

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan**

Jakarta Selatan merupakan Kota Administrasi dengan pusat pemerintahannya berada di Kebayoran Baru. Pada tahun 2018, Kota Administrasi Jakarta Selatan memiliki jumlah penduduk sebanyak 2.296.977 jiwa. Dengan luas wilayah sebesar 154 km<sup>2</sup>, Kota Administrasi Jakarta Selatan memiliki 10 kecamatan antara lain Cilandak, Jagakarsa, Kebayoran Baru, Kebayoran Lama, Mampang Prapatan, Pancoran, Pasar Minggu, Pesanggrahan, Setiabudi, dan Tebet.

Di dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Bagian ke Delapan Pasal 31, Suku Dinas Kota merupakan unit kerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan urusan sosial pada Kota Administrasi dengan dipimpin oleh seorang Kepala Suku Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas serta secara operasional dikoordinasikan oleh Walikota.

##### **4.1.2 Visi dan Misi Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan**

###### **a. Visi**

“Mewujudkan Masyarakat Jakarta yang Peduli, Manusiawi,  
dan Mandiri”

###### **b. Misi**

1. Meningkatkan profesionalitas SDM, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan sosial terhadap masyarakat.
2. Mengembangkan sistem penyelenggaraan serta prasarana dan sarana kesejahteraan sosial.
3. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan dan rehabilitasi sosial kepada PMKS.

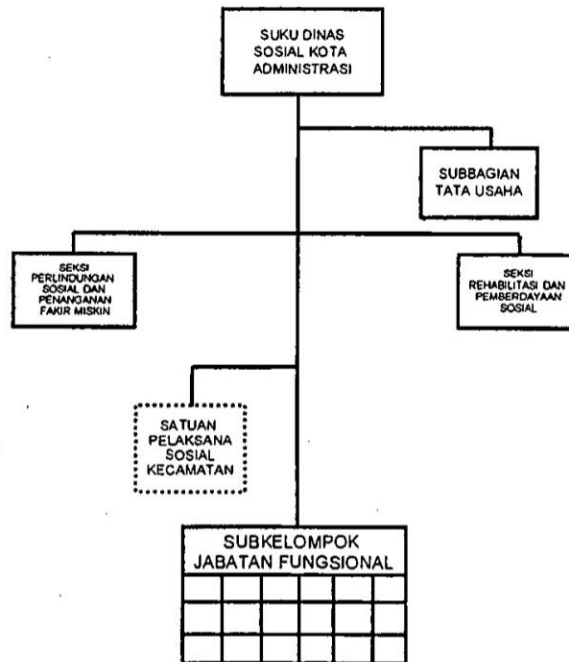
4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan perlindungan dan jaminan sosial.
5. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemberdayaan sosial keluarga dan masyarakat.

#### **4.1.3 Struktur Organisasi Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan**

Struktur organisasi Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial terdiri dari:

1. Kepala Suku Dinas;
2. Subbagian Tata Usaha;
3. Seksi Perlindungan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin;
4. Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial;
5. Satuan Pelaksana Sosial Kecamatan; dan
6. Subkelompok Jabatan Fungsional.

Struktur organisasi Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah sebagai berikut:



**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan**

(Sumber data diolah dari Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Suku Dinas Kota)

#### **4.1.4 Tugas dan Fungsi Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan**

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Suku Dinas Kota menyebutkan masing-masing tugas dan fungsi dari unsur pelaksana yang ada di Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan, antara lain:

a. Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan

Suku Dinas Kota memiliki tugas melaksanakan urusan sosial pada lingkup wilayah Kota Administrasi. Pelaksanaan tugas urusan sosial di wilayah Kota Administrasi dilakukan dengan menyelenggarakan fungsi:

- a) penyusunan bahan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dinas Sosial sesuai dengan lingkup tugasnya;

- b) penyusunan dan melaksanakan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Suku Dinas Kota;
- c) penyediaan dan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, dan aset Suku Dinas Kota serta barang milik negara;
- d) mengkoordinasi penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
- e) pencegahan dan rehabilitasi sosial PMKS;
- f) pemberdayaan sosial individu, keluarga, masyarakat, lembaga kesejahteraan sosial, dan peran serta dunia usaha; serta penanganan fakir miskin;
- g) pelaksanaan kegiatan pemutakhiran mandiri data terpadu program penanganan fakir miskin;
- h) pengembangan penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
- i) penggalangan peran serta masyarakat;
- j) pelayanan dan perlindungan sosial korban bencana, orang terlantar, korban tindak kekerasan, pekerja migran bermasalah dan musibah sosial lainnya, serta jaminan kesejahteraan sosial;
- k) pengelolaan data, penyebarluasan informasi, dan pelaksanaan promosi kesejahteraan sosial;
- l) penyediaan, pemeliharaan, dan perawatan prasarana dan sarana kantor Suku Dinas Kota, SKKT, gudang logistik, dan LK3;
- m) pemberian dukungan teknis kepada masyarakat dan perangkat daerah;
- n) penegakan peraturan perundang-undangan di bidang kesejahteraan sosial;
- o) pelaksanaan pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan barang Suku Dinas Kota;
- p) penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan, dan perawatan prasarana dan sarana kerja Suku Dinas Kota;
- q) pengelolaan kearsipan, data, dan informasi Suku Dinas Kota;
- r) pelaksanaan kegiatan ketatausahaan dan kerumahtanggaan Suku Dinas Kota;
- s) pelaksanaan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Suku Dinas Kota;

- t) penyiapan bahan laporan Dinas Sosial yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Suku Dinas Kota; dan
- u) pelaporan dan pertanggungjawaban tugas dan fungsi Suku Dinas Kota yang disampaikan oleh Kepala Suku Dinas kepada Kepala Dinas dengan tembusan kepada Walikota.

b. Kepala Suku Dinas

Kepala Suku Dinas memiliki tugas untuk memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Suku Dinas Kota, serta pelaksanaan tugas Subbagian, Seksi dan Subkelompok jabatan fungsional, melaksanakan kerja sama dan koordinasi dengan SKPD/UKPD dan/atau instansi pemerintah/swasta dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Suku Dinas Kota, dan melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Suku Dinas Kota.

c. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha dipimpin oleh Kepala Subbagian dan memiliki tugas untuk menyusun, melaksanakan, dan *monitoring* rencana strategis, rencana kerja, dokumen pelaksanaan, dan anggaran Dinas Sosial sesuai lingkup tugasnya, melaksanakan pengelolaan kepegawaian, keuangan, dan barang serta ketatausahaan dan kerumahtanggaan Suku Dinas Kota, melaksanakan penyediaan, penatausahaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana kerja Suku Dinas Kota, melaksanakan pengelolaan ruang rapat/ruang pertemuan Suku Dinas Kota, dan melaksanakan publikasi kegiatan dan pengaturan acara Suku Dinas Kota.

d. Seksi Perlindungan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin

Seksi Perlindungan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin dipimpin oleh seorang Kepala Seksi dan memiliki tugas melaksanakan kegiatan pembinaan tenaga penanggulangan bencana, mengkoordinasikan kegiatan pemutakhiran mandiri data terpadu program penanganan fakir miskin, melaksanakan

koordinasi dan menggalang peran serta masyarakat dalam rangka penanganan fakir miskin dan perlindungan sosial kepada korban bencana, penerima Jaminan dan asuransi Sosial, orang terlantar dan korban musibah sosial, melaksanakan pemberian dukungan teknis dan fasilitasi pelaksanaan perlindungan sosial korban bencana, penerima Jaminan dan asuransi Sosial, orang terlantar dan korban musibah sosial, dan menyusun laporan pertanggungjawaban.

e. Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial

Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi dan memiliki tugas melaksanakan kegiatan registrasi, identifikasi, asistensi, rujukan, pencegahan, dan melaksanakan rehabilitasi sosial anak, remaja, lanjut usia, penyandang disabilitas, tuna sosial, ODHA, BWBLP, korban penyalahgunaan NAPZA dan Korban Tindak Kekerasan; menyediakan dan mendistribusikan alat bantu fisik lanjut usia dan penyandang disabilitas; melaksanakan pendampingan proses pengangkatan anak, penyuluhan sosial, kegiatan pengendalian, penjangkauan dan rujukan PMKS, dan menyusun laporan pertanggungjawaban.

f. Satuan Tugas Pelayanan, Pengawasan, dan Pengendalian Sosial (P3S)

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 19 Tahun 2014 Tentang Satuan Tugas Pelayanan, Pengawasan, dan Pengendalian Sosial, Satgas P3S mempunyai tugas pelayanan, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian sosial. Dalam melaksanakan tugas, Satgas P3S mempunyai fungsi persuasif melalui tindakan edukasi, pemberian motivasi, pemantauan, pengahalaan, dan penjagaan, dan perlindungan sosial; dan fungsi koersif dengan tindakan pengendalian sosial untuk dirujuk ke panti sosial.

## 4.2 Hasil Penelitian

Penyajian dan pembahasan mengenai apa yang didapatkan selama pengumpulan data dan fakta yang ada di lapangan secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta menggunakan teori Efektivitas Program milik Campbell. Hasil penelitian dianalisis dan disajikan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan yang telah ditentukan, dokumen yang didapatkan, serta hasil observasi yang dilakukan.

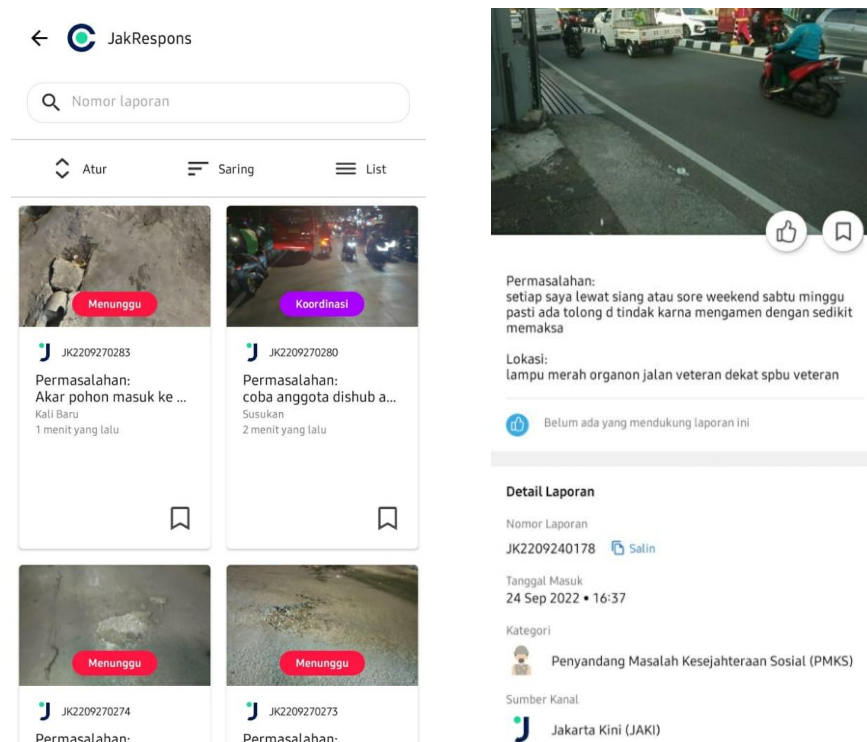
#### **4.2.1 Keberhasilan Program**

Menurut Campbell dalam Mutiarin (2014:97) suatu program dikatakan berhasil karena dijalankan dengan adanya kemampuan operasional dalam mengimplementasikan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dan dinilai dari proses pelaksanaan dan juga prosedur yang dijalankan di lapangan. Penjangkauan sosial dilakukan sebagai upaya pembinaan kesejahteraan sosial terhadap pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Penjangkauan sosial dilakukan dengan persuasif dengan memberikan edukasi, peringatan bahwa telah melanggar ketertiban umum, dan juga surat rujukan agar bisa mendapatkan pelayanan di panti sosial dan koersif dengan PPKS diidentifikasi dan diasesmen sesuai dengan jenis PPKS mereka lalu akan mendapatkan konseling di dalam panti sosial.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan 1 yaitu Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial mengenai alur dan pelaksanaan penjangkauan sosial di Jakarta Selatan menyatakan bahwa dalam melakukan penjangkauan, petugas P3S tidak hanya menjangkau secara langsung di tempat titik rawan dimana mereka sedang bertugas di titik tersebut, namun juga melaksanakan tugas sesuai dengan laporan dari masyarakat. Berikut hasil wawancaranya:

“Alurnya bisa dari laporan masyarakat, bisa langsung mengobrol dengan kami atau melalui aduan di media sosial seperti *FaceBook*, *Instagram*, dan lain-lain itu namanya CRM (*Customer Relationship Management*). CRM itu jatuhnya ada di aplikasi JAKI di mana semua permasalahan masyarakat umum masuk ke sana, nanti dari aplikasi itu akan disaring sesuai dengan permasalahan yang ada, misal sosial ya ke sosial, kalau sampah ya ke lingkungan. Nanti dari situ baru dikirim ke SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) terkait, misal ke sosial kita baca dulu laporannya setelah itu kita

tindak lanjuti.” (**Informan 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial pada tanggal 21 September 2022**)



**Gambar 4. 2 Laporan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Aplikasi JAKI**

(Sumber data diolah dari Aplikasi JAKI pada bagian JakRespon)

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa aplikasi JAKI yang digunakan masyarakat untuk melakukan pengaduan mengenai berbagai permasalahan yang ada di lingkungan masyarakat digunakan sebagai sarana pelayanan masyarakat. Aplikasi tersebut bisa digunakan untuk melaporkan pengaduan mengenai PPKS yang mengganggu ketertiban umum dan selanjutnya akan ditindak lanjuti oleh petugas P3S.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, Petugas P3S menerima laporan yang diterima melalui Aplikasi Jaki lewat grup WhatsApp para petugas dan koordinator Petugas P3S dengan memberitahukan deskripsi PPKS yang menjadi laporan dan hal-hal yang perlu dipersiapkan. Lalu dikomunikasikan petugas yang



sekiranya sedang mengawasi di daerah sekitar laporan untuk menindak lanjuti laporan tersebut. Sebelum petugas menghampiri gelandangan yang menjadi laporan, petugas akan melakukan pengamatan gelandangan tersebut untuk melihat kesesuaian dengan deskripsi laporan setelah itu petugas akan menghampiri gelandangan. Dilakukan edukasi dan teguran dengan memberi tahu bahwa gelandangan tersebut telah dilaporkan oleh masyarakat karena merasa terganggu dengan kehadiran mereka dan telah melanggar ketertiban umum sehingga harus sesegera mungkin pergi dari lokasi tersebut. Petugas melakukan pendataan yang akan dilaporkan kepada kepala seksi nantinya setelah laporan diselesaikan, yang sebelumnya akan menilai apakah gelandangan tersebut akan mendapatkan pembinaan di panti sosial atau tidak. Karena baru sekali dijangkau oleh petugas dan dinilai gelandangan tersebut belum memerlukan pembinaan, maka petugas nanti akan berkoordinasi dengan pihak pelapor bahwa gelandangan tersebut telah ditangani dan tidak berada di lokasi tersebut lagi.



**Gambar 4. 3 Gelandangan yang Menjadi Laporan Masyarakat**

(Sumber: Peneliti, 2022)

Tindak lanjut yang dilakukan tergantung dengan keadaan PPKS seperti gelandangan, pengemis, dan orang dengan gangguan jiwa. Bila PPKS dalam keadaan sehat dan sudah pernah dijangkau maka PPKS tersebut akan dijangkau lagi sebelum dibawa ke panti sosial. PPKS yang memiliki keadaan tidak sehat atau sakit saat dijangkau akan dibawa terlebih dahulu ke puskesmas atau rumah sakit terdekat.

“Kalo PPKS tersebut memerlukan pelayanan kesehatan kita koordinasi dengan Puskesmas, kalo sakit kita prioritasin ngerawat mereka dan koordinasikan juga biar naik mobil AGD (Angkutan Gawat Darurat). Kalau gelandangannya sehat dan gak punya keluarga, karena gak mungkin kita asesmen di lapangan lama-lama, kita angkut dan bawa ke Panti Sosial Bina Insan di Kedoya. Kalo PPKS seorang ODMK (ODGJ) kita bawa dulu ke Rumah Sakit Jiwa milik Pemda DKI Jakarta yaitu RS Jiwa Duren Sawit. Kalo yang sakit fisiknya kita bawa ke Rumah Sakit Budi Asih sih yang sering, dan kalo pusatnya sih di RS Fatmawati. Dari semua PPKS yang dijangkau itu dibawa ke Panti Sosial Bina Insan di Kedoya buat yang di Jakarta Selatan. Di situ dilakukan pembinaan kan, nah itu disalurkan sesuai dengan klasifikasi, yang jompo ke panti jompo, kalo remaja tidak berkeluarga disalurkan ke panti remaja yang ada di Serpong.” **(Informan 2 sebagai Kepala Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Berdasarkan observasi yang dilakukan, pelaksanaan penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S rutin setiap hari dengan dibagi menjadi 3 *shift*, yaitu pagi, sore, dan malam. Hal tersebut juga selaras dengan yang diungkapkan oleh salah satu Petugas P3S.

“Satu kali, dua kali, yang ketiga kali baru kita jangkau. Dijangkaunya dibantu oleh Tim TRC (Tim Reaksi Cepat) bersama dengan tim yang ada di posko. Itu memang kerjanya Tim TRC untuk membawa mereka, 1 Tim TRC ada 5 orang untuk membawa mobil. Di Selatan itu pagi 5 orang, sore 5 orang, dan malam 6 orang dengan per *shift* 8 jam. Penjangkauan baik yang dilakukan di lampu merah, di sepanjang jalan, atau dari laporan masyarakat. ODGJ (orang dengan gangguan jiwa) dari laporan masyarakat yang meresahkan, yang mengamuk masuk ke laporan kita, yang kayak gitu gak perlu diedukasi lagi langsung kita jangkau untuk mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Duren Sawit.” **(Informan 5 selaku Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Untuk bisa memaksimalkan penjangkauan sosial dalam memberikan edukasi dan teguran, bisa mendapati indikasi ahwa suatu daerah mengalami peningkatan jumlah gelandangan dan pengemis maka penjangkauan sosial akan menambahkan bantuan perugas dari SKPD lain, yaitu Satpol PP. Satpol PP memiliki keterlibatan dalam penjangkauan sosial sebagai pengawas dan juga pelaksanaan bila dibutuhkan bantuan oleh dinas sosial. Berikut hasil wawancaranya:

“Kita kan landasan hukumnya untuk penjangkauan sosial ada di perda nomor 8 tahun 2007 tentang ketertiban umum, untuk pelaksanaannya ada si petugas p3s dan untuk kita jatuhnya adalah sebagai pengawas. Untuk pelaksanaan itu ya kita ikut namun secara tupoksi itu milik dinas sosial. Kewenangan ada di dinas sosial, kemarin kita melakukan penertiban, kita hanya membantu (*backup*) para petugas p3s tersebut, karena kan mereka yang punya mobil dinas itu dan alat-alat lain yang diperlukan, mereka juga punya panti buat para ppks dibina serta pendataan. Misal mereka sedang melakukan penertiban, nah kita hanya membantu mereka.” **(Informan 6 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Petugas Satpol PP, Petugas P3s sebagai pelaksana utama dalam penjangkauan sosial sedangkan Satpol PP hanya sebagai personil tambahan bila diperlukan, berikut hasil wawancaranya:

“Landasan hukum penjangkauan sosial dan penertiban umum adalah Perda No. 8 Tahun 2007, yang dilaksanakan oleh Petugas P3S, dan kami memainkan peran pengawasan. Ya, kami ikut dalam pelaksanaannya, tetapi dalam hal tugas dan kegiatan itu adalah bagian dari dinas sosial. Kewenangannya ada di dinas sosial.” **(Informan 7 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Untuk alur pelaksanaan penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas Satpol PP mengikuti alur yang dilakukan oleh Dinas Sosial dengan mengikuti arahan yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut hasil wawancaranya:

“Kita mengikuti alur yang dari dinsos itu. Misal sebelumnya kita rapat mengenai daerah atau area yang disinyalir banyak ppks yaudah nanti kita bergerak bareng. Kita buat penjangkauan sosial itu kalau dibutuhkan saja oleh para petugas p3s, bila ada penertiban khusus yang membutuhkan bantuan dari kami. Kalo untuk sehari-hari ya mereka yang bergerak melakukan penjangkauan sosial, melakukan pengawasan di titik-titik rawan dan juga edukasi kalo ketemu sama pmks. Sebelum ada p3s itu kita yang menjalankan penertiban sedangkan dinas sosial cuman penyediaan panti, kalo sekarang tupoksi itu sudah hidup dan dinsos juga turun ke jalan buat menangani ppks.” **(Informan 6 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Dalam melakukan penjangkauan sosial dalam menangani para gelandangan dan pengemis tidak menggunakan target dalam bentuk angka yang mengharuskan

mereka mengejar target tersebut. Target atau tujuan yang diberlakukan dalam menjalankan penjangkauan sosial adalah agar DKI Jakarta khususnya Jakarta Selatan bisa mengurangi jumlah gelandangan dan pengemis yang ada di jalanan. Informan 3, Informan 4, dan Informan 5 mengatakan bahwa target Suku Dinas Sosial sudah terealisasi dalam menangani gelandangan dan pengemis dengan melakukan penjangkauan sosial.

“Kalau selama ini dibilang sudah sih ya namanya kesenjangan sosial di jalanan ya gak ada batasnya. Kalau menurut saya ya sudah maksimal dilaksanakan. Namun, kembali lagi kepada orang tersebut (PPKS), kan mereka di panti dibina. Kalau kita kan tugasnya memberi arahan, edukasi, dan pelayanan juga menurut saya sudah oke.” **(Informan 3 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Indonesia memiliki daya tarik tersendiri sebagai kota dengan fasilitas yang lengkap dan kemewahan yang mengundang masyarakat dari daerah lain untuk singgah atau mengadu nasib. Namun, tak semua orang yang datang ke Jakarta mampu untuk bertahan dengan beberapa alasan seperti perbekalan logistik yang habis di perjalanan, tertipu oleh teman atau saudara yang mengajak ke Jakarta, pencurian perbekalan selama berada di kota sehingga menjadi orang terlantar, dan lain sebagainya sehingga memunculkan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang dianggap mengganggu ketertiban umum. Dengan adanya penjangkauan sosial yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah khususnya Petugas P3S diharapkan agar bisa mengurangi jumlah PPKS yang berada di tempat umum dan jalan yang bisa mengganggu ketertiban umum.

“Kalau masalah target yang “Jakarta Selatan harus bebas PPKS” itu kayaknya susah menurut saya. Karena Jakarta sebagai daya tarik yang terlihat mendapatkan apa saja mudah, namun pada kenyataannya PPKS itu tidak mengalami kemudahan tersebut karena sulitnya mendapatkan penghasilan yang layak. Juga saat ada kesempatan pulang kampung mereka bilang berhasil hidup di Jakarta membuat temannya juga ikutan ke kota namun hasilnya tak sesuai harapan dan malah menjadi PPKS. Kalau orang yang terlantar, setelah diasesmen permintaan keterangan ternyata orang terlantar harus membuat surat keterangan terlantar oleh kepolisian lalu setelah beberapa hari di panti selepas itu kita antarkan mereka ke stasiun

dekat tempat tinggal mereka lalu diberi uang saku untuk pulang. Kalau mengurangi mungkin bisa, kalau menghilangkan sepertinya tidak mungkin karena kehidupan sosial ini permasalahan sosial seperti itu pasti muncul kembali.” **(Infoman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Koordinator Petugas P3S bahwa untuk menghilangkan PPKS dari DKI Jakarta itu sulit karena Jakarta sebagai kota terbuka yang membolehkan siapa saja masuk dengan syarat harus mampu bertahan di kehidupan ibu kota. Meskipun sudah menjalankan tugas dengan menjangkau PPKS di satu titik yang telah terjangkau, PPKS lainnya akan muncul lagi di jam setelah Petugas P3S menjangkau PPKS sebelumnya, ditambah saat pergantian *shift* pada pukul 15.00 WIB.

“Sebenarnya, kalau target untuk sementara semenjak ada P3S ya lumayan lah. Soalnya kan target kita “bersih PPKS di jalanan”. Tapi memang ya itu seperti tidak ada habisnya. Dan sekarang juga banyak banget model-model pengamen dan pengemis yang baru kayak manusia silver, trus yang suka pakai baju superhero di jalanan itu. Kalau target sementara, misal sudah dilakukan penjangkauan trus ketemu PPKS itu lagi sampe 2-3 kali, kalau yang kayak begitu maka dilakukan pembinaan yang lebih lama untuk membuat efek jera. Kalau sekali kena minimal di panti Kedoya itu 2 minggu (14 hari). Kalau kita lengah, kadang ada aja yang muncul. Kalau protokolnya sepi, mereka munculnya di kampung-kampung kan, yang tidak terlihat dan jauh dari penglihatan P3S. Dan setiap kecamatan spesifikasinya beda-beda, Pesanggrahan atau Jagakarsa itu banyak ODGJ, Kebayoran Lama atau Lebak Bulus banyak manusia silver. P3S ada 2 *shift* pagi jam 7 – 3 sore dan jam 3 – 11 malam, dan yang jam 11 malam – 7 pagi yang jaga cuman TRC aja keliling, gak ada yang di titik. Paling rawan itu pergantian *shift*, yang pagi udah pulang duluan, di titik belum ada yang jaga, nah makin banyak deh tuh yang keluar PPKS-nya. Makanya saya sering ingetin kalau pas pergantian yang pagi jangan pulang dulu sebelum yang jaga sampe malem hadir di titik. Target bersih paling seminggu dua minggu, selanjutnya ya muncul lagi.” **(Infoman 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Petugas P3S melaksanakan tugasnya sesuai dengan akronim nama pekerjaan mereka, yaitu pelayanan, pengawasan, dan pengendalian sosial. Pelayanan yaitu dengan menjalankan laporan yang diterima oleh masyarakat melalui media sosial maupun SKPD dan juga memberikan pelayanan kepada PPKS seperti gelandangan dan pengemis yang saat dijangkau mengalami sakit maka akan

dibantu pengobatan dengan dirujuk ke puskesmas atau rumah sakit pemerintah daerah. Pengawasan dilakukan di 13 titik rawan PPKS yang tersebar di tiap-tiap kecamatan yang ada di Jakarta Selatan antara lain Permata Hijau, Petungkang Selatan, Lebak Bulus, Fatmawati, Trakindo, Pejaten, Lenteng Agung, Kalibata, Pancoran, Mampang Prapatan, Casablanka, Patung Pemuda, dan CSW. Serta pengendalian sosial yaitu dengan membawa PPKS yang telah berhasil dijangkau setelah satu hingga dua kali diberi peringatan agar tidak melanggar aturan untuk dirujuk dan didata sebelum dibawa ke panti sosial.

Pelayanan yang diberikan oleh Petugas P3S kepada para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial tidak hanya berupa menjalankan laporan yang diterima dan memberikan pelayanan kesehatan bagi yang sakit, namun juga memberikan edukasi. Edukasi sosial yang dilakukan berupa pemberitahuan kepada para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial bahwa mereka telah melanggar Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 8 Tahun 2007 Tentang Ketertiban Umum dan juga akan ada sanksi yang diterima bila tetap melanggar peraturan daerah tersebut. Petugas P3S juga menghimbau agar mereka lebih baik dibawa ke panti sosial untuk bisa mengembalikan fungsi sosial mereka lagi.

Adapun prioritas yang diutamakan di antara pelayanan, pengawasan, dan pengendalian sosial yang dilakukan dalam penjangkauan sosial, yaitu pelayanan dan pengendalian sosial. Informan 1, Informan 2, dan Informan 3 menyatakan bahwa prioritas yang diutamakan adalah dengan melaksanakan pelayanan dan pengendalian sosial. Laporan yang Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan terima dari masyarakat, para Petugas P3S segera menyelesaikan permasalahan tersebut dengan mengusahakan laporan yang diterima selesai pada hari itu juga. Berikut wawancaranya:

“Kalo prioritas kita ya memperkecil keberadaan PPKS yang ada di jalanan dengan pengendalian dan pelayanan. Kalau ada laporan yang masuk kita usahakan untuk bisa diselesaikan di hari itu juga.” **(Infroman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Kegiatan penjangkauan sosial yang terdiri dari pelayanan, pengawasan, dan pengendalian sosial merupakan satu lingkaran yang harus dilakukan beriringan sesuai dengan tahapan. Petugas P3S saat bertugas di satu titik rawan, bila menemukan gelandangan dan pengemis berada di sekitaran tempat publik maka akan diberikan edukasi mengenai pelanggaran yang mereka lakukan.

“Sebenarnya sih itu semua satu kesatuan, kita berusaha dengan tujuan utama “mencegah” sebisa mungkin kita ngelakuin persuasif buat nanganin PPKS. Kita juga gak asal melakukan penjangkauan aja, ada pengamen atau badut kita lakuin edukasi “jangan di sini, udah pulang aja, kalian udah melanggar Perda bahwa ini gak boleh apalagi sampe bawa anak”.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Hal yang berbeda disampaikan pada Informan 4 dan informan 5 sebagai Petugas P3S, yaitu:

“Prioritas kita ada di pelayanan. Semua pelayanan masyarakat itu melalui CRM, *Twitter*, *FaceBook*, telepon langsung ke kita, laporan dari polsek, dan media sosial lainnya itu diprioritaskan.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Bukan hanya menerima laporan dari masyarakat dan segera menjalankan laporan tersebut, Petugas P3S juga memberikan pelayanan kesehatan kepada penyandang masalah kesejahteraan sosial yang mereka temukan di jalanan.

“Pelayanan. Pelayanan rumah sakit yang ditujukan kepada orang dengan disabilitas mental, pelayanan pengarmadaan kurang lebih sama dengan pelayanan rumah sakit untuk ODGJ. Jadi ODGJ itu prioritas kita buat memberikan pelayanan ke mereka.” **Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Dalam menjalankan dan melakukan suatu kegiatan pasti memiliki suatu hambatan internal seperti komunikasi yang tidak terserap dengan baik, laporan dari masyarakat yang ganda, kurangnya koordinasi dengan pihak lain, dan lain sebagainya.

“Biasanya kalau ada 2 laporan dalam waktu bersamaan. Misal ada anak punk di titik Lebak Bulus agak kasar sikapnya. Kita kan modalnya persuasif, pengawasan dan pengendalian, modalnya ngawasin dan ngasih nasihat plus

edukasi. Lanjut yang tadi, titik terdekat di sana misalnya Fatmawati tapi dia juga lagi ada laporan lain. Mobil kan 1 *shift* 1 mobil, misal yang harus ditindak lanjuti di Kebayoran Lama sedangkan KDO (Kendaraan Dinas Operasional) lagi dipake ke Jagakarsa kan itu jauh. Kalau terlalu lama menunggu kan PPKSnya jadi resah dan kita juga belum punya mobil patroli yang kayak Satpol PP gitu.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Selain kendala dan hambatan yang terdapat dalam internal organisasi, hambatan juga timbul dari pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial itu sendiri, seperti melakukan pemberontakan karena tak mau dirinya dijangkau oleh petugas sehingga sering berakibat menjadi hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan petugas maupun pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial itu sendiri. Pemebrontakan yang dilakukan tersebut disebabkan karena adanya orang yang menaruh dan mempekerjakan mereka dengan meminta-minta uang di pinggir jalan.

“Kalau berbicara kendala itu banyak, salah satunya di lapangan itu rawan bentrok seperti pengamen, pengemis, kalo gelandangan lumayan nurut. Kalau pengemis kan kita gak tau ada *backing* atau enggak. Pengemis kadang emang ada orang yang sengaja naro, kayak pengemis yang tuna netra suka ada yang nganter ke situ. Kalo pengamen itu kebanyakan dari temen-temennya, jadi pernah mobil dinas kita mereka semua rame-rame mau bakar mobilnya cuma alhamdulillah untuk sekarang sudah bisa dikendalikan.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Selain itu, gelandangan, pengemis, maupun jenis PPKS lainnya yang ditemukan di jalanan untuk diberikan edukasi dan dijangkau tidak memiliki kartu identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal tersebut dinyatakan dalam hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan 3 sebagai petugas P3S.

“Kalau kendala di lapangan paling identitas mereka suka gak jelas, kadang ada yang punya KTP ada yang enggak punya. Kendala kita paling koordinasi sesama instansi, selama ini sih alhamdulillah bisa diatasi. Masalah koordinasinya tuh misalkan gelandangan ada yang lagi sakit kita panggil AGD tapi ternyata lagi dipake buat ke daerah yang lain jadi harus nunggu.” **(Informan 3 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Petugas Satpol PP, yaitu:



“Identitas yang sulit didapatkan dari ppks itu sih, waktu dijangkau buat didata mereka ternyata gak ada KTP. Kendala lainnya sih paling kalo manusia gerobak, apalagi yang punya keluarga dan anak kecil, gerobaknya ini yang bingung mau ditaro dimana. Untuk kendala paling itu doang sih.”  
**(Informan 6 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Tambahan informasi yang didapat adalah serba salahnya petugas penjangkauan sosial bila mendapati gelandangan dan pengemis yang kabur dan berlari saat sedang ingin diberikan edukasi. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalo teknis di lapangan ada juga pengemis yang kita jangkau terus dia lari itu yang bikin bimbang, kalau kita kejar waktu dia lari serba salah nanti dia ditabrak di jalan raya. Kalo kita sembarangan dan ngebuat mereka celaka nanti kita yang kena pidana.” **(Informan 7 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Pengemis yang meminta-minta di jalanan memiliki beragam jenis, seperti manusia silver, pemakaian kostum superhero dan badut, maupun pengemis biasa yang berada di pinggir jalan masih sering berkeliaran sebab terdapat beberapa masyarakat yang iba terhadap mereka. Kepedulian masyarakat terhadap pengemis dengan memberikan sejumlah uang membuat mereka memiliki harapan dengan mengemis akan tetap mendapatkan simpati dan uang dari masyarakat. Adapun larangan untuk memberikan sejumlah uang kepada pengemis yang tertuang di dalam Pasal 40 Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 8 Tahun 2007 Tentang Ketertiban Umum dengan sanksi bagi yang melanggar adalah pidana kurungan paling singkat 10 hari dan paling lama 60 hari dengan denda berkisar dari Rp 100.000 dan paling banyak Rp 20.000.000.

“Masih banyak masyarakat yang peduli terhadap pengemis karena rasa iba dan kasihan melihat mereka. Kesadaran masyarakat ya harus menumbuhkan rasa tega kepada para pengemis itu apalagi terhadap orang tua. Sosialisasi juga mungkin kurang kepada masyarakat karena adanya pandemi Covid-19. Palingan kalau sosialisasi untuk sekarang bisa disambi oleh petugas untuk masyarakat agar tidak memberikan uang kepada gelandangan dan pengemis yang ada di jalanan. Tapi sosialisasi tersebut target orangnya banyak banget di titik rawan tersebut.” **(Infroman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

#### **4.2.2 Keberhasilan Sasaran**

Indikator lain dalam menilai efektivitas suatu program adalah dengan mengetahui keberhasilan sasaran yang dicapai yang dapat dinyatakan melalui kesesuaian pelaksanaan yang dilakukan dengan target yang telah ditentukan. Terdapatnya sasaran utama dari adanya penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S dalam menangani pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial.

Pernyataan dari Informan 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial, menyatakan bahwa sasaran utama dari penjangkauan sosial yang dilakukan adalah semua jenis pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Berikut wawancaranya:

“Sasaran utama kita itu PPKS yang ada di dalam perda nomor 8 tahun 2007, kayak gelandangan, pemulung, pengemis, pengamen, anak jalanan, orang terlantar, dan lain-lain.” **(Informan 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Tabel 4. 1 Jenis Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial dan Hasil Penjangkauan PPKS pada Tahun 2021

NO.	Jenis PPKS	B U L A N												Jumlah
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>												<b>3</b>
<b>1</b>	Gelandangan	12	19	11	22	10	14	8	12	27	8	14	6	<b>163</b>
<b>2</b>	Remaja Bermasalah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>3</b>	Pengemis	2	3	12	5	3	5	-	-	6	-	2	2	<b>40</b>
<b>4</b>	Anak Jalanan	2	5	26	55	3	7	1	10	13	1	9	2	<b>134</b>
<b>5</b>	Tuna Susila	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
<b>6</b>	Waria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>7</b>	Disabilitas Mental	15	3	11	22	6	9	4	7	21	11	29	29	<b>167</b>
<b>8</b>	Penyandang Disabilitas	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>
<b>9</b>	Korban Bencana dan Lainnya	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>10</b>	Korban P. Napza	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>11</b>	Orang Berkebutuhan Khusus	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	-	<b>5</b>
<b>12</b>	Lanjut Usia Terlantar	7	2	8	7	2	3	10	11	6	6	7	8	<b>77</b>
<b>13</b>	Anak Terlantar	1	-	1	2	1	1	1	-	-	1	3	4	<b>15</b>
<b>14</b>	Anak Balita Terlantar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>15</b>	Terlantar	1	1	4	6	10	8	7	-	6	12	14	7	<b>76</b>
<b>16</b>	Lain-lain	8	4	11	21	1	3	1	-	2	3	5	4	<b>63</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>48</b>	<b>37</b>	<b>84</b>	<b>140</b>	<b>37</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>82</b>	<b>44</b>	<b>85</b>	<b>62</b>	<b>742</b>

(Sumber data diolah dari Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan)

Berdasarkan pada Tabel 4.1 tersebut bisa dilihat ada 17 (tujuh belas) jenis-jenis pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang menjadi fokus untuk melakukan penjangkauan sosial antara lain gelandangan, remaja bermasalah, pengemis, anak jalanan, tuna susila, waria, disabilitas mental, penyandang disabilitas, korban bencana dan lainnya, korban penyalahgunaan NAPZA, orang berkebutuhan khusus, lanjut usia terlantar, anak terlantar, anak balita terlantar, terlantar, dan lain-lain. Pada gambar tersebut juga bisa dilihat bahwa disabilitas mental memiliki jumlah paling banyak di tahun 2022 dengan jumlah 167 orang, disusul dengan gelandangan berjumlah 163 orang, dan pengemis sebanyak 40 orang.

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh Informan 2 dan 3 bahwa sasaran utama dari penjangkauan sosial adalah pengemis yang sudah menyebar ke beberapa bentuk dalam mereka menjalankan aksinya dan juga gelandangan, serta target yang ingin mereka inginkan adalah ingin menjadikan hidup mereka lebih baik dengan kembali menjalankan fungsi sosial mereka.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu Petugas P3S, selain sasaran utama penjangkauan sosial yang dilakukan terhadap seluruh kategori pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, sasaran atau tujuan lain yang petugas P3S capai adalah agar masyarakat Jakarta Selatan merasa aman dan nyaman dengan ketertiban umum di tempat publik.

“Sasaran utama penjangkauan PPKS itu meminimalisir adanya tindak pelanggaran ketertiban umum. Penjangkauan itu sarannya memberikan kenyamanan kepada setiap warga DKI Jakarta. Memberikan edukasi terhadap peraturan atau pelanggaran ketertiban umum kepada PPKS.”  
**(Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Pelaksanaan penjangkauan sosial terhadap para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S memiliki target yaitu agar jumlah pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang berkeliaran di jalanan dan ruang publik yang mengganggu ketertiban umum bisa berkurang dan bisa mengubah pola pikir sehingga dapat mengubah hidupnya. Tidak ada target jumlah yang harus dicapai oleh Petugas P3S karena keadaan sosial yang kadang berubah dan tidak menentu.

“Kita gak ada target jumlah, soalnya gak nentu berapa banyaknya pas dijangkau. Target kita paling “bersih dari jalanan”. Kita menjangkau 10 orang dalam minggu ini, tapi kecolongan 1 orang kan sama aja boong, gak bersih. Kalo kita seminggu nangkap 1 orang tapi di tempat itu gak kecolongan PPKS lagi baru itu yang namanya bersih. Makanya dapetnya kan selalu turun naik.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial, berikut wawancaranya:

“Penjangkauan kan kita tiap hari jalan, untuk jumlahnya ya tergantung dari lokasi penjangkauan kita, tapi hampir setiap hari pasti ada yang kita jangkau. Apalagi kan ada laporan dari masyarakat, tiap ada laporan ya pasti kita langsung jalan buat kasih edukasi tapi kalau yang udah sekali dua kali langsung kita angkut. Di posko juga, diharapkan petugas tahu atau setidaknya radius misal 250meter dari dari posko mereka harus ‘menguasai’ titik rawan tersebut.” **(Infroman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bisa diartikan bahwa petugas P3S bertanggung jawab atas daerah titik rawan tempat mereka singgah saat bertugas, tidak hanya di titik tersebut namun juga daerah yang mencakup titik itu. Bila ada laporan dari masyarakat di dekat titik posko Petugas P3S, para Petugas P3S di sekitar laporan tersebut akan segera bergerak dan menyelesaikan laporan yang diterima.

Keberhasilan dari kesesuaian target penjangkauan sosial yang dilaksanakan juga dibantu oleh beberapa pihak terkait seperti yang dinyatakan oleh Informan 5:

“Sudah, selain kita melakukan sendiri kita juga berkoordinasi dengan SKPD terkait contohnya dengan Satpol PP, kelurahan, kecamatan, dan sebagainya.” **(Infroman 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Penanganan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S dilakukan dengan mengatasnamakan kemanusiaan dan tidak memperlakukan PPKS dengan kasar karena adanya SOP yang dibentuk untuk Petugas P3S.

“Kalau target penjangkauan sampai saat ini tidak ada yang ditargetkan, karena sistem humanisnya, kita memikirkan keselamatan mereka juga karena posisinya mereka kan di jalan. Berjalan efisien.” **(Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Dalam mencapai keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan, ada beberapa hal yang dilakukan oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Petugas P3S. Hal-hal yang dilakukan pada penjangkauan bisa dijadikan fokus pada hasil yang dikeluarkan, antara lain kegiatan persuasif yang berupa edukasi dan peringatan kepada para PPKS.

“Persuasif yang kita tekankan, kita kasih edukasi dan peringatan ke mereka kalau melanggar perda ketertiban umum.” **(Informan 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Informan 5 sebagai Petugas P3S dengan pemberian edukasi kepada para PPKS. Berikut hasil wawancaranya:

“Yang pertama itu edukasi dulu kepada pengemis, gelandangan, dan pengamen dengan hati-hati. Kita gak bisa serta-merta langsung ambil mereka, bisa-bisa mereka marah malah yang ada tidak mau dengar kita lagi.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Pernyataan berbeda dari Informan 1 namun memiliki kesamaan yang diungkapkan oleh Informan 2 dan Informan 3 menyatakan bahwa kegiatan yang dilakukan adalah dengan menjaga komunikasi dengan internal dan juga eksternal organisasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam penerimaan dan penyebaran pesan yang diterima, serta kerja sama dengan pihak-pihak terkait seperti Satpol PP, RT, dan RW.

“Konsistensi dan kerja sama antar dinas, sudinsos, dan panti sosial sesuai SOP. Tidak hanya sekedar kegiatan rutinitas, ketangkap – ke panti – keluar – balik lagi. Dilakukan pembinaan misal kegiatan salon, dikasih pelatihan pembinaan selama 6 bulan, dikasih modal sama peralatan tetep aja gak dipake. Ya itu tergantung PPKSnya sendiri gimana mereka menggugah nurani hati mereka agar gak kembali lagi.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Semua kategori dalam PPKS menjadi prioritas untuk mendapatkan pelayanan, namun yang menjadi hal utama adalah orang tua atau lanjut usia yang terlantar di jalanan.

“Kalau fokus sih ya prioritas gak hanya ODGJ, gelandangan, dan pengemis, tapi kita juga memfokuskan kepada lansia terlantar dan orang terlantar. Kalau orang terlantar di sini kan mengalami suatu musibah entah itu tindak kriminal, bencana alam. Semua kategori itu diprioritaskan untuk memperkecil suatu nilai yang membuat mereka menjadi PPKS.” **(Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Pemberian edukasi kepada para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Jakarta Selatan bukan hanya mengenai pemberitahuan PPKS melanggar Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2007 Tentang Ketertiban Umum, namun juga sosialisasi. Sosialisasi yang diberikan adalah bagaimana di panti sosial akan memberikan pelayanan berupa bimbingan dan pelatihan keterampilan yang akan menjadi modal para PPKS untuk mengembalikan keberfungsian sosial mereka sebagai makhluk hidup. Namun, pesan yang disampaikan oleh Petugas P3S memiliki berbagai penyerapan informasi pada PPKS yang sulit untuk merubah pola pikirnya.

“Kalau masalah pola pikir dan hati dari asalnya mereka susah dan tidak mau berubah ya sulit juga, harus dari diri mereka sendiri untuk berubah kalau pemerintah kan cuma menjalankan untuk mengurangi jumlah PPKS.” **(Informan 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Informan 5, karena untuk menilai keberhasilan para PPKS agar bisa mengubah hidupnya dengan memiliki keberfungsian sosial yang baik adalah bagaimana mereka mendapatkan pelayanan di panti sosial tempat mereka tinggal.

“Kalau untuk keberhasilan PPKS itu gak bisa kita nilai karena tugas kita hanya penjangkauan nanti untuk masalah pembinaan ada di panti. Di panti nanti didata lagi, pengemis ini pula keluarga atau enggak, kira-kira bisa gak buat mendapat pembinaan, kalau bisa nanti dididik dan diberi pembinaan di panti yang sesuai sama permintaan dia. Kalau gelandangan juga begitu, cocok di mana nih dia buat mendapatkan pembinaan yang sesuai dengan minat mereka kayak Panti Sosial Bangun Daya atau panti yang lain. Dilihat

juga gelandangan atau pengemis ini di umur yang masih bisa bekerja, nanti panti yang merujuk ke panti lain yang cocok. Keterampilannya macam-macam seperti bercocok tanam, peternakan, perkebunan itu cocoknya di Bala Raja. Panti itu juga ada kerja sama dengan mitra kayak restoran, pabrik, dan lain-lain. Kalau cuman dikasih pelatihan tapi gak disalurkan kan sama aja percuma, setelah selesai di panti mereka gak dapet lapangan pekerjaan.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Pernyataan yang dikemukakan oleh Informan 4 dan Informan 5 sebagai Petugas P3S memiliki kesamaan yang menyatakan bahwa banyak PPKS yang tidak lagi kembali menjadi PPKS.

“Ya, cenderung lebih banyak yang ingin berubah pola pemikirannya.” **(Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Keberhasilan PPKS agar bisa mengembalikan keberfungsian sosial mereka dan tidak lagi menjadi pengemis berasal dari pola pikir yang mereka miliki dan memiliki keinginan untuk mau berubah. Perubahan pola pikir yang tidak mau berubah tersebut bisa berubah menjadi lebih baik di panti sosial yang menjapatkan berbagai bimbingan, konseling, dan juga pelatihan keterampilan sesuai dengan minat dan kecocokan mereka di bidang-bidang yang tersedia.

“Ya itu memang tujuan besarnya. Cuman kita kan gak bisa serta merta harus berkesinambungan dengan *stake holder*. Alurnya kan ke PSBI semua nah dari situ kalo yang remaja dioper ke panti tebet ikut pelatihan *service* atau montir, ada juga yang ke Serpong ikut pelatihan ngelas, di Kedoya yang buat wanita dan juga waria ada pelatihan salon. Dikasih modal dan peralatan, gak mudah membuka toko kecantikan gitu, gak langsung lancar lah usahanya. Di sana juga gak cuma pelatihan aja, ada spiritual kayak keagamaan agar bisa menyadarkan mereka untuk dibuka hati nuraninya, kegiatannya banyak sih ada olahraga di tiap pagi.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

#### 4.2.3 Kepuasan Terhadap Program

Pelaksanaan program atau kegiatan yang dilakukan perlu mengidentifikasi kepuasan penerima program atas pemberian jasa atau barang yang diterima. Barang atau jasa yang diterima harus dipastikan memiliki kualitas



yang dirasakan, maka jika semakin berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap konsumen semakin tinggi akan memunculkan keuntungan bagi para penyelenggara program. Penilaian pada indikator kepuasan terhadap program menilai pelayanan-pelayanan yang diberikan dalam penjangkauan sosial, kepuasan yang diterima gelandangan dan pengemis, kekurangan dari penjangkauan sosial, dan adanya efek untuk merubah kehidupan.

Pelayanan-pelayanan yang ada dalam penjangkauan sosial dan diberikan kepada para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial adalah dengan memberikan edukasi atau teguran bahwa PPKS telah melanggar ketertiban umum dan juga akan memberikan sanksi bila mereka masih kedapatan bertemu lagi dengan Petugas P3S dengan merujuk PPKS ke panti sosial dan bila PPKS hasil penjangkauan terdapat masalah kesehatan akan diantar ke institusi kesehatan seperti puskesmas atau rumah sakit dan PPKS tersebut akan dititipkan sementara di rumah sakit untuk mendapatkan pengobatan. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Informan 8 sebagai pengemis, berikut hasil wawancaranya:

“Edukasi sih yang dikasih tahu kalo saya melanggar aturan yang sebenarnya saya sudah tahu saya melanggar sama peringatan juga, sama temen saya pernah saya dengar dia sakit terus dibawa ke puskesmas.” **(Informan 10 sebagai Pengemis pada 27 September 2022)**

Informan 9 juga menyatakan bahwa ia mendapatkan edukasi mengenai tidak boleh ada PPKS di jalanan di DKI Jakarta, berikut hasil wawancaranya:

“Edukasi, menyampaikan dan menjelaskan gak boleh ada gelandangan di area DKI, juga segera berpindah tempat karena ada peraturan pemerintah yang melanggar adanya gelandangan di pinggiran jalan demi ketertiban.” **(Informan 11 sebagai Gelandangan pada 30 September 2022)**

Berdasarkan wawancara dengan Informan 6 sebagai gelandangan dan Informan 7 sebagai pengemis, mereka mengatakan bahwa pelayanan yang paling sering diterima oleh mereka adalah teguran yang menyatakan PPKS telah melanggar ketertiban umum dan harus pindah ke daerah lain selain di Jakarta, berikut hasil wawancaranya:

“Teguran.” (**Informan 8 sebagai Pengemis pada 14 September 2022**)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Informan 7, berikut hasil wawancaranya:

“Ngasih tau saya ngelanggar ketertiban umum, gak boleh di sini harus pergi ke daerah lain.” (**Informan 9 sebagai Pengemis pada 14 September 2022**)

Alur pelayanan pemberian edukasi dan teguran disampaikan oleh Informan 12 sebagai gelandangan, dengan Petugas P3S mengampiri dan meminta data diri setelah itu memberi tahu agar segera pergi dari tempat yang sedang dijangkau karena alasan adanya laporan dari masyarakat, berikut hasil wawancaranya:

“Edukasi teguran waktu itu saya dikasih tau waktu mereka nyamperin di daerah pasar minggu. Katanya dilaporin sama warga soalnya emang dekat perumahan gitu kan nah ya sudah saya disamperin petugas, nanya-nanyain nama trus asal dari mana dan ngapain di sini ya sudah saya jawab aja seadanya kan kalo mau kabur pun susah dan malas juga saya. Abis itu mereka ngasih tau saya kalo jangan ada di sini mending pindah tempat aja atau mau dibawa ke panti gitu dah, ya saya mending pergi. Edukasinya nyampein kalo gelandangan gak boleh ada di selatan karena demi ketertiban.” (**Informan 12 sebagai Gelandangan pada 13 Desember 2022**)



**Gambar 4. 4 Pengemis yang Membawa Anak Saat Bekerja**

(Sumber: Peneliti, 2022)

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Informan 13 sebagai Pengemis yang membawa anaknya saat sedang bekerja, berikut hasil wawancaranya:

“Teguran gitu ya ngasih tau buat pindah tempat jangan ngemis-ngemis di sini lagi trus udah ngelanggar ketertiban umum dan ngebahagiain diri, saya mau lawan juga gimana ya kasian anak saya, saya pura-pura aja pergi nanti balik lagi kalo mereka gak ada.” **(Informan 13 sebagai Pengemis pada 13 Desember 2022)**

Penerima penjangkauan sosial, dalam penelitian ini yaitu gelandangan dan pengemis, berhak menilai apakah kegiatan penjangkauan sosial memberikan rasa puas atau tidak. Keberhasilan penjangkauan sosial sebagai unit kerja dalam Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan yang diidentifikasi melalui kepuasan para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Hasil wawancara yang dilakukan kepada gelandangan dan pengemis mengenai kepuasan penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S menyatakan bahwa mereka merasa sedikit puas namun juga merasa sedikit tidak puas, berikut hasil wawancaranya:

“Puas tapi gak puas karena gitu-gitu aja sih. Solusi juga paling dibawa ke panti kayak petugas yang tadi bilang ada pelatihan gitu. Kalo dipikir sekilas sih kayak ‘iya ya bener juga’ cuman saya keburu tua jadinya males, mending pergi aja.” **(Informan 8 sebagai Pengemis pada 14 September 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Informan 9 bahwa ia merasa sedikit puas namun juga merasa sedikit tidak puas, berikut hasil wawancaranya:

“Biasa aja.” **(Informan 9 sebagai Pengemis pada 14 September 2022)**

“Biasa aja, ngasih solusi paling juga cuman dibawa ke panti.” **(Informan 13 sebagai Pengemis pada 13 Desember 2022)**

Lain hal dengan yang dinyatakan oleh Informan 10 yang mengatakan bahwa ia merasa tidak puas dengan penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S karena hanya diberikan edukasi atau larangan saja dan merasa diusir oleh petugas P3S.

“Sebenarnya saya tidak puas, karena kita para pengemis dan yang lain hanya diberikan edukasi saja tetapi tidak diberikan solusi dan kami para pengemis

dan gelandangan seperti hanya 'diusir' dari Jakarta Selatan ke daerah lain yang mana hal tersebut sama sekali tidak memberikan solusi. Malah nanti kalo di tempat-tempat lain kita sama saja hanya diberikan edukasi edukasi saja tetapi tidak memberikan titik terang mengenai sumber mata pencaharian kami sehari-hari.” **(Informan 10 sebagai Pengemis pada 27 September 2022)**

Ketidak puasan atas penjangkauan sosial juga dirasakan oleh Informan 11, yaitu:

“Sejauh ini saya belum merasakan adanya kepuasan karena petugas hanya menegur aja sedangkan saya tempat tinggal aja gak punya. Jika pemerintah memang melarang adanya gelandangan, pengamen, pengemis di sekitaran bahu jalan harusnya diberikan solusi bukan hanya sekedar teguran edukasi begitu.” **(Informan 11 sebagai Gelandangan pada 30 September 2022)**

Informan 12 juga mengungkapkan bahwa belum merasa puas dengan pemberian edukasi dan teguran yang diterima karena merasa tidak memberikan solusi bagi permasalahannya, berikut hasil wawancaranya:

“Belom sih, negur-negur gitu aja gak ada perubahannya, liat aja saya sampai sekarang begini aja udah nyari kerja recean juga gak cukup. Solusinya ikut panti juga agak gak yakin sih saya bakal berubah.” **(Informan 12 sebagai Gelandangan pada 13 Desember 2022)**

Setiap kegiatan yang diselenggarakan dan dilakukan pasti memiliki kekurangan dari segi kualitas pelayanan ataupun kinerja pekerja yang memberikan pelayanan. Dalam pemberian penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Suku dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan yang dibantu oleh Petugas P3S dari segi kinerja petugas selama observasi penelitian berlangsung sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, namun hal tersebut masih belum cukup untuk bisa dinilai sebagai rasa puas oleh gelandangan dan pengemis. Hal tersebut dirasakan oleh Informan 9, berikut hasil wawancaranya:

“Mungkin kalo teguran-teguran gitu aja gak ngefek apa-apa sih, kalo liat petugas itu saya bawaannya males tapi sekarang malah kena.” **(Informan 9 sebagai Pengemis pada 14 September 2022)**

Berdasarkan wawancara dengan Informan 9, ia merasa bahwa dengan edukasi atau teguran tidak memiliki efek apapun terhadap dirinya namun beliau memilih menghindar dari Petugas P3S bila suatu saat bertemu dengan petugas lagi. Untuk Informan 10 merasa banyak kekurangan dari adanya penjangkauan sosial, mengatakan bahwa penjangkauan sosial sama sekali tidak memberikan solusi baginya dan merasa tidak ada cukupnya lapangan pekerjaan yang cocok dengannya.

“Kekurangannya ya itu, sama sekali tidak memberikan solusi kepada kami para gelandangan dan pengemis mengenai bagaimana keberlanjutan dari hidup kami jika tidak mengemis. Apakah pemerintah khususnya Petugas P3S mau bertanggung jawab dalam keberlangsungan hidup kami ke depannya jika tidak mengemis. Setidaknya berikan kami lapangan pekerjaan yang cocok untuk kami sehingga kami bisa berhenti dalam menjadi gelandangan dan pengemis. Ya kami juga gamau jadi pengemis mba, tapi ya gimana pekerjaan yg bisa kami lakukan di Jakarta hanya ini.”  
**(Informan 10 sebagai Pengemis pada 27 September 2022)**

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Informan 13 sebagai pengemis yang membawa anak saat meminta-minta, berikut hasil wawancaranya:

“Kekurangannya ya sih paling ngasih solusinya itu, mereka ngasih taunya juga udah baik-baik kok.” **(Informan 13 sebagai Pengemis pada 13 Desember 2022)**

Kendati petugas melakukan tugasnya dengan baik, namun edukasi atau teguran yang diberikan tidak memiliki solusi atas permasalahan yang gelandangan dan pengemis miliki.

“Petugasnya baik, tidak memojokkan saya, tapi saya gak mau dibawa ke panti. Tempat tinggal mah saya ada nih di sini, cuman buat menuhin kebutuhan makan, trus kalo sakit tuh yang gak ada, susah nyarinya.”  
**(Informan 11 sebagai Gelandangan pada 30 September 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Informan 12 sebagai gelandangan, berikut hasil wawancaranya:

“Penyampaian petugasnya baik, tapi kalo untuk solusi sih enggak.”  
**(Informan 12 sebagai Gelandangan pada 13 Desember 2022)**

Lain hal dengan yang dinyatakan oleh Informan 8 yang mengatakan bahwa ia merasa tidak ada kekurangan dalam penjangkauan sosial, berikut hasil wawancanya:

“Gak ada, tegurannya gak kasar. Cuma ya solusi kalo dibawa ke panti nanti cuman gitu-gitu aja gak ngasilin duit mending saya di luar gak ngapain juga bebas.” **(Informan 8 sebagai Pengemis pada 14 September 2022)**

Penjangkauan sosial yang diberikan berupa pelayanan, pengawasan, dan pengendalian sosial dilakukan oleh Petugas P3S dalam penjangkauan sosial harus memberikan efek atau perubahan yang diterima oleh pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Efek yang dimiliki bisa berupa rasa dan pikiran untuk merubah kehidupan agak bisa menjalankan fungsi sosialnya kembali. Ajakan untuk mau mengembalikan keberfungsian sosial nantinya akan diimplementasikan di dalam serangkaian kegiatan pada panti sosial.

“Kalo dari petugasnya sih enggak, pernah terbesit mau berubah cuman saya kembali ke kenyataan kalau yang terjadi sering gak sesuai dengan yang saya mau.” **(Informan 8 sebagai Pengemis pada 14 September 2022)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 8 disa diartikan bahwa ia memiliki rasa dan pola pikir untuk mau mengubah kehidupannya menjadi lebih baik lagi namun, kenyataan yang ia terima tidak bisa membuatnya berubah karena beberapa faktor yang ia miliki berupa keterampilan yang terbatas dan umur yang tidak lagi muda. Informan 9 menyatakan bahwa penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S tidak memiliki efek terhadapnya meskipun sudah beritahukan bahwa bisa menjalani pembinaan di panti sosial, berikut hasil wawancaranya:

“Gimana ya dulu saya ngemis trus diajak sama sodara buat bantu-bantu dia malah ditinggal trus sekarang balik lagi ngemis. Kalo mau berubah ya mau mbak cuman kenyataannya kan beda dari yang saya harapkan. Kalo dari petugasnya sih agaknya enggak ada efek untuk saya.” **(Informan 9 sebagai Pengemis pada 14 September 2022)**

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh Informan 13 sebagai pengemis yang membawa anaknya ketika sedang meminta-minta, mengatakan bahwa dari dalam dirinya memang sudah ada niatan ingin merubah hidupnya demi kebaikan si anak, berikut hasil wawancaranya:

“Jujur aja, enggak. kalo dari petugasnya ya, kalo dari saya sendiri iya soalnya kan saya ada anak kecil, gak mau mereka nanti gedonya kayak saya.” **(Informan 13 sebagai Pengemis pada 13 Desember 2022)**

Berdasarkan wawancara dengan Informan 12 sebagai gelandangan, merasa bahwa Petugas P3S berhasil untuk menggelitik hatinya untuk merubah kehidupan, berikut hasil wawancaranya:

“Muncul perasaan ingin berubah sih iya.” **(Informan 12 sebagai Gelandangan pada 13 Desember 2022)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 10, pemberian pelayanan, pengawasan, dan penjangkauan sosial yang dilakukan Petugas P3S dalam penjangkauan sosial tidak memiliki pengaruh untuknya merubah hidup karena hanya diberikan edukasi atau teguran melanggar ketertiban sosial. Kendati sudah diberi tahukan bahwa ada yang namanya panti sosial dimana kegiatan pembinaan serta pelatihan keterampilan berlangsung, namun Informan 10 merasa hal tersebut tidak berpengaruh.

“Sama sekali tidak merubah kehidupan. Karena mereka hanya mengangkut kita saja dan memberikan edukasi yang itu itu saja. Kita hanya seperti disuruh pindah tempat mengemis dan melanggar ketertiban umum. Ya mau bagaimana pun hanya ini pekerjaan yang bisa kami lakukan. Memberikan edukasi edukasi saja sih menurut saja tidak cukup untuk merubah kehidupan kami.” **(Informan 10 sebagai Pengemis pada 27 September 2022)**

Lain hal dengan yang dinyatakan oleh Informan 11 bahwa ia pernah merasakan pelayanan yang tidak baik oleh Petugas P3S saat melakukan penjangkauan sosial, berikut hasil wawancaranya:

“Sebagian Petugas P3S melakukan penjangkauan dengan baik, namun ada juga petugas yang melakukan dengan tidak baik jadi ya yang kena gak

kepikiran buat berubah.” (**Informan 11 sebagai Gelandangan pada 30 September 2022**)

#### **4.2.4 Tingkat *Input* dan *Output***

Perbandingan antara masukan dan hasil yang dikeluarkan menjadi penilai untuk melihat efektivitas suatu program yang dilaksanakan. Hasil yang diterima harus memiliki nilai yang lebih besar daripada masukan sebagai awal melaksanakan program. Jika hasil lebih besar daripada masukan maka program bisa dikatakan efektif. Penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan bersama dengan Petugas P3S memiliki hasil yang bisa dilihat perbedaannya dari sebelum dan sesudah melakukan penjangkauan sosial di Jakarta Selatan.

“Perubahannya yang terlihat pertama adalah pada ketertiban umumnya, kenyamanannya. Dulunya itu misalkan di taman banyak banget jadi tempat istirahat para pengamen, adanya para petugas P3S di taman dan sejenisnya itu untuk membantu mereka berkumpul. Di lampu merah yang dulunya banyak eksploitasi anak sekarang sudah mulai sedikit. Lalu banyak orang yang ingin mengadu nasibnya di Jakarta dan gak punya rencana yang matang seperti pembekalan logistik yang habis atau ditinggal teman/saudara yang mengajak mereka ke Jakarta, kita pulangkan mereka kembali ke daerah asalnya. Saat kita memulangkan mereka kembali ke daerah asal memunculkan pertimbangan-pertimbangan mereka untuk tidak lagi melakukan hal tersebut.” (**Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022**)

Berdasarkan wawancara tersebut bisa diartikan bahwa masih tersebarunya pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang berada di lingkup publik yang tidak seharusnya sebelum adanya Petugas P3S yang mengawasi, menjangkau, dan memberikan pelayanan kepada para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial seperti gelandangan, pengemis, dan orang terlantar di taman, di pinggir jalan, dan di lampu merah. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Informan 1 mengenai perbandingan anatar sebelum dan sesudah melakukan penjangkauan sosial.



“Perbandingannya ya terlihat sangat jelas meskipun masih saja ada beberapa gelandangan, pengemis, orang terlantar yang ditemukan oleh para petugas kita. Dulu sebelum adanya petugas P3S ramai banget gelandangan, pengemis yang ada di jalanan yang mengganggu keindahan tempat umum, menimbulkan macet juga dulu yang banyak jualan di pinggir jalan pasar juga jadi tempat kumpul mereka, trus ya tindak criminal juga berkurang sih, dulu kan banyak banget tuh yang copet, pengemis, sama parkir liar di daerah sekitar pasar sama stasiun. Dengan adanya petugas jumlahnya yang ada di jalanan berkurang, meskipun masih ada namun jumlahnya gak sebanyak yang dulu setidaknya berkurang. Itu juga karena ada peraturan daerah yang mendukung makanya jumlahnya gak sebanyak dulu.” **(Infoman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Jumlah PPKS yang muncul kadang kali bertambah di waktu-waktu tertentu, seperti pada Bulan Ramadhan, menjelang Bulan Muharam, pada perayaan tahun baru, dan waktu-waktu perayaan di mana masyarakat Jakarta Selatan serempak menghabiskan waktu di luar rumah, yaitu area pemakaman, tempat beribadah, dan sarana rekreasi umum. Pada waktu-waktu tersebut dimanfaatkan oleh gelandangan dan pengemis untuk melancarkan aksinya dengan meminta-minta uang dan belas kasihan pada masyarakat.

“Jelas sekali perbedaannya, ada atau tidak adanya PPKS. Pernah kita waktu Agustusan, petugas semua ikut acara atau kegiatan dan lomba jadi gak ada yang jaga di titik selama setengah hari itu PPKS itu udah banyak banget. Waktu lebaran tuh banyak banget pengemis muncul di pemakaman sama masjid ngumpul di sana. Jadi para PPKS ditinggal setengah hari aja udah banyak banget yang muncul, dan jelas banget perbedaannya.” **(Infoman 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Dengan adanya Petugas P3S yang berjaga dan mengawasi di titik-titik rawan PPKS yang sebelumnya tidak dijaga membuat ketakutan dari pada PPKS itu sendiri sehingga mereka tidak berada di titik tersebut.

“Pasti ada perubahan sih. Tadinya yang ada di CSW banyak, lalu ada petugas dan dilakukan penjangkauan pasti kan menimbulkan rasa takut dan buat mereka mikir “dari pada dibawa ke panti mendingan mereka minggir, pergi ke daerah lain.” Misal pengemis, mereka lebih baik pindah ke Depok asal jangan di DKI karena gak boleh, tapi ada juga yang pintar pindahnya

ke Timur atau ke Barat.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Kebersihan lingkungan menjadil hal yang paling nyata setelah dilaksanakannya penertiban dan penjangkauan sosial untuk menangani pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, berikut hasil wawancaranya:

“Kebersihan jalanan dan juga tempat-tempat publik, apalagi pengemis yang ada di lampu merah untuk sekarang sudah berkurang.” **(Informan 6 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Petugas Satpol PP, yaitu:

“Dari sisi ketertiban, keindahan kota, tadinya orang merasa gak nyaman di lampu merah melihat ada pengemis yang meminta-minta secara paksa namun dengan adanya penertiban itu jadi rapi, aman, dan nyaman. Semua yang dilakukan pasti ada manfaatnya.” **(Informan 7 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Perbandingan ke dua untuk menilai antara masukan dan hasil dari dilakukannya penjangkauan sosial di Jakarta Selatan adalah dengan melihat keberhasilan gelandangan dan pengemis yang dijangkau agar bisa kembali menjalankan fungsi sosialnya dan tidak lagi kembali menjadi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Hal tersebut dilakukan untuk melihat apakah penjangkauan sosial memiliki efek bagi PPKS agar bisa memunculkan perasaan atau pikiran untuk merubah kehidupan dan kembali menjalankan fungsi sosialnya. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, untuk menilai hal tersebut tidak bisa Petugas P3S mampu untuk merubahnya kalau PPKS tidak mau ikut berubah.

“Kalau keberhasilan bisa menjalankan fungsi sosialnya dengan baik itu ya tergantung bagaimana pola pikir dan kemauan mereka untuk berubah. Kalau kita sudah berikan edukasi, berikan pelayanan kalau pemerintah punya panti yang bisa setidaknya untuk merubah hidup mereka dengan adanya pelatihan keterampilan dan bimbingan agar mereka bisa punya *basic* bekerja tapi kalau dari merekanya gak mau berusaha atau tidak mau merasakan susah payahnya dalam membentuk usaha ya kita gak bisa apa-apa.” **(Infroman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Keberhasilan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial agar tidak lagi kembali di jalanan didorong dari bagaimana mereka mendapatkan pelayanan dan pembinaan keterampilan yang mereka jalani semasa berada di panti sosial. Penerapan bimbingan serta pelatihan keterampilan yang dilakukan dengan baik oleh gelandangan dan pengemis di panti sosial dan juga memiliki kemauan untuk berubah bisa menjadi hasil dari tidak kembalinya lagi mereka menjadi PPKS.

“Satu-satunya mereka harus bisa merubah pola pikir dan juga keterampilan yang mereka miliki diasah. Kadang kan yang kita temuin kembali lagi menjadi PPKS karena penghasilan yang kurang dan gak sesuai dengan ekspektasi karena mereka gak mau yang ribet, maunya yang instan makanya mereka kembali ke jalan lagi. Dari 100 orang ya 20 orang yang bisa dikatakan mau berubah.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Petugas P3S tidak bisa untuk sepenuhnya mengawasi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang telah menyelesaikan masa bimbingan di panti sosial selama 14 hingga 21 hari. Pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang berada di panti tidak hanya diberikan modal berupa keterampilan untuk menjadi bekal dalam terjun di dunia kerja, namun juga panti sosial menyalurkan ke perusahaan atau pabrik yang bekerja sama dengan panti sosial yang mereka tinggali. Hal tersebut dilakukan agar mereka memiliki lapangan pekerjaan setelah selesai menjalankan segala bimbingan dan pembinaan yang ada di panti sosial. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalo kembali ke masyarakat kita emang gak bisa mengawasi lagi. Kita hanya melakukan yang sesuai SOP yang kita punya seperti alur yang tadi saya bilang. Kalo yang remaja putus sekolah di panti, kita sekolahin di panti dari TK sampe SMA, kalo yang berprestasi bisa ke perguruan tinggi dan itu jadi aset panti. Kalo gelandangan ngikutin kegiatan dengan baik dan niat untuk berubah mungkin aja berhasil untuk gak kembali lagi jadi PPKS.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Petugas P3S sebagai Informan 4, yaitu:

“Dikaryakan atau diberikan lapangan pekerjaan, seperti bekerja di pabrik, asisten rumah tangga. Kalau contoh besarnya yang paling banyak sih

diarahkan lapangan pekerjaan di pabrik, pabrik sendal, pabrik pakaian, pabrik souvenir, dan lain-lain. Jika begitu artinya mereka sudah memiliki dan berhasil menjalankan fungsi sosialnya dengan baik.” **(Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Penyesuaian dengan klasifikasi umur, seperti anak-anak, remaja, dan lansia dilakukan oleh pihak panti sosial agar bisa memberikan pelayanan dan pembinaan yang sesuai dengan umur mereka. Untuk pembinaan keterampilan disesuaikan dengan keterampilan yang pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial minati, seperti menjahit baju, di bidang kecantikan seperti salon, dan juga berbagai bidang pada industri pabrik. Berikut hasil wawancaranya:

“Di panti dibina sesuai dengan keterampilan yang mereka minati. Misalkan dia pengrajin maka dibina menjadi seorang pengrajin baju atau penjahit misalnya, di sana juga bekerja sama dengan industri-industri yang terkait dengan keterampilan mereka. Di sana juga ada klasifikasi sesuai dengan umur; anak, remaja, dan lansia. Kalau yang di bawah 30 tahun juga ada.” **(Informan 3 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Penjangkauan sosial merupakan serangkaian kegiatan yang mempertemukan kepentingan pelayanan antara PPKS dengan institusi yang melakukan pelayanan kesejahteraan sosial. Tujuan dari dilakukannya penjangkauan sosial menurut Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Kesejahteraan Sosial adalah “diperlukan pelayanan dan pembangunan kesejahteraan sosial secara terencana, terarah, terpadu, dan berkelanjutan dengan mendayagunakan potensi dan sumber daya secara optimal.”

Tujuan yang dijadikan acuan dalam bertugas oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Petugas P3S adalah agar DKI Jakarta, khususnya Kota Jakarta Selatan mengalami pengurangan jumlah PPKS yang ada di tempat publik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Informan 1 menyatakan bahwa tujuan pelaksanaan penjangkauan sosial sudah selaras dengan hasil pelaksanaan, berikut wawancaranya:

“Tujuan kita alhamdulillah selaras dengan hasil ya, tujuan kita kan bukan menghilangkan PPKS namun mengurangi jumlah PPKS yang ada di Jakarta

Selatan.” (Infoman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)

Pernyataan yang sama juga dinyatakan oleh Informan 2 dan 3 yang menyatakan bahwa hasil pelaksanaan sesuai dengan tujuan kegiatan. Berikut hasil wawancaranya:

“Tujuannya kan bersih dari PPKS jalanan, tujuannya ya berbanding lurus sama hasil pelaksanaan.” (Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)

**Tabel 4. 2 Data Hasil Penjangkauan dan Pengendalian Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Jalanan oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan Tahun 2017 hingga 2021**

Tahun	Gelandangan	Pengemis
2017	268	191
2018	276	161
2019	5	177
2020	148	46
2021	163	40

Sumber: Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan

Namun, pada hasil dokumentasi dokumen mengenai hasil penjangkauan dan pengendalian Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Jalanan menunjukkan adanya penurunan jumlah pengemis secara bertahap dari tahun 2017 hingga tahun 2021 meskipun pernah mengalami kenaikan di tahun 2019. Sementara untuk kategori gelandangan mengalami kenaikan pada tahun 2018 dan mengalami penurunan drastis di tahun 2019 dengan jumlah gelandangan hanya 5 orang, lalu mengalami kenaikan kembali memuncak pada tahun 2020 hingga tahun 2021.

Dalam mencapai kesesuaian antara hasil dengan tujuan penjangkauan sosial yang dilakukan dengan memberikan edukasi dan teguran masih berupaya untuk bisa mengurangi jumlah gelandangan dan pengemis serta kesadaran mereka agar mau mengubah dup. Berikut hasil wawancaranya:

“Dibilang mendekati hasil ya belum ya tapi kita tetap terus berusaha karena permasalahan sosial itu tidak ada habisnya, kalau untuk tuntas kayaknya sulit. Kita hanya melakukan pembinaan agar ya mereka jangan bergelandang di jalan lagi, apalagi mereka yang punya keluarga kan supaya mandiri kita bawa ke panti buat dapat keterampilan.” **(Informan 6 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan, yaitu dengan sebisa mungkin untuk memaksimalkan pelayanan dan mengurangi jumlah yang ada di jalanan. Berikut hasil wawancaranya:

“Untuk mencapai hasil seperti hilangnya gelandangan dan pengemis di Jakarta itu susah banget buat dicapai, apalagi lingkup sosial kadang gak nentu sih tapi kami berusaha semaksimal mungkin untuk mengurangi jumlah mereka yang ada di jalanan.” **(Informan 7 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh organisasi pasti memiliki standar operasional prosedur (SOP) dengan tujuan agar membuat standar kerja yang bisa menciptakan konsistensi serta penjelasan mengenai prosedur kerja untuk setiap karyawan, serta mengurangi adanya resiko yang akan terjadi. SOP Suku Dinas Sosial Kota Administrasi dan Petugas P3S mengenai prosedur penjangkauan sosial kepada PPKS dibuat oleh Dinas Sosial Provinsi. SOP tersebut berisi agar petugas menjalankan tugas secara humanis dan manusiawi serta membawa PPKS untuk dibina di panti sosial. Hal tersebut juga dinyatakan oleh Informan 4 sebagai Petugas P3S, yaitu:

“Kesesuaiannya sih kita selaras dengan SOP. Kita tidak dibenarkan menggunakan dan melakukan kekerasan, kita tidak menganggap mereka sebagai musuh tapi kita anggap sebagai teman yang harus kita rangkul dan pedulikan. Kita juga mencarikan solusi dari permasalahan yang mereka miliki dengan mencarikan serta memberikan mereka lapangan pekerjaan. Misalkan mereka ke Jakarta niatnya ingin mendapatkan pekerjaan yang layak namun entah itu ketipu teman atau logistik habis mereka jadi tidur di jalanan, yaudah kita tolong bawa ke panti, di panti diberi keterampilan dan dicarikan lapangan pekerjaan sehingga permasalahan PPKS itu berkurang.” **(Informan 3 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

**Tabel 4. 3 Standar Operasional Prosedur Penjangkauan Sosial PPKS  
Jalanan**

<b>Tentang Rehabilitasi Sosial</b>	Prosedur Penjangkauan Sosial PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) Jalanan
<b>No. Dokumen 002</b>	Tanggal 16 September 2022
<b>Standar Operasional Prosedur</b>	
<b>Pengertian</b>	Serangkaian kegiatan yang mempertemukan kepentingan pelayanan antara PMKS ((Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) dengan institusi yang melakukan pelayanan kesejahteraan sosial
<b>Tujuan</b>	Sebagai pedoman dalam tindakan penjangkauan sosial
<b>Kebijakan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri No. 8 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Peraturan Gubernur No. 4 Tahun 2013 Tentang Kesejahteraan Sosial</li> <li>3. Peraturan Gubernur No. 169 Tahun 2014 Tentang Pola Penanganan PMKS</li> <li>4. Peraturan Gubernur No. 144 Tahun 2015 Tentang Satuan Tugas Pelayanan, Pengawasan, dan Pengendalian Sosial</li> </ol>
<b>Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas P3S melakukan <i>monitoring</i> dan pemantau di titik-titik rawan PMKS dan/atau tempat umum lainnya</li> <li>2. Petugas melakukan edukasi/teguran/penghalauan bila menemukan PMKS saat <i>monitoring</i></li> <li>3. Bila Petugas kembali mendapati PMKS yang pernah diberi teguran/edukasi/penghalauan, maka Petugas berhak untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membawa / menyita alat bantu yang digunakan PMKS</li> <li>- Membawa PMKS untuk dibina di panti sosial</li> </ul> </li> <li>4. Petugas menjalankan edukasi/teguran/penghalauan, penyimpanan alat bantu dan membawa PMKS ke panti sosial secara humanis dan manusiawi</li> <li>5. Terhadap alat bantu PMKS yang dilakukan penyitaan, disimpan di kantor dinas atau sudin sosial</li> <li>6. Jika dalam melakukan penjangkauan, didapati PMKS ada kendala kesehatan, maka Petugas wajib segera menghubungi layanan 112 atau berkoordinasi dengan institusi kesehatan terdekat dari tempat kejadian</li> <li>7. Petugas melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Seksi</li> </ol>
<b>Unit</b>	P3S Dinas Sosial dan Suku Dinas Sosial 5 Wilayah Kota Administrasi

(Sumber data diolah dari Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan 5 menyatakan bahwa sedikit dan banyaknya PPKS yang dijangkau tergantung titik posko atau titik rawan PPKS yang sedang dalam pengawasan Petugas P3S. Petugas P3S melakukan pengawasan setiap hari dan juga menerima laporan dari masyarakat untuk diselesaikan. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalau hasil bisa dilihat dari banyak dan sedikitnya di lapangan. Contohnya laporan masyarakat dari media sosial lebih banyak atau malah berkurang. Meskipun laporan yang diterima sedikit, misal hanya 2 laporan, para petugas gak bisa leha-leha aja karena sedikit. *Monitoring* yang ada di lapangan harus tetap dilaksanakan terus menerus, kalau kita nyantai laporan bisa saja besok menumpuk. Di 13 posko ya kita tidak bisa diam aja harus terus melakukan pemantauan di titik rawan itu.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

**Tabel 4. 4 Tiga Belas (13) Titik Rawan PPKS di Jakarta Selatan**

**TIM A**

No.	NAMA	POSKO TITIK RAWAN
1	<i>Saleh Yogo Santoso (Korlap)</i>	PERMATA HIJAU
2	Afdal Luthfito	
3	Sugeng Yulianto	
4	<i>Yulianto (Korlap)</i>	PETUKANGAN SELATAN
5	Ahmad Andrian	
6	Bisma Ramdhani	
7	<i>Fuji Astuti (Korlap)</i>	LEBAK BULUS
8	Hidayatullah	
9	Doli Praniko	
10	<i>Hardian Saputra (Korlap)</i>	FATMAWATI
11	Alfaris Sahaluddin	
12	Sri Handayani	
13	<i>Aliyas (Korlap)</i>	TRAKINDO
14	Ahmad Subhan	
15	Agus Salim	
16	<i>Sugito (Korlap)</i>	PEJATEN
17	Eko Setiyawan	
18	Kiky Fitria	
19	<i>Bukhori (Korlap)</i>	LENTENG AGUNG
20	Imam Wahyudi	
21	Gilang Jakariya	



22	<i>Amir Mahmud (Korlap)</i>	KALIBATA
23	Suhari	
24	Haryati	
25	<i>Cicik Ratnaningsih (Korlap)</i>	PANCORAN
26	Kiki Ramadan	
27	Kurniawan	
28	<i>Eri Budi Santoso (Korlap)</i>	MAMPANG PRAPATAN
29	Untung Hidayat	
30	Rizal Fauzi	
31	<i>M. Yodha Pradana (Korlap)</i>	CASABLANKA
32	Yulia	
33	Anjar Setiawan	
34	<i>Kartini (Korlap)</i>	PATUNG PEMUDA
35	Shohaluddin	
35	Suryadi	
37	<i>Zainal Arifin (Korlap)</i>	CSW
38	Noviyanti	
39	Bastian	
40	Bing Triasmoro	

(Sumber data diolah dari Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan)

**Tabel 4. 5 Target dan Realisasi Titik Rawan PPKS di Jakarta Selatan**

No.	Tahun	Target Titik Rawan PPKS	Realisasi Titik Rawan PPKS
1.	2017	83 Titik	83 Titik
2.	2018	85 Titik	85 Titik
3.	2019	87 Titik	87 Titik
4.	2020	89 Titik	89 Titik
5.	2021	91 Titik	91 Titik
6.	2022	93 Titik	93 Titik

(Sumber data diolah dari Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan)

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, penambahan target titik rawan PPKS oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan sebanyak 2 titik setiap tahunnya mulai dari tahun 2017 sebanyak 83 titik dan terus berlanjut hingga di tahun 2022 sebanyak 93 titik. Dari target titik rawan tersebut telah tercapai 100% penambahannya hingga di tahun 2022 sudah ada sebanyak 93 titik rawan PPKS di Jakarta Selatan.

#### 4.2.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Segala persiapan mulai dari sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana utama penjangkauan sosial, sarana dan prasarana yang menunjang penjangkauan sosial oleh Petugas P3S, dukungan Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta dalam memenuhi kebutuhan Petugas P3S dengan memberikan alat yang menunjang kinerja, pengawasan yang dilakukan oleh atasan seperti Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial dan Koordinator P3S, serta pemberian pendidikan dan pelatihan kepada para Petugas P3S. Pencapaian tujuan menyeluruh meninjau kesanggupan organisasi atau instansi pelaksana program dalam menjalankan program untuk mencapai sasaran yang diinginkan.

Sumber daya manusia merupakan modal utama untuk bisa menjalankan kegiatan. Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan memiliki 100 Petugas P3S yang bekerja setiap hari di 13 titik rawan PPKS. Berikut hasil wawancaranya:

“Petugas yang ada berjumlah 100 orang untuk di wilayah Jakarta Selatan. Untuk cukup atau tidaknya sih menurut saya kurang, namun anggaran untuk membayar gaji dan tunjangan mereka tidak ada.” **(Informan 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bisa diartikan bahwa jumlah Petugas P3S yang berjumlah 100 orang tidak cukup untuk bisa menjalankan penjangkauan sosial, namun karena anggaran yang tidak ada untuk membayar gaji petugas tambahan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Informan 5 sebagai Petugas P3S, berikut hasil wawancaranya:

“Kalau dibilang cukup ya gak cukup. Karena kan kita ada 13 posko sedangkan titik rawan kita ada 93 dan petugas P3S ada 100 itu saja dikurangi Tim TRC 15 orang, jadi 1 posko bisa kebagian 3-4 orang karena dibagi 2 shift. 1 posko itu mau gak mau harus pegang 10 titik rawan. 13 posko itu ada di Patung Pemuda, CSW, Permata Hijau, Petukangan Selatan, Lebak Bulus, Fatmawati, Trakindo, Pejaten, Lenteng Agung, Kalibata, Pancoran, Mampang, dan Casablanca.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Tabel 4. 6 Daftar Jadwal Petugas P3S yang Dibagi Menjadi 3 Tim

**TIM A**

No.	NAMA	POSKO TITIK RAWAN
1	<i>Saleh Yogo Santoso (Korlap)</i>	PERMATA HIJAU
2	Afdal Luthfito	
3	Sugeng Yulianto	
4	<i>Yulianto (Korlap)</i>	PETUKANGAN SELATAN
5	Ahmad Andrian	
6	Bisma Ramdhani	
7	<i>Fuji Astuti (Korlap)</i>	LEBAK BULUS
8	Hidayatullah	
9	Doli Praniko	
10	<i>Hardian Saputra (Korlap)</i>	FATMAWATI
11	Alfaris Sahaluddin	
12	Sri Handayani	
13	<i>Aliyas (Korlap)</i>	TRAKINDO
14	Ahmad Subhan	
15	Agus Salim	
16	<i>Sugito (Korlap)</i>	PEJATEN
17	Eko Setiyawan	
18	Kiky Fitria	
19	<i>Bukhori (Korlap)</i>	LENTENG AGUNG
20	Imam Wahyudi	
21	Gilang Jakariya	
22	<i>Amir Mahmud (Korlap)</i>	KALIBATA
23	Suhari	
24	Haryati	
25	<i>Cicik Ratnaningsih (Korlap)</i>	PANCORAN
26	Kiki Ramadan	
27	Kurniawan	
28	<i>Eri Budi Santoso (Korlap)</i>	MAMPANG PRAPATAN
29	Untung Hidayat	
30	Rizal Fauzi	
31	<i>M. Yodha Pradana (Korlap)</i>	CASABLANKA
32	Yulia	
33	Anjar Setiawan	
34	<i>Kartini (Korlap)</i>	PATUNG PEMUDA
35	Shohaluddin	
35	Suryadi	
37	<i>Zainal Arifin (Korlap)</i>	CSW
38	Noviyanti	
39	Bastian	
40	Bing Triasmoro	

**TIM B**

No.	NAMA	POSKO TITIK RAWAN
1	<b><i>Dwinanto Edy (Korlap)</i></b>	PERMATA HIJAU
2	Raka Bahtiar	
3	M. Dzaki	
4	<b><i>Saparudin (Korlap)</i></b>	PETUKANGAN SELATAN
5	Drajat Subali	
6	Indah Permatasari	
7	<b><i>Surdiana (Korlap)</i></b>	LEBAK BULUS
8	Syaidina Ali	
9	Intan Kurnia	
10	<b><i>Haryadianto (Korlap)</i></b>	FATMAWATI
11	Sahroni	
12	Dasti	
13	<b><i>Ahmad Periyadi (Korlap)</i></b>	TRAKINDO
14	Samsul Maliki	
15	Bobby Nurman	
16	<b><i>Rahmat Hidayat (Korlap)</i></b>	PEJATEN
17	Amrullah	
18	Herman	
19	<b><i>Hendro (Korlap)</i></b>	LENTENG AGUNG
20	Hari Permana	
21	Ade Feri	
22	<b><i>Widianata (Korlap)</i></b>	KALIBATA
23	Yayat Sutaryat	
24	Fifih Alfissah	
25	Afif Rahmanto	PANCORAN
26	<b><i>Sudarmo (Korlap)</i></b>	
27	Sugiyanto	
28	Nur	MAMPANG PRAPATAN
29	<b><i>M. Yusuf (Korlap)</i></b>	
30	Ahmad Alfiansyah	
31	Yakub	CASABLANKA
32	<b><i>M. Rifai (Korlap)</i></b>	
33	Ahmad Romai	
34	Herdiansyah	PATUNG PEMUDA
35	<b><i>Gusti Harmozi (Korlap)</i></b>	
35	Eni Sumiaty	
37	Nurhidajat	CSW
38	<b><i>M. Nur (Korlap)</i></b>	
39	Nurul Angraini	
40	Safingudin	

**TIM REAKSI CEPAT (TRC)**

No.	NAMA	KETERANGAN
1	<i>Sutikno (Korlap)</i>	TIM A
2	Wahyu Hidayat	
3	Sarifudin	
4	Harun Al Rasyid	
5	M. Hidayatullah	
6	Devyta Zahra	
7	<i>Achmad Yudha (Korlap)</i>	TIM B
8	Andriyanto	
9	Ricky Setiawan	
10	Dadi Jaya	
11	Ahmad Faisal	TIM C
12	<i>Mohammad Yunus (Korlap)</i>	
13	Irfan Syahrudin	
14	Vebriyardin	
15	Nur Jamali	
16	Berry Spriyanto	
17	Dwi Sakti	
18	Suhardi	

(Sumber data diolah dari Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan)

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, jadwal Petugas P3S dibagi menjadi 3 tim, yaitu Tim A berjumlah 40 orang yang bertugas pada pukul 7 pagi hingga 3 sore, Tim B yang berjumlah 40 orang menjalankan tugas pada pukul 3 sore hingga 11 malam, dan Tim TRC yang berjumlah 18 orang melaksanakan tugas pada pukul 11 malam hingga 7 pagi. Dalam 1 *shift* kerja dilakukan 3 hingga 4 orang per titik rawan PPKS, lain hal dengan Tim TRC yang bertugas dengan keliling menggunakan KDO di jalan pada malam hari berjumlah 5 hingga 6 orang per sub timnya.

Lain hal dengan yang Informan 1 dan 5 katakan mengenai ketidak cukupan sumber daya manusia yang menjalankan penjangkauan sosial. Hasil wawancara dengan Informan 2, Informan 3, dan Informan 4 bahwa 100 petugas yang menjalankan penjangkauan sosial sudah cukup dan tidak perlu menambah personel lagi, karena jika mengalami kekurangan bisa berkoordinasi dengan SKPD lain seperti Satpol PP dan Polisi. Berikut hasil wawancaranya:

“Cukup, biasanya kami kalau mau melakukan penjangkauan kita tentukan dulu. Misal mau melakukan penjangkauan di 2 kecamatan kita minta

pengajuan ke Satpol PP minta personil 20, dari kita 20, jadi 40 personil. Mau melakukan penjangkauan di Kebayoran Baru dan Mampang perlu 20 personil ya kita ambil dari titik-titik terdekat.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Penambahan personel dalam melakukan penjangkauan sosial dilakukan setelah rapat yang membahas mengenai disinyalirnya banyak gelandangan dan pengemis di suatu area yang mengganggu publik, sehingga untuk memaksimalkan pekerjaan, Petugas P3S meminta bantuan tambahan kepada Satpol PP, berikut hasil wawancaranya:

“Palingan sih kita sumber daya manusia yang dibutuhkan aja buat membantu petugas p3s buat penjangkauan, kalo alat-alat mah dari mereka seperti mobil. Dan untuk kemampuan kinerja sudah oke, kita di Selatan ada kurang lebih 1000 petugas.” **(Informan 6 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Petugas Satpol PP lainnya sebagai informan, antara lain:

“Kalo sarana paling hanya jumlah petugas yang dikerahkan untuk membantu petugas p3s dan juga tergantung jumlah yang mereka minta. Untuk kinerja alhamdulillah sudah maksimal dan optimal.” **(Informan 7 sebagai Petugas Satpol PP pada 9 Desember 2022)**

Kemampuan kinerja merupakan proses dimana karyawan diberikan pemahaman dan kemampuan dalam melakukan kegiatan sehingga yang diharapkan organisasi dapat tercapai. Bekal pengetahuan dan kemampuan diberikan agar pelaksanaan tugas yang diberikan bisa mengeluarkan hasil yang maksimal. Dasar dalam Petugas P3S dalam melakukan penjangkauan sosial tertuang di dalam Standar Operasional Prosedur. Berikut hasil wawancaranya:

“Untuk kemampuan kinerja sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada. Kami sangat terbantu dengan adanya Petugas P3S karena kalau bekerja dari dalam kantor saja kan tidak mungkin untuk bisa memberikan pelayanan kepada PPKS itu apalagi untuk mengurangi jumlah mereka. Petugas yang di lapangan juga saling membantu, misal di titik Permata Hijau butuh bantuan untuk menangani gelandangan atau pengemis yang berontak maka petugas yang ada di dekat situ yaitu Lebak Bulus membantu mereka.”

**(Informan 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Selain itu pengalaman dalam bekerja juga memengaruhi Petugas P3S dalam menangani pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang memiliki beragam karakter dan sifat yang dimiliki. Berikut hasil wawancaranya:

“Mereka sudah berpengalaman, dan idealnya sudah dari tahun 2012, mereka sudah tau cara menghadapi pengamen atau gelandangan yang beringas atau yang disabilitas. Kalau ada yang brutal mau kena tangkep malah lari ke jalan tol, yaudah kita biarin aja, ada saat-saat tertentu kita gak bisa mengendalikan mereka. Kita mengutamakan persuasif. Untuk kebugaran di Hari Sabtu ada pelatihan juga. Mereka kerja setiap hari dan libur 1 hari dalam 1 minggu.”

**(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Informan 5 sebagai Petugas P3S bahwa selain memiliki pengalaman, Petugas P3S juga diberi bekal dalam bela diri untuk menangani PPKS yang memberontak, yaitu:

“Kalau kemampuan para petugas sudah mempunyai teknik masing-masing. Yang pertama bela diri, karena penanganan PPKS yang tidak bisa diatur atau yang mengamuk kalau mereka menyerang kan kita tidak bisa diam saja. Tapi alhamdulillah selama ini PPKS paham gak perlu berontak begitu.”

**(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Adapun tahapan yang diterapkan oleh Petugas P3S dan diimplementasikan pada pekerjaannya yaitu dengan memberikan edukasi dan mencari solusi atas permasalahan yang mereka miliki dengan tidak menghakimi PPKS yang bersangkutan.

“P3S itu kita diedukasi untuk merangkul, mengerti karakter, mencari solusi. Saya mendapatkan pembelajaran tersebut bisa dikatakan sangat membantu karena kan kita menangani gelandangan dan pengemis bukan menangani tindak kriminal. Kita hanya ingin mereka memiliki pola pikir yang benar selayaknya manusia yang memiliki sedikit masalah, yang tidak perlu merugikan diri sendiri maupun orang lain. Hingga saat ini sih solusi selalu ada, gak mungkin kita gak membantu mereka.” **(Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Sebelum menjalankan tugas di pagi hari, Petugas P3S selalu melaksanakan apel pagi di Kantor Walikota Jakarta Selatan bersama dengan Koordinator P3S.

“Kita melakukan pendekatan kepada mereka (PPKS) gak langsung kita angkut. Kita juga ada setiap hari apel pagi, selalu diingatkan oleh atasan untuk tetap menguatkan kerja sama dan koordinasi di dalam instansi maupun luar instansi. Kalau soal pelatihan dan pembinaan gitu sih kita dulu ada, rutin dilakukan setiap tahun namun pas pandemi belum lagi ada pelatihan itu.” **(Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

**Tabel 4. 7 Alat Kerja Saat Penjangkauan Sosial**

No.	Alat Kerja	Penggunaan dalam Tugas
1.	Mobil Operasional	Untuk membawa PPKS setelah dilakukan penjangkauan di titik rawan PPKS
2.	Ponsel	Mendokumentasikan kegiatan, pembuatan laporan harian sesuai dengan SOP, penunjang proses laporan
3.	Aplikasi CRM dan Media Sosial (Facebook, Twitter, Instagram, dll)	Aplikasi untuk pelaporan PPKS dari masyarakat
4.	Seragam PDH	Seragam petugas selama tugas di lapangan memberikan pelayanan sosial terhadap PPKS

(Sumber diolah dari Formulir Informasi Satuan Tugas P3S)

Sarana memiliki peran sangat penting untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal, terlebih lagi pekerjaan yang mengharuskan petugas untuk melakukan pengawasan di lingkungan sekitar tempat berjaga. Suku Dinas Sosial Kota Administrasi memberikan Kendaraan dinas Operasional (KDO) yang digunakan sebagai kendaraan untuk berkeliling mengawasi area posko rawan PPKS. Hal tersebut juga dinyatakan oleh Informan 1, berikut wawancaranya:



“Sarananya sih paling mobil dinas yang digunakan untuk keliling. Alat komunikasi kita hanya berkomunikasi lewat *WhatsApp* saja karena kita gak punya HT. Kita pernah mengajukan untuk dibelikan alat seperti borgol kalau-kalau ada ODGJ atau gelandangan dan pengemis yang mengamuk namun ditolak sebab alasan kemanusiaan.” **(Informan 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**



**Gambar 4. 5 Kendaraan Dinas Operasional Penjangkauan PPKS Jalanan**

(Sumber: Peneliti, 2022)

Berdasarkan Gambar 4.5 dan hasil observasi yang dilakukan bahwa Petugas P3S melakukan penjangkauan sosial dengan menggunakan Kendaraan Dinas Operasional (KDO) untuk melaksanakan pengendalian di titik rawan. Namun, tidak semua titik rawan memiliki KDO, karena KDO hanya berjumlah 4 (empat) saja di Jakarta Selatan sehingga di tiap titik rawan setiap harinya bergantian menggunakan kendaraan tersebut. Hal tersebut juga berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2, yaitu:

“Kita ada P3S berjumlah sekitar 100 orang di 13 titik itu, juga ada mobil KDO berjumlah 4. Kita waktu penjangkauan juga berkoordinasi dengan Satpol PP, kepolisian, dan tentara untuk sama-sama melakukan penjangkauan. Waktu sakit Covid-19 kita kerja sama sama puskesmas buat SWAB bagi PPKS yang mau masuk panti.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Karena kendaraan dinas operasional dengan jumlah terbatas yang digunakan secara bergantian setiap harinya, maka saat menerima laporan dari masyarakat mengenai PPKS maka dari itu Petugas P3S melakukan kerja sama dengan SKPD lain untuk bisa melakukan penjangkauan sosial dengan membawa

PPKS yang telah dijangkau. Bila semua KDO milik Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan sedang dipakai namun ada laporan yang mendesak, maka Petugas P3S juga berkoordinasi dengan Satpol PP. Begitu pun juga dalam melayani PPKS yang ditemukan sedang sakit, Petugas P3S akan berkoordinasi dengan Suku Dinas Kesehatan Jakarta Selatan dalam peminjaman Angkutan Gawat Darurat (AGD) dan juga melakukan tes SWAB. Berikut hasil wawancaranya:

“Sarananya sih ya mobil operasional yang biasa dibawa buat keliling, selain itu paling sih alat SWAB gitu buat PPKS yang akan dibawa ke panti.”  
(Informan 3 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)

Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Selatan pernah mengajukan untuk penambahan alat yang mendukung pekerjaan Petugas P3S, seperti borgol dan alat pukul bagi PPKS yang memberontak namun hal tersebut ditolak karena alasan kemanusiaan dan juga tidak sesuai dengan SOP yang ada dimana petugas harus melayani dengan sisi humanis. Berikut hasil wawancaranya:

“Kendaraan aja sih. Karena kita gak boleh menggunakan alat kayak pentungan dan borgol soalnya kita kan sosial jadi harus memanusiakan, paling bagaimana 100ar akita menyikapi mereka aja. Misal ODGJ yang sudah tidak memungkinkan untuk diajak bicara ada penanganannya tertentu.” (Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)

Adapun dana yang dipakai dan digunakan dalam melakukan pengendalian dan penjangkauan oleh Dinas Sosial Provinsi dan Suku Dinas Sosial Kota Administrasi yang terdapat dalam Laporan Rencana Strategis Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 hingga tahun 2022, berikut adalah datanya:

**Tabel 4. 8 Target Kerangka Pendanaan Pengendalian dan Penjangkauan PPKS Jalanan**

<b>Tahun</b>	<b>Kerangka Pendanaan</b>
Tahun – 1	Rp 22,414,244,938
Tahun – 2	Rp 23,861,770,558
Tahun – 3	Rp 25,133,124,629
Tahun – 4	Rp 26,428,006,269
Tahun – 5	Rp 27,747,583,223

(Sumber data diolah dari Laporan Rencana Strategis Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 hingga tahun 2022)

Selain itu, Satuan Tugas Pelayanan, Pengawasan, dan Pengendalian PPKS Jalanan diberikan pembekalan selama menjalankan tugas untuk bisa memaksimalkan pekerjaan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, seperti pemenuhan alat atau sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan. Adapun dana yang dipakai terdapat di dalam Laporan Rencana Strategis Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 hingga tahun 2022, antara lain:

**Tabel 4. 9 Pembekalan Satuan Tugas Pelayanan, Pengawasan, dan Pengendalian Sosial PPKS Jalanan**

<b>Tahun</b>	<b>Kerangka Pendanaan</b>
Tahun – 1	Rp 90,712,000
Tahun – 2	Rp 400,000,000
Tahun – 3	Rp 400,000,000
Tahun – 4	Rp 400,000,000
Tahun – 5	Rp 400,000,000

(Sumber data diolah dari Laporan Rencana Strategis Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 hingga tahun 2022)

Untuk menjamin segala sumber daya manusia maupun peralatan yang dimiliki organisasi digunakan secara efisien dan efektif, serta menjamin pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tidak menyimpang dari ketentuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan kepada para Petugas P3S dilakukan secara rutin dan juga mendadak oleh Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial dan Koordinator P3S agar bisa melihat kinerja Petugas P3S secara alami.

“Kita ada pengawasan internal, dilakukan oleh koordinator lapangan jadi mereka mengawasi posko mereka masing-masing, jadi 13 titik ada 13 koordinator lapangan sebagai pengawas di 1 *shift*, 2 *shift* berarti ada 26 orang. Kalau ada petugas yang melakukan kesalahan ya kita tegur, kita kasih SP1 sampai 2 setelah itu diberhentikan.” **(Infroman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Informan 4, berikut hasil wawancaranya:

“Pengawasannya itu kedisiplinan, kemampuan. Pengawasan yang sering dilakukan oleh atasan itu pengawasan tentang keberadaan petugas di tempat titik rawan PPKS. Selagi ada indikasi PPKS di titik tersebut, dicari tahu apakah petugas tersebut berada di dekat titik itu atau tidak.” **(Informan 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Selain pengawasan langsung oleh kepala seksi dan koordinator, petugas juga melakukan pelaporan di grup chat *WhatsApp* bila mereka telah berada posko titik rawan PPKS dan sedang menjalankan tugas penjangkauan sosial. Hal tersebut dinyatakan oleh Informan 2, yaitu:

“Pengawasan secara administrasi, P3S itu harus absen datang dan pulang di walikota baru deh mereka menyebar ke titik tempat mereka bertugas. Nah pas sampe titik itu mereka juga laporan, foto pakai *time stamp*, waktu *mobile* juga harus ada fotonya. Jadi di tiap kegiatan mereka harus ada laporan. Kita juga kadang melakukan sidap memonitor apakah mereka ada di tempat atau tidak. Kita juga memonitor lewat grup, ada yang telat jawab grup mungkin ada keperluan yang lain. Di tiap titik juga ada koordinator lapangannya, tugasnya buat absen, laporan kegiatan, dan lain-lain.” **(Informan 2 sebagai Koordinator P3S pada 12 September 2022)**

Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan mengadakan evaluasi kinerja yang diadakan setiap bulan dengan melibatkan kepala seksi, koordinator P3S, koordinator lapangan P3S dan juga Petugas P3S, berikut hasil wawancaranya:

“Pengawasan pasti ada, misal Pak Ansori tiba-tiba *monitoring* di satu titik posko, jangan sampe sudah absen tapi ternyata saat sampai di titik posko mereka enggak ada. Evaluasi kinerja juga dilakukan tiap bulan, awalnya para koordinator lapangan dulu untuk memberi laporan selanjutnya para petugas dikumpulkan.” **(Informan 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Kesanggupan organisasi dalam memenuhi kebutuhan serta menjalankan penjangkauan sosial di Jakarta Selatan dengan mengumpulkan kesamaan kebutuhan dan sebisa mungkin untuk mewujudkannya. Hal tersebut disampaikan oleh Informan 1:

“Kami saling mendukung dan terus koordinasi satu sama lain. Kalau petugas ada atau meminta sesuatu yang dibutuhkan untuk bisa melaksanakan tugasnya ya kita usahakan agar bisa memenuhinya, kalau tidak ya kita cari alternatif lain yang lebih baik.” **(Infoman 1 sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pembedayaan Sosial pada 21 September 2022)**

Perbedaan hal disampaikan oleh Infoman 3 bahwa pemenuhan informasi dan kerja sama antar petugas berhasil dilaksanakan dengan baik.

“Koordinasinya sudah bagus sih, kerja sama antara pos-pos jaga yang sudah ditentukan.” **(Infoman 3 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**

Koordinasi sangat penting bagi lancarnya pekerjaan yang dilaksanakan sehingga bisa memberikan hasil yang optimal dan juga pemenuhan kebutuhan dasar apetugas P3S, seperti yang dinyatakan oleh Informan 5, yaitu:

“Kita harus komitmen dan koordinasi. Koordinasi dalam artian saling mendukung apa yang dibutuhkan pasti selalu diberikan. Misalkan pemberian seragam petugas, kalau kita gak ada seragam jika asal nangkap mereka bakal dianggap sembarangan, kalau ada seragam kan enak masyarakat pikir itu petugas yang sedang bekerja.” **(Infoman 5 sebagai Petugas P3S pada 21 September 2022)**

Kesanggupan Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta selatan dan Petugas P3S yang bertugas dalam menjalankan penjangkauan sosial tergantung pada klasifikasi PPKS yang dijangkau.

“Kalau masalah sanggup sih ya tergantung klasifikasi PPKS-nya, kalo gelandangan dan anak jalanan ya kita tolong bawa mereka ke panti buat dibina, untuk klasifikasi yang lain buat ngasih edukasi dan pelayanan saya rasa sih sudah cukup berhasil. Saya tidak tahu.” **(Infoman 4 sebagai Petugas P3S pada 14 September 2022)**