

Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Perlindungan Anak di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nabire

Lanur Muhammad Imran^{1*}, Kristian H.P Lambe², Corvis L. Rantererung

^{1,2,3}Program Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

E-mail:

Lanurmi1975@gmail.com¹

*Penulis korespondensi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Nabire. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM berperan penting dalam menentukan efektivitas pelayanan, terutama pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional aparatur. Kompetensi pengetahuan tercermin dari pemahaman regulasi dan prosedur pelayanan, sementara kompetensi keterampilan terlihat pada kemampuan komunikasi, penanganan kasus, dan koordinasi lintas sektor. Selain itu, sikap profesional seperti empati, tanggung jawab, dan komitmen kerja menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan perlindungan. Penelitian juga menemukan kendala berupa keterbatasan jumlah SDM, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta belum optimalnya sarana pendukung pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, penguatan koordinasi kelembagaan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi penguatan kapasitas kelembagaan serta pengembangan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis kompetensi SDM.

Kata kunci: Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, Perlindungan Perempuan dan Anak, Pelayanan Publik, DP3A.

Abstract

This study aims to analyze human resource competencies in improving the quality of women and child protection services at the Office of Women's Empowerment and Child Protection (DP3A) of Nabire Regency. This research employed a qualitative approach using data collection techniques consisting of in-depth interviews, observations, and documentation. The findings indicate that human resource competency plays a crucial role in determining service effectiveness, particularly in terms of knowledge, skills, and professional attitudes of personnel. Knowledge competency is reflected in the understanding of regulations and service procedures, while skill competency is demonstrated through communication abilities, case handling, and cross-sectoral coordination. Furthermore, professional attitudes such as empathy, responsibility, and work commitment are essential factors in building public trust in protection services. The study also identifies several constraints, including limited human resources, insufficient continuous training programs, and inadequate supporting facilities. Therefore, strengthening competencies through structured training, enhancing institutional coordination, and improving service infrastructure are considered essential strategies for improving the quality of women and child protection services. This study contributes practically to institutional capacity strengthening and policy development aimed at improving public service quality based on human resource competency.

Keywords: Human Resource Competency, Service Quality, Women and Child Protection, Public Service, DP3A.

PENDAHULUAN

Perlindungan anak merupakan mandat konstitusional yang menempatkan negara sebagai aktor utama dalam menjamin pemenuhan hak, keselamatan, dan kesejahteraan anak melalui kebijakan, regulasi, serta pelayanan publik yang efektif. Namun, dinamika sosial, perkembangan teknologi, serta kompleksitas permasalahan sosial menyebabkan isu perlindungan anak semakin menantang. Data menunjukkan bahwa kekerasan terhadap anak masih menjadi persoalan serius di Indonesia. Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) mencatat sebanyak 3.883 kasus pelanggaran hak anak sepanjang tahun 2023, dengan mayoritas kasus berada pada klaster perlindungan khusus seperti kekerasan seksual, kekerasan fisik, dan anak berhadapan dengan hukum (KPAI, 2024).

Fenomena tersebut tidak menunjukkan tren penurunan yang signifikan. Pada tahun 2025, KPAI kembali mencatat 2.031 kasus pelanggaran hak anak dengan jumlah korban mencapai 2.063 anak, yang menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (KPAI, 2025).

Selain itu, data Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI-PPA) menunjukkan bahwa kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak telah mencapai 14.039 kasus hingga pertengahan tahun 2025, mengindikasikan bahwa fenomena kekerasan masih bersifat laten dan berpotensi meningkat (Menteri PPPA, 2025).

Tingginya angka kekerasan terhadap anak juga diperkuat oleh data prevalensi kekerasan yang menunjukkan peningkatan signifikan. Prevalensi kekerasan fisik pada anak laki-laki meningkat dari 13,91% pada tahun 2021 menjadi 21,22% pada tahun 2024, sedangkan pada anak perempuan meningkat dari 10,49% menjadi 15,56%. Sementara itu, prevalensi kekerasan seksual pada anak laki-laki meningkat dari 3,65% menjadi 8,34% pada periode yang sama (KemenPPPA, 2024). Kondisi ini menegaskan bahwa sistem perlindungan anak membutuhkan penguatan, khususnya pada aspek pelayanan publik yang ditopang oleh kompetensi sumber daya manusia.

Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor strategis dalam menentukan kualitas layanan, efektivitas intervensi, serta keberhasilan penanganan kasus perlindungan anak. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas dan kompetensi tenaga layanan sosial mampu

meningkatkan efektivitas penanganan kasus serta mendorong akurasi pengambilan keputusan dalam pelayanan perlindungan anak (Grimon & Mills, 2025). Selain itu, penguatan kualitas sumber daya manusia merupakan prasyarat utama dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor publik serta mendorong terciptanya inovasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Sabuhari et al., 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian empiris mengenai peran kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perlindungan anak, khususnya pada institusi yang memiliki fungsi langsung dalam penanganan dan perlindungan anak. Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap efektivitas pelayanan perlindungan anak dengan mempertimbangkan dinamika kelembagaan, kualitas layanan, serta kapasitas aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepentingan terbaik bagi anak.

Tabel 1. Data Fenomena Kekerasan dan Pelanggaran Hak Anak di Indonesia

Tahun	Sumber Data	Jumlah Kasus	Keterangan
2023	KPAI	3.883 kasus	Pelanggaran hak anak mencakup kekerasan fisik, seksual, dan anak berhadapan dengan hukum
2024	SIMFONI-PPA	28.831 kasus	Kekerasan fisik, psikis, seksual, eksploitasi, dan penelantaran anak
2025	KPAI	2.031 kasus	Korban mencapai 2.063 anak
2025	SIMFONI-PPA	14.039 kasus	Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak hingga pertengahan tahun

Sumber: (KPAI, 2024, 2025)

Urgensi Penelitian

Meningkatnya kompleksitas kasus kekerasan terhadap anak menuntut pelayanan perlindungan anak yang profesional, responsif, dan berbasis kompetensi aparatur. Ketidaksiapan kompetensi sumber daya manusia berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, menghambat penanganan kasus, serta memperlemah upaya perlindungan anak secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian

mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap efektivitas pelayanan perlindungan anak menjadi penting untuk menghasilkan rekomendasi strategis dalam penguatan kualitas pelayanan publik serta mendukung terciptanya sistem perlindungan anak yang berkelanjutan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kompetensi sumber daya manusia pada lembaga pelayanan perlindungan anak?
2. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan perlindungan anak yang diberikan kepada masyarakat?
3. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan perlindungan anak?
4. Seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perlindungan anak?

TINJAUAN LITERATUR

Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) merupakan determinan utama keberhasilan organisasi publik dalam menghasilkan layanan yang efektif dan berkualitas. Kompetensi mencerminkan integrasi antara pengetahuan, keterampilan, sikap, serta karakteristik individu yang memengaruhi kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Studi empiris menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang terencana dan sistematis berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja layanan publik melalui peningkatan kapabilitas individu serta efektivitas organisasi (Paroli, 2025). Selain itu, pengembangan SDM melalui pendidikan, pelatihan, dan pembentukan budaya organisasi yang positif terbukti meningkatkan kualitas layanan publik secara signifikan karena memperkuat profesionalisme serta akuntabilitas aparatur (Rachman, 2024).

Dalam perspektif manajemen modern, kompetensi tidak hanya dipandang sebagai kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kompetensi perilaku seperti kemampuan komunikasi, empati, dan adaptasi terhadap perubahan. Kompetensi tersebut menjadi elemen penting dalam menghadapi tuntutan

pelayanan publik yang semakin kompleks dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik mencerminkan tingkat keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan responsif. Pendekatan kualitas pelayanan sering dianalisis melalui dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, dan empathy memiliki peran dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan, sedangkan aspek tangibles dan assurance sering menjadi tantangan dalam implementasi pelayanan publik (Nursifa & Ekawati, 2024).

Kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem prosedural, tetapi juga ditentukan oleh kapasitas individu aparatur dalam memberikan layanan yang profesional dan humanis. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan integrasi antara reformasi birokrasi, inovasi teknologi, serta penguatan kompetensi aparatur pemerintah.

Pengembangan Kompetensi SDM dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pengembangan kompetensi SDM merupakan strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program pelatihan, pendidikan, serta penguatan kapasitas organisasi terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan keterampilan teknis dan kemampuan interpersonal aparatur. Penelitian menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM memiliki hubungan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan publik karena menghasilkan pegawai yang lebih kompeten, adaptif, dan inovatif (Rachman, 2024).

Selain itu, pendekatan manajemen SDM berbasis partisipasi juga terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam pengelolaan layanan. Pendekatan ini mampu meningkatkan kualitas layanan melalui kolaborasi, peningkatan akuntabilitas, dan penguatan orientasi pelayanan masyarakat (Abubakar et al., 2023).

Kompetensi SDM dalam Layanan Perlindungan Anak

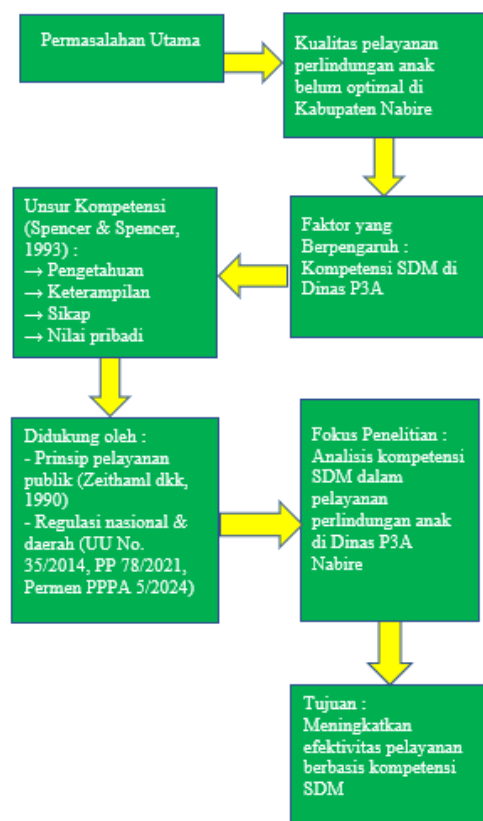
Layanan perlindungan anak merupakan bentuk pelayanan publik yang memerlukan kompetensi SDM yang spesifik karena berkaitan dengan aspek sosial, psikologis, serta perlindungan hukum terhadap anak. Penanganan kasus perlindungan anak menuntut aparatur memiliki kemampuan analisis, empati, serta keterampilan pengambilan keputusan berbasis data. Studi terbaru menunjukkan bahwa integrasi antara kompetensi profesional aparatur dengan dukungan teknologi dan analisis data dapat meningkatkan efektivitas layanan perlindungan anak serta mengurangi risiko kesalahan penanganan kasus (Grimon & Mills, 2025).

Selain itu, pengambilan keputusan dalam layanan kesejahteraan anak membutuhkan pendekatan multidisipliner yang mengintegrasikan aspek sosial, hukum, serta kebijakan publik. Implementasi sistem berbasis data dan analitik dapat meningkatkan kualitas layanan perlindungan anak melalui peningkatan akurasi identifikasi risiko serta efektivitas intervensi kebijakan (Chor et al., 2022).

Kerangka Konseptual Hubungan Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan berbagai kajian literatur, kompetensi SDM memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan publik. Kompetensi aparatur memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan, kualitas interaksi pelayanan, serta kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penguatan kompetensi SDM melalui pengembangan kapasitas, pembentukan budaya organisasi yang adaptif, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan tinjauan literatur yang penulis kemukakan di atas, maka penulis mencoba menggambarkan kerangka pikir dalam penelitian ini seperti pada **Gambar 1** berikut.



Sumber: Pemikiran penulis (2026)

Gambar 1. Alur Pikir Penelitian

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami fenomena kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan perlindungan anak secara mendalam berdasarkan pengalaman, persepsi, serta interaksi sosial aparatur pelayanan publik. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual kompetensi SDM serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan perlindungan anak secara kontekstual dan sistematis. Pendekatan ini dinilai relevan karena penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena sosial secara komprehensif melalui interpretasi makna yang diberikan oleh informan terhadap pengalaman mereka (Creswell & Poth, 2023).

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh aparatur yang terlibat dalam pelayanan perlindungan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Nabire. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu

teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan keterlibatan langsung, pengalaman kerja, serta peran strategis dalam pelayanan perlindungan anak. Teknik ini digunakan karena penelitian kualitatif menekankan kedalaman informasi dibandingkan jumlah responden. Informan penelitian terdiri dari pejabat struktural, aparatur pelaksana pelayanan, serta pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan pelayanan perlindungan anak. Penentuan jumlah informan didasarkan pada prinsip saturasi data, yaitu proses pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan (Saunders et al., 2019).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nabire sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab utama dalam pelayanan perlindungan perempuan dan anak di daerah. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada relevansi tugas dan fungsi lembaga dalam pelaksanaan pelayanan perlindungan anak serta ketersediaan data yang diperlukan untuk mendukung penelitian. Penelitian dilaksanakan selama periode Oktober hingga Desember 2025, dengan mempertimbangkan waktu yang memadai untuk proses pengumpulan data lapangan, observasi kegiatan pelayanan, serta pendalaman informasi melalui wawancara.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai kompetensi SDM, faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi, serta tantangan dalam pelaksanaan pelayanan perlindungan anak. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung praktik pelayanan, interaksi aparatur dengan pengguna layanan, serta kondisi lingkungan kerja yang memengaruhi kualitas pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa laporan kegiatan, regulasi, standar operasional prosedur, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data menggunakan pendekatan analisis tematik yang dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan mengelompokkan data yang relevan dengan fokus

penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan hubungan antar tema yang ditemukan. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses interpretasi data untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kompetensi SDM dalam pelayanan perlindungan anak. Analisis tematik dipilih karena mampu mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang muncul dari data kualitatif secara sistematis dan mendalam (Braun & Clarke, 2021).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, member checking, serta peer debriefing. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Member checking dilakukan dengan mengonfirmasi hasil interpretasi data kepada informan untuk memastikan kesesuaian dengan realitas yang dialami. Peer debriefing dilakukan melalui diskusi dengan pihak yang memiliki kompetensi dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan ketepatan analisis. Penggunaan teknik validasi ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas hasil penelitian sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Creswell & Poth, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Nabire yang merupakan perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan terkait pemberdayaan perempuan serta perlindungan anak. DP3A memiliki peran strategis dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak melalui pelayanan konseling, pendampingan hukum, rujukan layanan kesehatan, serta koordinasi lintas sektor dengan lembaga pemerintah maupun organisasi masyarakat. Selain itu, DP3A berperan dalam pengembangan sistem informasi perlindungan anak, pelaksanaan edukasi publik, serta peningkatan kapasitas aparatur dalam pelayanan perlindungan anak. Fungsi tersebut menempatkan DP3A sebagai garda terdepan dalam implementasi kebijakan perlindungan anak di tingkat daerah, sehingga kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam efektivitas pelayanan.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menggambarkan profil aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan perlindungan anak. Responden dipilih berdasarkan keterlibatan dalam pengambilan kebijakan, pelaksanaan pelayanan teknis, serta pengelolaan data dan informasi perlindungan anak.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian

No	Jabatan	Pendidikan	Lama Peran dalam Kerja	Peran dalam Pelayanan
1	Sekretaris Dinas	S1 Administrasi Pemerintahan	>10 Tahun	Koordinasi kebijakan dan administrasi pelayanan
2	Kepala Bidang Data & Informasi	S1 Pendidikan	>8 Tahun	Pengelolaan data perlindungan anak
3	Kepala Seksi Sistem Data Anak	S1 Pertanian	>7 Tahun	Pengelolaan sistem informasi kasus anak
4	Kepala Seksi Pemberdayaan Perempuan	S1 Ilmu Sosial	>6 Tahun	Advokasi dan pemberdayaan masyarakat
5	Staf Pelaksana	S1 Pendidikan	<5 Tahun	Penanganan kasus dan pelayanan langsung

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan yang beragam dan pengalaman kerja yang relatif memadai, namun terdapat variasi kompetensi berdasarkan jabatan dan pengalaman kerja.

Ringkasan Hasil Wawancara

Hasil wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh gambaran kompetensi SDM, faktor yang memengaruhi kompetensi, serta tantangan dalam pelayanan perlindungan anak.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Wawancara

Informan	Tema Utama	Pernyataan Inti
Informan 1	Kompetensi Pengetahuan	Aparatur memahami regulasi perlindungan anak, namun staf pelaksana masih memerlukan pendampingan teknis

Informan	Tema Utama	Pernyataan Inti
Informan 2	Kompetensi Keterampilan	Aparatur memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi yang cukup baik, terutama pada level pimpinan
Informan 3	Kompetensi Sikap	Aparatur menunjukkan empati tinggi terhadap korban anak
Informan 4	Faktor Pendukung	Dukungan pimpinan dan pengalaman kerja meningkatkan kompetensi pelayanan
Informan 5	Tantangan Pelayanan	Keterbatasan pelatihan dan sarana pelayanan menghambat efektivitas pelayanan

Sumber: Olahan hasil wawancara (2026)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kompetensi SDM merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan perlindungan anak.

Analisis Tematik

Analisis tematik dilakukan untuk mengidentifikasi pola utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Tabel 4. Analisis Tematik Kompetensi SDM

Tema	Subtema	Temuan Penelitian	Interpretasi
Kompetensi Pengetahuan	Pemahaman Regulasi	Aparatur memahami regulasi perlindungan anak	Pengetahuan regulasi menjadi dasar pelayanan
Kompetensi Keterampilan	Penanganan Kasus	Kemampuan teknis belum merata pada seluruh aparat	Membutuhkan pelatihan berkelanjutan
Kompetensi Sikap	Empati Pelayanan	Aparatur memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan	Sikap profesional meningkatkan kepercayaan masyarakat
Faktor Pendukung	Dukungan Organisasi	Arahan pimpinan meningkatkan kualitas pelayanan	Kepemimpinan berpengaruh terhadap kompetensi
Tantangan Pelayanan	Sarana dan Pelatihan	Keterbatasan fasilitas	Perlu dan penguatan

Tema	Subtema	Temuan Penelitian	Interpretasi
		pelatihan menjadi hambatan	kapasitas dan dukungan kelembagaan

Sumber: Hasil wawancara diolah (2026)

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas pelayanan perlindungan anak. Kompetensi aparatur tercermin melalui tiga dimensi utama yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja profesional. Pada aspek pengetahuan, aparatur umumnya telah memahami regulasi perlindungan anak, sehingga mampu melaksanakan pelayanan sesuai prosedur. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman regulasi dan kebijakan masih bervariasi, terutama pada staf pelaksana yang membutuhkan penguatan kompetensi teknis melalui pelatihan berkelanjutan.

Pada aspek keterampilan, kemampuan komunikasi, penanganan kasus, serta koordinasi lintas sektor menjadi indikator penting dalam pelayanan perlindungan anak. Penelitian menunjukkan bahwa aparatur pada tingkat pimpinan memiliki kemampuan koordinasi yang lebih baik dibandingkan staf pelaksana. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan posisi jabatan memengaruhi kompetensi pelayanan. Hasil ini sejalan dengan teori manajemen SDM yang menyatakan bahwa pengalaman kerja dan pelatihan berperan dalam meningkatkan kemampuan teknis aparatur pelayanan publik.

Selain kompetensi teknis, sikap profesional seperti empati, tanggung jawab, dan komitmen kerja juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Aparatur yang memiliki empati tinggi terhadap korban anak cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih humanis dan responsif. Sikap profesional ini berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

Penelitian juga menunjukkan bahwa kompetensi SDM dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, antara lain pendidikan, pengalaman kerja, dukungan pimpinan, serta ketersediaan fasilitas pelayanan. Dukungan organisasi terbukti meningkatkan motivasi kerja aparatur serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, penelitian

menemukan adanya tantangan dalam peningkatan kompetensi SDM, terutama keterbatasan pelatihan, beban kerja yang tinggi, serta sarana pelayanan yang belum memadai.

Temuan penelitian ini menjawab rumusan masalah penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi SDM berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan perlindungan anak. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan profesional. Oleh karena itu, penguatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan fasilitas pelayanan, serta penguatan koordinasi kelembagaan menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan anak di tingkat daerah.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlindungan anak tidak hanya bergantung pada regulasi dan kebijakan, tetapi juga pada kapasitas aparatur yang menjalankan pelayanan tersebut. Dengan demikian, pengembangan kompetensi SDM menjadi faktor strategis dalam mewujudkan pelayanan perlindungan anak yang efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan terbaik bagi anak.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perlindungan anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Nabire. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM merupakan faktor strategis dalam menentukan kualitas pelayanan perlindungan anak. Kompetensi tersebut mencakup aspek pengetahuan mengenai regulasi dan prosedur pelayanan, keterampilan dalam penanganan kasus dan koordinasi lintas sektor, serta sikap profesional yang ditunjukkan melalui empati, tanggung jawab, dan komitmen pelayanan terhadap korban anak.

Penelitian menemukan bahwa kompetensi aparatur pelayanan perlindungan anak masih bervariasi berdasarkan jabatan, pengalaman kerja, serta tingkat pendidikan. Aparatur pada tingkat pimpinan memiliki kompetensi yang lebih kuat dalam koordinasi dan pengambilan keputusan, sementara staf pelaksana masih memerlukan penguatan kompetensi teknis. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi SDM perlu dilakukan secara sistematis dan

berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara merata.

Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kompetensi SDM, antara lain pendidikan, pengalaman kerja, dukungan organisasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Dukungan pimpinan dan pengalaman kerja terbukti memperkuat kompetensi aparatur dalam menjalankan pelayanan perlindungan anak. Sebaliknya, keterbatasan pelatihan, beban kerja yang tinggi, serta fasilitas pelayanan yang belum optimal menjadi tantangan dalam peningkatan kompetensi SDM.

Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas SDM melalui program pelatihan berkelanjutan, peningkatan koordinasi kelembagaan, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai guna meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan anak. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa kompetensi SDM merupakan determinan utama keberhasilan pelayanan publik, khususnya pada sektor pelayanan sosial yang membutuhkan pendekatan profesional dan humanis.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlindungan anak memerlukan pengembangan kompetensi SDM yang terintegrasi dengan dukungan kelembagaan dan kebijakan yang berorientasi pada kepentingan terbaik bagi anak. Upaya tersebut menjadi strategi penting dalam mewujudkan pelayanan perlindungan anak yang efektif, responsif, dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah daerah sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menitikberatkan pada kedalaman informasi sehingga belum mengukur secara kuantitatif hubungan antar variabel penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian pada beberapa daerah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar dapat mengukur pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan secara lebih komprehensif. Penelitian selanjutnya juga dapat

mengkaji peran inovasi teknologi pelayanan dan faktor kepemimpinan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perlindungan anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2020). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781003006542>
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Grimon, M.-P., & Mills, C. (2025). Better Together? A Field Experiment on Human-Algorithm Interaction in Child Protection. *General Economics*, 2(1).
<https://doi.org/10.48550/arXiv.2502.08501>
- Guest, G., Namey, E., & Mitchell, M. (2019). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. SAGE Publications.
- International Labour Organization. (2020). *Skills for social services: Workforce development in child protection*. ILO Publications.
- Karangan, M., Lambe, K. H. P., & Halik, J. B. (2025). Pengaruh Program Kompetensi dan Pelatihan Karyawan terhadap Peningkatan Keselamatan Kerja di PT . Vale Indonesia Tbk. *J-MEBI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 1(2), 248–260.
<https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jmebi/article/view/1031>
- KemenPPPA. (2024). *Prevalensi kekerasan terhadap anak 2024 naik dibanding 2021*. Webpage.
<https://www.antaraneews.com/berita/4382610/kemenpppa-prevalensi-kekerasan-terhadap-anak-2024-naik-dibanding-2021>
- KPAI. (2024). *3,883 Cases of Children Rights Violations in 2023: KPAI*. Webpage.
<https://inp.polri.go.id/artikel/3883-cases-of-children-rights-violations-in-2023-kpai>
- KPAI. (2025). *Indonesia records over 2,000 child rights violations in 2025: KPAI*. Webpage.
<https://en.antaraneews.com/news/400141/indonesia-records-over-2000-child-rights-violations-in-2025-kpai>

- Lambe, K. H. P., Tandi, A., & Pangalo, T. (2023). ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE EVALUATION AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF NORTH TORAJA REGENCY. *Journal of Entrepreneur Business and Management (JEBM)*, 1(3), 87–98. <https://journal.amkop.id/jebm/article/view/111>
- Liu, B., & Perry, J. L. (2020). The psychological roots of public service motivation: A meta-analysis. *Public Administration Review*, 80(4), 554–566. <https://doi.org/10.1111/puar.13137>
- Menteri PPPA. (2025). *Banyak Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Tidak Berani Melapor*. Webpage. <https://www.kemenpppa.go.id/siaran-pers/menteri-pppa-banyak-perempuan-dan-anak-korban-kekerasan-tidak-berani-melapor>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). *Strengthening public service effectiveness and integrity*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ce76a8a0-en>
- Pynes, J. E. (2019). *Human resources management for public and nonprofit organizations* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- Sabuhari, R., Soleman, R., Soleman, M. M., Fahri, J., & Rachmat, M. (2025). Organisational justice moderates the link between leadership, work engagement and innovation work behaviour. *General Economics*, 2(1). <https://doi.org/10.48550/arXiv.2508.20320>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2018). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- United Nations Children's Fund. (2021). *Strengthening child protection systems and workforce capacity*. UNICEF.
- World Health Organization. (2022). *Responding to children and adolescents who have been sexually abused: WHO clinical guidelines*. WHO Press.