PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 3, September (2021)
e-ISSN: 2797-0469

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP GELANDANGAN PENGEMIS DAN ANAK JALANAN DI KOTA SURABAYA
Studi Kasus UPTD Liponsos Kota Surabaya

Putra Syarif Hidayatullah
Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
putrasyarif3@gmail.com

ABSTRAK

Penyandang masalah kesejahtraan sosial seperti anak jalanan, gelandangan, dan pengemis perlu mendapatkan perhatian yang serius dari Pemerintah Kota Surabaya. Hal tersebut terjadi karena ketatnya persaingan dalam mencari pekerjaan, membengkaknya biaya hidup, minimnya Pendidikan, sulitnya mendapatkan kualitas kehidupan yang layak, dan karena minimnya lapangan pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut maka Penyandang Masalah Kesejahteraan sosial (PMKS) perlu mendapatkan pembinaan dan pemeberdayaan agar mereka dapat menikmati kualitas hidup yang layak. Dinas Sosial kota Surabaya hadir dalam mengatasi masalah tersebut melalui UPTD Liponsos (Lingkungan Pondok Sosial) yang berlokasi di keputih. Liponsos merupakan tempat penampungan sementara bagi mereka Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang terjaring Razia di kota Surabaya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan di UPTD Liponsos kota Surabaya adalah bahwa UPTD Liponsos berhasil melakukan pembinaan yang cukup baik ditandai dengan adanya angka penurunan jumlah PMKS setiap tahunnya. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan di UPTD Lingkungan Pondok Sosial (Liponsos) kota Surabaya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Liponsos kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial sudah efektif. Adapun pelayanan yang diberikan sudah efektif dalam menangani masalah yang dialami PMKS.

Kata kunci: *Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), Pelayanan Publik, Implementasi*

A. PENDAHULUAN

Penyandang masalah kesejahtraan sosial seperti anak jalanan, gelandangan, dan pengemis perlu mendapatkan perhatian yang serius dari Pemerintah Kota Surabaya. Oleh karena itu Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) perlu diberi pembinaan dan pemberdayaan salah satunya melalui edukasi pendidikan dan fasilitas kehidupan yang layak agar mereka mendapatkan kualitas kehidupan yang lebih baik. UPTD Liponsos keputih merupakan unit yang bernaung di bawah pengawasan dinas sosial kota surabaya, fungsi UPTD

Liponsos ialah sebagai tempat penampungan sementara bagi mereka yang terjaring razia di jalanan.

Pada proses penjaringan, UPTD Liponsos bekerja sama dengan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Call Center dan Perlindungan Masyarakat (Linmas). Satpol PP dan Linmas berpatroli di tempat ruangan terbuka umum seperti taman kota dan trotoar sepanjang jalan di kota surabaya. Mereka yang terjaring akan di angkut kendaraan patroli dan dibawa menuju UPTD Liponsos Kota Surabaya guna identifikasi data diri, cek kesehatan, dan di berikan tindakan lanjut sesuai dengan golongan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

Permasalahan kesejahteraan sosial menuntut kehadiran pemerintah sebagai pemecah masalah dan memenuhi kebutuhan Penyandang Masalah Kesjahtraan Sosial (PMKS) sesuai dengan tugas dan fungsinya. Seperti yang diketahui bahwa fungsi dinas sosial adalah menyelenggarakan program kesejahteraan sosial diantaranya adalah memberdayakan gelandangan, pengemis, dan anak jalanan. Dalam hal ini permasalahan sosial mengenai gelandangan, pengemis, dan anak jalanan menjadikan Liponsos sebagai alat untuk membina, melayani, dan mengendalikan angka penyandang masalah kesejahteraan sosial dengan cara memenuhi kebutuhan yang berdampak pada perubahan sifat dan perilaku mereka menuju kearah yang lebih baik.

Gelandangan, pengemis, dan anak jalanan merupakan bentuk dari sekian banyak permasalahan sosial yang terjadi terutama di kota besar seperti Surabaya. Mereka dianggap mengganggu kenyamanan dan keindahan kota. Dalam penlitian ini fokus permasalahan yang diambil adalah fungsi UPTD Liponsos kota Surabaya dalam melakukan pemberdayaan dan pemberian kehidupan yang layak masih belum tercukupi dengan maksimal, berdasarkan situasi yang peneliti amati kondisi di UPTD Liponsos keputih kota surabaya hanya memenuhi kebutuhan dasar bagi para anak jalanan, gelandangan, dan pengemis yang berupa makan 3 kali sehari dan tempat beristirahat yang apa adanya. Fasilitas yang belum terpenuhi di antaranya tempat tidur yang layak, belum di lengkapinya tempat tidur dengan kasur, ruang perpustakaan yang tidak berfungsi dengan semestinya, dan fasilitas hiburan yang belum terpenuhi.

B. METODE PENELITIAN

Dalam karya tulis ini peneliti menggunakan metode penelitian yang digunakan penulis adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan metode kualitatif deskriptif ini untuk memahami dan mendeskrisikan kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data objektif dalam rangka untuk mencari tahu fungsi UPTD Liponsos Keputih sebagai tempat pelayanan dan Pembinaan.

Penelitian deskriptif yaitu sebuah penelitian yang berusaha untuk merunutkan proses pemecahan masalah yang sedang terjadi berdasarkan data yang ada. Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode kualitatif dengan rangkaian kegatan dalam proses mengumpulkan informasi berdasarkan kondisi dan situasi yang terjadi dalam kehidupan objek penelitian yang kemudian dihubungkan

dengan pemecahan masalah dari sudut pandang teoritis sehingga penelitian ini bersifat induktif karena tidak dimulai dari hipotesis sebagai generalisasi.

Peran peneliti merupakan kunci keberhasilan dalam sebuah kegiatan penelitian sehingga diperlukan adanya peran dan keterlibatan secara langsung dari peneliti untuk turun langsung ke lapangan agar dapat mengetahui permasalahan apa yang sedang terjadi. Tujuan hal tersebut agar informasi dan data yang di dapat akan sesuai dengan penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Penelitian ini berlokasi di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya. Lokasi penelitian ini terletak di Jl. Keputih Tegal, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur dengan nomoer kode pos 60111. Hal ini karena penanganan teknis dalam pelayanan dan pembinaan dilakukan oleh Liponsos.

Penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan yang diberikan kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di UPTD Liponsos kota Surabaya. Adapun focus penelitian yang di maksud adalah sebagai berikut : Efisiensi, Transparansi, Responsibilitas, Efektifitas yang dilaksanakan oleh UPTD Liponsos dalam upaya memberikan pelayanan kepada klien atau masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan di lokasi penelitian. Sumber data Menurut Sugiyono (2015:137) data primer merupakan sumber yang secara langsung memberikan data kepada peneliti sedangkan data sekunder adalah pengumpulan informasi yang didapatkan secara tidak langsung yang diberikan keada peneliti. Data yang diperoleh berupa dokumen yang ada di lokasi penelitian, maupun sumber lain.

Menurut Sugiyono (2015:241) Teknik triangulasi adalah merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat kombinasi dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber-sumber yang ada. Triangulasi teknik artnya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan informasi dan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi secara secara serempak pada sumber data yang sama. Triangulasi sumber berarti cara untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda dengan teknik pengumpulan data yang sama.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan yang akan disajikan oleh peneliti merupakan hasil dari kegiatan peneltian yang dilakukan di lokasi penelitian. Peneliti telah melakukan pengumpulan data yang berupa wawancara kepada informan yaitu Ka. Subag tata Usaha yang mewakili Kepala UPTD, staff kantor, staff pelayanan, dan juga klien yang di bina di UPTD Liponsos Keputih. Peneliti juga melakukan observasi dan kemudian melakukan dokumentasi untuk mengetahui implementasi pelayanan public yang diterapkan dalam proses pemberian pelayanan kepada penyandang masalah kesejahteraan social (PMKS) khususnya gelandangan, pengemis, dan anak jalanan di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya. Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan konsep pelayanan public yang ideal menurut Nuriyanto (2014:8) untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria dalam konsep pelayanan tersebut. Indicator atau kriteria yang

digunakan untuk mencapai konsep pelayanan yang ideal adalah (a) efisiensi, (b) transparansi, (c) efektivitas, (d) responsibilitas:

Efisiensi

Dari hasil penelitian berupa wawancara kepada pegawai yang bertugas di UPTD Lingkungan Pondok Sosial bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kantor maupun lapangan sudah berusaha mengedepankan efisiensi. Para pegawai yang bertugas bekerja sangat kompak dalam memproses laporan klien masuk. Para pekerja yang bertugas terbagi dalam beberapa unit tugas pada bagian pelayanan sendiri terdapat beberapa pegawai yang bekerja sesuai dengan kemampuannya masing. Pada bagian identifikasi pegawai sudah bekerja dengan baik dalam menanggapi laporan yang ada seperti pada proses penerimaan dan pemulangan yang dilakukan bagian pelayanan sudah baik dan tidak membuat klien maupun pihak keluarga menjadi merasa kesulitan. Pada bagian dokumentasi juga demikian pekerjaan yang dilakukan sudah efisien dan tidak berbelit belit sehingga pelayanan yang diberikan oleh UPTD Lingkungan Pondok Sosial tidak membuat klien atau pihak keluarga klien tidak merasa berbelit-belit. Pada proses pembinaan mental yang dilakukan beberapa hari dalam sebulan kegiatan ini biasanya dilakukan ketika para PMKS sedang beraktivitas. Berbeda dengan waktu yang dilakukan oleh Pembina kesehatan yang setiap hari berkeliling kamar-kamar dan barak untuk memantau kondisi klien. Penyuluhan yang dilakukan mengenai kesehatan juga dilakukan tetapi tidak ada waktu pasti terutama dimasa pandemic yang rutin melakukan test covid-19, pembinaan ini dilakukan hingga mereka dinyatakan siap pulang dan kondisi kesehatannya baik sehingga mereka tidak dirawat lagi di UPTD lingkungan pondok social keputih. Untuk efisiensi waktu pembinaan juga diberikan oleh pegawai berulangkali di setiap bulannya. Dengan demikian efisiensi waktu yang dilakukan para pegawai dalam melakukan pembinaan tidak dapat dipastikan karena bergantung pada kondisi klien sampai dapat dinyatakan mereka berada di titik kondisi yang lebih baik sehingga mereka dari sebelumnya dan siap untuk berkehidupan social di masyarakat seperti pada biasanya.

Transparansi

Pada tahap kedua ini adalah mengenai Transparansi pelayanan yang diberikan dengan melihat bagaimana pegawai menanggapi keluhan dan pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan pihak yang terkait dengan klien kepada pegawai. Yang dilakukan pegawai dalam proses membagikan informasi sangatlah terbuka dan tidak membuat pihak-pihak terkait seperti keluarga dan kerabat merasa kesulitan dalam mengakses informasi. Segala bentuk informasi yang berkaitan tentang klien akan dibagikan secara terbuka dan apa adanya tanpa ada rekayasa sedikitpun sehingga pihak-pihak terkait dapat mengetahui situiasi dan kondisi yang sedang dialami oleh klien. Pihak keluarga maupun kerabat dapat memantau kondisi fisik dan mental klien secara rutin. Untuk mendapatkan informasi mengenai perkembangan dan perubahan yang dialami klien, pihak keluarga hanya perlu menghubungi pegawai yang bertugas di lapangan, dan pegawai akan memberikan informasi sesuai yang dipertanyakan oleh keluarga klien. Selain itu juga pihak keluarga dapat menjenguk rutin klien yang ditampung di UPTD Lingkungan pondok social keputih. Apabila terjadi suatu peristiwa duka

seperti kematian klien, pihak keluarga juga dihubungi apabila dapat dihubungi dan dijelaskan seluruh kronologi kejadian yang dialami klien, namun apabila klien yang tidak memiliki keluarga atau pihak yang dapat dihubungi sebagai penanggung jawab maka klien tersebut akan diberi status T4 yang artinya tidak mempunyai siapa-siapa untuk dihubungi atau dapat disebut sebagai sebatangkara. Klien T4 akan sepenuhnya menjadi tanggung jawab UPTD Lingkungan Pondok Sosial sampai ada pihak yang merasa sebagai keluarga dan membawa bukti-bukti jelas agar dapat dilakukan pemulangan. Tentunya atas hasil informasi yang didapat peneliti selama melakukan penelitian, UPTD Lingkungan Pondok Sosial sudah menerapkan Transparansi dalam memberikan informasi kepada pihak ynag terkait kepada klien.

Efektivitas

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dilihat dari output (hasil kerja) efektivitas dari pegawai pembinaan UPTD Lingkungan Pondok Sosial dapat menganalisis bahwa para pekerja dan jajaran staff baik pelayanan maupun kantor sudah berusaha memberikan pelayanan dan pembinaan sebaik mungkin terhadap para klien khususnya gelandangan, anak jalanan, dan pengemis mulai dari pemberian fasilitas, pembinaan mental, perawatan fisik, bimbingan rohani, dan usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan para klien di UPTD Lingkungan Pondok Sosial. Hasil dari kegiatan pelayanan dan pembinaan tersebut yaitu dapat memberikan perubahan terhadap kualitas kehidupan yang didapatkan oleh para penyandang Masalah kesejahteraan Sosial (PMKS). Melalui pembinaan kesehatan pegawai memberikan pengobatan sesuai dengan kondisi yang diderita oleh klien khususnya gelandangan, pengemis, dan anak jalanan apabila kondisi kesehatan mereka sedang terganggu seperti tidak nafsu makan atau menderita sakit maka mereka akan dberikan obat sampai sembuh, apabila sakit yang diderita cukup parah maka klien akan di rujuk ke rumah sakit yang bekerjasama dengan UPTD Lingkungan Pondok Sosial. Begitu juga dengan pembinaan social seperti kedisiplinan, kepatuhan, dan kebiasaan hal tersebut juga diberikan oleh pegawai agar mereka dapat tertib di apabila dipulangkan dan kembali di dalam lingkukan kehidupan bermasyarakat. Dengan demikian hasil dari pelayanan yang diberikan UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih Surabaya dalam upaya membina penyandang masalah kesejahteraan social (PMKS) untuk dapat memberikan kualitas hidup yang lebih baik dan mereka siap untuk dipulangkan. Pembinaan dilakukan terus-menerus setiap hari dan pegawai juga mengkontrol para klien. Usaha yang dilakukan UPTD Lingkungan pondok social juga sudah baik dalam menangani permasalahan dan kebutuhan PMKS yang dibina. Meski terdapat beberapa hal yang dirasa kurang maksimal namun pada data yang disajikan ini tentu sudah dapat dikatakan efektif hanya saja perlu beberapa peningkatan pelayanan agar kedepannya menjadi lebih efektif dan lebih baik lagi.

Responsibilitas

Peneliti juga mewawancarai informan mengenai responsibiltas. Repons yang diberikan UPTD Lingkungan pondok social juga sudah sangat cepat dan baik. Pegawai menindaklanjuti mengenai informasi yang didapat seperti hasil Razia yang segera di identifikasi dan ditelusuri kronologi klien mengapa bisa terjaring Razia dan berusaha menggali informasi tentang klien agar dapat

ditelusuri dan ditindaklanjuti. Respon yang lain juga diberikan apabila kebutuhan klien perlu tindakan lanjut yang cepat, UPTD Lingkungan pondok social dengan segenap sumberdaya yang ada akan menindaklanjuti dan memenuhi kebutuhan klien. Sperti ada klien yang menglami sakit maka bagian unit kesehatan akan memeriksa dan merawat sesuai dengan penyakit yang di derita. Pada bagian pelayanan juga sudah sangat responsive seperti segera meberi surat rujukan apabila klien mengalami sakit yang cukup keras sehingga membutuhkan pelayanan medis yang lebih lanjut. Pada bagian konsumsi juga selalu tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan pangan para penghuni klien seperti memberi makan sehari 3 kali, memandikan klien yang berkebutuhan khusus atau juga lansia. Pada proses penerimaan pegawai juga menindaklanjuti deperti menerima dan mengecek kondisi fisik dan mental klien, menerima aduan masyarakat, dan juga meberikan informasi-informasi yang bersifat mendesak. Dari Analisa peneliti bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak UPTD Lingkungan Pondok Sosial sudah responsive dalam hal ini mengenai tanggapan dan tindakan reaksi yang diberikam kepada klien maupun masyarakat.

Peneliti juga turut mewawancarai klien penyandang masalah kesejahteraan social (PMKS) untuk memperkuat data dan informasi yang diberikan jajaran staff dan pegawai di UPTD Liponsos. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penelitian yang dilakukan sudah efektif karena klien merasa terbantu dengan adanya pelayanan dan pembinaan yang diberikan oleh UPTD Lingkungan Pondok Sosial. Dengan adanya UPTD Lingkungan Pondok Sosial mereka yang mempunyai masalah kesejahteraan menajdi terbantu dengan ditandai oleh meningkatnya kualitas hidup mereka, kebutuhan dasar merka terpenuhi sehingga kehidupan mereka mengalami peningktanan menuju ke arah yang lebih baik.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang dijabarkan peneliti mengenai implementasi pelayanan public terhadap penyandang masalah kesejahteraan social (PMKS) khususnya adalah gelandangan, pengemis, dan anak jalanan di UPTD Lingkungan Pondok Sosial keputih maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan yang diberikan di UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih melalui indicator menurut Nuriyanto adalah sebagai berikut:

Efisiensi, dalam tahap ini para pegawai UPTD Liponsos dapat dikatakan cukup efisien karena tugas tugas yang terbagi sudah dilaksanakan sesuai dengan prosi dan posisinya masing-masing dan untuk administrasi sudah cukup efisien karena tidak menyulitkan pihak manapun terutama pihak yang terkait dalam proses penerimaan dan pemulangan klien.

Transparansi, pada bagian ini UPTD Lingkungan Pondok Sosial sudah transparan dalam proses pemberian informasi kepada pihak-pihak yang terkait dengan klien. Hal ini sudah berjalan efektif. Para pegawai selalu siap memberikan informasi mengenai klien kapanpun.

Efektifitas, meski terdapat beberapa hambatan dalam proses pelayanan yang maksimal. Tindakan yang diberikan UPTD Lingkungan Pondok Sosial sudah efektif dalam upaya pembinaan terhadap klien hingga mereka dinyatakan siap pulang dan berdaya sosial. Hal ini terbukti pada data yang disajikan bahwa UPTD

Lingkungan Pondok Sosial dapat memulangkan klien dengan jumlah yang cukup banyak, dan jumlah PMKS setiap tahunnya semakin menurun.

Responsibilitas, dinilai dari responsibilitas pelayanan yang sudah diberikan sudah efektif karena pegawai menanggapi setiap informasi dengan cepat, selain itu respon pegawai dalam pembinaan juga sudah cepat seperti mengkontrol tiap barak, memantau aktivitas mereka, dan menanggapi segala bentuk keluhan yang terjadi pada klien.

Adapun hambatan atau permasalahan-permasalahan yang di temukan peneliti dalam implementasi pelayanan yang dilakukan UPTD Lingkungan Pondok Sosial yaitu tidak tersedianya alat bantu/alat ketik komputer yang terintegrasi dengan server yang mengakibatkan proses pengumpulan data pada saat penerimaan dan pemulangan harus ditulis dengan cara manual yaitu tulis tangan, kemudian adanya fasilitas seperti perpustakaan yang kurang diminati klien dan pasien yang sulit diajak berkomunikasi, terbatasnya jumlah UPT/UPTD yang tersedia, dan klien yang tidak kooperatif.

DAFTAR PUSTAKA

Furqoni, M. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 1–12.

Husna, N. (2009). Ilmu kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial. *Ilmu Kesejahteraan Sosial Dan Pekerjaan Sosial*, 45–58.

Haryanto, I. S. &. (2018). *Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dalam Pendekatan Rehabilitasi dan Pekerjaan Sosial* (D. Novitarini (ed.); 2018th ed.). UNY Press.

Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, *11*(3), 428–453.

Purwoko, T. (2013). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keberadaan Anak Jalanan. *EJournal Sosiologi*, *1*(4), 13–25.

Poso, K., Barat, P., & Poso, K. (2018). *Issn : 2337 - 5736*. *2*.

Rahmat, H. K., Banjarnahor, J., Ma'rufah, N., Widana, I. D., & Ketut, K. (2020). Pemberdayaan Masyarakat Oleh Bintara Pembina Desa (Babinsa) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, *7*(1), 91–107.

Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.

Suharto, E. (2006). *Pengembangan Masyarakat Dalam Praktek Pekerjaan Sosial*. *September*, 1–30.

Yonri, G. A. R. I. (n.d.). *Pembinaan kecamatan kampar timur oleh pemerintah daerah kabupaten kampar*.