

EVALUASI DAN INDIKATOR KEBERHASILAN PROGRAM INTERVENSI SOSIAL UNTUK PERUBAHAN

Sokhivah, M.Si.

Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jakarta

sokhivah@umj.ac.id

Abstrak

Evaluasi merupakan suatu tahapan penting dalam keseluruhan program intervensi sosial. Proses inilah yang akan menunjukkan apakah program intervensi sosial yang dilaksanakan telah menjawab persoalan yang muncul atau tidak, apakah program yang telah dilaksanakan benar-benar memenuhi kebutuhan klien atau tidak, sesuai dengan prosedur atau tidak dan bagaimana hambatan yang dialami. Dengan kata lain, evaluasi merupakan proses penting yang harus dilaksanakan untuk melihat apakah suatu program intervensi sosial mengalami kegagalan atau keberhasilan. Artikel ini disusun dengan menggunakan pendekatan studi literatur yang bertujuan untuk mendeskripsikan proses evaluasi program intervensi sosial untuk perubahan secara komprehensif. Hasil dari penelitian ini untuk menunjukkan tahapan evaluasi dalam program intervensi sosial. Dimana proses intervensi sosial dilakukan dalam tiga tahapan yaitu pra intervensi, proses intervensi dan pasca intervensi sosial. Pada masing-masing tahapan, dilakukan evaluasi. Evaluasi pada tahapan pra intervensi sosial dilakukan melalui pengumpulan data, menjalankan asesmen dan penilaian struktur kelembagaan organisasi. Pada tahapan intervensi sosial, evaluasi dilakukan melalui evaluasi formatif. Dimana evaluasi formatif ini terdiri dari pretest, post-test dan focus grup. Ketiga proses evaluasi ini (pretest, post-test dan focus grup) dilakukan untuk memonitor kesesuaian intervensi dengan praktek-praktek pekerjaan sosial dan kesesuaian pendekatan, keterampilan dan teknik dengan masalah yang dihadapi klien. Sedangkan evaluasi pada tahapan pasca intervensi sosial melalui evaluasi sumatif. Evaluasi sumatif dilaksanakan dengan menggunakan focus grup, form, angket, ceklist, atau instrumen yang sesuai dengan indikator pencapaian yang hendak dinilai dan diukur sesuai dengan tujuan intervensi sosial yang dilakukan.

Kata Kunci : *Evaluasi, Indikator Keberhasilan, Program, Intervensi Sosial*

EVALUATION AND INDICATORS OF SUCCESS IN SOCIAL INTERVENTION PROGRAM FOR CHANGE

Abstract

Evaluation is an important step in the overall social intervention program. This process will indicate whether the implemented social intervention program has answered the problems or not, whether the program that has been implemented really meets the client's needs or not, fulfilling to the procedure or not and how the obstacles are experienced. In other words, evaluation is an important process that must be carried out, to see whether a social intervention program is succeed or not. This article was arranged by a literature study approach which aims to describe the evaluation process of social intervention programs for change in a comprehensive way. The results of this study are to figure out the evaluation stage in social interventions program. Where the social intervention process is carried out in three stages, there are pre-intervention, intervention process and post-social intervention. At each stage, an evaluation is implemented. Evaluation implemented at the pre-social intervention stage there are data collection, conducting assessments and assessing the organizational structure of the organization. At the stage of the social intervention

process, evaluation implemented through formative evaluation. Where this formative evaluation consists of a pretest, post-test and focus group. These three evaluation processes (pretest, post-test and focus group) were implemented to monitor the suitability of the intervention with social work practices and the suitability of approaches, skills and techniques with the client's problems. While the evaluation implemented at the post-social intervention stage is through a summative evaluation. Summative evaluation is carried out using focus groups, forms, questionnaires, checklists, or instruments that are in accordance with the achievement indicators to be assessed and measured in accordance with the objectives of the implementation social intervention.

Keywords: Evaluation, Indicator of Success, Program, social Intervention.

PENDAHULUAN

Ketika bekerja untuk merubah organisasi dan masyarakat, seorang pekerja sosial khususnya harus melakukan pengumpulan data dan menjalankan asesmen sebelum melaksanakan proses kegiatan. Tidak terlalu mengejutkan apabila merubah sistem yang besar adalah sulit dan menghabiskan waktu. Bisa saja seseorang atau beberapa orang yang tetap, memutuskan membuat perubahan untuk membuat dan mengimplementasikan sesuatu tindakan yang menciptakan suatu perubahan. Hal ini memerlukan perencanaan pendidikan, negosiasi dan kesabaran untuk mendapat perubahan yang berarti. Termasuk didalamnya perubahan kebijakan dan program organisasi serta perubahan legislatif yang mempengaruhi masyarakat luas. Teknik-teknik dalam praktek pelayanan tidak langsung antara lain:

1. Kegiatan Pengumpulan Data

Langkah pertama dalam menyiapkan perubahan masyarakat atau lembaga adalah melakukan pengumpulan informasi sebaik mungkin. Misalnya dalam organisasi, pekerja sosial harus mengumpulkan informasi mengenai struktur pembuatan keputusan dalam lembaga atau masyarakat, Untuk itu pekerja sosial perlu mempelajari tentang visibilitas beberapa pilihan biaya untuk perubahan pada masa sekarang dan cara yang efektif untuk melakukan perubahan. Dalam pengumpulan data itu, pekerja sosial biasa melakukannya dalam rapat staf, pertemuan pimpinan atau dari anggota komite. Bisa juga pekerja sosial menggunakan *focus grup* untuk memperoleh pendapat mengenai satu topik. cara

lain untuk pengumpulan data bisa menggunakan kuesioner yang standar. Pengumpulan data dapat juga berarti menggunakan laporan dan dokumen yang relevan. Selanjutnya menulis satu laporan yang memudahkan untuk dianalisis.

2. Kegiatan Asesmen

Setelah data dikumpulkan dan diringkas, pekerja sosial harus menggunakan beberapa alat untuk membantunya mengimplementasikan data dan membuat kesimpulan. Ketika bekerja pada level organisasi, pekerja sosial secara khusus konsen pada isu bagaimana memahami alternatif cara untuk menstruktur suatu pekerjaan dalam lembaga pelayanan kemanusiaan. Atau cara untuk mengorganisir data yang menuju kepada penilaian kebutuhan yang benar-benar dialami oleh klien. Pada level komunitas, pekerja sosial perlu untuk dapat mengakses faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan dalam masyarakat. Sebelum melakukan suatu tindakan, pekerja sosial harus mengakses secara akurat kebijakan sosial pada suatu tempat dan memahami beberapa perubahan yang mungkin dicadangkan atau disarankan.

3. Menilai Struktur Kelembagaan

Struktur organisasi suatu lembaga mempunyai pengaruh yang signifikan pada kemampuan seorang pekerja sosial dalam memberikan pelayanan yang efektif. Dalam beberapa tipe organisasi, struktur dapat memberikan harapan yang berbeda-beda menurut penampilan tugas-tugas yang begitu kompleksnya. Sejumlah kewenangan digunakan untuk dibuatkan keputusan dari tingkat dimana kebijakan dan peraturan itu dibuat. Dalam lembaga pelayanan manusia,

memiliki keragaman struktur yang ada mulai dari birokrasi tinggi sampai kepada yang memberikan kewenangan pekerja. Sebagai contoh lembaga pelayanan publik cenderung lebih birokratis yang membenarkan pembuat kebijakan dan administrator program menjaga tingkat kontrol yang tinggi melebihi keberfungsian organisasi. Pada lembaga non profit swasta sangat kontras karena biasanya kecil dan menawarkan sedikit program dan cenderung mendesentralisasikan wewenang serta sangat minim ketentuan dan peraturan dalam organisasi. Bagi pekerja sosial dalam semua tipe organisasi pelayanan manusia, hal ini berguna untuk mengakui bahwa tingkat birokrasi ada dan penyesuaian dapat dilakukan untuk menciptakan keseimbangan antara manajemen dan pekerja dalam kerangka menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pada waktu itu pekerja harus menasehatkan bagi perubahan struktur ketika mereka mendapati struktur organisasi kurang dapat memberikan pelayanan pada klien. Untuk menginformasikan usaha advokasi ini adalah berguna untuk menguji beberapa format struktur yang umumnya ditemukan dalam lembaga pelayanan manusia. Terdapat tiga bentuk kelembagaan organisasi pelayanan manusia yaitu;

1. Model Birokrasi

Dalam bentuk aslinya, birokrasi diartikan pembagian kerja dalam aktivitas pekerjaan. Secara jelas dari penugasan pada pekerja khususnya sebuah hirarki kerja dari manajer, supervisor dan pekerja garis depan atau staf. Secara resmi diatur dengan ketentuan atau peraturan yang bersifat kaku dan pekerjaan tersebut diatas dilaksanakan di dalam semangat tidak bersahabat yang tidak mengakomodasikan keunikan individu.

2. Model Adokrasi

Yaitu struktur organisasi yang berbentuk kelompok ad-hock yang menangani isu per isu dalam organisasi. Tipe organisasi ini mempunyai kewenangan dan beroperasi dengan sedikit ketentuan dan peraturan organisasi. Organisasi ini juga memiliki struktur organisasi yang datar.

Dimana posisi semua staf adalah sama. Lembaga ad-hock seperti ini memiliki kelemahan pada struktur dan stabilitas, tapi mampu mengembangkan isu-isu dan melakukan perubahan seara cepat.

3. Struktur organisasi yang lain

Terdapat dua struktur organisasi disini, yaitu model fungsional yang berdasarkan fungsi staf dan pendekatan tim proyek yang berdasarkan pada kepentingan suatu proyek.

METODE

Artikel ini menggunakan pendekatan kajian literatur atau literature review, yaitu kajian berupa buku-buku dan dokumen ataupun jenis tulisan lainnya yang terkait dengan topik evaluasi dan indikator keberhasilan program intervensi sosial untuk perubahan yang diangkat dalam artikel ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Program Intervensi Sosial

Evaluasi merupakan proses penting yang harus dilakukan secara seksama agar tujuan yang hendak dicapai dapat terlaksana dengan baik. Agar proses ini dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan, maka evaluasi harus dilakukan sesuai dengan kaidah-kaidah tertentu secara sistematis. Karena proses yang dilakukan dimaksudkan untuk mengetahui situasi dan kondisi program yang sedang atau telah dilakukan, maka pada dasarnya proses ini merupakan proses penelitian secara mendalam yang ditujukan untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai proses maupun program intervensi sosial yang dilakukan. Untuk menjadi seorang pekerja sosial yang efektif, seseorang harus memahami apakah intervensi yang dikembangkannya dapat dilakukan secara efektif atau tidak, sesuai dengan harapan klien atau tidak, dapat mencapai tujuan atau tidak, dan sebagainya. Hal ini nampaknya merupakan sesuatu yang sangat sederhana, akan tetapi untuk mengembangkan strategi dalam mengevaluasi praktek intervensi sosial yang kita lakukan secara efektif bukan pekerjaan yang mudah untuk dilakukan. Bahkan walaupun kita telah memiliki rencana yang jelas untuk mengevaluasi hasil intervensi yang telah

dilakukan, atau untuk mengevaluasi program intervensi yang dijalankan. Banyak tantangan yang harus dihadapi untuk mengukur efektivitas ini. Proses evaluasi secara tipikal merupakan suatu proses yang berkelanjutan (*ongoing process*), sehingga kita harus selalu menilai apakah tujuan-tujuan jangka pendek yang telah ditentukan dapat tercapai dengan baik. Evaluasi juga dapat dipandang sebagai tahap akhir dalam sebuah kegiatan, yang seringkali mendasari suatu keputusan bersama antara pekerja sosial dengan klien untuk mengakhiri hubungan profesional yang terjalin. Tujuan evaluasi intervensi sosial terhadap klien adalah untuk melihat, menilai dan mengukur sejauhmana tujuan intervensi sosial telah dicapai serta hambatan-hambatan yang dialami dalam proses intervensi sosial.

Manfaat Evaluasi

Dewasa ini perhatian terhadap pentingnya pertanggung jawaban (*accountability*) pelaksanaan praktek pekerjaan sosial semakin meningkat. Oleh karena itu tuntutan untuk melakukan evaluasi atas pelaksanaan intervensi dan program pelayanan juga meningkat dengan sangat signifikan. Selain itu banyak lembaga-lembaga pelayanan yang memberikan perhatian untuk mengukur praktek apa yang telah dilakukannya, sampai seberapa jauh proses pelayanan telah sesuai dengan rencana, dan bagaimana pencapaian tujuan akhirnya. Manfaat evaluasi intervensi sosial terhadap penyandang cacat dapat dilihat dari beberapa sisi yaitu:

- 1) Manfaat ekonomis; sejauhmana efisiensi dan efektifitas telah dicapai dari program intervensi sosial yang dijalankan.
- 2) Manfaat politis; suatu evaluasi yang dilakukan dengan baik, terukur secara akurat, dan dipublikasikan secara luas akan berpengaruh besar dalam pengambilan keputusan pada tingkat kebijakan. Suatu evaluasi terhadap berhasilnya suatu program intervensi sosial terhadap penyandang cacat, misalnya, dapat mempengaruhi parlemen (DPR) untuk mengalokasikan sumber dana dan daya yang ada bagi keberlanjutan program

intervensi sosial yang diberikan. Evaluasi semacam ini akan sangat bermanfaat untuk meyakinkan pihak-pihak lain.

- 3) Pertanggungjawaban publik; masyarakat menginginkan suatu jaminan apakah mereka memperoleh pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
- 4) Untuk perbaikan, perubahan, serta penyederhanaan suatu proses intervensi sosial. Tanpa evaluasi, pekerja sosial tidak pernah bercermin. Dia tidak mengetahui apa hasil yang telah dicapai, dia tidak mengetahui proses mana yang tidak sesuai dengan tujuan, dia tidak mengetahui harapan-harapan klien yang terabaikan.

Evaluasi intervensi sosial dalam kenyataannya seringkali tidak dilakukan. Hal ini disebabkan beberapa faktor antara lain:

- a. Pekerja sosial khawatir bahwa dirinya akan merasa gagal jika di evaluasi.
- b. Pekerja sosial terlalu sibuk untuk melakukan evaluasi.
- c. Lembaga atau pekerja sosial belum atau tidak memberikan perhatian yang cukup terhadap pentingnya evaluasi.
- d. Pekerja sosial tidak memiliki ketrampilan yang memadai untuk melakukan evaluasi secara baik.

Toseland dan Rivas (1984) yang dikutip oleh Ashman (1993) menyebutkan pentingnya evaluasi dalam praktek pekerjaan sosial :

- a. Dapat memberikan pemahaman kepada pekerja sosial tentang dampak dari praktek pertolongan yang telah dilakukannya.
- b. Dapat memberikan umpan balik (*feedback*) kepada pekerja sosial dalam meningkatkan keterampilannya dalam bekerjasama dengan klien.
- c. Dapat menunjukkan kemanfaatan program-program yang dilaksanakan, yang berguna untuk perbaikan program di masa yang akan datang.

- d. Menjadi media untuk memahami kemajuan-kemajuan yang telah dicapai klien.
- e. Dapat menjadi media bagi klien untuk mengekspresikan sikap, harapan, serta pandangan-pandangannya.
- f. Dapat menjadi media untuk mengembangkan pengetahuan yang bermanfaat bagi praktek orang lain.

Proses Evaluasi

Kettner dan Nichols (1985) yang dikutip oleh Ashman (1993) seringkali membedakan antara evaluasi dan monitoring, yang menyebutkan bahwa monitoring dan evaluasi memiliki fungsi saling melengkapi (*complementary*). Monitoring merupakan upaya untuk melihat proses pemberian pelayanan, sedangkan evaluasi merupakan upaya untuk melihat efektivitas pelayanan. Ahli lain (Rivas dan Barker) menyatakan bahwa monitoring sebenarnya juga merupakan suatu evaluasi. Jadi mereka ini hanya membedakan antara evaluasi formatif dan evaluasi sumatif. Evaluasi formatif dilakukan untuk melihat proses pelayanan (identik dengan monitoring), sedangkan evaluasi sumatif dilakukan untuk melihat efektifitas pelayanan.

Banyak ahli yang menyatakan bahwa evaluasi memiliki fungsi sebagai alat untuk monitoring. Evaluasi semacam ini dilakukan pada saat intervensi atau pelayanan sedang dilakukan. Evaluasi semacam ini disebut dengan **evaluasi formatif** (*formative evaluation*). Fokus utama dari evaluasi formatif atau monitoring lebih pada proses pemberian pelayanan dibandingkan pada hasil akhirnya. Misalnya suatu evaluasi yang berupa penyampaian kuesioner kepada masyarakat yang diberi pelayanan penyuluhan sosial oleh pekerja sosial. Evaluasi semacam ini bertujuan untuk melakukan assessment apakah kemajuan-kemajuan yang telah direncanakan dapat tercapai. *Pretest dan post-test* dalam suatu sesi pelayanan dapat juga digunakan sebagai evaluasi semacam ini. Selain evaluasi formatif atau monitoring, **evaluasi sumatif** (*summative evaluation*), yaitu untuk mengetahui apakah hasil akhir yang diharapkan

telah tercapai atau belum. Evaluasi semacam ini dilakukan setelah suatu proses pelayanan diselesaikan.

Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan meliputi dua aspek, yaitu indikator keberhasilan program dan indikator keberhasilan klien. Indikator yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan program intervensi sosial antara lain;

- 1) Telah menggunakan prinsip-prinsip praktek pekerjaan sosial dengan penyandang cacat.
- 2) Menggunakan pendekatan, keterampilan dan teknik yang sesuai dengan masalah yang dihadapi klien.

Sedangkan indikator keberhasilan klien dapat dilihat dari pengertian intervensi sosial terhadap Penyandang Cacat yaitu upaya untuk memulihkan dan atau menumbuh kembangkan kemauan dan kemampuan klien dalam penyesuaian diri (*personal adjustment*) dan penyesuaian dengan lingkungan sosialnya (*sosial adjustment*) penyandang cacat. Dalam konteks ini, intervensi sosial lebih menekankan kepada keberfungsian sosial-psikologis klien yang dimanifestasikan ke dalam tujuan intervensi sosial terhadap penyandang cacat yaitu;

- a. dimilikinya kemandirian penyandang cacat dalam pengurusan diri,
- b. meningkatnya kemampuan berkomunikasi dan relasi,
- c. mampu melaksanakan fungsi dan peranan sosialnya dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan keluarga, kelompok dan masyarakat.
- d. meningkatnya rasa harga diri dan kepercayaan diri

Dengan demikian indikator keberhasilan intervensi sosial terhadap penyandang cacat adalah;

- 1) Peningkatan kemandirian penyandang cacat dalam pengurusan diri.
- 2) Peningkatan kemampuan berkomunikasi dan berelasi dengan orang lain.

- 3) Kemampuan melaksanakan fungsi dan peranan sosialnya dalam kehidupan sehari-hari.
- 4) Peningkatan rasa harga diri (*self esteem*) dan percaya diri (*self confidence*) klien.

Simpulan

Dalam bekerja untuk perubahan organisasi dan masyarakat, maka seorang pekerja sosial khususnya harus melakukan pengumpulan data dan menjalankan asesmen sebelum melaksanakan proses kegiatan perubahan. Ada tiga teknik yang biasa digunakan dalam praktek tidak langsung yaitu pengumpulan data, asesmen dan penilaian struktur kelembagaan organisasi. Organisasi pelayanan kemanusiaan sebagai tempat pelaksanaan praktek pekerjaan sosial mempunyai tiga bentuk kelembagaan yaitu model birokrasi, model adokrasi, dan model struktur yang lain termasuk model fungsional yang berdasarkan fungsi staf dan pendekatan tim proyek berdasarkan kepentingan suatu proyek. Selain itu setiap program intervensi sosial perlu dilakukan evaluasi untuk menilai keberhasilan program tersebut. Untuk menilai dan mengukur indikator keberhasilan tersebut, pekerja sosial dapat menggunakan borang (form), angket, ceklist atau instrumen yang sesuai dengan indikator yang

hendak dinilai dan diukur sesuai dengan tujuan intervensi sosial yang dilakukan.

Daftar Pustaka

- Ashman, K. K, & Hull, G. H, Jr. (1993). *Understanding Generalist Practice*. Chicago: Nelson Hall Publishers.
- Brueggemann, W. G. (2002). *The Practice of Macro Sosial Work*, 2nd ed. Belmont.CA : Brooks/Cole.
- Departemen Sosial RI. (2003). *Pedoman Umum Pelaksanaan Intervensi Sosial Penyandang Cacat Dalam Panti*. Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan dan Rehabilitasi Penyandang Cacat.
- Kettner,P., Moroney, M. & Martin, L.L.(1999). *Designing and Managing Programs : An Effectiveness Based Approach*, 2nd ed. Thousand Oaks :Sage Publisher.
- Rothman, J. C. (2003). *Sosial Work Practice across Disability*. Boston: Allyn and Bacon
- Soriano,F.I.(1995). *Conducting Needs Assesments : A Multidisciplinary Approach*. Newbury Park,CA : Sage Publisher
- Wirkin, B. R. & James.(1995). *Planning and Conducting Needs Assesmen*. Newbury Park,CA:Sage Publisher`