

KINERJA DINAS SOSIAL KOTA BEKASI DALAM PELAYANAN DAN REHABILITASI ANAK JALANAN

Indah Rhamadanti¹, Hanny Purnamasari², Lolita Deby Mahendra Putri³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Singaperbangsa Karawang
e-mail: Indahrhama01@gmail.com

Abstrak

Permasalahan anak jalanan di Kota Bekasi masih belum dapat dikendalikan dari segi programnya, terutama dari pihak pemerintah daerah melalui dinas sosial Kota Bekasi yang ditangani khusus oleh Seksi Rehabilitasi Sosial Anak jalanan dan Lansia disinyalir belum menunjukkan hasil yang dominan melalui program-programnya dalam menangani salah satu permasalahan tersendiri di pihak instansi terkait. Untuk itu perlu adanya penelitian untuk menelaah serta sebagai sarana untuk mengetahui kendala apa yang menjadi penyebab kurang optimalnya kinerja dinas sosial Kota Bekasi. Dalam rangka melakukan analisis data, penulis menggunakan teori kinerja birokrasi publik Dwiyanto (2006) diantaranya produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja dinas sosial Kota Bekasi dalam menangani anak jalanan masih ada beberapa kekurangan dikarenakan dari segi produktivitas adanya alur pelayanan sudah cukup baik. Selanjutnya kualitas layanan dari segi penjangkauan dan tempat rehabilitasi sudah memadai tapi untuk fasilitas pendukung program masih belum cukup memadai. Dan responsivitas pada dinas sosial Kota Bekasi sudah cukup memadai dengan adanya sistem TRC antar opd satpol PP dan Dinkes. Dalam hal tanggung jawab pada dinas sosial Kota Bekasi sudah sesuai dengan SOP adalah hal tanggung jawab dan pelayanan pegawai, dan masih ada sedikit kendala dari kurangnya SDM. Secara akuntabilitas kinerja dinas sosial Kota Bekasi belum menentukan kespesifikan dari program.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan dan Rehabilitasi, Anak Jalanan, Dinas Sosial Kota Bekasi

Abstract

The problem of street children in Bekasi City still cannot be controlled in terms of programs, especially from the local government through the Bekasi City social service which is handled specifically by the Social Rehabilitation Section for Street Children and the Elderly. It is alleged that they have not shown dominant results through their programs in dealing with one of the problems separately from the relevant agencies. For this reason, research is needed to examine and as a means to find out what obstacles cause the less than optimal performance of the Bekasi City social services. In order to carry out data analysis, the author uses Dwiyanto's 2006 theory of public bureaucratic performance including productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Based on the research results, the performance of the Bekasi City social service in dealing with street children still has several shortcomings because in terms of productivity, the flow of services is quite good, but there are still problems with the budget for social assistance to implement a program. Furthermore, the quality of services in terms of outreach and rehabilitation places is adequate, but the program support facilities are still inadequate. And the responsiveness of the Bekasi City social services is sufficient with the existence of a TRC system between the Satpol PP and the Health Office. In terms of responsibility in the Bekasi City social services, it is in accordance with the SOP regarding employee responsibility and service, and there are still a few obstacles from a lack of human resources. In terms of accountability, the performance of the Bekasi City social service has not yet determined the specifics of the program.

Keywords: Service Performance and Rehabilitation, Street Children, Bekasi City Social Services

PENDAHULUAN

Meningkatnya angka penduduk miskin telah mendorong peningkatan angka anak putus sekolah dan anak jalanan. Anak-anak yang bekerja di jalanan atau di tempat umum lainnya sepanjang hari dikenal sebagai anak jalanan. Turun ke jalan merupakan kegiatan yang lumrah dilakukan anak-anak, baik untuk bermain maupun mencari uang. Anak-anak jalanan membahayakan diri mereka sendiri, orang lain, dan ketentraman masyarakat ketika mereka tinggal di sana. Mereka juga lebih mungkin

menjadi sasaran pelecehan, kekerasan, kecanduan narkoba, prostitusi, dan bahaya lain yang dapat menghambat perkembangan mereka (Latipah et al., 2021)

Anak jalanan adalah anak yang keberadaannya dipaksakan oleh keadaan luar (ekonomi, keharmonisan, keluarga, kriminalitas, dan lain-lain) yang tidak mereka pilih. Akibatnya, mereka harus terus menjalani kehidupan dewasa dengan bekerja kapanpun, dimanapun, dan bagaimanapun kemampuannya. Anak jalanan termasuk dalam salah satu kategori Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Anak jalanan di Kota Bekasi ditemukan di tempat-tempat umum seperti taman, angkutan umum, dan jalan raya, maka kelembagaan Pemerintah Daerah Kota Bekasi sangat diperlukan untuk mengatasi permasalahan sosial tersebut. Kota Bekasi terkena dampak kehadiran anak-anak jalanan ini dalam tiga hal: keindahan kota terganggu, keselamatan masyarakat terancam, dan keamanan masyarakat terganggu dengan kehadiran mereka (Herlina, 2014).

Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) merupakan salah satu strata sosial bawah. Individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat yang tidak mampu memenuhi kewajibannya karena adanya hambatan, tantangan, atau gangguan disebut sebagai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Akibatnya, kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial mereka tidak dapat terpenuhi secara memadai dan merata. Berdasarkan regulasi anak jalanan pernyataan ini didukung oleh (Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bekasi Nomor 99 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Dan Penanganan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, n.d.)

Berdasarkan UUD pasal 34, “ anak terlantar dan fakir miskin dipelihara oleh negara”. Artinya pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pembinaan anak-anak terlantar, termasuk anak jalanan. Oleh karena itu, pemerintah telah menerapkan program dan undang-undang untuk menjamin kesejahteraan anak-anak yang merasa bahwa mereka berhak atas hak yang sama seperti anak-anak lainnya (Sahar, 2015)

Dinas Sosial merupakan lembaga pemerintahan yang berperan penting dalam pengentasan kemiskinan dan pembangunan daerah. Selain itu juga memberikan program rehabilitasi dan pemberdayaan sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Selain itu, Dinas Sosial juga menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelaksana daerah di bidang sosial, berupaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan mengatasi permasalahan sosial dan mendorong keterlibatan masyarakat dalam pembangunan daerah (Latipah et al., 2021)

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif sebagai jawaban terhadap permasalahan yang peneliti bahas. Penelitian yang bersifat deskriptif dan sering menggunakan metode pengolahan data induktif disebut penelitian kualitatif. Intinya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang suatu kejadian tertentu untuk memfasilitasi pemahaman yang lebih dalam dan untuk memecahkan masalah secara metodis dan faktual mengenai rincian dan ciri-ciri suatu populasi tertentu. Seluruh aspek keberadaan manusia, termasuk manusia dan segala sesuatu yang dipengaruhinya, merupakan subjek kajian kualitatif. Keadaan obyek tersebut disampaikan dalam keadaan alamiahnya atau apa adanya, mungkin dalam kaitannya dengan bidang atau segi kehidupan seperti ekonomi, kebudayaan, hukum, pemerintahan, agama, dan sebagainya. Kalimat mencerminkan informasi kualitatif tentang objek, dan mencernanya memerlukan proses berpikir (logika) yang kritis, analitis, sintetik, dan mendalam. (Pasaribu et al., 2022).

Data primer dan sekunder merupakan jenis data yang diperoleh untuk penelitian ini. Peneliti menggunakan berbagai alat pengumpulan data, termasuk observasi, wawancara, dokumentasi, dan tinjauan pustaka, untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. (Sugiyono, 2017)

Pendekatan triangulasi merupakan metode keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini. Merupakan sarana untuk menilai keakuratan dan keabsahan data dengan menggunakan sumber luar sebagai pembeda atau validasi data. Karena penelitian ini menggabungkan sumber data yang berasal dari wawancara dan dokumen, maka teknik triangulasi dipilih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Kinerja Dinas Sosial Kota Bekasi Dalam Menangani Anak Jalanan

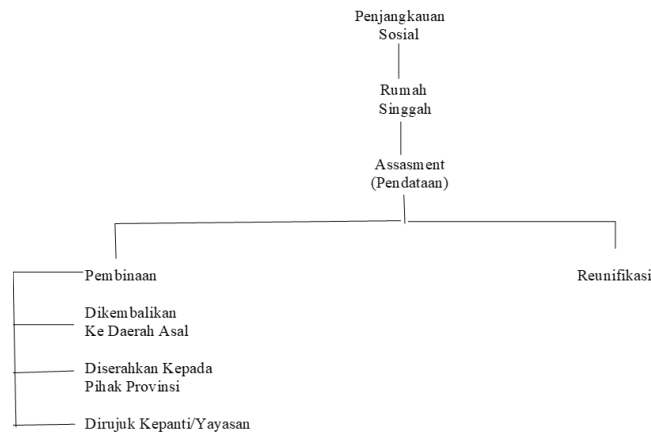
Setiap pemerintah mempunyai kewajiban terhadap warganya untuk memastikan bahwa pegawainya melaksanakan program kesejahteraan sosial; Hal ini tercermin dalam Undang-Undang

Nomor 7 Tahun 2005 yang mengatur tentang akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Namun penyelenggaraan kesejahteraan sosial bukanlah suatu sistem yang dapat meningkatkan kinerja pegawai secara efektif dan efisien; melainkan dipengaruhi oleh variabel lain yang dapat membantu seorang pegawai bekerja dengan baik, seperti sarana dan prasarana, motivasi, dan aspek lingkungan kerja.

Permasalahan anak jalanan yang mempunyai permasalahan dalam sistem pengasuhan seperti anak yatim piatu, anak yang orang tuanya tidak diketahui (anak yang orang tuanya melantarkannya), dan anak yang mempunyai ayah atau ibu tiri, anak yang kebutuhan pokoknya tidak terpenuhi, seperti mereka yang kekurangan berat badan dan mereka yang tidak bersekolah atau putus sekolah, serta anak-anak yang menghadapi masalah dalam pengasuhan anak, seperti mereka yang menyaksikan pelecehan fisik, sosial, atau psikologis. Indikator kinerja karyawan merupakan penilaian kuantitatif dan kualitatif yang dapat mencirikan tingkat pencapaian tujuan dan aktivitas yang telah ditentukan. Untuk mengelola program PPKS dalam contoh ini anak jalanan di Dinas Sosial Kota Bekasi penulis memilih lima metrik sebagai acuan kinerja pegawai. Indikator tersebut meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

produktivitas dari dinas sosial kota Bekasi hasil kinerja dinas sosial setelah melakukan penjangkauan terhadap anak jalanan dan proses penanganan anak jalanan sehingga diserahkan ke rumah singgah dinas sosial dengan adanya pendataan dan bekerja sama dengan disdukcapil kota bekasi sudah cukup baik melalui alur prosesnya, berikut alur proses pelayanan terhadap PPKS (pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial) :



Gambar 4.3 Alur Penanganan Anak Jalanan Sumber : Dinas Kota Bekasi, 2024

Berdasarkan gambar 4.3, sosialisasi terhadap anak jalanan dilaksanakan bekerjasama dengan Satpol PP dan Dinas Sosial Kota Bekasi. Caranya adalah dengan menyusuri jalanan atau di sekitar ruang publik di wilayah Kota Bekasi dan mencari atau berinteraksi dengan anak-anak jalanan yang kehadirannya mengganggu ketentraman dan ketertiban masyarakat/publik.

Kinerja dinas sosial setelah melakukan sosialisasi kepada anak jalanan dan penanganan anak jalanan dalam rangka persiapan pemindahannya ke rumah singgah dinas sosial sangat menentukan produktivitas dinas sosial Kota Bekasi. Rumah singgah masih menawarkan program yang sangat sedikit, hal ini antara lain disebabkan oleh kurangnya dana. Untuk mencegah mereka kembali bekerja di jalanan, anak jalanan sangat memerlukan program pendidikan atau pelatihan.

2. Kualitas Layanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan tidak luput dari persepsi baik maupun buruk dari masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk itu kualitas layanan pada sektor publik harus ditingkatkan serta dijaga dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat, agar nantinya tidak menimbulkan citra buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dinas sosial Kota Bekasi memiliki pelayanan untuk anak jalanan melalui program-program yang telah dilaksanakan, diantaranya: program sosialisasi penjangkauan, bimbingan pendidikan (yayasan), program yang berada dirumah singgah. Kualitas layanan yang diberikan dinas sosial Kota Bekasi dalam program pelayanan dan rehabilitasi anak jalanan masih memerlukan peningkatan terutama dalam aspek pendanaan dan fasilitas sarana penunjang.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan meningkatkan pelayanan, kemudian mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. responsivitas dinas sosial kota bekasi yaitu sudah adanya TRC (tim reaksi cepat) Berikut hasil wawancara dengan informan yaitu kasie rehabilitasi anak dan lanjut usia:

“Responsivitas dinas sosial kota Bekasi sangat responsive karena di dukung oleh TRC (tim reaksi cepat) khususnya penanganan anak jalanan, sehingga jika ada laporan dari masyarakat petugas segera turun kelapangan langsung”(wawancara, Kasie Bidang Rehabilitasi sosial)

Dinas sosial kota Bekasi telah membentuk tim gabungan yang disebut TRC (Tim Reaksi Cepat) dimana tim gabungan ini terdiri dari petugas dinas sosial, dinkes, dan satuan polisi pamong praja Satpol PP) mereka semua bertugas turun langsung ke lapangan jika ada laporan dari masyarakat. Dengan demikian daya tanggap yang diterapkan pegawai dinas sosial sesuai dengan teori yang dikemukakan (Dwiyanto, 2006) Hal ini terlihat dari hasil penelitian penulis mengenai daya tanggap pegawai dalam mengelola program PPKS dalam hal ini anak jalanan. Dapat dijelaskan bahwa Dinas Sosial Kota Bekasi telah berupaya menyikapi program tersebut.

4. Responsibilitas

Terkait dengan kinerja pegawai, tanggung jawabnya adalah berdiskusi dengan pegawai mengenai peran dan tanggung jawab dalam mengelola program PPKS, dalam hal ini program anak jalanan telah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada pegawainya masing-masing. Tanggung jawab dinas sosial kota bekasi telah berjalan sesuai dengan yang ditentukan, dimana tanggung jawab tersebut terlihat dari apakah dinas tersebut sudah sesuai dengan kaidah administrasi dari segi tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pegawai dinas sosial menjalankan peran dan tanggung jawabnya serta mematuhi Standar Operasional. Prosedur (SOP). Tanggung jawab pegawai dinas sosial kota bekasi dapat dikategorikan baik meskipun masih terdapat beberapa kendala

Dinas sosial kota Bekasi masih terdapat kendala lainnya yaitu terkait sumber daya aparatur yang dimiliki. Pada bidang rehabilitasi sosial sendiri membawahi 3 seksi rehabilitasi yang berbeda-beda, akibat dari kurangnya sumber daya tersebut ada beberapa program anak jalanan yang dipegang oleh pegawai yang bukan membidangnya program anak jalanan tersebut, hal ini tentu berpengaruh juga terhadap pelaksanaan program karena kecakapan dan kesesuaian pegawai belum sesuai dengan peruntukannya serta berimbas pada proses administrasi terkait data-data mengenai program-program yang telah/ akan dilaksanakan, hal ini disampaikan oleh kasie bidang rehabilitasi anak dan lanjut usia yaitu:

“sumber daya kami belum bisa memenuhi setiap program yang ada disini jadi ada program yang memang dipegang oleh aparatur bidang lain yang beda penanganannya lalu tupoksinya juga berbeda-beda, jadi satu pegawai bisa memegang bidang lain, tapi kami sebagai pegawai dinas sosial kota Bekasi akan memberikan semaksimal mungkin kinerja baik kita untuk jalannya program yang ada.”

Berikut data jumlah pegawai Dinas Sosial Kota Bekasi pada bidang rehabilitasi sebagai berikut :

Tabel 1 Jumlah Pegawai Bidang Rehsos Dinas Sosial Kota Bekasi

No	Bidang Rehabilitasi Sosial	Jumlah Pegawai
1	Seksi rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia	7
2	Seksi rehabilitasi tuna sosial	8
3	Seksi rehabilitasi disabilitas	8
Jumlah		23

Sumber : Renstra dinas sosial kota Bekasi 2018-2023

Dari data tersebut dinas sosial kota Bekasi masih kekurangan pegawai untuk menyelesaikan masalah pelayanan rehabilitasi PPKS ini karena setiap pada bidang rehabilitasi hanya terdiri 2 pegawai Asn dan pelaksana untuk setiap seksinya dan selebihnya non asn untuk menjalani tugas atau arahan dari pegawai Asn pelaksana.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja sektor publik dapat merujuk pada seberapa besar kepatuhan birokrasi terhadap peraturan yang telah dibuat, hal ini kemudian akan merefleksikan seberapa besar konsistensi

yang diberikan terhadap suatu program yang mencerminkan kehendak masyarakat. Akuntabilitas kinerja dinas sosial kota Bekasi berdasarkan penuturan dari Kasie rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia, dalam hasil pelaksanaan program anak jalanan tidak memiliki target secara spesifik, sementara itu program yang belum dilaksanakan dengan baik terkait dengan program-program yang dicetuskan, berikut penuturan selengkapnya dari beliau :

“untuk target dari program yang telah kami laksanakan sebenarnya tidak terlalu spesifik, sementara program yang sudah dilaksanakan di rumah singgah ataupun yayasan sudah dapat diterima baik oleh masyarakat. Dan ada beberapa yang antusias ingin mengetahui kegiatan yang kami lakukan bersama anak-anak jalanan, tetapi ada saja orang yang menilai kegiatan yang diperuntukan untuk anak-anak jalanan ini sia-sia karena jiwa anak jalanan memang sudah dan akan kembali kejalanan, namun kembali kami sampaikan bahwa stigma buruk itu tidak sepenuhnya benar.”

akuntabilitas kinerja dinas sosial kota Bekasi dalam melaksanakan program-program untuk anak jalanan, seperti ketidakspesifikan target, dari narasumber menyampaikan bahwa program yang dilaksanakan belum memiliki target yang spesifik. dinas kota Bekasi perlu melakukan perbaikan dalam perencanaan, pengukuran kinerja, dan menjadikan program agar dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masalah anak jalanan.

SIMPULAN

Kinerja Dinas Sosial Kota Bekasi dalam menangani anak jalanan belum maksimal karena kurangnya sumber daya manusia yang kompeten dan terbatasnya kapasitas program. Kualitas pelayanan sudah memadai, namun terdapat kekurangan dalam pemenuhan kebutuhan anak jalanan. Tim Reaksi Cepat (TRC) bertanggung jawab untuk menanggapi laporan masyarakat tentang keberadaan jalan raya, dan menunjukkan kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Dinas juga mempunyai tanggung jawab mengelola program PPKS (anak jalanan), memastikan administrasi yang baik, peran pegawai, dan sanksi atas pelanggaran. Namun, keterbatasan sumber daya mungkin perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Selain itu, program-program tersebut belum menetapkan target spesifik, sehingga menunjukkan adanya kekurangan dalam perencanaan program dan pengukuran kinerja. Untuk meningkatkan akuntabilitas, Dinas Sosial Kota Bekasi perlu melakukan perbaikan dalam perencanaan program, pengukuran kinerja, dan pengembangan.

SARAN

Penulis menyarankan alternatif operasional dinas sosial Kota Bekasi untuk meningkatkan kerjanya dalam menangani anak jalanan. Hal ini mencakup pengalokasian anggaran yang tepat, penetapan prioritas program yang lebih bertarget, peningkatan program pendidikan, pengembangan program pencegahan yang menasar risiko seperti kemiskinan dan konflik keluarga, peningkatan sumber daya manusia melalui pegawai honorer atau magang, serta tindak lanjut terhadap ekspektasi program untuk menjamin akuntabilitas yang tinggi dan program yang berkelanjutan. Rekomendasi ini didasarkan pada penelitian lapangan dan hasil studi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Public*. UGM Press.
- Herlina, A. (2014). *Kehidupan Anak Jalanan Di Indonesia: Faktor Penyebab, Tatanan Hidup Dan Kerentanan Berperilaku Menyimpang*. Pusat Pengkajian, Pengolahan Data Dan Informasi (P3DI) Sekretariat, 5(2), 145–155.
- Latipah, S., Meigawati, D., & Mulyadi, A. (2021). *Kinerja Dinas Sosial dalam Menangani Anak Jalanan Di Kota Sukabumi*. *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(1), 75–84.
- Pasaribu, B., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. In UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN.
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bekasi Nomor 99 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Dan Penanganan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.
- Sahar, M. (2015). *Kinerja Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan Di Kota Makassar*. <https://core.ac.uk/download/pdf/77623965.pdf>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.