

EVALUASI KERJA DALAM PEMBINAAN ANAK JALANAN PADA DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA

Fika Huliyata Dury, Amelinda Nurul Fadzillah, Satria Pambudi, Fajar Al Asqolani

Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember

fikahuliyata@gmail.com

amelindanurull@gmail.com

satriapambudi@gmail.com

fajaralasqolani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian dilakukan melalui studi literatur mengenai evaluasi kerja Dinas Sosial Kota Surabaya, dalam literatur yang ada mengemukakan kinerja dan evaluasi dari Dinas Sosial dalam pembinaan anak jalanan. Penelitian menggunakan data sekunder. Informasi didapat dari literatur yang ada. Hasil penelitian Dinas Sosial Surabaya telah menjalankan tanggung jawab dari tujuan, visi, dan misi dengan menggunakan lima indikator dan faktor yang mempengaruhi kinerja. Ditemukan juga kendala – kendala yang dihadapi oleh Dinas Sosial Kota Surabaya yang menjadi faktor penghambat dari proses pembinaan anak jalanan.

Kata Kunci: Indikator Kinerja, Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja, Kendala Kerja

ABSTRACT

The research was carried out through a literature study regarding the evaluation of the work of the Surabaya City Social Service. The existing literature suggests the performance and evaluation of the Social Service in fostering street children. Research uses secondary data. Information obtained from existing literature. The results of the Surabaya Social Service's research have carried out the responsibilities of the goals, vision and mission by using five indicators and factors that influence performance. There were also obstacles faced by the Surabaya City Social Service which were the inhibiting factors in the process of fostering street children.

PENDAHULUAN

Dalam perencanaan strategis, sebelum mengolah materi perencanaan lainnya, harus ditetapkan definisi yang jelas tentang tujuan organisasi (formula). Hal ini dikarenakan tujuan inilah yang menjadi fokus

organisasi dan segala kegiatan organisasi diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Tanpa tujuan yang jelas, bukan tidak mungkin sebuah organisasi memiliki unit kerja yang bekerja secara mandiri dari tujuan tersebut. Pelayanan yang

baik dan menyeluruh kepada masyarakat merupakan kata kunci yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi pelayanan sosial, karena tanpa pelayanan yang terbaik keberadaan suatu organisasi pelayanan sosial akan kehilangan maknanya di masyarakat. Tujuan organisasi dapat dikatakan baik jika isi dari tujuan tersebut memiliki ciri-ciri tujuan yang dapat dicapai.

Pada hakikatnya semua organisasi dan lembaga dalam mengembangkan setiap program untuk pelayanan sosial sangat membutuhkan evaluasi kerja, dikarenakan evaluasi sangat membantu dalam mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang ada didalam organisasi baik dari segi program yang dibuat maupun evaluasi kinerja para karyawan sehingga pelayanan dapat berjalan secara maksimal dan karakteristik organisasi layanan sosial tercapai.

Evaluasi adalah proses sistematis yang melibatkan pengumpulan data, analisis, dan penilaian terhadap suatu objek, kegiatan, program, atau proses dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas, efektivitas, efisiensi, dampak, atau nilai dari objek yang dievaluasi. Evaluasi dapat dilakukan dalam berbagai konteks, termasuk dalam pendidikan, bisnis, pemerintahan, kesehatan, sosial, atau

lingkungan. Secara umum, evaluasi melibatkan langkah-langkah berikut:

1. Penetapan tujuan evaluasi: Tujuan evaluasi harus ditetapkan dengan jelas sebelum proses evaluasi dimulai. Tujuan ini menentukan parameter yang akan dievaluasi dan hasil yang diharapkan.
2. Pengumpulan data: Data yang relevan dikumpulkan melalui berbagai metode, seperti observasi, wawancara, kuesioner, survei, atau analisis dokumen. Data ini dapat berupa informasi kuantitatif dan kualitatif.
3. Analisis data: Data yang dikumpulkan dianalisis secara sistematis dan objektif. Analisis ini melibatkan pengolahan dan interpretasi data untuk memahami temuan-temuan evaluasi.
4. Penilaian: Hasil analisis digunakan untuk menilai objek yang dievaluasi, hal ini disesuaikan dengan kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi dalam hal ini dapat berupa penilaian kualitatif atau kuantitatif.
5. Umpan balik: Hasil evaluasi disampaikan kepada pihak yang berkepentingan terkait melalui umpan balik yang jelas dan terstruktur.

Umpan balik ini berfungsi untuk dalam pemberian informasi yang bermanfaat bagi pengambilan keputusan serta perbaikan di masa depan.

6. Penggunaan hasil evaluasi: Hasil evaluasi digunakan untuk pengambilan keputusan, perbaikan program atau kegiatan, pengembangan kebijakan, perencanaan strategis, atau peningkatan kualitas dan efektivitas objek yang dievaluasi.

Evaluasi penting untuk mengukur pencapaian tujuan, meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi, serta memberikan umpan balik yang berharga dalam berbagai konteks. Dalam organisasi atau proyek, evaluasi membantu dalam pengambilan keputusan, perbaikan, dan pengembangan program yang lebih baik. Evaluasi juga dapat membantu dalam pertanggung jawaban, pemantauan, dan bahan pembelajaran untuk semua pihak yang ikut serta dalam objek evaluasi.

Evaluasi terhadap pembinaan anak jalanan penting untuk dilakukan. Dalam upaya pembinaan pada anak jalanan (*children street*) yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya tentu membutuhkan evaluasi sebagai upaya peningkatan

pelayanan dan pembinaan kedepannya. Hal ini karena menyangkut tujuan ke depan agar lebih baik. Indikator - indikator keberhasilan untuk mencapai lebih baik tadi harus di *review* kembali dengan adanya evaluasi kerja tersebut. Sehingga apa yang sudah dilakukan bisa tercatat dengan jelas, keberhasilan mana yang belum tercapai maka dibicarakan atau didiskusikan (dievaluasi) kemudian menentukan langkah strategis apa yang bisa membawa pada keberhasilan tersebut. Maka dari situ, kami ingin mengetahui bagaimana bentuk atau proses evaluasi terhadap upaya pembinaan pada anak jalanan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Evaluasi Kerja

Evaluasi kinerja berarti memberikan nilai pada pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau manajer untuk memberi penghargaan, kompensasi atau penghargaan kepada mereka. Penilaian kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan penghargaan atau penghargaan kepada karyawan. Pada umumnya setiap orang ingin sukses dan mengharapkan orang lain mengetahui dan menghargai pencapaiannya.

Dalam Mangkunegara, 2005:10. “penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*), suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah

seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.”

Menurut para ahli seperti Hadari Nawaw, penilaian kinerja adalah suatu kegiatan atau proses yang tidak dapat dilakukan sekali saja, melainkan harus berkesinambungan/berkelanjutan atau teratur, yaitu. H. harus ada tanggal pelaksanaannya. Dalam keadaan seperti itu, evaluator harus memahami kebutuhan untuk menilai aspek manusia dari pekerjaan tersebut, yang sangat kompleks, tidak tepat, dan dapat berubah secara konstan. Oleh karena itu, hasil evaluasi bisa saja berubah pada evaluasi berikutnya, hasilnya bisa lebih baik atau bahkan lebih buruk. Namun dalam proses penilaian, penilai harus mengetahui hasil penilaian kinerja pegawai yang dinilai sebelumnya. Penilai tidak boleh bertindak membuat hasil penilaian sebelum memberi suatu nilai dengan berpendapat bahwa penilaian yang akan dilaksanakannya hasilnya akan sama dengan penilaiannya sebelumnya. Setiap penilai harus bersikap jujur dan objektif dalam menilai para pekerja yang ada, meskipun harus dimulai dengan memonitor atau mengidentifikasi apakah aspek-aspek yang dinilai buruk dalam evaluasi kinerja sebelumnya sudah diperbaiki

atau belum dalam evaluasi kinerja berikutnya.

Maka evaluasi kinerja merupakan suatu proses penilaian kinerja anggota terhadap yang dilakukan untuk melihat tanggung jawab pekerjaannya setiap hari apakah terjadi peningkatan atau penurunan sehingga para pemimpin bisa memberikan suatu hal seperti motivasi penunjang untuk melihat peningkatan kinerja anggota kedepannya.

Pengertian evaluasi lebih dipertegas lagi dengan batasan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu kegiatan yang ada. Untuk menentukan nilai sesuatu dengan cara membandingkan dengan kriteria yang sudah ditetapkan dari para atasan dan dapat langsung membandingkan dengan kriteria dari para pekerja yang lain, namun dapat pula melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang dievaluasi kemudian baru membandingkannya dengan kriteria. Dengan demikian evaluasi tidak selalu melalui proses mengukur, baru melakukan proses menilai tetapi dapat pula evaluasi langsung melalui penilaian yang ada.

Berdasarkan definisi di atas, maka evaluasi kinerja merupakan suatu proses untuk mengetahui sejauh mana kinerja anggota bila dibandingkan dengan serangkaian standart yang dilakukan untuk bekerja sesuai

komunikasi informasi yang telah diberikan oleh pimpinan. Evaluasi kinerja dilakukan juga untuk menilai seberapa baik anggota bekerja setelah menerima informasi dan selanjutnya untuk berkomunikasi dengan anggota yang lain agar pekerjaan sesuai dengan kemauan pimpinan dan kinerja para anggota itu sendiri dapat terlihat secara lebih baik lagi oleh pimpinan dan masyarakat selaku penilai.

Dari pengertian diatas ada juga yang bisa dimaksud bahwa evaluasi kinerja (*performance appraisal*), adalah suatu sistem evaluasi formal dari suatu organisasi yang digunakan untuk menilai kinerja individu (karyawan) dalam suatu periode tertentu yang sudah ditetapkan, (umumnya setahun sekali) dengan cara membandingkannya dengan standar kinerja yang sudah disepakati dan ditentukan lebih dahulu dari para atasan yang memberikan penilaian. Aktivitas evaluasi kinerja karyawan ini merupakan program rutin bagi suatu organisasi baik instansi pemerintah maupun bisnis swasta dalam rangka pembinaan para pegawai (karyawan). Hasil dari evaluasi kinerja ini digunakan untuk menentukan dan mengambil suatu langkah-langkah yang dianggap perlu dan penting dalam pembinaan karir para pegawai (karyawan) yang bersangkutan dalam menyelesaikan atau membetulkan

suatu kinerja yang telah dilakukan oleh para karyawan.

Tujuan dan Fungsi Evaluasi Kinerja

Evaluasi kerja memiliki tujuan dalam pengembangan kinerja individu karyawan, kelompok dan organisasi serta pengembangan program dalam organisasi, James E. Neal Jr (2005: 4-5), mengatakan beberapa tujuan dari evaluasi kinerja adalah:

- a. Mengetahui keahlian dari karyawan
- b. Mengetahui potensi diri dari karyawan
- c. Membuat perusahaan atau lembaga menjadi lebih berkembang
- d. Memberikan ganti rugi yang sesuai untuk karyawan
- e. Melindungi perusahaan atau lembaga dari tuntutan hukum perburuhan

Menurut Mangkunegara (2005: 10), tujuan dari evaluasi kinerja adalah:

- a. Memperkuat rasa mengerti antara karyawan mengenai evaluasi kinerja
- b. Pencatatan serta pengakuan hasil kerja seseorang, yang membuat karyawan lain termotivasi untuk menjadi lebih berkembang, atau minimal dapat mempertahankan kinerja yang dimilikinya
- c. Memberi kesempatan pada seseorang untuk memikirkan mengenai keinginan dan aspirasi serta

meningkatkan rasa peduli terhadap pekerjaan yang dimiliki

- d. Memfokuskan pada tujuan awal, sehingga seseorang termotivasi untuk menjadi lebih baik
- e. Memeriksa perencanaan kebutuhan pelatihan, dan kemudian menyetujui rencana tersebut, jika tidak ada hal yang ingin diubah.

Evaluasi kinerja juga memiliki fungsi.

Fungsi evaluasi kinerja menurut Mangkunegara (2005:11)

- a. Sebagai dasar pengambilan keputusan yang digunakan sebagai kelanjutan pekerjaan dari karyawan seperti pemberian prestasi atau pemberhentian karyawan
- b. Mengetahui apakah karyawan dapat bertanggung jawab atas tugasnya atau tidak
- c. Bahan evaluasi berjalannya suatu kegiatan perusahaan atau lembaga
- d. Bahan evaluasi program latihan, keefektifan jadwal kerja, cara kerja. struktur organisasi, model pengawasan, serta keadaan kerja
- e. Sebagai parameter apakah seseorang akan membutuhkan pelatihan atau tidak
- f. Sebagai dasar pemilihan dan penempatan karyawan

g. Dasar untuk meningkatkan keterampilan karyawan

h. Mengembangkan job description karyawan

Menurut Payaman Simanjuntak (2005), fungsi evaluasi kinerja adalah :

- a. Peningkatan kinerja
Jika hasil evaluasi menunjukkan halwa kinerja seorang karyawan berada dibawah standar, maka atasan akan segera berupaya untuk meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut
- b. Pengembangan SDM
Evaluasi kinerja mengidentifikasi kekuatan, kelemahan dan potensi dari karyawan, sehingga atasan dapat mengoptimalkan potensi yang dimiliki serta mengatasi kelemahan melalui pelatihan
- c. Pemberian kompensasi
Pemberian jabatan atau kompensasi harus dilakukan secara rata sesuai dengan peran yang telah diberikan karyawan kepada lembaga atau perusahaan
- d. Program peningkatan produktivitas
Atasan atau manajemen perusahaan atau lembaga dapat menyusun program sesuai dengan kekuatan, kelemahan, serta potensi yang dimiliki karyawan

- e. Program kepegawaian
Evaluasi digunakan untuk menyusun program kepegawaian, seperti promosi serta rencana perencanaan karir karyawan
- f. Menghindari perlakuan diskriminasi
Setiap tindakan karyawan akan didasarkan pada kriteria objektif, sehingga dapat dihindarkan dari perlakuan diskriminasi dan kolusi

Aspek dalam Evaluasi Kerja

Dalam melakukan evaluasi kerja, ada beberapa aspek utama yang dapat dievaluasi didalam organisasi. Beberapa aspek penting yang sering dievaluasi dalam konteks evaluasi kerja antara lain:

- a. Kualitas kerja: Evaluasi kerja melibatkan penilaian terhadap kualitas kerja karyawan. Aspek ini mencakup sejauh mana karyawan menghasilkan pekerjaan atau produk yang berkualitas, termasuk ketepatan, akurasi, kehandalan, dan tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan.
- b. Produktivitas: Evaluasi kerja juga mengevaluasi produktivitas karyawan, yaitu sejauh mana karyawan mampu menghasilkan output atau mencapai target kerja yang ditetapkan dalam waktu yang

diberikan. Produktivitas dapat diukur dalam hal volume kerja, efisiensi waktu, atau pencapaian tujuan.

- c. Kemampuan kerja: Evaluasi kerja melibatkan penilaian terhadap kemampuan pekerja dalam menunaikan tugas dan tanggung jawab mereka. Aspek ini mencakup pemahaman terhadap pekerjaan, pengetahuan yang relevan, keterampilan teknis, dan kemampuan untuk mengatasi tantangan atau masalah yang muncul.
- d. Inisiatif dan motivasi: Evaluasi kerja mencakup penilaian terhadap inisiatif dan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Aspek ini melibatkan sejauh mana karyawan bersedia mengambil inisiatif, menunjukkan keinginan untuk belajar dan berkembang, dan memiliki motivasi, semangat, dan etos kerja yang lebih baik dalam mencapai hasil yang baik.
- e. Kerjasama tim: Evaluasi kerja juga dapat mengevaluasi kemampuan karyawan untuk bekerja secara efektif dalam tim. Aspek ini

meliputi kemampuan berkomunikasi, kerjasama, kontribusi terhadap tim, dan kemampuan untuk membentuk dan membangun relasi atau hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan rekan kerja.

- f. Kepatuhan terhadap aturan, kebijakan dan prosedur: Evaluasi penilaian kerja mencakup penilaian terhadap kepatuhan karyawan terhadap aturan, kebijakan, dan prosedur yang sudah ditetapkan oleh organisasi atau lembaga. Aspek ini mencakup kepatuhan terhadap peraturan kerja, aturan keselamatan, kebijakan perusahaan, dan etika kerja.
- g. Perkembangan dan pembelajaran: Evaluasi kerja dapat mengevaluasi tingkat perkembangan dan pembelajaran karyawan. Aspek ini mencakup kemajuan dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan baru, partisipasi dalam pelatihan atau pengembangan diri, serta kemampuan untuk mengatasi tantangan atau masalah baru.

Penting untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang relevan dengan peran dan tanggung jawab karyawan dalam konteks

pekerjaan yang spesifik. Aspek-aspek ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan organisasi untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang kinerja karyawan.

Metode Penilaian dalam Evaluasi Kerja

Metode penilaian ini merujuk pada evaluasi kerja yang telah dilaksanakan oleh para karyawan, kegunaan metode penilaian ini untuk melakukan penilaian kepada karyawan dengan beberapa metode sehingga hasil dari penilaian evaluasi karyawan akan mendapatkan umpan balik (*Feedback*) berkaitan tentang masalah-masalah karyawan yang telah terjadi sehingga nantinya karyawan akan mendapatkan perbaikan dan masukan dari pimpinan.

Berikut beberapa metode penilaian evaluasi kerja, yaitu:

1. *Rating Scale* atau Penilaian Berskala
Rating Scale merupakan salah satu bentuk penilaian prestasi atau pencapaian dalam kerja yang paling awal ditemukan dan paling banyak digunakan oleh penilai atau evaluator terhadap prestasi kinerja karyawan dengan skala tertentu, dimulai dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi. Evaluasi dengan metode ini hanya didasarkan pada komentar dari penilai dengan membandingkan atau

menyesuaikan hasil pekerjaan karyawan dengan faktor-faktor dan kriteria yang dianggap penting bagi pelaksanaan pekerjaan karyawan tersebut kedepannya.

2. Metode Peristiwa Kritis atau *Critical Incident Method*

Metode peristiwa atau insiden adalah metode evaluasi yang berdasarkan dokumentasi evaluator yang memiliki gambaran mengenai perilaku karyawan dengan kategori mulai dari yang sangat baik hingga ke yang sangat buruk dalam hubungannya dengan prestasi/pelaksanaan kerja. Kumpulan catatan-catatan ini disebut peristiwa kritis. Peristiwa kritis ini dibuat oleh manajer karyawan atau manajer langsung untuk istilahnya menguji karyawan.

3. *Grading (Forced Distributions)* - Distribusi Paksa

Metode Grading (*Forced Distributions* - distribusi paksa) adalah evaluasi di mana karyawan dipisahkan atau disortir ke dalam kategori yang berbeda. Takaran atau proporsi tertentu biasanya ditempatkan di setiap kategori.

4. *Point Allocation Method* (metode alokasi poin)

Metode ini adalah bentuk lain dari metode klasifikasi (*grading*). Evaluator menerima skor keseluruhan yang didistribusikan di antara kelompok karyawan. Karyawan yang memiliki perilaku dan sikap lebih baik akan dihargai dan mendapat nilai besar daripada karyawan yang lebih rendah atau yang memiliki skor rendah.

PEMBAHASAN

Studi Kasus

Anak jalanan merupakan masalah sosial yang banyak ditemukan di berbagai daerah di Indonesia. Anak jalanan termasuk kedalam 26 PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) yang tentu memerlukan intervensi lebih lanjut dengan tahapan intake dan assessment dengan benar. Masalah anak jalanan telah ada sejak tahun 1980. Munculnya anak jalanan ini didominasi oleh alasan permasalahan keluarga atau lingkungan keluarga yang kurang baik, seperti adanya kekerasan dalam rumah tangga hingga perceraian. Namun, hal itu tidak sepenuhnya menjadi alasan munculnya fenomena anak jalanan. Hal lain yang menyebabkan munculnya anak jalanan yaitu karena masalah sosial yang menyebabkan seorang anak terpaksa harus putus sekolah

dan bekerja demi melanjutkan hidupnya sendiri bahkan hidup keluarganya.

Masalah anak jalanan cukup dianggap menjadi gangguan, khususnya sebagai gangguan yang ada di jalanan. Terkadang, permasalahan anak jalanan membuat pengguna jalan merasa iba ataupun membuat pengguna jalan merasa kesal hingga marah karena dianggap mengganggu perjalanannya.

Analisis kasus dilakukan Dinas Sosial Kota Surabaya terhadap permasalahan sosial yaitu anak jalanan dengan tindakan perlindungan terhadap anak jalanan, upaya pengurangan anak jalanan, pemberian pembinaan kepada anak jalanan untuk menciptakan perubahan sikap yang dimiliki oleh anak jalanan, serta melakukan penertiban terhadap anak jalanan. Tidak hanya ditujukan kepada sasaran utama yaitu anak jalanan, Dinas Sosial kota Surabaya juga menargetkan kepada masyarakat tentang pelarangan pemberian uang kepada anak jalanan dengan tujuan penanganan serta pengurangan masalah sosial yaitu anak jalanan. Anak jalanan yang berada di Surabaya memiliki berbagai macam latar belakang yaitu seperti menjadi anak jalanan akibat putus sekolah, razia dari Satpol PP, hingga akibat kasus kenakalan yang telah dilakukannya. Pembinaan yang dilakukan

Dinas Sosial dilakukan dengan dua cara atau strategi, yaitu secara formal dan non formal. Pertama, secara formal anak jalanan akan disekolahkan dengan cara kejar paket atau sekolah pada umumnya jika memungkinkan, sedangkan secara non formal anak jalanan kan dibina melakukan wirausaha seperti melakukan pencucian motor, perbaikan HP, serta pembuatan makanan dan minuman.

Hasil Analisis Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya

Karyawan yang bekerja pada Dinas Sosial telah menjalankan tugas dan peran sesuai dengan porsi dan tupoksi masing - masing. Dinas Sosial melakukan intervensi upaya pengentasan permasalahan anak jalanan dengan menggunakan pihak ketiga atau lembaga yang berkaitan dengan pembinaan anak jalanan. Tidak hanya secara pembinaan, Dinas Sosial Kota Surabaya juga melakukan pembentukan mental dan sikap dari anak jalanan.

Program pelayanan kesejahteraan sosial yang dijalankan Dinas Sosial Kota Surabaya tidak hanya ditujukan kepada orang atau individu yang dewasa, namun program ini ditujukan kepada anak - anak yang dianggap sebagai individu yang menjadi atau memiliki kedisfungsian sosial. Namun, program ini belum mencapai hal yang positif dengan beberapa alasan seperti tidak adanya

kesadaran dari dalam diri individu anak jalanan untuk menjadi lebih baik dan menunjukkan perubahan sikap. Beberapa program lain yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya sebagai upaya pengentasan permasalahan anak jalanan diantaranya adalah program lain Kampung Anak Negeri. Program ini dijalankan dengan beberapa tahapan, yaitu :

1. Razia atau penjaringan anak jalanan dengan dibantu oleh pihak ketiga

Razia atau penjaringan ini sebagai langkah awal dari sebuah program pembinaan (rekrutmen). Penjaringan difokuskan pada anak - anak jalanan yang biasanya tersebar di jalanan dengan kondisi atau perilaku yang meresahkan. Pihak ketiga dalam proses ini ada Satpol PP.

2. *Assessment* permasalahan yang dimiliki anak jalanan

Asesmen pertama yang dilakukan setelah proses razia, yakni asesmen permasalahan yang dimiliki oleh anak jalanan. Asesmen ini dengan melihat dan berdasarkan keterangan narasumber (si klien, orang di sekitarnya) apa yang menjadi latar belakang anak tersebut melakukan atau menjadi anak jalanan. Kiranya permasalahan yang

ada akan diklasifikasikan antara satu sama lain. Kemudian akan melakukan pengecekan atau asesmen selanjutnya dengan tujuan hipotesis semakin kuat dan nantinya pembinaan atau program apa yang akan dijalankan akan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

3. *Assessment* psikologis dari anak jalanan

Asesmen psikologis anak jalanan diperlukan untuk melihat apakah ada faktor di alam bawah sadarnya terdapat hal yang menjadi jawaban mengapa perilaku atau permasalahan anak jalanan ini muncul. Apakah secara kejiwaan anak yang bersangkutan ini normal atau tidak. Jika tidak, seberapa parah permasalahan psikologis ini hingga menjadikan anak menjadi anak jalanan. Aspek psikologis tidak dapat dipisahkan dengan aspek fisik dari suatu organisme. Antara psikologis dan fisik akan selalu berkaitan. Ada hal psikologis bisa menjadi penyebab fisik tidak sehat, begitu pula ketika fisik tidak sehat akan mempengaruhi kesehatan mental atau psikologisnya. Asesmen dilakukan oleh ahli

psikologi tentunya, seperti psikolog ataupun pekerja sosial profesional.

4. *Assessment* kesehatan

Asesmen kesehatan adalah tahap cek kesehatan dari anak jalanan yang sudah terazia. Kiranya apakah ada penyakit yang dia derita sehingga melakukan atau menjadi anak jalanan. Kesehatan di cek secara menyeluruh, memastikan bahwa kesehatan menjadi penyebab atau tidak, jika dalam suatu kasus yang menjadi penyebabnya adalah kesehatan, maka proses intervensi berupa pembinaan tadi berfokus pada kesehatannya. Hal ini berarti, ketika kesehatannya pulih, maka dirinya dapat berfungsi sosial dan tidak lagi menjadi anak jalanan.

5. Tahap Orientasi

Tahap orientasi adalah tahap pengenalan awal pada proses pembinaan . Klien diberikan pandangan mengenai proses pembinaan yang akan dijalankan nantinya. Dari sini, klien (anak jalanan) dapat memprediksi apa yang akan terjadi nantinya, minimal mempersiapkan keadaan dari anak jalanan ini untuk proses pembinaan dan program yang dicanangkan atau

sudah menjadi kurikulum Dinas Sosial Kota Surabaya.

6. Pembinaan

Program pembinaan dengan menggandeng lembaga - lembaga yang menyangkut atau sesuai dengan tujuan kegiatan yang berafiliasi atau bekerja sama dengan dinas sosial, sehingga pembinaan nantinya berjalan dengan lancar dan sesuai atas apa yang menjadi tujuan pembinaan. Pembinaan tidak berfokus pada perubahan pola perilaku saja, namun juga pembinaan mental dan spiritual untuk membentuk sikap dan perilaku yang lebih positif dan baik tentunya ketika nanti kembali kepada masyarakat.

Pembinaan terhadap anak jalanan ini diselaraskan dengan visi, misi, dan tujuan dari dinas sosial serta sejalan dengan kebutuhan masyarakat atas kesejahteraan sosial Kota Surabaya yang diimplementasikan dengan program - program yang ada. Pembinaan oleh dinas sosial Kota Surabaya ini menggandeng atau bekerja sama dengan lembaga yang berfokus pada kesejahteraan sosial seperti TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan),

Satpol PP di setiap posko - posko sehingga tugas dan tanggung jawab mengenai program akan lebih maksimal dan berjalan dengan baik karena adanya kolaborasi aktif oleh pihak lembaga - lembaga di sekitarnya.

7. Terminasi

Terminasi atau pemutusan hubungan dilakukan ketika anak binaan tersebut sudah bisa memfungsikan dirinya sesuai dengan aturan yang ada pada masyarakat. Selain itu, indikator ketika bisa melakukan terminasi adalah ketika dalam masa pemantauan, si klien (anak jalanan) tidak melakukan kesalahan dan sadar akan hal ini, melakukan kegiatan - kegiatan secara positif.

8. Evaluasi

Evaluasi adalah proses akhir dari pembinaan dan bisa saja menjadi awal pembinaan selanjutnya. Dalam evaluasi ada kegiatan mereview apakah program pembinaan yang dilakukan sudah sesuai dengan harapan yang ditargetkan. Tiap individu anak memiliki keunikan, bisa saja program 1 tidak sesuai dengan anak satu dengan yang lain.

Sehingga perlu diadakannya evaluasi sebagai tolok ukur keberhasilan dari program pembinaan yang ada.

Beberapa rangkaian atau tahapan mengenai program dijalankan dengan tujuan agar terciptanya sebuah kemandirian dari anak jalanan yang sesuai dengan potensi dan keinginan dari individu anak jalanan itu sendiri. Diharapkan, setelah melakukan pembinaan melalui Kampung Anak Negeri, anak jalanan dapat menjadi lebih berdaya dan menunjukkan perubahan sikap untuk menjadi lebih baik.

Pada upaya pengurangan permasalahan anak jalanan terdapat beberapa kendala, seperti :

a. Kurangnya SDM yang ada pada Dinas Sosial Kota Surabaya

SDM yang ada pada Dinas Sosial Kota Surabaya masih tergolong pada kata minim. Petugas pada Dinas Sosial tidak seluruhnya berasal dari bidang yang berkaitan dengan dunia sosial atau humanism, namun berasal dari berbagai kalangan atau fokus pendidikan yang lain. Hal ini menyebabkan ketidakmaksimalan program yang telah dirancang karena pengerjaan lapangan yang dikerjakan oleh SDM yang tidak sesuai.

b. Anggaran atau dana

Dinas Sosial adalah sebuah lembaga pelayanan sosial yang berada dibawah naungan pemerintah, sehingga anggaran atau dana yang digunakan untuk pelaksanaan program adalah anggaran yang berasal dari pemerintah. Sehingga, berjalan atau tidak nya sebuah program yang dijalankan oleh Dinas Sosial sangat bergantung kepada pemerintah

- c. Klien atau anak jalanan yang masih tertutup sehingga eksekusi yang dilakukan belum dapat dijalankan dengan maksimal.

Faktor penghambat atau kendala ini berorientasi pada individu atau keinginan anak jalanan sendiri untuk menciptakan sebuah perubahan menjadi lebih baik. Apabila dari individu tidak ingin atau tidak menunjukkan sikap atau keinginan untuk berubah, maka peran motivasi dari karyawan atau petugas Dinas Sosial harus berjalan dengan baik.

Dari permasalahan yang ada, proses supervisi sangat diperlukan. Salah satu peran supervisi adalah evaluasi dan pengawasan terhadap kinerja dari karyawan. Kemudian memproyeksikan dan memastikan,

kedepannya ada hal yang lebih baik dari pencapaian sebelumnya.

Manfaat Evaluasi

Saat ini, semakin banyak perhatian diberikan pada pentingnya tanggung jawab dalam pelaksanaan pekerjaan sosial. Konsekuensinya, tuntutan evaluasi pelaksanaan program pengabdian, pelayanan, pelatihan, dan pembinaan juga meningkat secara signifikan dan progresif. Lain daripada itu, terdapat banyak lembaga - lembaga pelayanan sosial yang memperhatikan pengukuran praktik apa yang telah dilaksanakan, seberapa baik proses jasa memenuhi rencana, dan bagaimana tujuan akhir tercapai.

Manfaat evaluasi pembinaan terhadap anak jalanan dapat diperhatikan dari beberapa sisi yaitu:

1. Manfaat segi ekonomis; sejauhmana efisiensi, efektifitas, dan keberhasilan yang telah dicapai dari program pembinaan yang dijalankan.
2. Kepentingan politik; Evaluasi yang dilakukan dengan baik, diukur secara akurat, dan disebarluaskan memiliki dampak signifikan pada pengambilan keputusan di tingkat kebijakan. Misalnya, menilai keberhasilan suatu program pendidikan bagi anak jalanan dapat mempengaruhi DPR

untuk mengalokasikan sumber daya yang ada dan sumber daya untuk melanjutkan program pendidikan yang ditawarkan. Penilaian seperti itu sangat berguna untuk meyakinkan pihak lain.

3. Sebagai bentuk tanggung jawab kepada publik, masyarakat menginginkan jaminan bahwa ia akan menerima manfaat yang dijanjikan.
4. Peningkatan untuk lebih baik, perubahan, dan sederhanakan pembinaan. Tanpa evaluasi, pekerja sosial tidak akan pernah bisa berefleksi dan sadar. Dia tidak tahu hasil apa yang telah dicapai, dia tidak tahu proses mana yang tidak sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, dia tidak tahu harapan klien yang diabaikan baik sebelum maupun sesudah pelatihan.

PENUTUP

Kesimpulan

Evaluasi kinerja merupakan salah satu aspek penting didalam sebuah organisasi atau lembaga, sebab evaluasi ini bisa menjadi bahan perbaikan bagi suatu organisasi agar kedepannya karyawan, program-program suatu organisasi/lembaga dapat diperbaiki, evaluasi sangat membantu dalam mengidentifikasi dan menginventarisir

kekurangan-kekurangan yang ada di dalam organisasi baik dari segi program yang dibuat maupun evaluasi kinerja para karyawan sehingga pelayanan dapat berjalan secara maksimal dan karakteristik organisasi layanan sosial tercapai. Dari studi kasus yang dipaparkan Dinas Sosial kota Surabaya pada tindakan yang dilaksanakan oleh dinas sosial masih kurang efektif dikarenakan banyak anak jalanan yang berkeliaran di kota Surabaya. Beberapa kendala dan halangan yang terjadi dalam upaya pengentasan permasalahan anak jalanan tidak hanya timbul dari internal Dinas Sosial melainkan berasal dari faktor eksternal juga. Dengan begitu, sangat dibutuhkan kontribusi pekerja sosial profesional dalam pengentasan permasalahan sosial, khususnya permasalahan anak di jalanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifani, Sari, & Rifkah. Aplikasi Regulasi Pembinaan Anak Jalanan Oleh Dinas Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung. J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. 8, 147–155 (2018).
- Abdullah, M. R. (2014). Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan.
- Ekaningtias, Q., & Muhlashin, N. (2020). Evaluasi layanan program bimbingan kedisiplinan penerima

- manfaat di panti pelayanan sosial anak. *Academic Journal of Psychology and Counseling*, 1(1), 19-26.
- INTAN, L. D. (2022). EVALUASI KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN WORKFORCE SCORECARD DI LEMBAGA AMIL ZAKAT NASIONAL YATIM MANDIRI LAMPUNG (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Kompas. https://www.kompasiana.com/desia_na63445/639afb908b80337ca806c7c6/efektifitas-program-pelayanan-kesejahteraan-sosial-anak-jalanan-di-uptd-kampung-anak-negeri-kota-surabaya?page=all&page_image_s=1. [Di akses pada 18 Juni 2023]
- Nama. tahun. Anak Jalanan (Anjal) di Kota Bekasi : Karakteristik dan Kebijakan. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada
- Novembri, Upaya Dinas Sosial Dalam Melakukan Pembinaan Pada Anak Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Di Surabaya. Kaji. Moral dan Kewarganegaraan 5, 492–506 (2017).
- Sary, D. I. (2021). *Evaluasi Standar Pelayanan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Provinsi Riau Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Sokhivah, S. (2021). EVALUASI DAN INDIKATOR KEBERHASILAN PROGRAM INTERVENSI SOSIAL UNTUK PERUBAHAN. *KHIDMAT SOSIAL: Journal of Social Work and Social Services*, 2(1), 1-9.
- Suhardi, Suprojo, & Bagus,. Peran Dan Fungsi Dinas Sosial Dalam Perlindungan Dan Pembinaan Anak Jalanan. J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Univ. Tribhuwana Tungadewi 2, 42408 (2013).
- Syawarudin S.Y, dkk.2020. Evaluasi Kinerja Dinas Sosial Dalam Pembinaan Anak Jalanan di Kota Surabaya. Surabaya. Universitas 17 Agustus