

EVALUASI PELAKSANAAN FUNGSI UNIT PELAKSANA TEKNIS PANTI SOSIAL BINA REMAJA RUMBAI KOTA PEKANBARU

Alsar Andri & Askarmin Harun

Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Alsar_Andri@yahoo.co.id

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Riau Kepulauan

askarmin@rocketmail.com

ABSTRACT

The Technical Implementation Unit (UPT) of the Youth Social Institution (PSBR) of Rumbai Pekanbaru Riau Province is authorized by the Ministry of Social Affairs of the Republic of Indonesia to carry out its function of welfare abandoned children in Riau Province, Kepulauan Riau, Jambi and West Sumatra. This study aims to determine the implementation as well as obstacles in implementing the function of Technical Implementation Unit (UPT) of Youth Social Institution (PSBR) Rumbai Pekanbaru Riau Province. This research method used survey research with descriptive explanatory level and using quantitative and qualitative data analysis. This study looked at the implementation of three functions abandoned dropout service in the orphanage, social guidance and skills guidance, network implementation and partnership and monitoring of evaluation and report on the implementation of services that have not been implemented properly from the six functions carried.

Keyword : Evaluation and Implementation Function

ABSTRAK

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru Provinsi Riau diberikan wewenang oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia untuk menjalankan fungsinya mensejahterakan anak-anak terlantar yang ada di Provinsi Riau, Kepulauan Riau, Jambi dan Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan serta hambatan dalam menjalankan fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Metode penelitian ini menggunakan penelitian survey dengan tingkat eksplanasi deskriptif dan menggunakan analisa data kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini melihat

pelaksanaan tiga fungsi yakni pelayanan remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan, pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan serta monitoring evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan yang belum terlaksana secara baik dari enam fungsi yang diemban.

Kata Kunci : Evaluasi dan Pelaksanaan Fungsi

PENDAHULUAN

Negara adalah lembaga sosial yang diadakan manusia untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang vital, dalam usaha mencapai tujuan Negara maka dibentuklah pemerintah, baik pemerintah dalam arti luas dan dalam arti sempit. Salah satu tujuan Negara adalah mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia, serta memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu yang merata dan berkesinambungan berdasarkan Pancasila dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai dengan martabat kemanusiaan, yang termuat dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 1,2 dan 3 sebagai berikut :

1. Fakir miskin dan anak-anak yang terlantar dipelihara oleh Negara.
2. Negara mengembangkan sistem jaringan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.
3. Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Sehingga salah satu wujud untuk mencapai tujuan Negara yang termuat dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 1, 2 dan 3 maka dibentuklah jaringan dan sistem sosial yang terorganisir di seluruh daerah-daerah yang ada di Indonesia, maka melalui Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 24B/DIK/KPTS/BKS/V/95, di Provinsi Riau dibentuklah Unit Pelaksana

Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai, untuk mempermudah terwujudnya kesejateraan umum bagi anak-anak terlantar dan juga mudah dalam penyediaan fasilitas pelayanan yang dibutuhkan oleh anak-anak terlantar. Tentu dalam hal ini Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru Provinsi Riau mempunyai tugas pokok dan fungsi yang harus dijalankan, adapun tugas pokok dan fungsinya adalah :

Tugas Pokok :

Melaksanakan pelayanan kepada remaja putus sekolah terlantar dari keluarga tidak mampu agar dapat terwujudnya kemandirian serta terhindar dari berbagai kemungkinan timbulnya masalah sosial bagi dirinya.

Fungsi :

1. Penyiapan perumusan kebijakan tekhnis dan pelaksanaannya, penyusunan standarisasi pelayanan, pelayanan dan rehabilitasi remaja putus sekolah, terminasi dan pembinaan lanjut sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaksanaan pelayanan remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan.
3. Pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan.
4. Monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan.
5. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.
6. Pelaksanaan tugas lain yang disesuaikan dengan Departemen Sosial Republik Indonesia.

Sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini data penyandang masalah kesejahteraan sosial pada 12 Kabupaten/Kota di Provinsi Riau adalah :

Tabel 1.
Jumlah Anak-Anak Terlantar Yang Ada Pada Kabupaten/Kota Di Provinsi Riau Tahun 2011

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Anak Terlantar	Persentase %
1	Pekanbaru	5.640 Orang	16,48 %
2	Kampar	7.415 Orang	21,65 %

3	Kuantan Singingi	-	-
4	Rokan Hilir	140 Orang	0,40 %
5	Indra Giri Hulu	2.319 Orang	6,77 %
6	Bengkalis	4.567 Orang	13,33 %
7	Pelalawan	968 Orang	2,83 %
8	Siak	73 Orang	0,22 %
9	Dumai	31 Orang	0,09 %
10	Indra Giri Hilir	6.485 Orang	18,93 %
11	Rokan Hulu	1.602 Orang	4,67 %
12	Kep Meranti	5.008 Orang	14,62 %
	Jumlah	34.248 Orang	100 %

Sumber : Olahan Data Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2011.

Untuk Provinsi Riau dari 34.248 jumlah anak-anak telantar yang telah terpaparkan di atas ternyata yang terealisasi ataupun yang telah mendapatkan pelatihan dan pembinaan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru dari tahun 1979-2011 (mulai dari angkatan 01-63) hanya 4.611 orang anak terlantar.

Untuk lebih jelasnya dalam melihat perbandingan anak-anak terlantar yang telah terealisasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.
Jumlah Perbandingan Anak-Anak Terlantar Yang Telah Terealisasi Dari Tahun 1970-2011

No	Jumlah Anak Terlantar	Persentase %	Terealisasi	Persentase %
1	34.248 Orang	100 %	4.611 Orang	13,47 %

Sumber : Olahan Data Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru Tahun 2011.

Data di atas menunjukkan tidak terlayannya anak-anak terlantar secara maksimal, ini terkait pada fungsi pelaksanaan pelayanan remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan.

Gambaran persentase pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan serta penyaluran klien dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.
Persentase Penyaluran Klien

No	Penyaluran Pasca Pelayanan	Persentase %
----	----------------------------	--------------

1	Bekerja Pada Orang Lain/Mandiri	30 %
2	Buka Usaha Sendiri/Wirusaha	7,50 %
3	Melanjutkan Sekolah/Kuliah	15 %
4	Dirujuk ke Panti/Yayasan/Lembaga Lain	0 %
5	Kembali ke Orang Tua	47,50 %
Persentase		100%

Sumber : Olahan Data Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru Tahun 2011. Monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan.

Ketiga fungsi di atas sangatlah penting untuk dievaluasi, karena ketiga fungsi itu merupakan fungsi inti dari proses dan hasil pelatihan dan pembinaan yang dilakukan oleh Panti Sosial Bina Remaja Rumbai Kota Pekanbaru, ketika fungsi-fungsi itu tidak berjalan secara maksimal tentu akan lambatnya tercapai kesejahteraan sosial yang merata terkhusus pada kesejahteraan anak-anak terlantar yang menjadi tanggung jawab Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru, maka dari itu fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru sebagai pelaksana pelayanan remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial dan keterampilan, pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan, monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan. Perlu ditingkatkan dalam hal penanganan anak-anak terlantar sebagaimana pada amanat Undang-Undang Nomor 04 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak.

TINJAUAN PUSTAKA

Sebagai acuan analisa dalam penelitian ini, adapun peneliti kemukakan teori-teori/konsep yang mendukung/berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi antara lain sebagai berikut :

1. Teori/Konsep Evaluasi

Evaluasi biasanya ditujukan untuk menilai sejauh mana kesuksesan kinerja kebijakan publik, guna dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Se jauh mana tujuan dicapai, maka evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara “harapan” dengan “kenyataan”.

Untuk teori evaluasi itu sendiri, ada beberapa pendapat yang mengemukakan tentang hal tersebut. Menurut Subarsono bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru dapat dilakukan kalau suatu kebijakan sudah berjalan cukup waktu. (Subarsono, 2009 : 119).

Evaluasi memiliki beberapa tujuan yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan.
2. Mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan.
3. Mengukur tingkat keluaran (*outcome*) suatu kebijakan.
4. Mengukur dampak suatu kebijakan.
5. Untuk mengetahui apabila ada penyimpangan.
6. Sebagai bahan masukan (*input*) untuk kebijakan yang akan datang. (Subarsono, 2009 : 120).

Menurut N. Dunn evaluasi membuahkan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang ketidak sesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang benar-benar dihasilkan. Evaluasi tidak hanya menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah telah terselesaikan, tetapi juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah. (N. Dunn, 2003 : 28).

Menurut Ndraha evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya. (Ndraha, 2003 : 201). Sedangkan menurut Worthen dan Sanders evaluasi adalah mengukur nilai (*merit*) dan mamfaat (*worth*) dari objek evaluasi. (dalam Wirawan, 2011 : 2).

Menurut Suharto mengemukakan evaluasi dilakukan baik terhadap proses maupun hasil implementasi kebijakan. Penilaian terhadap proses kebijakan difokuskan pada tahapan perumusan kebijakan, terutama untuk melihat keterpaduan antar tahapan, serta sejauhmana program dan pelayanan sosial mengikuti garis kebijakan yang telah ditetapkan. (Suharto, 2008 : 80).

Selain itu N. Dunn juga mengemukakan istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilain (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam artian satuan nilainya. Dalam arti lebih spesifik *evaluasi* berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau mamfaat hasil kebijakan. (N. Dunn, 2003 : 608).

Pendapat Wirawan mendefinisikan evaluasi sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermamfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi. (Wirawan, 2011 : 7).

2. Teori/Konsep Pelayanan

Soetopo mendefenisikan pelayanan sebagai : “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. (dalam Napitupulu. 2007 : 164).

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. (Boediono. B, 2003 : 60).

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (Napitupulu, 2007 : 164).

Pamudji konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *publik service* yang berarti : “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”. (dalam Napitupulu, 2007 : 165).

Pelayanan publik dinyatakan prima bila pelayanan tersebut memuaskan pelanggan, pelayanan tersebut melebihi standar, minimal sama dengan standar. Baik kepuasan pelanggan maupun standar pelayanan merupakan ukuran. (Boediono. B, 2003 : 75).

Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*). (Boediono. B, 2003 : 59). Pelayanan ini, menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 18 Tahun 1993 disebut dengan Pelayanan Umum. Yang diharapkan adalah pelayanan yang bermutu, atau disebut dengan prima. (dalam Boediono. B, 2003 : 59).

Soetopo mengartikan pelayanan umum sebagai berikut : “segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. (dalam Napitupulu, 2007 : 165).

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 Tahun 1993 adalah segala

bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (dalam Boediono. B, 2003 : 61).

Ruang lingkup lingkup pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah meliputi : melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan. Demikian pula yang dimaksud dengan pemberi pelayanan (aparatur pemerintah) meliputi aparatur yang bertugas pada instansi pemerintah di tingkat Pusat dan Daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). (Boediono. B, 2003 : 60).

Ndraha menjelaskan bahwa tugas pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat ditentukan oleh sistem nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat tersebut. Nilai-nilai budaya pemerintah diidentifikasi dalam tiga sistem yakni :

1. Sistem nilai layanan pemerintah kepada masyarakat yang berkembang menjadi *Civil Service* dan layanan kepedulian. Melalui layanan ini hak rakyat, penduduk, konsumen, lingkungan dan setiap warga negara dipenuhi secara adil tanpa pandang bulu, diminta dan dituntut ataupun tidak sama sekali.
2. Sistem nilai perlindungan dan pemeliharaan.
3. Sistem nilai pengusahaan dan pengembangan. (dalam Napitupulu, 2007 : 166).

Menurut Napitupulu disisi aparat pemerintahan, sikap skeptis itu muncul dengan pertimbangan perbedaan benefit yang mungkin bisa diraih dari

kualitas layanan. Dikalangan swasta, layanan prima adalah sarana untuk satu tujuan tertentu, yakni benefit ekonomi. semakin bagus pelayanan, semakin tinggi manfaat ekonomi yang bisa diraih. logika yang sama secara kategoris tidak bisa diterapkan pada layanan publik oleh pemerintahan. (Napitupulu, 2007 : 5).

Kotler menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak terwujud) ; tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. pembeli tidak diketahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor. (dalam Napitupulu, 2007 : 164-165).

Rahayu berpendapat bahwa : “Penilaian kualitas pelayanan atau *servqual* harus ditinjau dari dua dimensi yakni dimensi *customer*, atau masyarakat konsumen, rakyat penerima layanan, dan juga dari dimensi *provider*, atau *proviser* atau pemberi pelayanan publik menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi *provider*, ditekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang di sajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *front line service*.” (dalam Napitupulu, 2007 : 169-170).

Sedangkan Gronroos memberikan tiga kriteria pokok menilai kualitas pelayanan jasa-publik yaitu *outcome-related, process related, and image-related criteria*. (dalam Napitupulu, 2007 : 173-174).

3. Teori/Konsep Fungsi, Peranan dan Tugas

Bagi kebanyakan struktural-fungsionalis, fungsi adalah tugas sosial, suatu kegiatan yang harus dilaksanakan dengan tingkat ketepatan tertentu apabila ada pengelompokan sosial dan mempertahankan keanggotaan kelompoknya. Diantara tugas-tugas ini terdapat rentang wilayah kerja yang meliputi sosialisasi dan pendidikan kalangan muda, pengaturan hal ihwal ekonomi dan politik, regulasi perilaku kejahatan dan selanjutnya. (Saifuddin, 2005 : 159).

Peran (*role*) merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (*status*). Artinya, seseorang telah menjalankan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah melaksanakan sesuatu peran. Keduanya tak dapat dipisahkan karena satu dengan yang lain saling tergantung, artinya tidak ada peran tanpa status dan tidak ada status tanpa peran. (Narwoko dan Suyanto, 2004 : 158-159).

Lebih lanjut Parson menerangkan tentang status dan peran. Dalam perspektif struktural-fungsionalis, setiap individu menempati suatu *status* dalam berbagai struktur masyarakat. Status dalam hal ini bukanlah prestise dari posisi individual, melainkan posisi itu sendiri. Individu yang menempati suatu status juga dianggap memiliki hak-hak dan kewajiban-kewajiban tertentu, yang merupakan *peranan* dalam status tersebut. Jadi status dan peranan cenderung berada bersama-sama dalam apa yang disebut Parson sebagai "kumpulan status dan peranan". (dalam Saifuddin, 2005 : 157).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat tugas adalah yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan; pekerjaan

yang menjadi tanggung jawab seseorang; pegawai hendaklah menjalankan masing-masing dengan baik. (Anonim, 2008 : 1492).

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian Survey Deskriptif dengan menggunakan analisis data Kuantitatif dan Kualitatif. Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Penelitian ini akan menuntun si peneliti dalam membuat daftar pertanyaan berupa kuesioner yang dimaksud di atas untuk disebarikan kepada populasi yang sudah ditentukan. (Singarimbun, 2008 : 3). Sedangkan pengertian deskriptif (*Descriptive*) yang berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal. Menggambarkan atau melukiskan dalam hal ini dapat dalam arti sebenarnya (*Harfiah*), yaitu berupa gambar-gambar atau foto-foto yang didapat dari lapangan, atau peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan gambar-gambar dan dapat pula berarti menjelaskannya dengan kata-kata. (Usman, 2011 : 129).

Adapun yang menjadi responden dan key informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.
Populasi dan Sampel Penelitian dari Unsur Anak-Anak Binaan

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase %
		Populasi	Sampel	
1	Anak-Anak Yang Sedang Mendapat Binaan Di Dalam Panti	75	50	66 %
	Jumlah	75	50	66 %

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2011.

Tabel 5.
Key Informan dari Unsur Pegawai Panti dan Anak-Anak yang Telah Mendapatkan Pelatihan dan Pembinaan

No	Key Informan	Jumlah		Persentase %
		Key	Key	

		Informan	Informan	
1	Pegawai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru.	35	6	17 %
2	Anak-anak yang telah mendapatkan pelatihan dan pembinaan.	75	11	14 %
Jumlah		110	17	15 %

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2011

Proses penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling* dan teknik *Purposive Sampling*. Adapun jenis dan sumber data yang diambil dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan pelayanan remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan.

Pelaksanaan pelayanan remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan merupakan salah satu dari pada fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru, yang juga sebagai indikator dalam penulisan penelitian ini. Hendaknya pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru dapat menciptakan kepuasan dan keberhasilan bagi anak-anak yang sedang mendapatkan pelatihan maupun pada anak-anak yang telah mendapatkan pelatihan dan pembinaan, sebagaimana tujuan dari pelayanan itu sendiri terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Keberhasilan itu bisa berupa keahlian/keterampilan yang dimiliki oleh penerima manfaat dari pelatihan dan pembinaan.

Secara keseluruhan pelayanan di dalam panti yang telah dilakukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru

telah berjalan secara baik, hanya bagian kecil saja yang belum berjalan secara maksimal, bahwasannya pelayanan yang kurang maksimal adalah pada pemberian bimbingan keterampilan yakni pada jurusan tata rias dan menjahit tahun 2011 angkatan 63 khususnya yaitu pada jurusan tata rias, materi *NGEBLOW* (mengeringkan rambut tapi dibentuk pake sisir) dikarenakan instrukturnya jarang masuk. Akan tetapi sertifikatnya tetap diberikan dan menjadi permasalahan tersendiri bagi penerima manfaat saat hendak melamar pekerjaan. Sedangkan pada jurusan menjahit yakni keterampilan menjahit itu sendiri dikarenakan waktu pelatihan yang cukup singkat hanya 6 (enam) bulan saja.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru, terkait pada fungsi pelaksanaan pelayanan remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial, bimbingan keterampilan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 6.
Responden Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Remaja Putus Sekolah Terlantar di Dalam Panti, Bimbingan Sosial, Bimbingan Keterampilan

No	Tingkatan Jawaban	Persentase	Kategori
1	Baik	47	94
2	Kurang Baik	2	4
3	Tidak Baik	1	2
	Jumlah	50	100

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

2. Pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan

Jaringan kerja dan kemitraan merupakan salah satu indikator dari keberhasilan terhadap program pelatihan dan pembinaan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung.

Fungsinya juga sangat penting dalam menyukseskan keberhasilan program pelatihan dan pembinaan yakni sebagai instruktur pelatih, serta juga sebagai tempat penyaluran eks binaan setelah mendapatkan pelatihan dan pembinaan untuk bekerja, agar nantinya dapat menciptakan kemandirian sosial bagi eks binaan. Jaringan kerja dan kemitraan ini berupa pihak pemerintah yang terkait langsung dengan pihak panti seperti Dinas Sosial Provinsi dan Dinas Sosial Kabupaten/Kota, lembaga kementerian yang terkait dengan anak, pihak kepolisian dan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), dan juga berupa dunia usaha/swasta yang konsen dalam dalam pengembangan dan penanganan anak remaja.

Bahwasannya pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) sudah melakukan kerja sama dengan pihak lain, hal ini dapat dilihat dari instruktur yang mengajar dalam memberikan pelatihan, sedangkan penyaluran eks binaan pada kemitraan yang telah terjalin tidak dapat terlaksana secara maksimal untuk bekerja sebagai bentuk akhir dari pelatihan selama di panti, dikarenakan tidak semua kemitraan yang memerlukan pekerja dan pihak panti hanya sebagai fasilitator apabila ada yang menginginkan eks binaan untuk bekerja di dunia usaha mereka untuk dapat disalurkan ke dunia kerja dan tidak dapat memaksakan dalam bentuk perjanjian ataupun kontrak (MoU).

Pihak panti juga telah melaksanakan (*terminasi*) berupa pemulangan kembali ke orang tua, keluarga dan tempat kerja. Pada dasarnya pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru adalah untuk menyukseskan program pelatihan dan pembinaan serta untuk penyaluran eks binaan, maka dari itu pihak panti melakukan kerja sama dalam bentuk luas dan menyeluruh. Untuk lebih jelasnya keberhasilan dari pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan yang dijalin oleh pihak panti dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 7
Responden Terhadap Pelaksanaan Jaringan Kerja dan Kemitraan

No	Tingkatan Jawaban	Persentase	Kategori
1	Baik	18	36
2	Kurang Baik	26	52
3	Tidak Baik	6	12
	Jumlah	50	100

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

3. Monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan

Sementara itu untuk mengetahui sejauh mana Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru melakukan kegiatan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan, baik monitoring turun langsung ke lapangan dengan memantau langsung eks binaan ataupun monitoring secara berkala/monitoring secara rutin. Dapat diketahui bahwasannya pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan belum ada dilakukan oleh pihak panti kepada eks binaan baik secara langsung turun ke lapangan maupun monitoring secara berkala.

Seharusnya pihak panti melakukan monitoring kepada eks binaan untuk mendapatkan informasi perkembangan eks binaan, serta untuk menjadi bahan evaluasi dan kebijakan bimbingan lanjut apabila tidak sesuai dengan tujuan dari pelayanan panti. Namun kendala untuk melakukan monitoring itu, tidak dapat dilakukan secara optimal dikarenakan keterbatasan dari sumber daya manusia yang dimiliki panti.

Selanjutnya untuk mengetahui sejauh mana kegiatan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru terhadap eks binaan. Program monitoring berlaku pada anak-anak yang sedang dibina dan yang telah dibina. Untuk anak-anak yang sedang dibina yakni berupa monitoring secara langsung melalui keluarga asuh, pekerja sosial, instruktur

untuk mengawasi perkembangan penerima manfaat, serta instruktur mengevaluasi ruang bimbingan sosial, ruang dapur dan ruang keterampilan, dan dapat juga dimonitoring melalui kegiatan resosialisasi dan praktek belajar lapangan setelah itu terminasi. Untuk eks binaan dimonitoring melalui program bimbingan lanjutan sebanyak 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk mengetahui dan mencari informasi tentang eks binaan bagaimana mereka bermasyarakat, mandiri atau masih bergantung pada lingkungan orang tua dan program *home visit*. Akan tetapi dari daipada kenyataannya yang dirasakan oleh eks binaan program ini tidak menyentuh kepada mereka, apalagi program monitoring secara berkala.

4. Hambatan Dalam Pelaksanaan Fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru.

Dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan, pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan serta monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru masih terdapat hambatan yang dialami yaitu, keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan fungsi yang diemban Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Pekanbaru dibandingkan kewenangannya yakni meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, Jambi dan Sumatra Barat, keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam proses pembinaan di dalam panti 1 (satu) orang yakni pegawai pekerja sosial menangani 8-10 orang sedangkan pekerja sosial 5 (lima) orang, artinya tidak dapat menangani anak-anak dalam skala besar, adanya pegawai yang tidak berbasis pendidikan kesejahteraan sosial, kurangnya pro aktif dan perhatian dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota dalam menyalurkan eks binaan ketempat kerja setelah pulang keorang tua, dalam penerimaan siswa terkadang masih ada yang belum sesuai dengan syarat yang telah ditentukan

oleh panti, tingkat kemaun anak untuk di pantikan dan kurangnya kerja sama antar lembaga kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Rumbai Kota Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa dinilai dari indikator penelitian yakni pelaksanaan pelayanan remaja putus sekolah terlantar di dalam panti, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan, pelaksanaan jaringan kerja dan kemitraan serta evaluasi dan laporan pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan belum terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Napitupulu, Paimin, 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction "Prinsip-prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan masyarakat"*, Jakarta, PT. Alumni.
- Narwoko, J. Dwi, Bagong Suyanto, 2004. *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- N. Dunn, William, 2003. *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Saifuddin, Ahmad Fedyani, 2005. *Antropologi Kontemporer Suatu Pengantar Kritis Mengenai Paradigma*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Singarimbun, Masri, Sofian, Efendi, 2008. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3ES Indonesia.
- Subarsono, AG, 2009. *Analisa Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Suharto, Edi, 2008. *Analisa Kebijakan Publik (Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial)*, Bandung, CV. Alfabeta.
- , 2008. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*, Bandung, CV. Alfabeta.
- Usman, Husaini. Purnomo, Setiady Akbar, 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Wirawan, 2011. *Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.