
Evaluasi Pelayanan Rumah Singgah Dalam Mendukung Reunifikasi PMKS di Kota Magelang

Diah Setyaningrum¹, Az-Zahra Naiyacinta², Rhainaya Nabilla³, Silvia Nidhaul Chasanah⁴, Aji Yudha Purnama⁵

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar, Indonesia¹⁻⁵

Email Korespondensi: diah.setyaningrum@students.ac.id¹, az-zahra.naiyacinta@students.untidar.ac.id², rhainaya.nabilla@students.untidar.ac.id³, silvia.nidhaul.chasanah@students.ac.id⁴, aji.yudha.purnama@students.untidar.ac.id⁵

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 10 Januari 2026

ABSTRACT

The Shelter House service is a local government instrument in addressing social welfare problems through temporary services oriented toward social and family reunification. This study aims to evaluate the Shelter House service of the Magelang City Social Affairs Office in supporting the success of reunification for persons with social welfare problems (PMKS) using the Context, Input, Process, and Product (CIPP) evaluation model. This research employed a qualitative method with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The informants consisted of Shelter House managers and social workers. The results indicate that, in terms of context, the service is aligned with social needs and supported by clear regulatory frameworks. From the input aspect, facilities and infrastructure are relatively adequate; however, the quantity and competence of human resources are not fully proportional to the complexity of cases. Regarding the process aspect, service implementation generally follows standard operating procedures, although challenges remain in comprehensive assessment and inter-sectoral coordination. In the product aspect, the Shelter House service contributes positively to the success of PMKS reunification, although the outcomes have not yet been optimal or sustainable.

Keywords: Shelter House, PMKS, Reunification, CIPP Evaluation

ABSTRAK

Pelayanan Rumah Singgah merupakan instrumen pemerintah daerah dalam menangani penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) melalui pelayanan sementara yang berorientasi pada reunifikasi sosial dan keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Magelang dalam mendukung keberhasilan reunifikasi PMKS menggunakan model evaluasi Context, Input, Process, dan Product (CIPP). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengelola Rumah Singgah dan petugas pendamping sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek konteks, pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan sosial dan didukung regulasi yang jelas. Pada aspek input, sarana dan prasarana relatif memadai, namun sumber daya manusia belum sepenuhnya sebanding dengan kompleksitas kasus. Dari aspek proses, pelaksanaan pelayanan telah mengikuti standar operasional prosedur, meskipun masih menghadapi kendala asesmen lanjutan dan koordinasi lintas sektor. Sementara itu, pada

aspek produk, pelayanan Rumah Singgah memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan reunifikasi PMKS, namun belum optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Rumah Singgah, PMKS, Reunifikasi, Evaluasi CIPP

PENDAHULUAN

Kesejahteraan sosial merupakan hak konstitusional setiap warga negara yang dijamin dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 dan dioperasionalkan melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Regulasi ini menegaskan tanggung jawab negara, yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah, untuk menyelenggarakan rehabilitasi sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012, PMKS mencakup 26 kategori, mulai dari anak balita terlantar, anak terlantar, anak yang berhadapan dengan hukum (ABH), hingga komunitas adat terpencil. Kompleksitas masalah ini menuntut pemerintah daerah menyediakan mekanisme pelayanan sosial yang sistematis, efektif, dan berkelanjutan.

Sebagai respons, Pemerintah Kota Magelang melalui Dinas Sosial membangun Rumah Singgah sebagai program unggulan penanganan PMKS. Rumah Singgah berfungsi sebagai titik masuk pelayanan untuk melakukan asesmen, motivasi, pembinaan, dan persiapan reunifikasi, yaitu proses pengembalian PMKS ke keluarga atau masyarakat asal agar dapat berfungsi sosial secara mandiri dan bermartabat (Kurniawan et al., 2025). Proses layanan dirancang dalam jangka waktu maksimal tujuh hari, dengan koordinasi antar dinas dan perangkat kelurahan untuk memastikan keberlanjutan pelayanan setelah klien kembali ke keluarga. Namun, dalam praktik, durasi layanan sering kali menyesuaikan kompleksitas kasus.

Bukti empiris menunjukkan bahwa keberadaan sarana fisik dan regulasi tidak otomatis menjamin efektivitas layanan. Studi terdahulu (Sari & Sumarti, 2017) mengungkap hambatan struktural, seperti keterbatasan sumber daya, durasi intervensi yang tidak selalu sesuai kompleksitas klien, dan lemahnya pendampingan pasca-reunifikasi yang berpotensi memicu recidivism. Kesenjangan ini diperparah oleh sifat reunifikasi yang sistemik, di mana keberhasilan sangat bergantung pada kesiapan keluarga dan dukungan lingkungan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan evaluasi yang tidak hanya menilai output, tetapi juga mendiagnosis seluruh rantai nilai pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Magelang Nomor 73 Tahun 2021, Dinas Sosial Kota Magelang wajib menyelenggarakan pelayanan, pembinaan, dan rehabilitasi sosial bagi seluruh PMKS secara tepat sasaran. Meskipun normatif mencakup 26 kategori PMKS, dalam praktik, kategori yang paling sering dilayani di Rumah Singgah adalah Penyandang Disabilitas, Anak Terlantar, Lansia Terlantar, Gelandangan, Pengemis, dan Pemulung. Kondisi ini mencerminkan distribusi kasus di Kota Magelang dan memberi ruang bagi evaluasi pelayanan yang lebih kontekstual.

Proses reunifikasi menghadapi tantangan berbeda pada setiap kelompok klien. Misalnya, keberhasilan reunifikasi Lansia Terlantar bergantung pada

kapasitas keluarga, sedangkan untuk gelandangan dan pengemis diperlukan pembinaan keterampilan hidup yang mendalam. Oleh karena itu, Rumah Singgah dituntut untuk menyelenggarakan asesmen komprehensif, intervensi tepat, dan pendampingan berkelanjutan agar reunifikasi berjalan efektif dan berkelanjutan (Kurniawan et al., 2025).

Penelitian ini menggunakan Model Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Stufflebeam (1966) untuk menilai tidak hanya hasil reunifikasi, tetapi juga kesesuaian konteks program, kecukupan masukan, serta kualitas proses implementasi di lapangan. Dengan pendekatan ini, evaluasi dapat menjawab tidak hanya "apakah" program berhasil, tetapi juga "mengapa" dan "bagaimana" pelayanan berjalan, serta aspek mana yang perlu diperbaiki.

Dengan demikian, evaluasi pelayanan Rumah Singgah melalui pendekatan CIPP menjadi penting untuk mengoptimalkan fungsi Rumah Singgah sebagai jembatan menuju reunifikasi PMKS yang berkelanjutan dan bermartabat. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan berbasis data untuk penyempurnaan kebijakan, modul layanan, dan optimalisasi sumber daya di Dinas Sosial Kota Magelang. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Magelang dalam mendukung keberhasilan reunifikasi PMKS dengan menggunakan model evaluasi Context, Input, Process, dan Product (CIPP).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menelaah, mengeksplorasi, menggambarkan, dan menjelaskan objek penelitian secara mendalam. Menurut (Sugiyono, 2013) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Penelitian ini menggunakan evaluasi penelitian menggunakan model Context, Input, Process, Product (CIPP) guna menilai pelayanan Rumah Singgah bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial secara menyeluruh.

Stufflebeam mengungkapkan bahwa model evaluasi CIPP adalah suatu pendekatan evaluasi yang menyeluruh yang memiliki peranan formatif dan sumatif. Peranan formatif dari evaluasi bertujuan untuk memberikan informasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki serta mengembangkan suatu program, sedangkan peranan sumatif dari evaluasi berfungsi untuk memberikan pertimbangan dalam menentukan tingkat keberhasilan atau kelangsungan dari program tersebut (Stufflebeam & Coryn, 2014). Data dikumpulkan melalui studi literatur, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan yang relevan, yaitu kepala bidang Rehabilitasi Sosial dan Pemberdayaan Sosial, serta petugas dan pengelola Rumah Singgah. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Standar Operasional Pelayanan Rumah Singgah, dan jurnal penelitian sebelumnya.

Metode Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2013) dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh informasi. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan informasi yang sesuai dengan kriteria data yang telah ditentukan. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pendekatan kualitatif antara lain: Pertama yaitu Observasi, menurut dalam buku (Sugiyono, 2013), dijelaskan bahwa observasi adalah sebuah proses yang rumit, yang terdiri dari berbagai aspek biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data melalui observasi digunakan apabila penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan saat jumlah responden yang diobservasi tidak terlalu banyak. observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif. Peneliti terlibat langsung dalam aktivitas sehari-hari orang yang sedang diperhatikan atau yang dijadikan sebagai sumber informasi untuk penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengamati dan menganalisis isu-isu yang muncul di lapangan yang berkaitan erat dengan subjek yang sedang diteliti yaitu "EVALUASI PELAYANAN RUMAH SINGGAH DALAM MENDUKUNG REUNIFIKASI PMKS DI KOTA MAGELANG".

Kedua yaitu **Wawancara**, wawancara dipilih sebagai metode untuk mengumpulkan informasi ketika peneliti hendak melakukan studi pendahuluan guna mengidentifikasi isu yang perlu diteliti dan juga ketika peneliti ingin menggali informasi yang lebih mendalam dari responden yang jumlahnya sedikit (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan Bapak Dwi Ambar Praktinyo selaku Penyuluh Sosial Ahli Madya Penanggung Jawab Kegiatan Reunifikasi dan Ibu Anita Setyo Lestari selaku petugas jaga rumah singgah. Teknik yang diterapkan dalam proses wawancara adalah wawancara terstruktur, di mana pengumpul data telah mempersiapkan instrumen penelitian yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Melalui wawancara terstruktur ini, setiap responden menerima pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatat jawabannya.

Ketiga yaitu **Dokumentasi**, Dokumentasi adalah catatan dari kejadian yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa teks, gambar, atau hasil karya signifikan dari individu tertentu (Sugiyono, 2013). Teknik dokumentasi yang diterapkan dalam kajian ini mencakup kajian pustaka serta pengambilan gambar selama sesi wawancara, dokumentasi ini dimaksudkan sebagai tambahan data untuk menyempurnakan penelitian yang telah dilakukan yang tidak bisa dibantah secara hukum untuk membela diri dari tuduhan, kesalahpahaman, dan fitnah.

Metode Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah untuk menemukan dan mengorganisasi data yang didapat melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi secara teratur. (Sugiyono, 2013) menjelaskan bahwa analisis data merupakan langkah-langkah dalam menemukan dan mengatur data secara terstruktur yang didapatkan melalui wawancara, catatan lapangan, serta dokumen. Proses ini

meliputi pengelompokan data ke dalam kategori, menjabarkan menjadi unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam bentuk pola, menentukan mana yang signifikan dan yang akan menjadi fokus pembelajaran, serta merumuskan kesimpulan agar lebih mudah dipahami oleh diri sendiri maupun oleh orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Magelang

Rumah Singgah Kota Magelang beroperasi dengan prinsip "SIAP" (Sinergitas, Intensif, Akuntabel, Profesional) sejalan dengan visi dan misi Dinas Sosial Kota Magelang. Rumah Singgah berfungsi sebagai titik masuk layanan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) untuk melakukan asesmen, motivasi, pembinaan, dan persiapan reunifikasi, yaitu proses pengembalian PMKS ke keluarga atau lingkungan asal agar dapat berfungsi sosial secara mandiri dan bermartabat.

Rumah Singgah menyediakan layanan darurat 24 jam, dioperasikan oleh petugas dengan sistem shift yang menangani seluruh proses mulai dari penerimaan klien hingga penelusuran keluarga. Secara regulasi, Rumah Singgah mencakup 26 jenis PMKS sesuai ketentuan Permensos Nomor 08 Tahun 2012. Namun, dalam praktiknya, layanan lebih banyak difokuskan pada kelompok PMKS yang paling sering muncul di Kota Magelang, yaitu:

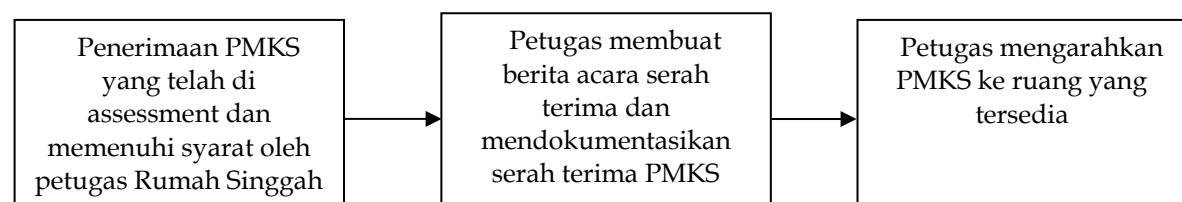
1. Penyandang Disabilitas
2. Anak Terlantar
3. Lansia Terlantar
4. Gelandangan, Pengemis, dan Pemulung

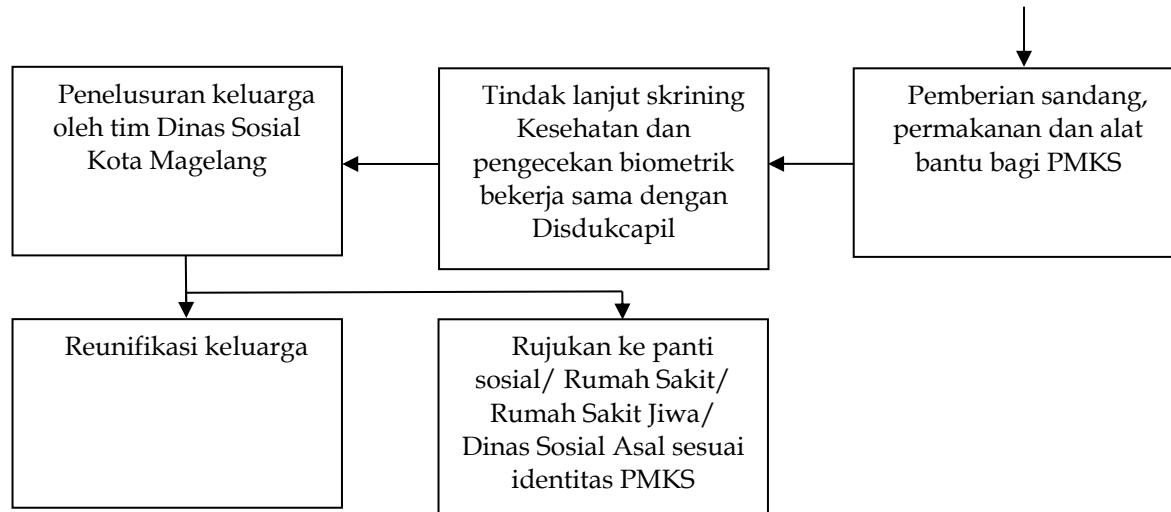
Fokus layanan ini dipilih berdasarkan tingginya frekuensi kasus, kapasitas sarana prasarana, serta fungsi Rumah Singgah sebagai layanan darurat dan persiapan reunifikasi. Tujuan utama dari seluruh intervensi adalah reunifikasi klien dengan keluarga atau lingkungan asal. Jika reunifikasi tidak memungkinkan, klien dirujuk ke panti sosial, rumah sakit, atau rumah sakit jiwa.

Proses layanan di Rumah Singgah dirancang dalam waktu maksimal tujuh hari, dengan mekanisme evaluasi yang melibatkan perangkat kelurahan dan koordinasi antar dinas. Hal ini memastikan keberlanjutan penanganan setelah klien kembali ke keluarga. Seluruh tahapan layanan, mulai dari penerimaan hingga reunifikasi, dijalankan secara terstruktur, baku, dan sesuai prosedur.

Secara rinci, alur pelayanan Rumah Singgah Kota Magelang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1: Alur Layanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Magelang





Pembahasan Berdasarkan Model Evaluasi CIPP Evaluasi Konteks (Context)

Evaluasi konteks menilai kesesuaian tujuan, kebijakan, serta visi dan misi yang mendasari pendirian Rumah Singgah sebagai layanan rehabilitasi sosial dasar (Karisdin, 2025). Hasil wawancara dan kajian dokumen menunjukkan bahwa secara regulasi, terdapat keselarasan antara kebijakan nasional, peraturan daerah, dan praktik operasional Rumah Singgah sebagai *gateway* layanan sosial darurat. Keselarasan ini menegaskan komitmen Pemerintah Kota Magelang dalam menyediakan kerangka hukum dan kelembagaan yang jelas serta responsif terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

Selain regulasi, kebutuhan lokal menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan layanan. Rumah Singgah berfungsi sebagai respons cepat terhadap laporan masyarakat atau temuan Satpol PP mengenai PMKS di ruang publik. Namun, evaluasi konteks juga menemukan kesenjangan penting. Secara normatif, Rumah Singgah berfungsi sebagai fasilitas sementara untuk reunifikasi atau rujukan lanjutan. Dalam praktiknya, kompleksitas kasus seperti lansia terlantar dan penyandang disabilitas yang memerlukan perawatan intensif sering melampaui kapasitas layanan. Terkadang, apabila reunifikasi gagal atau rujukan ke panti sosial tidak memungkinkan karena kendala prosedural, klien tetap tinggal lebih dari batas layanan normal, yaitu maksimal tujuh hari. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara kebijakan ideal dan kemampuan sistem layanan sosial dalam memenuhi kebutuhan riil di lapangan.

Secara keseluruhan, evaluasi konteks menegaskan bahwa Rumah Singgah Kota Magelang memiliki dasar regulasi yang kuat dan responsif terhadap kebutuhan darurat PMKS, namun kapasitas layanan perlu disesuaikan dengan kompleksitas kasus yang muncul di lapangan.

Evaluasi Masukan (Input)

Evaluasi input menilai sumber daya yang tersedia, baik SDM, sarana prasarana, maupun jaringan kolaborasi, serta bagaimana sumber daya tersebut mendukung pelaksanaan program reunifikasi (Aristya, 2023).

Dari sisi SDM, Rumah Singgah memiliki empat petugas yang bertugas 24 jam secara shift. Secara kuantitatif relatif mencukupi untuk layanan dasar, namun belum proporsional dengan kompleksitas kasus, namun secara kualitatif terdapat keterbatasan kompetensi. Rekrutmen petugas dari kalangan umum tanpa latar belakang pekerjaan sosial atau kompetensi medis menyebabkan intervensi terbatas pada pemenuhan kebutuhan dasar dan pengawasan fisik, sementara klien yang membutuhkan pendekatan psikososial atau penanganan kasus kompleks dirujuk ke lembaga eksternal seperti rumah sakit, rumah sakit jiwa, atau organisasi layanan sosial terkait.

Sarana dan prasarana secara umum memadai untuk fungsi dasar Rumah Singgah sebagai tempat penampungan sementara. Fasilitas yang tersedia antara lain ruang isolasi laki-laki dan perempuan, ruang pelayanan umum, kamar mandi, dapur, musala, dan area jemur. Fasilitas ini mendukung pemenuhan standar sandang, pangan, dan papan. Namun, layanan darurat belum memiliki ruang konseling atau terapi psikososial yang memadai untuk intervensi yang lebih mendalam.

Di sisi positif, jejaring kolaborasi menjadi input yang paling kuat. Rumah Singgah menjalin sinergi dengan Disdukcapil untuk identifikasi biometrik, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK), Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), kepolisian, rumah sakit, dan dinas sosial daerah lain. Jejaring ini sangat membantu penelusuran keluarga dan pemantauan pasca-reunifikasi, sekaligus mengkompensasi keterbatasan SDM internal.

Meski demikian, efektivitas jejaring dibatasi oleh keterbatasan anggaran. Bapak Bapak Ambar Dwi Pratiknyo, Penyuluh Sosial Ahli Madya Penanggung Jawab Kegiatan Reunifikasi menjelaskan:

"Anggaran yang terbatas mempengaruhi strategi reunifikasi, sehingga kami menerapkan sistem Cost on Delivery atau menentukan titik temu di daerah asal demi efisiensi biaya transportasi." (Wawancara, 10 Desember 2025).

Keterbatasan anggaran juga membatasi pelatihan berkelanjutan bagi SDM dan pengembangan modul intervensi yang lebih khusus. Dengan demikian, input fisik, SDM, dan jejaring kolaborasi mendukung pelaksanaan layanan dasar dan reunifikasi awal, tetapi perlu perkuatan kapasitas internal dan sumber daya finansial untuk meningkatkan efektivitas secara menyeluruh.

Evaluasi Proses (Process)

Evaluasi proses menilai pelaksanaan layanan dan strategi operasional Rumah Singgah untuk mengetahui seberapa baik program dijalankan serta mengidentifikasi kendala yang muncul (Artanto et al., 2023).

Pelaksanaan layanan di Rumah Singgah Kota Magelang mengikuti SOP formal mulai dari penerimaan laporan, pemenuhan kebutuhan dasar, layanan kesehatan, penelusuran identitas dan keluarga, hingga reunifikasi atau rujukan

lanjutan. Namun, dalam praktik sehari-hari, pendekatan bersifat fleksibel menyesuaikan kondisi klien. Ibu Anita Setyo Lestari, petugas jaga Rumah Singgah, menyatakan:

"Tidak ada pilihan, ketika ada laporan atau kiriman kita pasti kita layani." (Wawancara, 11 Desember 2025).

Tahapan inti meliputi asesmen awal, pemenuhan kebutuhan dasar, layanan kesehatan, serta penelusuran keluarga. Titik kritis terjadi pada tahap penelusuran dan negosiasi dengan keluarga, yang sering mengalami penolakan. Menurut Bapak Ambar Dwi Pratiknyo, Penyuluh Sosial Ahli Madya Penanggung Jawab Kegiatan Reunifikasi :

"Kegagalan reunifikasi umumnya disebabkan faktor eksternal, seperti ketidaksiapan keluarga menerima klien." (Wawancara, 10 Desember 2025).

Pendekatan intervensi tidak membedakan modul baku berdasarkan jenis PMKS. Contohnya, untuk klien penyandang disabilitas, fokus utama adalah latihan fisik dan pemulihan kesehatan dasar, sebagaimana dijelaskan Ibu Anita Sebagai Petugas Jaga Rumah Singgah:

"Latihan fisik dan pemberian masukan hingga klien sehat." (Wawancara, 11 Desember 2025).

Kendala proses yang berulang termasuk asesmen awal yang belum sepenuhnya komprehensif, terutama pada aspek sosial dan psikologis. Hal ini berdampak pada asesmen lanjutan yang seharusnya melibatkan pihak terkait, namun belum optimal. Selain itu, keterbatasan SDM berpengaruh pada kualitas pendampingan, karena petugas harus menangani perawatan harian sekaligus proses reunifikasi. Sinergi dengan jaringan eksternal (Satpol PP, kepolisian, Disdukcapil, rumah sakit, dan PSM/TKSK) berjalan, tetapi lebih bersifat responsif dan belum terintegrasi dalam skema pendampingan berkelanjutan.

Dengan demikian, proses layanan menunjukkan komitmen tinggi dalam menampung dan merawat klien, namun efektivitas menuju reunifikasi masih terhambat oleh keterbatasan kapasitas internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan reunifikasi.

Evaluasi Hasil (Product)

Evaluasi produk menilai efektivitas layanan Rumah Singgah dalam mencapai tujuan, khususnya keberhasilan reunifikasi PMKS dengan keluarga atau lingkungan asal (Artanto et al., 2023).

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Rumah Singgah berhasil menjalankan fungsi sebagai layanan darurat dan gateway untuk proses reunifikasi. Keberhasilan reunifikasi diukur melalui dua indikator utama: kesiapan keluarga menerima klien, dan kemandirian fisik sebagai indikator minimal dasar klien, seperti kemampuan mandi, makan, dan merawat diri sendiri. Bapak Ambar Dwi Pratiknyo, Penyuluh Sosial Ahli Madya Penanggung Jawab Kegiatan Reunifikasi menyatakan:

"Kesiapan keluarga sangat mempengaruhi proses keberhasilan reunifikasi." (Wawancara, 10 Desember 2025),

sementara Ibu Anita Setyo Lestari yakni petugas jaga rumah singgah menambahkan:

"Kesiapan klien diukur dari pencapaian kemandirian fisik dasar." (Wawancara, 11 Desember 2025).

Dalam tiga tahun terakhir, lebih dari 90 kasus berhasil direunifikasi, dengan estimasi tingkat keberhasilan sekitar 80%. Kondisi fisik dan kesehatan klien mayoritas membaik setelah intervensi.

Namun, terdapat produk yang tidak diinginkan (unintended outcome), yaitu kasus reunifikasi gagal yang menyebabkan klien tinggal jangka panjang di Rumah Singgah. Contohnya, lansia terlantar berinisial M tetap berada di Rumah Singgah karena keluarga menolak. Hal ini mengubah fungsi Rumah Singgah dari tempat sementara menjadi tempat tinggal permanen bagi klien tertentu.

Untuk keberlanjutan hasil reunifikasi, dibangun mekanisme pemantauan pasca-reunifikasi melalui jaringan PSM dan TKSK di tingkat kelurahan. Faktor penentu keberhasilan jangka panjang meliputi kesiapan keluarga, efektivitas mediasi, kemandirian klien, dan dukungan jaringan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, evaluasi produk menunjukkan bahwa Rumah Singgah berhasil dalam fungsi perlindungan sosial darurat dan fasilitasi awal reunifikasi, namun sistem pengukuran keberhasilan dan penanganan kasus klien yang stranded perlu diperkuat untuk memastikan reunifikasi yang bermakna dan berkelanjutan.

Analisis Kendala dan Tantangan Utama

Pelaksanaan pelayanan reunifikasi di Rumah Singgah Kota Magelang dihadapkan pada serangkaian kendala dan tantangan multidimensi yang saling berkait, yang dapat dikelompokkan menjadi tantangan internal dan eksternal. Secara internal, keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan mendasar. Jumlah petugas yang hanya empat orang dengan sistem shift 24 jam tidak proporsional dengan beban kerja holistik yang mencakup perawatan harian hingga proses reunifikasi. Lebih lanjut, kompetensi teknis petugas dinilai belum memadai, sebagaimana pernyataan yang diberikan Ibu Anita Setyo Lestari yakni petugas jaga rumah singgah, bahwa:

"peningkatan kapasitas sumber daya manusia masih perlu dilakukan. Selama ini memang sudah ada upaya melalui kunjungan atau studi tiru ke rumah singgah lain serta arahan dari pihak Dinas Sosial, namun petugas belum mendapatkan pelatihan khusus yang terstruktur untuk menangani seluruh jenis PMKS." (Wawancara, 11 Desember 2025).

Keterbatasan ini berdampak langsung pada kualitas asesmen dan pendampingan psikososial yang dapat diberikan. Dari sisi manajerial, terdapat kelemahan dalam sistem dokumentasi dan pemantauan perkembangan klien secara harian, serta ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan prosedur asesmen dan pelaporan.

Dari sisi eksternal, tantangan terbesar berasal dari lingkungan sosial klien, khususnya keluarga. Penolakan keluarga untuk menerima kembali mantan klien menjadi faktor paling dominan dalam kegagalan proses reunifikasi. Penolakan tersebut umumnya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, keterbatasan fisik klien yang

masih membutuhkan perawatan lanjutan, serta beban psikologis keluarga. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Anita Setyo Lestari yakni petugas jaga rumah singgah bahwa:

“Kasus klien berinisial I dan M tidak berhasil direunifikasi karena keluarga menolak untuk menerima kembali. Klien berinisial I pada dasarnya telah memiliki kemampuan untuk hidup mandiri, seperti mandi, makan, dan mengurus kebutuhan pribadi, sehingga meskipun mengalami penolakan keluarga, klien tersebut dirujuk ke panti pemerintah. Sementara itu, klien berinisial M selain tidak diterima oleh keluarga, juga merupakan lansia dengan keterbatasan dalam kemandirian. Mengingat bahwa rujukan ke panti pemerintah mensyaratkan kemampuan dasar dalam perawatan diri, klien M dinilai belum memenuhi kriteria tersebut dan tetap memperoleh layanan.” (Wawancara, 11 Desember 2025).

Tantangan lain dalam proses layanan berasal dari karakteristik dan kompleksitas kondisi klien, yang beragam mulai dari penyandang disabilitas dengan disregulasi emosi dan keterbatasan kemandirian hingga lansia terlantar dengan penyakit kronis, yang membutuhkan penanganan spesifik dan waktu rehabilitasi yang sering kali melampaui batas maksimal layanan tujuh hari sebagaimana diatur dalam SOP. Akibatnya, rumah singgah terpaksa berfungsi sebagai tempat tinggal semi-permanen, yang tidak sesuai dengan desain awalnya. Selain itu, meskipun jejaring kolaborasi dengan instansi lain telah terbentuk, sinergi tersebut belum terintegrasi dalam sebuah model pendampingan pasca-reunifikasi yang solid dan terukur, sehingga keberlanjutan reintegrasi klien di masyarakat masih sangat rapuh. Kombinasi dari semua kendala ini menciptakan sebuah siklus di mana keterbatasan internal memperlemah kemampuan lembaga dalam mempersiapkan klien dan mendampingi keluarga, sementara penolakan eksternal dan kompleksitas masalah sering kali menggagalkan upaya reunifikasi, yang pada akhirnya kembali membebani kapasitas internal rumah singgah yang sudah terbatas.

Model Rekomendasi Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan Rumah Singgah Kota Magelang menggunakan model CIPP serta analisis kendala yang dihadapi, penelitian ini merumuskan model rekomendasi peningkatan pelayanan yang bersifat adaptif, realistik, dan kontekstual. Rekomendasi ini tidak dimaksudkan untuk mengganti sistem yang telah berjalan, melainkan memperkuat aspek-aspek layanan yang masih lemah agar fungsi Rumah Singgah sebagai fasilitator reunifikasi dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Pada dimensi konteks, diperlukan penegasan kembali fungsi Rumah Singgah sebagai layanan transisi darurat, bukan tempat tinggal jangka panjang. Penajaman klasifikasi kasus sejak tahap awal, khususnya bagi klien dengan kompleksitas tinggi seperti lansia sakit kronis dan Penyandang Disabilitas berat, menjadi penting agar beban layanan tetap sesuai dengan mandat dan kapasitas lembaga. Penguatan koordinasi lintas sektor dengan panti sosial dan fasilitas kesehatan juga diperlukan untuk memperjelas mekanisme rujukan dan mencegah penanganan jangka panjang yang tidak sesuai.

Pada dimensi input, rekomendasi difokuskan pada penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dasar berkelanjutan yang bersifat praktis dan realistik, seperti penanganan penyandang Disabilitas, komunikasi empatik, asesmen psikososial sederhana, dan manajemen krisis. Selain itu, diperlukan dukungan non-fisik berupa panduan atau modul intervensi ringkas berbasis jenis PMKS prioritas guna membantu petugas memberikan layanan yang lebih terarah tanpa menambah beban anggaran secara signifikan.

Pada dimensi proses, penyempurnaan pelayanan dilakukan melalui standarisasi yang fleksibel. SOP perlu dilengkapi dengan asesmen awal yang lebih komprehensif terhadap kondisi klien dan keluarga, serta mekanisme pendampingan reunifikasi secara bertahap. Penguatan peran mediasi keluarga menjadi kunci untuk meningkatkan kesiapan dan komitmen keluarga, sehingga dapat menekan angka penolakan yang selama ini menjadi penyebab utama kegagalan reunifikasi.

Pada dimensi produk, keberhasilan reunifikasi perlu diukur tidak hanya dari pengembalian klien ke keluarga, tetapi juga dari keberlanjutan fungsi sosial klien pasca-reunifikasi. Oleh karena itu, monitoring pasca-reunifikasi perlu diperkuat melalui mekanisme pelaporan sederhana dan terjadwal oleh PSM dan TKSK sebagai upaya deteksi dini terhadap potensi kegagalan reunifikasi.

Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan pelayanan Rumah Singgah dapat lebih optimal dalam mendukung reunifikasi PMKS yang berkelanjutan dan bermartabat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Rumah Singgah Dinas Sosial Kota MAGELANG memiliki peran strategis dalam mendukung upaya penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial melalui pendekatan pelayanan sementara yang berorientasi pada reunifikasi. Evaluasi menggunakan model CIPP menunjukkan bahwa dari aspek konteks, keberadaan Rumah Singgah telah sesuai dengan kebutuhan sosial masyarakat serta didukung oleh regulasi dan kebijakan yang jelas. Dari aspek input, pelayanan Rumah Singgah didukung oleh sarana dan prasarana yang relatif memadai untuk pemenuhan kebutuhan dasar PMKS. Namun demikian, keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia, khususnya tenaga pendamping sosial, masih menjadi kendala dalam menangani kompleksitas permasalahan PMKS secara komprehensif. Pada aspek proses, pelaksanaan pelayanan secara umum telah mengikuti alur dan standar operasional prosedur yang berlaku, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan hambatan berupa keterbatasan waktu pelayanan, asesmen yang belum optimal, serta koordinasi lintas sektor yang belum maksimal.

Sementara itu, dari aspek produk, pelayanan Rumah Singgah telah memberikan dampak positif terhadap keberhasilan reunifikasi PMKS dengan keluarga atau lingkungan sosialnya. Namun, keberhasilan tersebut belum sepenuhnya berkelanjutan dan masih memerlukan penguatan melalui pendampingan lanjutan dan sinergi antarinstansi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan mekanisme asesmen dan

tindak lanjut, serta optimalisasi kerja sama lintas sektor agar pelayanan Rumah Singgah dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan dalam mendukung kesejahteraan sosial PMKS.

DAFTAR RUJUKAN

- Afjan, Wilenda Yudha Pratama, and Hayat. 2023. "Implementasi Peraturan Daerah No 9 Tahun 2013 Tentang Penanganan Anak Jalanan , Gelandangan Dan Pengemis (Studi Pada Dinas Sosial Kota Malang)." 6(2):549–59.
- Aristya, Septian. 2023. "CIPP : Implementasi Model Evaluasi Pendidikan." 5(1):72–81.
- Artanto, Dicky, Hasan Ibadin, and Suwadi. 2023. "Penerapan Evaluasi CIPP (Context, Input, Process,Product) Dalam Program Rintisan Madrasah Unggul Di MTsN 1 Yogyakarta." 5(1):68–82. doi: 10.54396/alfahim.v5i1.543.
- Karisadini. 2025. "Evaluasi Program Pembinaan Kemandirian Di Lapas Perempuan Tangerang Menggunakan Model Cipp." 6(1).
- Kurniawan, iqbal eka, selina alifia fayara Putri, firalda kirana Putri, Karina Prasanti, nigitania aprillia karinasari, and irawan hadi wiranata. 2025. "Peran Rumah Singgah Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Di Kabupaten Nganjuk." 273–86.
- 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.
- Sari, Dian Permata, and Titik Sumarti. 2017. "Analisis Efektivitas Program Pemberdayaan Anak Jalanan Di Rumah Singgah Tabayun Kecamatan Cibinong , Kabupaten Bogor (Analysis of Street Children Empowerment Program in Tabayun Shelter Cibinong Sub District, Bogor District)." 1(1):29–42.
- Peraturan Walikota Magelang Nomor 73 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Magelang.
- Peraturan Walikota Magelang Nomor 60 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Pusat Kesejahteraan Di Kota Magelang.
- Stufflebeam, Daniel L., and Chris L. S. Coryn. 2014. Evaluation Theory, Models, and Applications. 2nd, illustr ed. John Wiley & Sons, 2014.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.