

**ANALISIS KINERJA DINAS SOSIAL, PEMUDA DAN OLAHRAGA KOTA
SEMARANG DALAM PENANGANAN MASALAH ANAK JALANAN DI KOTA
SEMARANG**

Oleh: Rio Sijabat, Dra. Nina Widowati, M.Si

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

**Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405 Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email:
fisip@undip.ac.id**

***PERFORMANCE ANALYSIS DEPARTEMENT OF SOCIAL, YOUTHS AND SPORTS IN
THE HANDLING OF HOMELESS KIDS IN SEMARANG CITY***

ABSTRACT

The research is going to describe and to analyze the performance department social, youths and sports in Semarang and factors that support or detain their performances. Theory that will be used in reasearch are public administration and five dimensions of performance which are productivity, service quality, responsivity, responsibility and accountability with descriptive qualitative study. This research using interview, observation, documentation as method to get information from social services, youth and sports in Semarang and the caretaker of anak emas foundation as the extension hand of the goverment to take care of homeless kids.

The result of research is showed that performance of social services, youth and sports in their role to make a better social life for homeless kid is not quite optimal specially in productivity, service quality, and accountability, we see there are some problems in human resources, budgets and lack of information in website also lack of support to another foundation as the extension hand of goverment. However, the performance of department of social, youths and sports had been supported by their ability to discover the street kid's needs through some programs which are better than the previous year and their obedience to rules and SOP also stick to the principles of administrative as they did their job

There are some ideas to counter the problem for example, raise the budget, add human resources, more concern about another institution and smoother the services.

keywords: performance, productivity, service quality, accountability

ABSTRAKSI

Penelitian ini akan mendeskripsikan dan menganalisis kinerja yang dilakukan Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang dan dimensi-dimensi yang mendukung maupun menghambat kinerja dinas tersebut. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori administrasi publik dan lima dimensi kinerja yaitu produktivitas, orientasi kualitas layanan terhadap pelanggan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dengan desain penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informasi dari pegawai Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang dan pengurus Yayasan Emas Indonesia sebagai kepanjangan tangan pemerintah dalam penanganan anak jalanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga dalam mendorong terwujudnya kesejahteraan sosial bagi anak jalanan di Kota Semarang masih kurang optimal terutama dari segi produktivitas, kualitas layanan serta akuntabilitas, dimana masih ditemukan masalah seperti terbatasnya sumber daya manusia, anggaran dan sedikitnya informasi yang tersedia di website dinas yang dapat menunjang kinerja serta kurangnya bantuan terhadap lembaga yang merupakan kepanjangan tangan pemerintah dalam menangani anak jalanan. Meskipun demikian, kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga telah didukung oleh kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan anak jalanan melalui program-program yang sudah lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya dan juga ketaatan Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga terhadap aturan-aturan yang ada dan SOP yang berlaku serta menjalankan prinsip-prinsip administrasi dalam menjalankan tugasnya.

Mengenai masalah tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan seperti penambahan usulan anggaran, pengadaan sumber daya manusia, dinas lebih memperhatikan lembaga, serta mempermudah layanan.

Kata kunci : Kinerja, Produktivitas, Orientasi Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan, Akuntabilitas

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Anak adalah karunia berharga yang diberi Tuhan Yang Maha Esa, dimana keluarga yang terdiri dari ayah dan ibu sebagai institusi sosial terkecil adalah tempat tumbuh dan kembang seorang anak. Sebagai salah satu sumber daya manusia, anak merupakan potensi dan penerus cita-cita perjuangan bangsa yang memiliki peran strategis dan mempunyai ciri dan sifat khusus yang memerlukan pembinaan serta perlindungan dalam rangka menjamin pertumbuhan dan perkembangan fisik, mental, sosial secara utuh, serasi, selaras dan seimbang. Anak sebagai anugerah dan juga penerus bangsa memiliki hak yang dilindungi yang telah diatur di UUD 1945 dan UU No 35 Tahun 2014. Pada masa anak-anak sendiri, anak cenderung memiliki sifat yang suka meniru apa yang dilakukan orang lain dan emosinya sangat tajam. Pada masa ini pula anak mulai mencari teman sebaya dan memulai berhubungan dengan orang-orang dalam lingkungannya, lalu mulai terbentuk pemikiran mengenai dirinya sendiri. Selanjutnya pada masa ini juga perkembangan anak dapat berkembang dengan cepat dalam segala bidang baik itu perubahan tubuh, perasaan, kecerdasan, sikap sosial dan kepribadian. Sehingga, lingkungan tempat anak bertumbuh dan bersosialisasi sangatlah menentukan pembentukan kepribadian seorang anak. Jika lingkungannya baik maka kepribadiannya juga baik, namun sebaliknya jika lingkungannya buruk maka akan berdampak buruk juga terhadap kepribadiannya, karena pergaulan yang buruk dapat merusak kebiasaan baik. Hal inilah yang banyak terjadi pada anak-anak di Indonesia. Mereka bertumbuh di lingkungan yang tidak memberikan contoh yang baik saat mereka masih mencontoh. Salah satu contoh terjadi pada anak jalanan. Permasalahan tentang

anak jalanan di Indonesia memang bukanlah permasalahan yang baru di Indonesia. Permasalahan ini cenderung terjadi di kota-kota besar seperti Jakarta, Semarang, Surabaya, Medan, Bandung dan lain-lain. Kondisi dan permasalahan mereka juga beragam mulai dari keterbatasan dalam pemenuhan kebutuhan dasar, kesehatan yang buruk, partisipasi pendidikan rendah serta kondisi sosial, mental dan spiritual tidak kuat atau rapuh.

Dinas Sosial Pemuda dan Olahraga Kota Semarang merupakan SKPD yang bertanggung jawab atas permasalahan anak jalanan dan dibantu LSM sebagai kepanjangan tangan pemerintah untuk menangani anak jalanan serta mewujudkan Indonesia bebas anak jalanan di tahun 2017.

Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga memiliki visi dan misi yang tertuang di Renstra Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga tahun 2011-2015. Adapun visinya “Terwujudnya kesejahteraan sosial masyarakat, kepemudaan dan keolahragaan yang berdaya saing” dan memiliki misi dalam menangani masalah anak jalanan, yaitu: Meningkatkan profesionalisme pelayanan dan rehabilitasi sosial guna pemenuhan hak dasar bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial.

Berdasarkan perjanjian kinerja, Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga menargetkan kenaikan sebesar 20% dalam peningkatan penanganan, pelayanan, dan rehabilitasi PMKS namun pada realisasinya hanya terjadi peningkatan 10%. Hal ini menandakan kurang optimalnya kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang dalam penanganan anak jalanan.

B. RUMUSAN MASALAH

Agar suatu penelitian yang dilakukan lebih terfokus, lebih terarah dan tidak kabur sesuai dengan tujuan penelitian, maka perlu dirumuskan masalah-masalah yang diteliti. Berdasarkan latar belakang

masalah tersebut di atas, untuk memberikan arahan dalam penelitian ini, maka dikemukakan beberapa pokok permasalahan yaitu :

1. Bagaimana kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga dalam penanganan anak jalanan di Kota Semarang?
2. Apa saja dimensi penghambat dan dimensi pendorong bagi Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga dalam menangani kasus anak jalanan di Kota Semarang?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olah Raga Kota Semarang
2. Untuk mengetahui dimensi apa saja yang menghambat dan mendorong kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olah Raga Kota Semarang dalam menangani permasalahan anak jalanan.

D. KERANGKA TEORI

Menurut Amitai Etzioni (Keban, 2008:227) kinerja organisasi menggambarkan sampai seberapa jauh suatu organisasi merealisasikan tujuan akhirnya. Sedangkan menurut Bastian (Tangkilisan, 2005:175) kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut.

Yogi Suprayogi (2011:25) berpendapat bahwa pada hakikatnya organisasi merupakan sekumpulan orang yang mempunyai tujuan untuk mencapai hasil. Sedangkan menurut Chaizi Nasucha

(Pasolong, 2013:177) kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Menurut Ruky (tangkilisan 2007:176) mengemukakan bahwa penilaian terhadap kinerja organisasi merupakan kegiatan membandingkan antara hasil yang sebenarnya diperoleh dengan yang direncanakan.

Sedangkan menurut Cascio (Umam 2010:191) penilaian kinerja adalah sebuah gambaran atau deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok. Sedangkan menurut Henry Simamora (umam 2010:191) penilaian kinerja diartikan sebagai proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.

Berbeda dengan Henry, Mardiasmo (Pasolong 2013:185) mengartikan bahwa pengukuran kinerja merupakan alat yang penting untuk mengevaluasi *value for money* di sektor publik. Value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang didasarkan pada tiga elemen utama, yaitu ekonomi, efisien, dan efektivitas.

Sedangkan menurut Gary Dessler (Pasolong 2013:182), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya, yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada diatas rata-rata.

Adapun dimensi-dimensi untuk menilai kinerja menurut Jerry Harbour (Sudarmanto, 2009:13) menjelaskan 6 dimensi pengukuran kinerja, yaitu:

1. produktivitas: kemampuan dalam menghasilkan produk barang dan jasa

2. kualitas: pemroduksian barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas
3. ketepatan waktu (*limitliness*): waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut
4. putaran waktu: waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut kemudian sampai kepada pengguna/konsumen
5. penggunaan sumber daya: sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut
6. biaya: biaya yang diperlukan

Sedangkan menurut John miner (Sudarmanto, 2009:11) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

1. kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan dan kecermatan
2. kuantitas, yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan
3. penggunaan waktu dalam kerja, yaitu: tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
4. kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Menurut Dwiyanto dkk (Pasolong 2013: 178-179) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi public secara lengkap sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya di pahami sebagai rasio antara *input* dan *output*.

2. Orientasi Kualitas Layanan kepada Pelanggan

Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai dimensi kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat di peroleh dari media massa atau diskusi publik. Karena akses informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka ini bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah di pergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja birokrasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas di masukkan sebagai salah satu dimensi kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan visi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah di tunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam menunjukkan visi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah

dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun yang implisit. Oleh sebab itu, responsibilitass bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang di pilih oleh rakyat. Asumsinya adalah para pejabat politik tersebut karena di pilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

E. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif. Hal ini dikarenakan penelitian berupaya untuk memahami kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang dalam menangani masalah anak jalanan. Menurut (Bogelan dan Taylor, 1975:5) dalam (Moleong, 2007:4) metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Adapun pemilihan situs penelitian karena Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang merupakan dinas yang bertanggung jawab dalam menangani masalah anak jalanan di Kota Semarang. Penentuan informan dalam penelitian ini) di namakan dengan *snowball sampling technique* (teknik bola salju) yaitu menentukan informan yang mula – mula

jumlahnya kecil kemudian menggelinding seperti bola salju yang lama-lama menjadi besar. Pertama dipilih satu atau dua orang informan, kemudian untuk mendapatkan informasi lain yang mendukung penelitian maka akan di cari orang lain yang di anggap dapat melengkapi informasi yang di butuhkan. Informan yang di pilih makin lama makin terarah sejalan dengan makin terarahnya fokus penelitian.

PEMBAHASAN HASIL

Kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang di ukur dengan lima dimensi kinerja organisasi yang terdiri atas produktivitas, orientasi layanan terhadap pelanggan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Berdasarkan penyajian data hasil penelitian yang telah di sajikan dalam bab sebelumnya, dapat di ketahui bahwa masih terdapat permasalahan-permasalahan yang di hadapi Kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang dalam mencapai kinerja yang optimal. Berikut ini akan di jelaskan mengenai kinerja Kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang menggunakan lima dimensi kinerja organisasi. Selain itu kinerja dinas juga dapat dilihat dari pencapaian mereka dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan didalam perjanjian kinerja. Berdasarkan bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa capaian dari sasaran yang seharusnya 20% hanya tercapai 10 %, hal ini menggambarkan kinerja dinas yang masih kurang baik dalam menangani masalah anak jalanan.

Adapun kinerja berdasarkan dimensi-dimensi yang mengukur kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas yang masih buruk, hal ini terjadi karena masih banyaknya kendala

yang dihadapi dinas, adapun kendalanya adalah:

- a. Adanya orang-orang yang mempekerjakan mereka, yang mempersulit Dinas Sosial Pemuda dan Olahraga Kota Semarang sulit untuk menerapkan program-program yang dirancang.
- b. Kurangnya sumber daya manusia dalam menangani masalah anak jalanan. Sumber daya manusia yang tersedia di Dinas Sosial, Pemuda, dan Olahraga Kota Semarang sangatlah minim dibandingkan dengan jumlah anak jalanan yang terdaftar. Hanya ada sepuluh orang pegawai yang berada dibidang PMKS dibandingkan dengan 235 anak jalanan yang terdaftar di Kota Semarang.
- c. Kurangnya anggaran dalam menangani masalah anak jalanan. Anggaran yang kurang ini membatasi Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang untuk mensejahterakan anak jalanan.
- d. Tidak semua anak jalanan di Kota Semarang bisa dibantu melalui program-program yang ada, hanya anak jalanan yang memiliki NIK (Nomor Induk Penduduk) saja yang mempunyai hak untuk menerima pelayanan dari Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang. Padahal, tidak semua anak jalanan memiliki NIK, hal ini membuat masih banyaknya anak jalanan yang belum terjangkau oleh Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang.
- e. Adanya program yang dinilai kurang tepat sasaran, yang dianggap tidak memecahkan permasalahan..
- f. Mental anak jalanan yang sulit untuk diubahkan.
- g. Komunikasi yang masih kurang baik dinilai salah satu kendala yang

menyebabkan proses kerja sama ini belum maksimal sehingga berdampak terhadap kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang dalam menangani masalah anak jalanan. Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang masih sering kali bergerak sendiri dalam menjalankan programnya.

- h. Masih sangat minim nya bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk lembaga-lembaga ini menjadi kendala yang dihadapi lembaga sebagai kepanjangan tangan pemerintah dalam menangani masalah anak jalanan.
 - i. Adanya lembaga yang masih belum memiliki ijin. Akibatnya, proses penanganan anak jalanan yang dilakukan lembaga akan terhambat.
2. Orientasi Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian di lokasi, dapat diketahui bahwa organisasi dalam memberikan layanan kepada anak jalanan masih kurang baik, meskipun sudah mampu meningkatkan kualitas layanan bagi anak jalanan dibandingkan tahun sebelumnya. Masih adanya kendala dalam memberikan layanan, yaitu masih sulitnya menerima layanan PKSA. Hal ini dikarenakan adanya syarat yang berlaku bagi penerima layanan, yaitu mereka harus memiliki NIK. Dengan kata lain, anak jalanan yang belum memiliki NIK, tidak dapat menerima layanan PKSA dalam bentuk bantuan uang sebesar satu juta pertahun. Hal tersebut dapat menghambat proses tercapainya kesejahteraan sosial bagi anak jalanan dan akan memengaruhi kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang. Selain kendala tersebut, dalam pemberian layanan, Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga juga mengalami kendala lain. Kendala tersebut adalah keterbatasan SDM

yang tidak ideal dibandingkan jumlah anak jalanan yang harus dilayani. Penghambat lain adalah menurunnya kualitas pelatihan yang diadakan, hal ini dikarenakan adanya alokasi anggaran dari yang seharusnya dipergunakan untuk waktu pelatihan dialokasikan untuk menyerap jumlah anak jalanan yang mengikuti pelatihan.

3. Responsivitas

Responsivitas dinas sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang telah mengumpulkan anak jalanan guna mengenali kebutuhan anak jalanan itu sendiri dan juga telah menoptimalkan keberadaan FORPAJAS dalam merumuskan kebijakan-kebijakan yang akan diimplementasikan terhadap anak jalanan guna mensejahterakan anak jalanan. Namun, bukan berarti dengan mengumpulkan anak jalanan dan berdiskusi dengan FORPAJAS akan membuat Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang merumuskan kebijakan yang tepat sasaran. Berdasarkan hasil penelitian, ada program yang dirasa informan kurang tepat sasaran, yaitu program pelatihan. Program pelatihan dianggap hanya untuk menyerap anggaran yang ada, hal ini dikarenakan pemberian pelatihan yang tidak sesuai dengan standar.

4. Responsibilitas

Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang patuh terhadap peraturan yang berlaku. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang menyatakan jika Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga telah mengalami reformasi. Adanya Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang mengatur mengenai hak dan kewajiban seorang aparatur sipil negara. Selain itu, Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga juga telah menaati Peraturan Walikota No 25 tentang penjabaran tugas,

pokok dan fungsi Dinas Sosial, Pemuda, dan Olahraga Kota Semarang. Selain itu Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga sudah melakukan pelayanannya sesuai dengan SOP yang dibuat. Selain berporos pada SOP yang ada, Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga juga berporos pada peraturan yang ada.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang masih kurang baik, meski mereka telah melakukan pertanggungjawaban secara vertikal tetapi mereka tidak melakukan pertanggungjawaban secara horizontal dengan baik, dalam hal ini dengan cara pemberian informasi di dalam website dinas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang masih kurang baik. Hal ini dapat terlihat dari pencapaian target dari Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga yang tidak tercapai, selain itu dapat dilihat juga dari dimensi-dimensi yang di gunakan oleh peneliti untuk mengetahui kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang, yaitu hanya terdapat dua dimensi yang dinilai sudah berjalan dengan baik meski masih ada hambatan. Dimensi-dimensi yang dinilai sudah berjalan dengan baik yaitu responsivitas, serta responsibilitas tetapi terdapat tiga dimensi yaitu produktivitas, orientasi kualitas layanan terhadap pelanggan dan akuntabilitas yang masih belum baik karena masih di temukannya permasalahan dan kendala yang dihadapi.

Dengan kata lain, ada 2 dimensi yang mendorong kinerja dinas yaitu, dimensi responsivitas dan dimensi responsibilitas.

Sedangkan dimensi yang menghambat adalah dimensi produktivitas, dimensi kualitas layanan terhadap pelanggan serta dimensi akuntabilitas

SARAN

Untuk meningkatkan kinerja Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga peneliti ingin memberikan saran untuk memecahkan permasalahan yang terdapat dalam dimensi-dimensi yang menghambat, yaitu sebagai berikut :

a. Dimensi Produktivitas

Untuk meningkatkan produktivitas, Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga, peneliti menyarankan:

- Terhadap pihak-pihak yang menghalangi program-program yang diberikan oleh dinas, yaitu pihak-pihak yang mengeksploitasi anak jalanan dapat dilakukan pemantauan, pengamatan serta pengawasan untuk mengetahui pelaku kesloitasi kemudian selanjutnya dilaporkan kepada pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai dengan proses hukum yang berlaku. Selain itu juga, melakukan pembinaan keluarga sebagai upaya penguatan keluarga agar dapat terlibat secara langsung untuk memberikan pembinaan dan pengarahan terhadap anaknya agar tidak kembali lagi ke jalan.
- Pengadaan SDM untuk menunjang kinerja dinas dalam menangani anak jalanan. Selain itu dinas juga dapat mengusulkan anggaran yang lebih besar untuk penambahan biaya yang anggarannya bersumber dari APBD Kota Semarang dan diajukan DPRD Semarang untuk tahun anggaran selanjutnya. Dengan adanya tambahan anggaran, diharapkan program-program yang ada dapat berkualitas dan dapat mencapai visi organisasi.

- Membantu anak jalanan untuk memperoleh NIK, dengan cara melakukan kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karena, bukan hanya sebagai syarat untuk menerima pelayanan yang diberikan Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga saja, namun juga untuk menerima pelayanan seperti Kartu Indonesia Pintar.
- Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga seharusnya dapat membuat program yang benar-benar tepat sasaran dan bukan hanya untuk menghabiskan anggaran saja. Seperti program perbengkelan, tidak semua anak menyukai perbengkelan, sehingga ketika anak yang tidak menyukai perbengkelan dan mengikuti program perbengkelan tidak akan optimal. Inilah salah satu hal yang menyebabkan mereka kembali lagi ke jalan setelah menerima pelatihan bahkan ditengah berjalannya program pelatihan. Seharusnya, anak jalanan diberdayakan dengan variatif, artinya program pelatihan nya beragam sesuai dengan minat mereka. Memberikan pekerjaan atau kesempatan magang bagi anak jalanan yang telah menerima pelatihan.
- Membantu lembaga-lembaga yang menangani anak jalanan, karena saat ini lembaga merasa pemerintah kurang membantu mereka, padahal lembaga merupakan kepanjangan tangan pemerintah dalam menangani anak jalanan. Bantuan yang sangat dibutuhkan lembaga yaitu bantuan anggaran, karena saat ini lembaga dalam menangani anak jalanan menggunakan dana yang dicari secara swadaya dan belum banyak bantuan yang diberikan pemerintah.

- b. Dimensi Kualitas Layanan terhadap Pelanggan
Untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap anak jalanan, peneliti menyarankan supaya dalam pemberian pelatihan, dinas tidak mengurangi waktu pelatihan tersebut. Ketika waktu dari pelatihan dikurangi, hal ini akan mengurangi kualitas dari pelatihan sehingga pelatihan yang diterima tidak maksimal.
- c. Dimensi Akuntabilitas
Untuk memperbaiki akuntabilitas yang masih buruk di Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang, peneliti menyarankan agar dinas melakukan pengelolaan website dengan baik. Hal ini bisa dilakukan dengan cara memberikan informasi-informasi mengenai penanganan anak jalanan di Kota Semarang yang sama sekali tidak termuat dalam website Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang dan bersifat berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar buku;

- Fathoni, abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Rineka cipta
- Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Moleong, lexy. 2007. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, harbani. 2013. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta
- Sembiring. Masana. 2012. *Budaya & kinerja organisasi*. Bandung: Fokus Media

Simanjuntak, payman. 2011. *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Jakarta: Lembaga penerbit FEUI

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan pengembangan kompetensi sdm*. Yogyakarta: Pustaka pelajar

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukidin, damai darmadi. 2009. *Administrasi publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo

Syafie, inu kencana. 2006. *Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta

Syafri, wirman. 2012. *Studi tentang administrasi publik*. Jakarta: Erlangga

Tangkilisan, hessel nogi. 2007. *Manajemen publik*. Jakarta: Grasindo

Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku organisasi*. Bandung: Pustaka Setia

Sumber Data:

Peraturan Daerah Kota Semarang No 12 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang

Rencana Strategis Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang Tahun 2010-2015

LAKIP Dinas Sosial, Pemuda dan Olahraga Kota Semarang Tahun 2015

