

Pandangan stakeholder terhadap kualitas layanan telepon pelayanan sosial anak (TePSA) 1500-771 Kementerian Sosial dalam menangani permasalahan anak di Indonesia = Stakeholder's views about child social service hotline (TePSA) 1500-771 of the Ministry of Social Affairs's Service Quality to handling child problems in Indonesia

Pratiwi Sekar Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20482394&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sebagaimana tugas suatu Negara, Pemerintah Indonesia memiliki kewajiban untuk memenuhi dan menjamin hak-hak setiap anak. Fakta menunjukkan bahwa saat ini masih terdapat permasalahan anak yang begitu beragam. Untuk itu Kementerian Sosial mendirikan layanan TePSA 1500-771 Kemensos diharapkan dapat membantu menangani permasalahan anak yang ada di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas layanan TePSA 1500-771 Kemensos dalam menangani permasalahan anak di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivist, dengan teknik pengumpulan data kualitatif melalui wawancara mendalam dan analisis data sekunder. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa untuk dimensi responsiveness mayoritas sudah terpenuhi, untuk dimensi responsibility masih kurang terpenuhi, karena dari sisi penanganannya masih kurang baik, dan dimensi accountability masih tidak terpenuhi karena tidak adanya keterbukaan layanan TePSA 1500-771 Kemensos itu sendiri kepada stakeholder khususnya pengguna layanan tersebut mengenai perkembangan penanganan kasus.

<hr>

ABSTRACT

As a duty of a country, the Indonesian Government have to fulfill and guarantee the rights of every child. Facts show that at this time there are still child problems that are so diverse. Therefore Ministry of Social Affairs setting up TePSA 1500-771 of The Ministry of Social Affairs service is expected to help handle the child problems in Indonesia. The study aims to analyze the quality of TePSA 1500-771 of The Ministry of Social Affairs service to handling child problems in Indonesia. This study uses a post-positivist approach, with qualitative data collection techniques through in-depth interviews and analyzes of secondary data. The results of this study indicates that responsiveness dimension has been fulfilled. While the dimensions of responsibility are still not fulfilled because the handling side is still not good. Then, the accountability dimension is still not fulfilled because there is no openness of the TePSA 1500-771 The Ministry of Social Affairs service to stakeholders, especially service users regarding the development of handling cases.