

***Public Services for the Realize of a Child-Friendly Garut Regency*****Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Kabupaten Garut Ramah Anak**

**Nazwa<sup>1</sup>, Lazuardi Rahmadin<sup>2</sup>, Raden Panji Makutha Rama<sup>3</sup>,  
Sitarani Dwi Safitri<sup>4</sup>, Achdiat<sup>5</sup>**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Pasundan<sup>12345</sup>

[nazwa.romli04@gmail.com](mailto:nazwa.romli04@gmail.com)<sup>1</sup>, [nizzle123444@gmail.com](mailto:nizzle123444@gmail.com)<sup>2</sup>, [rpmrd03@gmail.com](mailto:rpmrd03@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[sitaranidwi@gmail.com](mailto:sitaranidwi@gmail.com)<sup>4</sup>, [achdiat@unpas.ac.id](mailto:achdiat@unpas.ac.id)<sup>5</sup>

Disubmit : 10 Oktober 2025, Diterima : 2 November 2025, Terbit: 12 November 2025

**ABSTRACT**

*This Community Partnership Program (PKM) entitled “Public Services for the Realization of a Child-Friendly Garut Regency” was implemented to enhance the effectiveness of public services through the application of inclusive and child-friendly principles. The program’s partner was the Office of Population Control, Family Planning, Women’s Empowerment, and Child Protection (DPPKBPPPA) of Garut Regency. The main challenges faced by the partner included limited public understanding of service procedures, suboptimal coordination among officers, and inadequate facilities for children and vulnerable groups. The program was conducted using a qualitative descriptive approach through observation, interviews, and documentation. The results indicated improved effectiveness and organization of service processes, greater community participation, and the provision of more inclusive and child-friendly facilities. In addition to providing direct benefits to the community, the program also produced documentation and models of good public service practices that can serve as references for other regions. Collaboration between higher education institutions and local governments has proven effective in strengthening public service governance and supporting the realization of Garut Regency as a child-friendly region.*

**Keywords:** Public Service, Child-Friendly, Community Empowerment

**ABSTRAK**

Program Kemitraan Masyarakat (PKM) bertema “Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kabupaten Garut Ramah Anak” dilaksanakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip inklusif dan ramah anak. Mitra kegiatan adalah Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) Kabupaten Garut. Permasalahan utama yang dihadapi mitra meliputi rendahnya pemahaman masyarakat terhadap alur layanan, koordinasi antartugas yang belum optimal, serta keterbatasan fasilitas bagi anak dan kelompok rentan. Kegiatan dilaksanakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pelaksanaan menunjukkan peningkatan efektivitas dan keteraturan alur pelayanan, meningkatnya partisipasi masyarakat, serta tersedianya fasilitas yang lebih inklusif dan ramah anak. Selain memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, kegiatan ini juga menghasilkan dokumentasi serta model praktik baik pelayanan publik yang dapat dijadikan referensi bagi daerah lain. Kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah terbukti efektif dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik dan mendukung terwujudnya Kabupaten Garut sebagai daerah ramah anak.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Ramah Anak, Pemberdayaan Masyarakat

**1. Pendahuluan**

Pelayanan publik memiliki peran sentral dalam mendukung terciptanya kesejahteraan masyarakat melalui pemberian kemudahan akses, jaminan keadilan, serta pemerataan manfaat bagi seluruh lapisan sosial. Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik yang baik merupakan

cerminan dari tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Dalam konteks pembangunan daerah, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi dan kecepatan administrasi, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menjangkau kelompok rentan, termasuk anak-anak.

Kabupaten Garut sebagai salah satu wilayah dengan populasi besar di Jawa Barat masih menghadapi sejumlah tantangan sosial yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, seperti tingginya angka perkawinan usia anak, prevalensi stunting, serta keterbatasan sarana publik yang ramah anak di berbagai kecamatan. Upaya mewujudkan Kabupaten Garut sebagai daerah yang ramah anak telah menjadi komitmen pemerintah daerah melalui Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA). Salah satu bentuk implementasinya adalah penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik terpadu dalam momentum peringatan Hari Keluarga Nasional (HARGANAS) dan Hari Anak Nasional (HAN).

Kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai perayaan seremonial, tetapi juga sebagai media edukasi dan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam bidang kesehatan, keluarga berencana, serta perlindungan anak. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan tersebut masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan utama yang dialami mitra, yakni DPPKBPPPA Kabupaten Garut, meliputi kurangnya pemahaman peserta terhadap alur pelayanan yang tersedia, koordinasi antaranitia dan petugas teknis yang belum optimal, serta minimnya sosialisasi sebelum kegiatan berlangsung. Selain itu, sarana pendukung bagi anak-anak, penyandang disabilitas, dan kelompok lansia masih sangat terbatas, sehingga kegiatan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang inklusif.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Garut masih perlu diperkuat, terutama dalam aspek manajemen lapangan, komunikasi publik, dan penyediaan fasilitas yang ramah anak. Sebagai upaya menjawab tantangan tersebut, Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini hadir dengan fokus pada peningkatan tata kelola kegiatan pelayanan publik agar lebih efektif dan inklusif. Kegiatan PKM dilaksanakan melalui kolaborasi antara mahasiswa Universitas Pasundan dan DPPKBPPPA Kabupaten Garut dengan pendekatan partisipatif dan edukatif.

Beberapa langkah perbaikan yang dilakukan meliputi penataan ulang sistem informasi dan alur layanan, pembagian tugas teknis yang lebih jelas, serta penyediaan media sosialisasi yang menjangkau masyarakat luas. Selain itu, mahasiswa juga berperan aktif dalam pendampingan peserta di lapangan, pengaturan alur pelayanan, serta memastikan tersedianya ruang dan suasana kegiatan yang ramah anak. Melalui pendekatan tersebut, program ini tidak hanya berupaya menyelesaikan persoalan teknis di lapangan, tetapi juga memperkuat sinergi antara pemerintah daerah, masyarakat, dan perguruan tinggi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada nilai kemanusiaan, inklusivitas, dan perlindungan anak.

Selain memperkuat tata kelola pelayanan publik, kegiatan ini juga berorientasi pada peningkatan kapasitas masyarakat melalui pendekatan partisipatif. Menurut Suharto (2014), pemberdayaan masyarakat merupakan proses penting dalam mendorong kemandirian sosial yang berbasis pada partisipasi warga, sehingga keterlibatan aktif masyarakat dalam kegiatan ini menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan program. Pandangan tersebut sejalan dengan fokus kegiatan PKM ini yang mengedepankan sinergi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang ramah anak.

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan tata kelola pelayanan publik yang ramah anak melalui kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah, sebagai langkah konkret mendukung visi Kabupaten Garut sebagai daerah yang ramah anak.

## 2. Metode

Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara menyeluruh proses pelaksanaan kegiatan dan hasil yang

dicapai di lapangan. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna yang muncul dari permasalahan sosial melalui interaksi langsung dengan partisipan dan konteks alami, sedangkan Moleong (2017) menegaskan bahwa metode kualitatif berfokus pada deskripsi mendalam terhadap fenomena sosial berdasarkan data lapangan.

Data diperoleh melalui observasi, wawancara singkat, dan dokumentasi berupa foto, video, serta catatan lapangan. Tahapan pelaksanaan kegiatan disusun secara sistematis berdasarkan kebutuhan dan prioritas mitra.

Tahap pertama adalah persiapan, diawali dengan survei lapangan dan koordinasi bersama Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) Kabupaten Garut. Survei dilakukan untuk mengidentifikasi kendala pelayanan publik sebelumnya, seperti alur layanan yang belum jelas dan keterbatasan sarana ramah anak. Pada tahap ini juga dilakukan penyusunan rencana teknis, pembagian peran mahasiswa, serta perancangan sistem informasi kegiatan.

Tahap kedua adalah pelaksanaan kegiatan, yaitu keterlibatan langsung mahasiswa dalam mendukung pelayanan publik pada momentum Hari Keluarga Nasional (HARGANAS) dan Hari Anak Nasional (HAN). Selain membantu aspek teknis pelayanan, mahasiswa juga berperan dalam kegiatan edukatif seperti sosialisasi ketahanan keluarga, pola asuh positif, dan perlindungan anak.

Tahap ketiga adalah evaluasi dan keberlanjutan program, yang dilakukan melalui observasi langsung dan umpan balik dari peserta maupun mitra. Evaluasi menunjukkan adanya peningkatan efektivitas pelayanan, koordinasi yang lebih baik, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan publik yang inklusif dan ramah anak. Berdasarkan hasil tersebut, mitra berkomitmen menjadikan kegiatan ini sebagai agenda tahunan dengan perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam penyediaan fasilitas ramah anak dan perluasan sosialisasi melalui perangkat desa dan media digital.

Dengan tahapan yang sistematis dan pendekatan partisipatif, metode pelaksanaan PKM ini tidak hanya memperkuat tata kelola pelayanan publik, tetapi juga mengembangkan model kolaboratif antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam mewujudkan Kabupaten Garut yang ramah anak.

### 3. Hasil Pelaksanaan

Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) bertema *“Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kabupaten Garut Ramah Anak”* dilaksanakan melalui kolaborasi antara mahasiswa Universitas Pasundan dengan Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak (DPPKBPPPA) Kabupaten Garut. Kegiatan ini menjadi bagian dari pelaksanaan pelayanan publik terpadu dalam rangka peringatan Hari Keluarga Nasional (HARGANAS) dan Hari Anak Nasional (HAN).

Pelaksanaan program berlangsung dengan melibatkan berbagai pihak, mulai dari tenaga pelaksana DPPKBPPPA, tenaga kesehatan, petugas teknis, hingga masyarakat umum. Mahasiswa berperan aktif dalam setiap tahapan kegiatan, khususnya dalam membantu pengaturan alur peserta, memberikan arahan dan informasi mengenai layanan yang tersedia, serta memastikan kelancaran proses pelayanan. Kolaborasi antara mahasiswa dan petugas lapangan menciptakan suasana kegiatan yang lebih tertib, efisien, dan terarah.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan 1

Selain fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, kegiatan ini juga menonjolkan penerapan prinsip ramah anak. Tim pelaksana bersama mitra menyediakan area bermain dan edukatif bagi anak-anak yang hadir bersama orang tuanya. Ruang ini dilengkapi dengan permainan sederhana, media edukatif, dan aktivitas menggambar yang bertujuan menciptakan suasana menyenangkan bagi anak-anak selama kegiatan berlangsung. Upaya ini menjadi bukti nyata komitmen penyelenggara dalam menghadirkan layanan publik yang inklusif dan berperspektif anak.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan 2

Dari sisi pelayanan langsung kepada masyarakat, kegiatan ini menghadirkan berbagai layanan publik terpadu seperti pelayanan Keluarga Berencana (KB), pemeriksaan kesehatan, dan sosialisasi ketahanan keluarga. Antusiasme masyarakat terlihat dari jumlah peserta yang memadati area pelayanan sejak pagi hingga siang hari. Mahasiswa membantu proses registrasi dan pengaturan antrean, sehingga pelayanan berlangsung lebih teratur dan kondusif.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan 3

Selain di area terbuka, kegiatan juga dilaksanakan di dalam ruangan untuk layanan khusus seperti pemeriksaan kesehatan dan sunatan massal. Layanan ini melibatkan tenaga medis profesional dari mitra kesehatan setempat dengan dukungan mahasiswa dalam proses administrasi dan pendampingan peserta.

Berdasarkan hasil observasi dan evaluasi kegiatan, pelaksanaan PKM ini menunjukkan peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan publik dibandingkan tahun sebelumnya. Alur layanan menjadi lebih tertata, waktu tunggu masyarakat lebih singkat, serta suasana kegiatan lebih komunikatif. Dari sisi sosial, kegiatan ini berhasil meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat kesadaran kolektif akan pentingnya pelayanan publik yang ramah anak.

Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, kegiatan ini juga berdampak positif bagi mitra dan mahasiswa. Bagi DPPKBPPPA Kabupaten Garut, kegiatan ini menjadi contoh model pelayanan publik yang responsif dan partisipatif, sedangkan bagi mahasiswa, kegiatan ini memberikan pengalaman nyata dalam praktik administrasi publik, komunikasi sosial, serta kerja sama lintas sektor.

Selain menghasilkan peningkatan kualitas layanan dan kesadaran masyarakat, kegiatan PKM ini juga menghasilkan luaran berupa dokumentasi kegiatan, model praktik baik pelayanan publik ramah anak, serta naskah publikasi ilmiah yang diharapkan dapat menjadi referensi bagi daerah lain dalam mengembangkan program serupa.

Berdasarkan hasil evaluasi lanjutan, DPPKBPPPA Kabupaten Garut berencana menjadikan kegiatan pelayanan publik terpadu ini sebagai agenda tahunan dengan pengembangan fasilitas ramah anak dan peningkatan jangkauan sosialisasi melalui perangkat desa serta media digital. Temuan ini juga menegaskan bahwa pendekatan kolaboratif antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus menanamkan nilai empati sosial dan tanggung jawab masyarakat pada mahasiswa.

#### 4. Penutup

Pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) bertema *“Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kabupaten Garut Ramah Anak”* telah memberikan hasil yang positif dan manfaat nyata bagi masyarakat maupun mitra pelaksana. Kegiatan yang dilaksanakan melalui kerja sama antara mahasiswa Universitas Pasundan dan DPPKBPPPA Kabupaten Garut ini berhasil meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik serta memperkuat penerapan prinsip ramah anak di lingkungan kegiatan pelayanan masyarakat.

Secara umum, kegiatan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Melalui peran aktif mahasiswa dalam membantu pengaturan alur peserta, memberikan informasi kepada masyarakat, dan memastikan tersedianya fasilitas ramah anak, pelaksanaan kegiatan menjadi lebih tertib, efisien, dan inklusif. Partisipasi masyarakat pun meningkat, terlihat dari antusiasme warga dalam mengikuti berbagai layanan kesehatan, keluarga berencana, serta kegiatan edukatif yang diadakan selama acara.

Capaian yang diperoleh dari kegiatan ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan publik, tetapi juga pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan anak dan lingkungan sosial yang ramah keluarga. Bagi mitra, kegiatan ini memberikan model tata kelola pelayanan publik yang lebih partisipatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta menghasilkan luaran berupa dokumentasi kegiatan dan model praktik baik pelayanan publik ramah anak yang dapat dijadikan referensi bagi daerah lain. Sementara bagi mahasiswa, kegiatan ini menjadi sarana pembelajaran langsung dalam penerapan ilmu administrasi publik dan pengabdian sosial.

Adapun saran untuk pelaksanaan kegiatan ke depan adalah agar koordinasi antara panitia pelaksana, petugas teknis, dan relawan mahasiswa dapat ditingkatkan lagi, terutama dalam tahap pra-acara dan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, diharapkan kegiatan pelayanan publik terpadu ini dapat dilakukan secara berkelanjutan dan diperluas jangkauannya ke wilayah kecamatan lain di Kabupaten Garut. Pemerintah daerah juga disarankan untuk memperkuat dukungan sarana dan prasarana yang ramah anak agar seluruh masyarakat dapat merasakan manfaat pelayanan publik yang lebih adil, nyaman, dan inklusif.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan masyarakat merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat nilai kemanusiaan dan kepedulian sosial di tingkat lokal.

Sejalan dengan pandangan Setiadi (2019), penguatan partisipasi masyarakat menjadi faktor penting dalam membangun tata kelola pelayanan publik yang berkeadilan dan berorientasi pada pemberdayaan. Dengan demikian, keberhasilan kegiatan ini tidak hanya terletak pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga pada tumbuhnya kesadaran kolektif dan kemandirian sosial di tingkat masyarakat.

#### Daftar Pustaka

- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). (2022). *Statistik Keluarga Indonesia 2022*. Jakarta: BKKBN.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). (2020). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Darmini Roza, & Arliman, L. (2018). Pelayanan publik responsif anak di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 45–57.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA). (2022). *Panduan Penyelenggaraan Kabupaten/Kota Layak Anak*. Jakarta: KemenPPPA RI.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Bupati Garut Nomor 126 Tahun 2021. Tentang *Pencegahan Perkawinan Anak*. Pemerintah Kabupaten Garut.
- UNICEF Indonesia. (2021). *Child-Friendly Governance in Indonesia: Strengthening Local Implementation*. Jakarta: UNICEF Indonesia.
- Nuraini, D., & Yuliana, S. (2021). Peran perguruan tinggi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat berbasis pelayanan publik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(2), 110–118