

EVALUASI PROGRAM LAYANAN MEDIASI DI KPAI (KOMISI PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA)

Rakhmad Parulian
Universitas Negeri Jakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program layanan mediasi di Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI). Fokus penelitian ini ada pada divisi layanan mediasi. Ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif model evaluasi menggunakan *discrepancy evaluation model* (DEM) dimana peneliti melakukan analisa data sesuai dengan tahapan DEM yakni, design, instalasi, proses dan produk. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, diskusi, diskusi kelompok data pendukung internal KPAI dan data yang masuk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sub fokus penelitian yang memiliki tingkat *discrepancy* rendah dan cukup rendah memperlihatkan bahwa desain dari instalasi program sudah baik. Sedangkan sub fokus dengan *discrepancy* cukup tinggi dan tinggi menggambarkan bahwa program layanan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di KPAI perlu ditingkatkan secara khusus hasil evaluasi ini dapat disimpulkan sebagai berikut : desain program layanan masyarakat dan mediasi, sengketa anak di KPAI sudah baik. Hal ini tergambar dari tingkat *discrepancy* yang rendah. Dasar hukum pelaksanaan program berupa peraturan perundang-undangan, peraturan Presiden, Peraturan Menteri dan peraturan KPAI telah terpenuhi. Instalasi program layanan ini sudah baik. Ini tergambar dari tingkat *discrepancy* yang cukup rendah. Layanan masyarakat dan mediasi di KPAI sudah berjalan baik.

Proses pelaksanaan program layanan mediasi di masyarakat tergambar dari tingkat *discrepancy* yang cukup tinggi, ketersediaan struktur organisasi di KPAI tidak efektif meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan tugas dan fungsi dalam struktur tidak berjalan baik. Produk pelaksanaan layanan mediasi di KPAI tidak berjalan baik hal ini tergambar dari tingkat *discrepancy* yang cukup tinggi, akses layanan belum terwujud dan kuantitas pengguna layanan terus menurun.

Kata kunci : evaluasi program layanan mediasi di KPAI.

PENDAHULUAN

Tindak kekerasan pada Anak selalu terjadi di tiga tempat yaitu dilingkungan Rumah Tangga, lingkungan sekolah dan lingkungan sosial masyarakat, yang sangat memerlukan penanganan atau layanan mediasi dari pemerintah khususnya pada tiga tempat yang peneliti sebutkan. Karena pada hakikatnya keluarga merupakan tempat pertama bagi Anak untuk memperoleh pengetahuan, pembinaan mental, dan pembentukan kepribadian yang nantinya akan ditambah dan disempurnakan oleh lingkungan sekolah maupun lingkungan sosial dimana Anak tinggal, tumbuh, dan berkembang terlihat sekali bagaimana pentingnya peran keluarga sangat signifikan dalam perkembangan, pembentukan karakter, serta masa depan Anak.

Bukan hal yang mustahil ketika sebuah keluarga khususnya orangtua yang merupakan elemen awal pembentukan kepribadian Anak mampu memberikan dan menjalankan peran maupun tanggungjawab secara maksimal akan mampu menciptakan generasi penerusbangsa yang bertanggungjawab terhadap agama, nusa, dan bangsa. Sehingga apa yang selama ini dicita-citakan oleh suatu bangsa akan dicapai. Namun kenyataan di masyarakat seringkali berbanding terbalik dengan harapan ataupun yang dicita-citakan selama ini. Salah satu yang menjadi pusat perhatian dan menjadi bahan pembicaraan dewasa ini adalah mengenai kekerasan terhadap Anak. Kekerasan pada Anak dapat kita jumpai kapanpun dan dimanapun, baik di kota maupun di desa, di keluarga maupun di lingkungan masyarakat, bahkan saat ini sudah banyak kekerasan pada Anak yang terjadi di lembaga pendidikan seperti sekolah, pesantren, dan lembaga pendidikan lainnya.

Hal ini menjadi ironi yang ada dalam masyarakat. Bagaimana tidak, Anak sebagai penerus bangsa yang berhak mendapatkan perlindungan, pendidikan, dan pendampingan yang baik dari keluarga, lingkungan masyarakat, maupun sekolah justru mendapatkan perlakuan yang salah bahkan mengarah

ke kerasan fisik maupun ferbal dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan demikian Anak perlu di lindungi agar mereka dapat tumbuh dan berkembang sesuai yang diharapkan.

Perlindungan Anak merupakan suatu bidang pembangunan nasional, karena melindungi Anak berarti melindungi manusia dan membangun manusia seutuhnya. Upaya-upaya perlindungan Anak harus dimulai sedini mungkin, agar kelak dapat berpartisipasi secara optimal bagi pembangunan bangsa dan negara. Dalam Pasal 2 ayat (3) dan ayat (4) Undang- Undang No. 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak, ditentukan bahwa: "Anak berhak atas pemeliharaan dan perlindungan, baik semasa dalam kandungan maupun sesudah dilahirkan. Anak berhak atas perlindungan-perlindungan dari lingkungan hidup yang dapat membahayakan atau menghambat pertumbuhan dan perkembangan dengan wajar".Kedua ayat di atas dengan jelas menyatakan perlunya perlindungan Anak dalam rangka mengusahakan kesejahteraan Anak dan memberikan perlakuan yang adil terhadap Anak. Perlindungan terhadap Anak pada suatu masyarakat bangsa merupakan tolak ukur peradaban bangsa tersebut, karenanya wajib diusahakan sesuai dengan kemampuan demi kepentingan nusa dan bangsa.

Kegiatan perlindungan Anak merupakan suatu tindakan hukum yang membawa akibat hukum. Oleh karena itu, perlu adanya jaminan hukum bagi kegiatan perlindungan Anak. Kepastian hukum perlu diusahakan demi kelangsungan kegiatan perlindungan Anak dan mencegah penyelewengan yang membawa akibat negatif yang tidak diinginkan dalam pelaksanaan kegiatan perlindungan Anak. Untuk itu, kegiatan perlindungan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keberlangsungan hidup manusia dan keberlangsungan sebuah bangsa dan negara. Agar kelak mampu bertanggung jawab dalam keberlangsungan bangsa dan negara setiap Anak perlu mendapat kesempatan yang seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara optimal baik fisik, mental maupun sosial. Untuk itu, perlu dilakukan upaya untuk mewujudkan perlindungan hokumAnak dengan memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-haknya tanpa perlakuan diskriminatif. Negara Republik Indonesia telah meratifikasi konvensi hak Anak melalui Keppres No. 36 tahun 1990.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah penelitian evaluasi. Evaluasi difokuskan pada Evaluasi Program Pemerdayaan Aparat Pengawasan pada KPAI. Model evaluasi yang dipilih adalah Discrepancy Evaluation Model. Penerapan metode dilakukan dengan penelitian survei, yaitu: penelitian yang mengandalkan penggunaan wawancara yang mendalam dengan pertanyaan yang terstruktur dan analisis dokumen.

Desain penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan evaluasi model *Discrepancy Evaluation Model* (DEM), yang dilakukan pada masing-masing sub fokus penelitian. Evaluasi program dengan menggunakan model DEM dapat mengetahui tingkat kesenjangan program pada divisi pengaduan. Kesenjangan tersebut dapat dilihat pada aspek desain, proses, instalasi dan produk.

Desain Program Pelayanan Pengaduan dan Mediasi di Komisi Perlindungan Anak Indonesia.

Pemerintah telah berkomitmen dalam pembangunan perlindungan dan pemenuhan hak anak, salah satunya terlihat dari upaya Pemerintah dalam meratifikasi Konvensi Hak Anak (KHA). Konsekuensi dan kebijakan ratifikasi tersebut adalah adanya kewajiban bagi Pemerintah Indonesia untuk melaksanakan isi Konvensi Hak Anak (KHA). Komitmen tersebut salah satunya dilakukan melalui perbaikan sistem dan kebijakan perlindungan anak di Indonesia, melalui pembentukan lembaga khusus yang bertugas melakukan pengawasan perlindungan anak (KPAI).

Dasar hukum program pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI diantaranya adalah undang-undang nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak. KPAI memiliki tugas untuk melakukan penerimaan dan penelaahan pengaduan masyarakat dan melakukan proses mediasi sebagai salah satu upaya untuk menyelesaikan kasus pelanggaran hak anak di sengketakan.

Pelaksanaan tugas tersebut merupakan bagian dari aktivitas pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik salah satunya adalah lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014.

Presiden Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 61 Tahun 2016 tentang Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI). Pembentukan divisi pelayanan pengaduan juga berdasarkan peraturan KPAI yakni Keputusan Ketua KPAI Nomor 05 Tahun 2014 tentang Tanggung Jawab Divisi Anggota KPAI. Peraturan ini menyebutkan bahwa untuk mewujudkan efektivitas kerja maka dipandang perlu adanya pembagian tugas komisioner yang didasarkan pada divisi yang mencakup salah satunya adalah divisi pengaduan.

Berdasarkan rencana strategis (renstra) KPAI tahun 2015-2019 disebutkan bahwa peningkatan kapasitas layanan dan peningkatan aksesibilitas layanan merupakan salah satu misi yang ditetapkan oleh KPAI. Tujuannya adalah untuk mewujudkan layanan pengaduan masyarakat yang berkualitas.

Sasarannya dan tujuan tersebut adalah terwujudnya layanan pengaduan masyarakat dengan kapasitas yang mencukupi, terwujudnya layanan pengaduan masyarakat yang mudah diakses bagi yang membutuhkan tanpa diskriminasi dan terwujudnya layanan pengaduan masyarakat dengan kualitas layanan yang prima.

Indikator utama dalam pencapaian tujuan dan sasaran program pelayanan pengaduan masyarakat KPAI adalah meningkatnya jumlah warga masyarakat yang memanfaatkan layanan pengaduan dan meningkatnya persentase pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti melalui sistem dan prosedur layanan pengaduan yang prima. Berdasarkan rencana strategis (renstra) KPAI tahun 2015-2019 tercatat target pelayanan pengaduan masyarakat di KPAI yakni 10% pengaduan masyarakat ditindaklanjuti pada tahun 2015, 12% tahun 2016, 18% tahun 2017, 22% tahun 2018 dan 28% tahun 2019.

Instalasi Program Pelayanan Pengaduan dan Mediasi di Komisi Perlindungan Anak Indonesia.

Tahap instalasi merupakan perencanaan evaluasi berdasarkan tujuan program pelayanan pengaduan masyarakat. Evaluasi program ditujukan untuk mengetahui ketimpangan program pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI pada komponen organisasi pelayanan, tatalaksana pelayanan dan sumber daya manusia (SDM) pelayanan.

a. Organisasi Pelayanan

Evaluasi pada komponen organisasi pelayanan dilihat dari empat kriteria yakni terlaksananya penataan struktur organisasi pelayanan pengaduan, Adanya kejelasan pembagian kerja dan tugas dalam pengaduan, terlaksananya koordinasi internal dan eksternal dalam pelayanan pengaduan dan hubungan kerja pegawai pelayanan pengaduan berlangsung harmonis.

b. Tatalaksana Pelayanan

Evaluasi pada komponen tata aksana pelayanan didasarkan pada enam kriteria yakni tersedianya visi, misi, motto dan maklumat pelayanan pengaduan, standar operasional prosedur, standar waktu dan standar biaya pelayanan pengaduan jelas dan terukur, pelayanan pengaduan dan mediasi dilengkapi dengan sistem manajemen mutu dan sertifikat Iso 9001:2008, sistem informasi pelayanan pengaduan berbasis digital, tersedianya sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus.

c. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan

Evaluasi pada komponen sumber daya manusia pelayanan didasarkan pada empat kriteria yakni pendidikan formal pegawai berkaitan dengan pekerjaan pelayanan pengaduan. pegawai memperoleh program pendidikan dan pelatihan dalam pelayanan pengaduan, terbangun sistem pengendalian kedisiplinan pegawai, rasic jumlah pegawai dengan beban kerja seimbang.

Proses Program Pelayanan Pengaduan dan Mediasi di Komisi Perlindungan Anak Indonesia.

Tahap proses merupakan tahapan mencari data dan informasi terkait keberhasilan pelaksanaan program pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI, pada komponen organisasi pelayanan, tatalaksana pelayanan dan sumber daya manusia (sdm) pelayanan.

a. Organisasi Pelayanan

Organisasi pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI telah berjalan sebagaimana mestinya. Tetapi organisasi belum cukup mapan dalam mendorong terwujudnya sistem Layanan yang berkualitas sebagaimana misi KPAI. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa struktur organisasi KPAI belum mampu mempercepat proses pelayanan, salah satu faktornya adalah struktur organisasi ditempati oleh orang yang sama pada struktur yang berbeda secara bersamaan.

Pada aspek pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi di KPAI model struktur seperti ini menyulitkan pelayanan, terutama kesulitan dan arnbatan dalam mengatur waktu pelaksanaan pelayanan dan hambatan manajerial lainnya. Proses pelayanan pada divisi pengaduan melibatkan orang-orang diluar divisi pengaduan. Jika satu orang .merangkap tugas di Danyak divisi atau bidang, hal ini akan menghambat pemberian pelayanan di divisi pengaduan.

Organisasi dengan struktur yang berbeda ditempati oleh orang yang sama berimplikasi pada tanggung jawab pelayanan pengaduan, hal ini menyebabkan pelayanan penanganan kasus

pengaduan menjadi tidak maksimal disebabkan oleh pegawai yang sedang berada ditempat lain dengan kewajiban lain, sehingga tidak bisa terlibat dalam penanganan kasus pengaduan secara penuh. Seperti misalnya kepala divisi pengaduan yang juga merangkap sebagai kepala bidang anak berhadapan dengan hukum dan wakil ketua KPAI pada yang menjalankan tugas divisi manajemen.

Penanganan kasus pengaduan dan mediasi di KPAI membutuhkan koordinasi yang intensif, divisi pengaduan tidak dapat bekerja sendiri tanpa koordinasi dengan divisi dan bidang lainnya, termasuk juga koordinasi dengan lembaga di luar KPAI. Koordinasi antar divisi dan bidang menjadi semakin penting pada saat kasus yang ditangani memiliki masalah majemuk dan beririsan langsung dengan beberapa bidang sekaligus, misalnya kasus penelantaran anak akibat konflik orang tua dan perkawinan yang tidak tercatat, sehingga anak tidak sekolah dan tidak mendapatkan hak pendidikan. Maka penanganannya membutuhkan koordinasi langsung dengan bidang pengasuhan, bidang pendidikan, bidang hak sipil bahkan bisa berurusan dengan bidang agama secara bersamaan.

Selain koordinasi intern & dalam organisasi KPAI, pelayanan penanganan kasus pelanggaran hak anak di KPAI juga membutuhkan koordinasi dengan lembaga eksternal di luar KPAI. Koordinasi tersebut berkaitan dengan penanganan kasus yang membutuhkan rujukan kepada lembaga mitra.

Koordinasi dengan lembaga mitra yang menjadi penerima rujukan KPAI diperlukan dalam hal layanan pendampingan, advokasi, rehabilitasi dan lainnya. Penetapan lembaga mitra penerima rujukan didasarkan atas kesamaan pandangan dan prinsip dalam perlindungan anak. Koordinasi menjadi sangat penting untuk mengetahui perkembangan penanganan kasus yang telah dilakukan oleh lembaga penerima rujukan. Forum koordinasi penanganan kasus salah satunya dilakukan melalui rapat koordinasi dan forum gelar kasus (*case conference*), untuk melihat peran, keterlibatan dan penanganan yang telah dilakukan oleh lembaga penerima rujukan.

b. Tatalaksana Pelayanan

Tatalaksana pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI, merupakan turunan dari implementasi dan rancangan pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya, rancangan tersebut salah satunya terdapat dalam rencana strategis organisasi (renstra), yang kemudian secara teknis diatur melalui standar operasional prosedur (SOP).

Pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI telah terlaksana dan berlangsung sebagaimana mestinya, namun dalam pelaksanaannya belum mampu mewujudkan rancangan pelayanan yang sesuai dengan renstra secara penuh dan optimal. Pemahaman dan pemaknaan petugas pelayanan yang terbatas terhadap renstra menjadi salah satu hambatanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diketahui bahwa mayoritas petugas pelayanan belum mengetahui visi KPAI yakni mewujudkan Indonesia ramah anak (IRA) dan misi KPAI dalam pelayanan pengaduan yakni peningkatan kapasitas layanan dan peningkatan aksesibilitas layanan pengaduan masyarakat.

Terbatasnya pemahaman pegawai terhadap visi dan misi KPAI berdampak pada kualitas pelayanan pengaduan.

Divisi pengaduan belum memiliki visi dan misi yang secara khusus dilahirkan dan menjadi milik divisi pengaduan, namun dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak, visi dan misi divisi pengaduan mengacu kepada visi dan misi kelembagaan KPAI secara umum.

Selain belum memiliki visi dan misi khusus, divisi pengaduan juga belum memiliki motto dan maklumat pelayanan yang di lahirkan dan dipedomani secara bersama. Namun dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan petugas pelayanan pengaduan memiliki semangat yang sama terkait dengan komitmen membangun pelayanan tanpa pungutan.

Pada implementasinya belum semua masyarakat mengetahui pelayanan pengaduan masyarakat di KPAI bersifat gratis. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat di KPAI berbayar, sehingga petugas pelayanan pengaduan beberapa kejadian diberikan amplop berisi uang setelah selesai proses pelayanan. Namun petugas dengan jelas menyampaikan kepada masyarakat pengguna layanan bahwa Layanan pengaduan KPAI bersifat gratis.

c. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan

Sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan program pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI terdiri dari komisioner, manajer dan staf pengaduan. Komisioner berperan

pada keputusan strategis dan substantif penanganan pengaduan sedangkan staf pengaduan berperan pada wilayah teknis pelayanan pengaduan.

Pelaksanaan program pelayanan pengaduan dan mediasi membutuhkan keahlian yang spesifik dan khusus. Hal ini disebabkan oleh berkembangnya jenis dan kuantitas kasus pelanggaran hak anak, meningkatnya jumlah norma, regulasi, peraturan dan kebijakan perlindungan anak. Sehingga pegawai pelayanan pengaduan harus memperbaharui keilmuan dan pengetahuannya setiap waktu.

Pengetahuan petugas pelayanan terkait isu perlindungan anak harus komprehensif, agar petugas memiliki kompetensi untuk mencermati, dan menentukan jenis penanganan kasus yang diterima oleh divisi pengaduan KPAI. Salah satu faktor yang mempengaruhi kompetensi petugas dan pelayanan pengaduan di KPAI adalah faktor kesesuaian antara pendidikan formal pegawai dengan tugas-tugas pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI.

Bidang keilmuan yang memiliki irisan kuat dengan tugas dan pekerjaan sebagai penerima layanan pengaduan dan mediasi di KPAI adalah ilmu hukum, psikologi, pekerja sosial, pendidikan dan lainnya. Namun pada prakteknya pendidikan formal tidak menjadi faktor tunggal yang mempengaruhi kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan pengaduan, selain itu juga dipengaruhi oleh faktor pengalaman, pendidikan dan pelatihan terkait isu perlindungan dan pemenuhan hak anak. Pendidikan non formal melalui pelatihan, workshop dan lainnya membantu pegawai dalam peningkatan kompetensinya.

1. Desain Program Pelayanan Pengaduan dan Mediasi di KPAI.

Hasil evaluasi desain program pelayanan pengaduan dan mediasi di KPAI, menemukan bahwa tujuan dan divisi pengaduan ml adalah untuk mewujudkan layanan pengaduan masyarakat yang berkualitas, yang ditandai dengan layanan pengaduan dengan kapasitas yang mencukupi, mudah diakses bagi yang membutuhkan tanpa diskriminasi dan pengaduan dengan layanan yang prima.

2. Instalasi Program Pelayanan Pengaduan dan Mediasi di KPAI.

Tahap instalasi merupakan tahapan untuk menguji ketepatan dan kesesuaian desain program untuk dapat dilaksanakan. Bila langkah operasional mengalami perubahan dibandingkan dengan desain maka akan memunculkan tingkat *discrepancy*, sehingga desain program membutuhkan evaluasi dan perbaikan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil analisis evaluasi program pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) dengan menggunakan analisis *Discrepancy Evaluation Medel (DEM)*, serta memperhatikan keterbatasan model evaluasi ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Secara keseluruhan hasil penelitian evaluasi program pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), belum secara maksimal mampu mewujudkan program pelayanan yang berkualitas sesuai dengan sub fokus penelitian. Dari empat tahapan evaluasi program model *discrepancy* yang telah dilakukan, tahapan design memperlihatkan tingkat *discrepancy* rendah, tahapan instalasi memiliki tingkat *discrepancy* cukup rendah. Sedangkan dua tahapan berikutnya yakni tahapan proses dan produk memperlihatkan tingkat *discrepancy* yang cukup tinggi dan tinggi.

Sub fokus penelitian yang memiliki tingkat *discrepancy* rendah dan cukup rendah memperlihatkan bahwa desain dari instalasi program sudah baik. Sedangkan sub fokus dengan tingkat *discrepancy* cukup tinggi dan tinggi menggambarkan bahwa program pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di KPAI perlu ditingkatkan.

Secara khusus hasil evaluasi dapat disimpulkan berdasarkan sub fokus sebagai berikut:

1. Design program pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di KPAI sudah baik. Hal ini tergambar dari tingkat *discrepancy* yang rendah. Dasar hukum pelaksanaan program berupa peraturan perundang-undangan, peraturan presiden, peraturan menteri dan peraturan KPAI telah terpenuhi. Rencana strategis organisasi telah tersedia sebagai acuan pelaksanaan program. Namun dalam penyelesaian kasus perebutan dan akses bertemu anak akibat konflik orang tua dan keluarga membutuhkan kepastian hukum. KPAI juga memerlukan *legal standing* untuk dapat mengambil anak pada situasi anak terancam dan membutuhkan perlindungan segera dan cepat, selain itu target yang ditetapkan dalam pelayanan penanganan pengaduan memiliki persentase yang rendah.
2. Instalasi program pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di KPAI sudah baik. Hal ini tergambar dari tingkat *discrepancy* yang cukup rendah. Kriteria adanya penataan struktur organisasi, pembagian tugas dan fungsi, adanya koordinasi internal dan eksternal serta adanya hubungan kerja yang baik dalam organisasi pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di KPAI sudah berjalan baik. Namun dalam tata laksana pelayanan perlu ada upaya peningkatan melalui ketersediaan visi, misi, motto dan maklumat pelayanan, serta adanya sistem manajemen mutu, guna menjamin kualitas pelaksanaan layanan. Selain itu peningkatan kualitas layanan juga perlu diupayakan melalui keseimbangan rasio jumlah pegawai dengan beban kerja pelayanan pengaduan.
3. Proses pelaksanaan program pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di KPAI belum baik. Hal ini tergambar dari tingkat *discrepancy* yang cukup tinggi. Ketersediaan struktur organisasi KPAI tidak efektif meningkatkan kualitas layanan, pelaksanaan tugas dan fungsi dalam struktur tidak berjalan baik, salah satunya sebagai akibat dari penempatan orang yang sama pada struktur organisasi yang berbeda secara bersamaan. Pemahaman pegawai terhadap visi dan misi organisasi belum baik. Ketersediaan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan belum maksimal, mampu mewujudkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di KPAI.
4. Produk pelaksanaan program pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi hak anak di KPAI tidak baik. Hal ini tergambar dari tingkat *discrepancy* yang tinggi. Kemudahan akses pelayanan pengaduan belum terwujud dan kuantitas pengguna layanan terus menurun. Hasil penilaian Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) KPAI tahun 2015 C (agak kurang) dan hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia terkait kepatuhan dalam pelayanan publik juga C (kurang).