

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dalam kajian teori Administrasi Publik bertujuan untuk mengukur fenomena alam dan sosial berdasarkan pada pengamatan atau observasi tindakan dalam administrasi publik. Asumsi tersebut mendasar terkait dengan perilaku sosial dan pola kerja sama manusia dalam menyelesaikan masalah fenomena faktual (peristiwa, kasus) yang terjadi di lingkungan masyarakat. Program Pembinaan Anak Jalanan (PMKS) di UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung merupakan bentuk pemulihan sosial dan perlindungan sosial bagi PMKS jalanan dengan upaya untuk menumbuh-kembangkan kesadaran dan ketahanan sosial dalam rangka memberdayakan potensi yang dimiliki sehingga mampu menjalankan fungsi sosialnya. Program pembinaan tersebut mengisi nilai-nilai dan norma kepada anak jalanan agar memiliki pengetahuan dan kesadaran untuk tidak berkegiatan di jalanan. Program tersebut menggunakan sistem kerjasama dan koordinasi untuk melakukan penguatan pembinaan dan peningkatan kebutuhan anak jalanan. Penguatan kerjasama dengan lembaga rujukan dan pihak keluarga merupakan strategi utama dari UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.

Usaha pelayanan dari organisasi publik melibatkan interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima layanan dengan tujuan menyelesaikan permasalahan publik atau klien. Pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung menyediakan pekerja sosial untuk melakukan asesmen, menjalankan rencana intervensi untuk melakukan pembinaan, sosialisasi dengan pihak keluarga anak jalanan, dan melakukan rujukan kepada pihak lembaga pendidikan dan panti yang dibutuhkan oleh klien (anak jalanan) yang tidak memiliki keluarga. Proses *collaborative governance* ditunjukkan dalam layanan pembinaan anak jalanan yang melibatkan banyak pihak rujukan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap proses dan hasil pembinaan anak jalanan melalui manajemen kasus pada masa pandemic covid-19 yang diselenggarakan oleh pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung belum berhasil jika dilihat dari tahap pelaksanaan hingga tahap monitoring dan evaluasi oleh tim manajemen kasus yaitu kepala UPT, pekerja sosial, pembina NGO dan pihak RPSA. Terutama pada pelaksanaan koordinasi dan monitoring untuk memastikan bahwa anak jalanan yang sudah pernah mendapat pembinaan tidak melakukan kegiatan di jalanan kembali. Kendala utama pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung adalah Sumber Daya Manusia yang saat ini berkurang dan banyak panti yang tutup sementara karena masa pandemic covid-19. Hal ini menyebabkan kembalinya anak ke jalanan di Kota Bandung. Hasil evaluasi terhadap

program pembinaan anak jalanan dengan menggunakan teori Manajemen Kasus belum tercapai secara maksimal. Peneliti merumuskan dan menyimpulkan sebagai berikut :

1. Identifikasi

Tahap identifikasi dilakukan oleh pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung yang memiliki sasaran klien, sasaran lokasi dan sasaran terhadap waktu. Identifikasi tersebut dilakukan untuk membantu menyelenggarakan penjangkauan anak jalanan sesuai dengan ciri-ciri anak jalanan, lokasi yang akan dituju dan waktu penjangkauan. Penjangkauan dilakukan oleh bantuan pihak satpol PP, tim USB dan laporan anggota masyarakat. Tahap identifikasi sudah dilakukan dengan baik dan tepat sesuai SOP yang berlaku, dan penjangkauan memaksimalkan kerjasama dengan pihak lain untuk membawa anak jalanan ke pihak Puskesmas UPT Dinas Sosial dan penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung. Kendala yang saat ini terjadi hanya tidak dapat dilakukan pendekatan aktif oleh pekerja sosial karena terbatasnya kontak fisik dengan anak jalanan saat penjangkauan.

2. Penilaian (Assessment)

Tahap penilaian dilakukan oleh pekerja sosial UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung untuk memperdalam identitas diri, informasi keluarga potensi, kelemahan, kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing anak jalanan. Kegiatan pelayanan dalam penanganan anak jalanan yang dilakukan melalui manajemen kasus pada masa pandemic covid-19 saat ini belum tercapai secara

efektif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, terdapat beberapa ketidaksesuaian antara hasil asesmen dengan hasil rujukan.

3. Rencana Intervensi

Tahap rencana intervensi dilakukan setelah pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung memahami lebih dalam hasil penilaian atau asesmen untuk merencanakan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masing-masing anak. Pembinaan yang diberikan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing anak jalanan oleh pembina dan pekerja sosial yang menangani. Pelaksanaan pembinaan anak jalanan melalui Manajemen Kasus memiliki hal pendukung sebagai berikut:

1) Waktu pelaksanaan

Pelaksanaan pembinaan di Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung berlangsung selama 7 hari (jangka pendek). Kegiatan pembinaan tetap dilakukan dan menerapkan protokol kesehatan yang berlaku. Peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan pembinaan di Puskesmas masih kurang dan belum optimal karena terbatas oleh SOP yang berlaku.

2) Ketersediaan anggaran

Dalam penyediaan pagu anggaran yang telah disusun sudah terealisasi dengan baik sesuai dengan kebutuhan seperti makanan, narasumber dan keperluan pelatihan. Untuk teknis pelaksanaan, ketersediaan anggaran tersebut memenuhi

kebutuhan setiap klien (anak jalanan) saat berada di Puskesmas. Anggaran pada masa covid-19 untuk menyediakan sumber daya manusia lebih sedikit dibandingkan sebelum covid, karena kegiatan sering dilakukan via online, sehingga anggaran untuk kebutuhan makan terpengkas. Selain itu untuk penyediaan alat kesehatan, pihak Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung memiliki puskesmas, sehingga terjadinya penyediaan anggaran tambahan terkait alat rapid.

3) Ketersediaan sarana dan prasarana

Anak jalanan yang mendapatkan pembinaan selama 7 hari akan bergabung di Puskesmas. Sarana dan prasarana mencukupi kuota anak jalanan selama masa pandemic covid-19. Puskesmas di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung dapat digunakan oleh klien (anak jalanan) untuk melihat kondisi kesehatan atau Riwayat kesehatannya.

4) Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung membutuhkan bantuan dari pekerja sosial, narasumber, dan pihak terkait. Dalam hal ketersediaan Sumber Daya Manusia, pelaksanaan tersebut masih mengalami kekurangan pekerja sosial dan narasumber untuk memberikan pembinaan pada masa pandemic covid-19. Keterampilan pekerja sosial dalam memberikan pembinaan masih kurang dan belum optimal. Hal ini sesuai

dengan hasil data profil UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung, wawancara dan observasi peneliti.

5) Pendekatan keluarga anak jalanan

Pembinaan melalui manajemen kasus yang dilakukan pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan kemiskinan Kota Bandung belum secara efektif melakukan pembinaan lanjutan dan sosialisasi kepada pihak keluarga klien (anak jalanan). Proses pemberian pembinaan mengalami kendala untuk melakukan pendekatan dengan keluarga anak jalanan.

Berdasarkan hal yang telah disebutkan diatas, rencana intervensi yang berkaitan dengan waktu pelaksanaan, ketersediaan Sumber Daya Manusia dan pendekatan keluarga anak jalanan masih kurang dan belum optimal dilaksanakan.

4. Koordinasi

Koordinasi yang dilakukan oleh pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung bersama mediator, pendidik, fasilitator, penguatan kelembagaan RPSA, dan NGO sudah sesuai dengan prosedur pelayanan tetapi masih kurang dan belum efektif. Koordinasi terhambat oleh faktor pandemic covid-19 dan pihak UPT perlu mencari strategi dan inovasi baru untuk meningkatkan dan penguatan kerjasama dengan pihak maupun lembaga rujukan terutama keluarga anak jalanan.

5. Dukungan

Pekerja sosial UPT sudah memberikan dukungan yang tepat sasaran untuk memberikan motivasi anak jalanan mengikuti pembinaan. Dukungan emosional dan informatif sudah diberikan kepada klien (anak jalanan) dan dijalankan dengan baik. Pelayanan tersebut akan lebih baik jika dukungan pada minat anak jalanan ditindaklanjuti oleh pihak ketiga dan bekerjasama dalam membangun karakter serta keterampilan anak.

6. Pencatatan kasus

Pencatatan kasus memiliki beberapa tahap yaitu catatan asesmen awal, asesmen lanjutan, laporan kasus dan laporan sosial. Hasil pencatatan sudah sesuai dengan kegiatan di lapangan dan digunakan sebagai alat strategi berkelanjutan. Tetapi hasil pencatatan tersebut tidak secara optimal digunakan karena belum ditindaklanjuti oleh pihak dan lembaga terkait.

7. Monitoring dan evaluasi

Proses monitoring dilakukan pada saat anak jalanan sudah selesai menjalankan pembinaan di Puskesmas dan dijadikan sebagai bahan evaluasi dari awal hingga akhir pembinaan. Proses monitoring dan evaluasi tersebut bertujuan untuk melihat kekurangan dan kendala yang terjadi pada masa pembinaan. Pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung belum menjalankan kegiatan monitoring dengan baik bersama pihak dan lembaga rujukan. Sehingga hal ini menyebabkan terjadinya anak jalanan yang sudah mendapat pembinaan kembali ke jalanan. Kendala yang terjadi salah satunya monitoring kepada pihak keluarga.

Monitoring dilakukan hanya sebatas pada saat klien (anak jalanan) sudah didistribusi dan belum ditindaklanjuti setelah anak jalanan mendapat penanganan oleh pihak atau lembaga rujukan terutama keluarga.

6.2 Saran

Untuk meningkatkan pelayanan program pembinaan anak jalanan pada masa pandemic covid-19, pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung dapat melakukan tahapan evaluasi melalui manajemen kasus, berikut ini terdapat saran yang diberikan oleh penulis untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dalam melaksanakan program, yaitu:

1. Identifikasi

Pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung dapat memperluas jaringan penjangkauan lokasi sasaran untuk membawa anak jalanan ke Puskesmas. Sosialisasi kepada masyarakat terkait kehadiran anak jalanan sesuai identifikasi, untuk meningkatkan kesadaran dan perhatian terhadap keberadaan anak jalanan.

2. Penilaian (Assessment)

Pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung diharapkan lebih memperdalam hasil data dan informasi yang telah diterima dari seluruh klien (anak jalanan). Pekerja sosial dapat menggali dan mengeksplorasi terkait data diri, kebutuhan dan masalah yang dihadapi serta mengembangkan keterampilan dalam

mendapatkan informasi. Dalam tahap asesmen tim manajemen kasus yaitu pekerja sosial dapat memberikan informasi terkait pelayanan yang akan disediakan kepada anak jalanan agar klien dapat memberikan informasi yang lebih dalam dan sesuai dengan kebutuhannya.

3. Rencana intervensi

Perencanaan pelayanan telah disusun dengan baik oleh pihak UPT, tetapi akan lebih baik dan efektif jika waktu pelaksanaan (jangka pendek) ditinjau kembali untuk lebih memperluas SOP yang tersedia. Dalam situasi covid-19 saat ini, perlu strategi untuk menyediakan sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam memberikan pembinaan. Perencanaan intervensi untuk permasalahan keluarga klien (anak jalanan) juga perlu ditingkatkan. Selain itu, pihak terkait dapat merumuskan kembali tujuan jangka pendek maupun jangka panjang yang realistis sesuai dengan keinginan klien. Penyusunan rencana tersebut dapat dijadikan rekomendasi kepada lembaga rujukan. Pemecahan masalah yang utama terletak pada pihak orangtua.

4. Koordinasi

Memastikan bahwa lembaga atau pihak rujukan bagi anak jalanan merupakan lembaga yang tepat untuk pemecahan masalah dan keamanan anak-anak tersebut. Meningkatkan koordinasi bersama lembaga rujukan terkait permasalahan yang dihadapi anak jalanan, kebutuhan dan keterampilan yang dimilikinya. Koordinasi kepada pihak keluarga dan

orangtua juga perlu ditingkatkan agar setelah anak jalanan sudah mendapat pembinaan, dapat ditindaklanjuti oleh pihak keluarga.

5. Dukungan

Dukungan dapat terus diberikan selama masa pembinaan maupun setelah masa pembinaan selesai. Hal tersebut diharapkan dapat memastikan bahwa anak jalanan mendapat dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak untuk tidak kembali ke jalanan dan mendapat kehidupan yang lebih baik.

6. Pencatatan kasus

Pencatatan merupakan proses yang penting bagi pekerja sosial untuk mengetahui perkembangan dan kemajuan yang sudah dicapai oleh anak jalanan sebagai klien selama masa pembinaan. Hal ini perlu ditinjau kembali guna melihat kesesuaiannya terhadap rencana yang telah disusun sebelumnya.

7. Monitoring dan evaluasi

Monitoring dan evaluasi harus selalu dilakukan pada masa pembinaan maupun setelah masa pembinaan berakhir. Pihak UPT Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung perlu melakukan monitoring secara berkala kepada pihak rujukan, keluarga dan di lingkungan masyarakat untuk mengetahui titik ketidaksesuaian pelayanan. Sehingga perlu dilakukan asesmen ulang bersama anak jalanan sebagai klien tersebut. Tahap monitoring merupakan proses yang penting karena untuk

memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik dan kelemahan dari pemberi layanan dapat terlihat.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Keban, Yeremias T., *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media 2014), hal.3
- Meleong, Lexy J. M.A, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya) hal.3
- Suryanto.B. *Sosiologi Anak*. (Penerbit : Kencana, 2019) hal.116
- Simanjuntak, B., I. L Pasaribu. *Membina dan Mengembangkan Generasi Muda*, (Bandung: Tarsito, 1990). Hal.84
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2015) hal.433
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta, 26-27. (29/02/20)
- L.J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011) hal.23

Referensi Jurnal

- A. Zein Arifin, Widyaiswara Pusdiklat Kesos. *Manajemen Kasus Dalam Pekerjaan Sosial*. (01/03/20)
- Anif Arifani. *Aplikasi Regulasi Pembinaan Anak Jalanan oleh Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung*, vol 8 (2018) (22/02/20)
- Chris Ansell & Alison Gash, 2008, *Collaborative Governance in Theory*. 2014 18(4)

Referensi Website

- Web resmi Kemensos. (<https://www.kemosos.go.id/>.) (20/02/20).
- Web resmi DPR RI. (<http://www.dpr.go.id/jdih/uu1945>.) (20/02/20).
- J.M Cenat. *Child Abuse & Neglect*, 2018. Diakses dari <file:///C:/Users/hp/Downloads/j.chiabu.2018.01.024.pdf> (28/09/20)

Profil Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial. Diakses dari <http://www.bphn.go.id/data/documents/12pmsos008.pdf> (04/10/20)

¹ Web resmi World Health Organization. Diakses dari <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public> (04/10/20)

resmi DPR. UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 32 TAHUN 2004 TENTANG PEMERINTAHAN DAERAH. <https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/33.pdf>. (22/02/20)

Web resmi Dinsosnangkis. <http://www.dinsosnangkis.bandung.go.id/sejarah-visi-misi> (23/02/20)

Frank Fischer, Gerakd J.Miller, Mara S.Sidney. Handbook of Public Policy Analysis. [file:///C:/Users/my%20hp/Downloads/Handbook%20of%20Public%20Policy%20Analysis%20Theory,%20Politics,%20and%20Methods%20\(Public%20Administration%20and%20Public%20Policy\)%20by%20Frank%20Fischer,%20Gerald%20J.%20Miller,%20Mara%20S.%20Sidney%20\(z-lib.org\).pdf](file:///C:/Users/my%20hp/Downloads/Handbook%20of%20Public%20Policy%20Analysis%20Theory,%20Politics,%20and%20Methods%20(Public%20Administration%20and%20Public%20Policy)%20by%20Frank%20Fischer,%20Gerald%20J.%20Miller,%20Mara%20S.%20Sidney%20(z-lib.org).pdf). (29/02/20)

Lely Indah Mindarti. Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik. https://books.google.co.id/books?id=pUtNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pelayan+publik&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwiBoO_r7PbnAhVReysKHaH8DNoQ6AEIKTAA#v=onepage&q&f=false (29/02/20)

The public interest. https://carapedia.com/pengertian_definisi_publik_info2104.html (29/02/20)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf> (29/02/20)

Janet V. Denhardt, Robert B.Denhardt. New Public Service (Serving, Not Steering). <file:///C:/Users/my%20hp/Downloads/Janet%20Vinzent%20Denhardt,%20Robert%20B.%20Denhardt->

[The%20New%20Public%20Service%20Serving,%20Not%20Steering-M.E.Sharpe%20\(2007\)\(2\).pdf](#) (29/02/20)

Fikriyandi Putra, Desy Hasanah, EvaNuriyah. Pemberdayaan Anak Jalanan di Rumah Singgah.[file:///C:/Users/my%20hp/Downloads/13118-28327-1-SM.pdf](#) (29/02/20)

Herlina Astri. [file:///C:/Users/my%20hp/Downloads/454-955-1-SM%20\(2\).pdf](#) (01/02/20)

Web resmi Kemendagri.

http://www.jdih.setjen.kemendagri.go.id/files/KOTA_BANDUNG_10_2012.pdf (01/02/20)

Dinas Sosial Kota Bandung. [file:///C:/Users/my%20hp/Desktop/SEMINAR/LKIP-Dinsos-2015%20dinas%20sosial.pdf](#) (01/01/20)

Arthur J.Frankel, Sheldon R.Gelman. Case Management: An Introduction To Concepts and Skills. (Penerbit : Oxford University Press, USA 2011) [file:///C:/Users/my%20hp/Downloads/Case%20Management,%20Third%20Edition%20An%20Introduction%20to%20Concepts%20and%20Skills%20by%20Arthur%20J%20Frankel%20Sheldon%20R%20Gelman%20\(z-lib.org\).pdf](#) (01/02/20)

Arthur J.Frankel, Sheldon R.Gelman. Case Management: An Introduction To Concepts and Skills. (Penerbit : Oxford University Press, USA 2011) [file:///C:/Users/my%20hp/Downloads/Case%20Management,%20Third%20Edition%20An%20Introduction%20to%20Concepts%20and%20Skills%20by%20Arthur%20J%20Frankel%20Sheldon%20R%20Gelman%20\(z-lib.org\).pdf](#) (01/03/20)

Ann E.P.Dill. Managing to Care.

[file:///C:/Users/my%20hp/Downloads/Managing%20to%20Care%20Case%20Management%20and%20Service%20System%20Reform%20\(Social%20Institutions%20and%20Social%20Change\)%20by%20Ann%20Dill%20\(z-lib.org\).pdf](#) (01/03/20)

Creswell, John W. Qualitative Inquiry and Research Design : Choosing Among Five Traditions.[file:///C:/Users/my%20hp/Desktop/SEMINAR/John%20W.%20Creswell%20%20Qualitative%20Inquiry%20and%20Research%20Design%20Choosing%20among%20Five%20TraditionsSage%20Publications,%20Inc%20\(1997\).pdf](#) (11/04/20)

John W. Creswell. Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. [file:///C:/Users/my%20hp/Desktop/SEMINAR/John%20W.%20Creswell%20Research%20Design%20Qualitative,%20Quantitative,%20and%20Mixed%20Methods%20Approaches%20SAGE%20Publications,%20Inc%20\(2013\).pdf](file:///C:/Users/my%20hp/Desktop/SEMINAR/John%20W.%20Creswell%20Research%20Design%20Qualitative,%20Quantitative,%20and%20Mixed%20Methods%20Approaches%20SAGE%20Publications,%20Inc%20(2013).pdf) (12/04/20)