.20961/wp.v4i1.89079>
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 110/HUK/2009 tentang Persyaratan Pengangkatan Anak (2009).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak (2007).
- Putri, A. P., & Fanida, E. H. (2024). Kajian manajemen pelayanan: Tinjauan kritis terhadap



- kompleksitas layanan akta kelahiran untuk meningkatkan kualitas layanan di Kota Surabaya. *Publika*, 12(3), 767–778. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p767-778>
- Reynaert, D., & Nachtergaele, S. (2021). *Social Work as a Human Rights Profession : An Action Framework*. April, 1–18. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab083>
- Savitri, C. A., Susanto, S. N. H., & Juliani, H. (2022). Pemberian izin pengangkatan anak sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan anak di Provinsi Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 11(3), 1–16. <https://doi.org/10.14710/dlj.2022.30393>
- Shelton, K. H., Merchant, C., & Lynch, J. (2020). The Adopting Together Service: How innovative collaboration is meeting the needs of children in Wales waiting the longest to find a family. *Adoption & Fostering*, 44(2), 128–141. <https://doi.org/10.1177/0308575920920390>
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak (2014).
- Wahyuni, S. (2024). Manajemen pelayanan dan pendampingan rehabilitasi sosial anak terlantar di Dinas Sosial Kota Pekanbaru tahun 2022. *Journal of Tax and Business*, 5(1), 205–210. <https://doi.org/10.55336/jpb.v5i1.193>