

BAB V

PEMBAHASAN

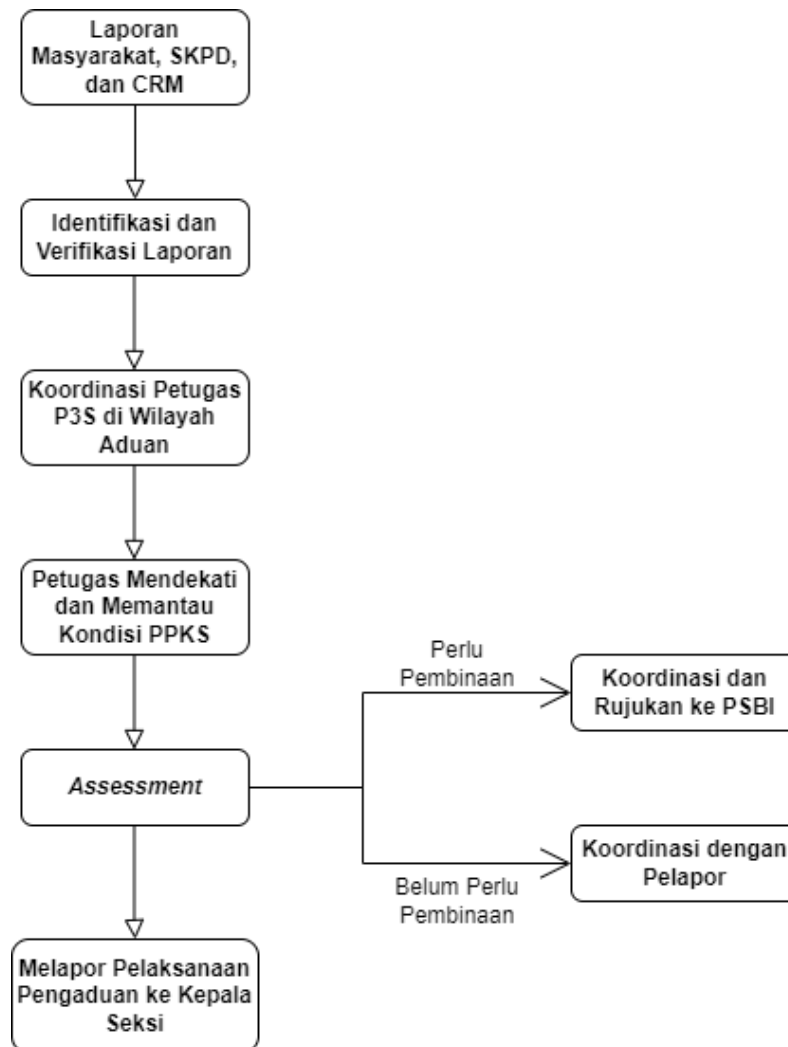
Pada bab ini membahas mengenai hasil analisa penelitian tentang efektivitas penjangkauan sosial dalam menangani Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Jakarta Selatan. Pembahasan ini menyajikan analisa hasil temuan yang ada di lapangan dan mengaitkan dengan indikator efektivitas program oleh Campbell yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

5.1 Keberhasilan Program

Keberhasilan suatu program dibuktikan melalui terlaksananya seluruh prosedur kegiatan yang ada serta capaian atas target atau tujuan yang telah ditentukan. 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. Dalam indikator keberhasilan program, menilai pada alur pelaksanaan penjangkauan sosial serta terealisasinya tujuan kegiatan, dan hambatan dalam pelaksanaan kegiatan.

Alur pelaksanaan penjangkauan sosial dimulai dari adanya laporan masyarakat baik dari sosial media seperti *FaceBook*, *Twitter*, dan *Instagram*, aduan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) seperti kelurahan, RT, dan RW, serta *Customer Relationship Management* (CRM) melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini). Sebelum terjun langsung untuk menyelesaikan laporan dari masyarakat, Petugas P3S melakukan proses identifikasi dan verifikasi data dari masyarakat untuk melakukan persiapan dan mengumpulkan informasi bagi kebutuhan lapangan setelah itu petugas melakukan koordinasi dengan Petugas P3S di wilayah aduan yang diterima. Lalu, pada saat Petugas P3S menghampiri PPKS yang menjadi aduan masyarakat, petugas memantau kondisi PPKS tersebut sebelum melakukan *assessment* atau proses mendapatkan informasi terhadap kondisi PPKS yang diadakan. Jika hasil *assessment* penjangkauan sosial menunjukkan bahwa perlu

dilakukannya pembinaan di panti sosial maka Petugas yang menjangkau perlu berkoordinasi dan dirujuk ke Panti Sosial Bina Insan setelah memeriksa identitas diri PPKS. Jika hasil *assessment* penjangkauan sosial diputuskan belum perlu dilakukan pembinaan di panti sosial maka dilakukan koordinasi dengan pihak pelapor setelah itu melaporkan pelaksanaan pengaduan kepada kepala seksi.



Gambar 5. 1 Alur Pelaksanaan Penjangkauan Sosial

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.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, Petugas P3S tersebar di titik-titik rawan PPKS yang sebelumnya dilakukan pengamatan. Petugas P3S melakukan pengawasan dan pemantauan di tempat publik dan bila menemukan PPKS saat pengawasan akan dilakukan edukasi dan memberikan teguran bahwa telah melanggar ketertiban umum. Bila ditemukan PPKS yang sedang tidak sehat maka Petugas P3S akan berkoordinasi dengan puskesmas atau rumah sakit daerah terdekat.

Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan tidak menetapkan target dalam angka namun lebih ke arah target dalam kebersihan jalanan Jakarta Selatan. Hal tersebut disebabkan karena kondisi sosial yang sifatnya tidak menentu dan sering kali berubah-ubah. Berdasarkan wawancara dengan Koordinator P3S, tujuan atau target penjangkauan sosial bisa dikatakan terealisasi apabila Petugas P3S dalam penjangkauan berhasil membuat jalanan tidak ada gelandangan dan pengemis. Apabila di jalanan yang sebelumnya sudah dilakukan penjangkauan oleh petugas namun masih menemukan gelandangan dan pengemis maka tujuan tersebut belum tercapai.

Untuk mewujudkan keberhasilan dalam pencapaian target tersebut, maka Petugas P3S memprioritaskan kegiatan penjangkauan sosial pada pelayanan dan

pengendalian sosial. Pelayanan yang diberikan adalah dengan melaksanakan dan menjalani pelaporan masyarakat dari berbagai sumber serta memberikan edukasi mengenai pelanggaran yang gelandangan dan pengemis lakukan terhadap ketertiban umum. Pada pengendalian sosial, Petugas P3S merujuk gelandangan dan pengemis yang ditemukan untuk dibawa di panti setelah mengumpulkan informasi bahwa gelandangan dan pengemis tersebut harus diberikan pembinaan di panti sosial.

Namun, mengacu kepada hasil wawancara kepuasan terhadap program oleh para gelandangan dan pengemis, penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S belum memiliki efek jera bagi gelandangan dan pengemis sehingga mereka masih bisa berkeliaran di pinggir jalan dan tidak memberikan solusi atas permasalahan yang gelandangan dan pengemis miliki yang membuat mereka kembali lagi di jalanan.

Penjangkauan sosial juga memiliki kendala atau hambatan dalam proses pelaksanaannya. Hambatan yang sering terjadi adalah banyaknya gelandangan dan pengemis yang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) sehingga sulit untuk melakukan pendataan pada saat *assessment* berlangsung. Karena penggunaan mobil KDO hanya dipakai 1 mobil 1 *shift*, bila menemukan kondisi gelandangan atau pengemis di Permata Hijau yang memiliki masalah kesehatan dan perlu dibawa ke rumah sakit namun di saat yang bersamaan pula di Fatmawati juga memiliki gelandangan yang perlu dibawa ke rumah sakit, karena jarak yang sangat jauh jadi tidak memungkinkan untuk dipakai bersama. Solusi dari hambatan tersebut adalah melakukan koordinasi dengan puskesmas atau rumah sakit di wilayah saat penjangkauan. Adapun kendala yang berasal dari eksternal organisasi yaitu masih adanya kepedulian masyarakat terhadap pengemis dan gelandangan sehingga mereka masih melakukan aksi meminta-minta. Harapannya adalah masyarakat harus menumbuhkan rasa tega terhadap para pengemis agar pengemis tidak semakin bertambah.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan terori Campbell pada indikator keberhasilan program dapat disimpulkan bahwa

kegiatan penjangkauan sudah berhasil. Meskipun ketercapaian tujuan yang kadang berubah-ubah karena keadaan sosial yang tidak menentu, namun penjangkauan sosial tetap dijalankan dengan baik karena adanya 3 (tiga) pergantian *shift*. Hambatan yang Petugas P3S hadapi dapat diselesaikan dengan baik melalui koordinasi dengan SKPD terkait yang dapat membantu menjalankan tugas petugas.

Solusi yang bisa diberikan adalah dengan dilakukannya pembagian sistem kerja oleh petugas yang ada di titik rawan tempat mereka bertugas. Sistem kerja yang dilakukan adalah dengan 1 (satu) atau 2 (dua) orang berjaga di titik rawan sedangkan 2 (dua) orang lainnya berkeliling secara terpisah di sekitar jangkauan area titik tersebut ke bagian yang lebih sempit lagi seperti gang dan perumahan warga. Pekerjaan tersebut dilakukan secara berulang tiap 1 atau 2 jam sekali agar gelandangan dan pengemis bisa terjangkau lebih maksimal.

5.2 Keberhasilan Sasaran

Menurut Campbell dalam Mutiarin (2014:97), keberhasilan sasaran suatu program dinilai dari sisi tercapainya tujuan dan memfokuskan pada hasil *output*. Maknanya, seberapa besar hasil yang didapatkan (*output*) dan juga prosedur pelaksanaan program bisa menjadi hal yang diukur dalam menentukan efektivitas program. Keberhasilan sasaran bisa dilihat dari sasaran utama atau konsumen yang sangat dituju untuk bisa menikmati program, ketercapaian target yang telah ditentukan, hal-hal yang dilakukan organisasi agar bisa berfokus pada hasil, dan juga keberhasilan atau perubahan yang diterima oleh penerima program.

Sasaran utama dalam penjangkauan sosial sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2007 Tentang Ketertiban Umum, yaitu 17 (tujuh belas) jenis pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) 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. Dari ke-17 jenis PPKS tersebut yang

menjadi prioritas penjangkauan sosial adalah gelandangan, pengemis, dan disabilitas mental karena jumlahnya yang paling banyak dan sering ditemukan, untuk disabilitas mental diutamakan karena mereka memerlukan pelayanan sesegera mungkin agar tidak mengganggu publik.

Karena tidak adanya target dalam bentuk jumlah yang ditentukan, penjangkauan sosial yang diteguhkan Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah kebersihan jalanan yang sedang dijangkau. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial, menyatakan bahwa kegiatan penjangkauan sosial dilakukan setiap hari dengan dibagi menjadi 3 *shift* yaitu pagi pada pukul 7 hingga 3 sore, sore hari pada pukul 3 sore hingga 11 malam, dan malam hari pada pukul 11 hingga 7 pagi. Petugas berkeliling menggunakan mobil KDO secara berkala di tiap *shift*-nya terlebih lagi pada malam hari yang memiliki 3 sub tim berisi 5 hingga 6 Petugas P3S. Petugas P3S segera menjalankan laporan aduan dari masyarakat kendati pada malam hari karena mereka berprinsip bahwa penyelesaian laporan sesegera mungkin diselesaikan di hari menerima laporan.

Banyak hal yang dilakukan oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan dan juga Petugas P3S dalam menjalankan penjangkauan sosial agar bisa berfokus pada hasil yang dilakukan. Langkah persuasif atau tindakan untuk memengaruhi orang lain berupa pengaruh positif menjadi langkah utama yang diperhatikan dalam menjalankan penjangkauan sosial berupa edukasi yang memberi tahukan gelandangan dan pengemis telah melanggar ketertiban umum dan menegur mereka agar tidak berada di area Jakarta Selatan. Fokus dalam persuasif tidak hanya diberikan kepada gelandangan dan pengemis saja, namun juga kepada lanjut usia terlantar yang perlu segera mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Untuk bisa memiliki hasil yang optimal perlu adanya kerja sama dan integrasi tujuan dan rencana kerja oleh satuan yang terpisah dari Petugas P3S untuk mencapai tujuan bersama. Bila sub tim Petugas P3S ada yang memiliki hambatan dalam pekerjaannya maka sub tim lainnya akan membantu penyelesaian hambatan

tersebut. Tak hanya internal, namun kerja sama dengan eksternal organisasi yang memiliki tugas yang sama juga penting.

Ketercapaian tujuan utama penjangkauan sosial yaitu agar PPKS bisa mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dan mau merubah hidupnya dengan kembali memiliki keberfungsian sosial yang baik tergantung kepada PPKS itu sendiri. Dari hasil wawancara dengan gelandangan dan pengemis pada pelaksanaan penjangkauan sosial, mereka hanya mengetahui kegiatan penjangkauan sosial yang dilakukan hanya menghampiri gelandangan dan pengemis untuk diberikan edukasi atau teguran. Edukasi yang diberikan menyampaikan bahwa Dinas Sosial DKI Jakarta memiliki solusi untuk merubah hidup gelandangan dan pengemis untuk merujuk ke Panti Sosial Bina Insan dengan mengikuti serangkaian kegiatan pelatihan dan pembinaan keterampilan. Namun hal tersebut tidak cukup untuk bisa merubah hidupnya karena nyatanya gelandangan dan pengemis tersebut kembali lagi menjadi seorang pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial.

Petugas P3S yang sudah sering kali menemui gelandangan dan pengemis yang pernah mereka jangkau saat memberikan teguran nampaknya tidak sedikitpun menggugah pola pikir mereka untuk tidak lagi meminta-minta simpati dan uang masyarakat sehingga Petugas P3S merujuk mereka untuk dibawa ke panti sosial agar bisa mendapatkan bimbingan dan pelatihan keterampilan. Namun harapan agar PPKS bisa memperbaiki hidup selama berada di panti pun tidak menjadi kenyataan sebab meskipun mendapatkan pelatihan keterampilan sebagai modal awal mendapatkan pekerjaan, PPKS kembali lagi di jalanan. Nyatanya di panti sosial bekerja sama dengan mitra yang membuka lapangan pekerjaan sehingga selepas keluar dari panti mereka disalurkan kepada mitra tersebut.

Berdasarkan indikator keberhasilan sasaran menyatakan bahwa sasaran program tidak berhasil untuk mengembalikan keberfungsian sosial para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial khususnya gelandangan dan pengemis. Hal tersebut disebabkan karena langkah persuasif yang berupa edukasi dan teguran yang diberikan oleh Petugas P3S tidak memiliki efek jera terhadap para gelandangan dan pengemis.

Saran yang bisa diberikan adalah dengan Petugas P3S membujuk gelandangan dan pengemis untuk mengikuti serangkaian kegiatan yang ada di panti sosial. Dengan panti sosial itu sendiri memiliki beberapa kegiatan yang bisa menarik minat gelandangan dan pengemis dan keterampilan serta bimbingan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan zaman. Petugas P3S dengan *shift* pagi juga bisa mengadakan senam kebugaran setiap harinya dengan mengajak masyarakat dan juga gelandangan dan pengemis untuk berolahraga. Dengan berolahraga selain bisa meningkatkan kualitas serta semangat hidup juga bisa menciptakan hubungan dengan masyarakat agar saat keberfungsian sosial gelandangan dan pengemis kembali mereka tidak merasa segan untuk berinteraksi dan bisa beradaptasi pada lingkungan masyarakat.

5.3 Kepuasan Terhadap Program

Pelaksanaan program atau kegiatan yang dilakukan perlu mengidentifikasi kepuasan penerima program atas pemberian jasa atau barang yang diterima. Menurut Campbell dalam Mutiarin (2014:97), 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.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada para gelandangan dan pengemis, pelayanan yang paling sering diberikan oleh Petugas P3S adalah edukasi serta teguran. Teguran yang dilakukan memberitahukan bahwa gelandangan dan pengemis telah melanggar ketertiban umum karena mengganggu keindahan tempat publik dan mengganggu kenyamanan serta keamanan masyarakat. Gelandangan dan pengemis yang dijangkau satu kali oleh petugas diharuskan untuk meninggalkan area tempat mereka sedang dijangkau dan juga wilayah Jakarta Selatan.

Gelandangan dan pengemis merasa tidak puas dengan hanya edukasi atau teguran yang diterima oleh mereka karena mereka merasa hal tersebut tidak

memiliki solusi atas permasalahan mereka kendati Petugas P3S sudah menawarkan untuk dimasukkan ke panti sosial. Gelandangan dan pengemis merasa mereka hanya seperti diusir dari wilayah Jakarta Selatan dan tidak memberikan titik terang bagaimana mereka bisa mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Kekurangan dari penjangkauan sosial adalah sisi humanisnya Petugas P3S dalam memberikan edukasi atau teguran sehingga gelandangan dan pengemis merasa tidak memberikan solusi sama sekali. Mereka ingin pemerintah khususnya Pemerintah Daerah Kota Jakarta Selatan memberikan lapangan pekerjaan yang cocok dengan mereka agar bisa memenuhi kebutuhan pokok. Para gelandangan dan pengemis sebenarnya ingin mengubah kehidupan mereka agar bisa memiliki taraf hidup yang baik, namun mereka merasa tidak mampu untuk mewujudkan hal tersebut. Adapun pengemis yang ingin sekali merubah hidupnya namun merasa pemerintah tidak menyediakan lapangan pekerjaan yang bisa ia nikmati.

Berdasarkan indikator kepuasan terhadap program dapat disimpulkan bahwa gelandangan dan pengemis merasa tidak puas dengan penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S. Karena pemberian edukasi yang menurut gelandangan dan pengemis tak memberikan efek apapun, serta kendati adanya ajakan untuk dirujuk ke panti sosial, mereka berfikir bahwa mengikuti hal tersebut tak akan merubah apa-apa. Selain karena petugas P3S hanya mengedukasi, mereka juga belum maksimal memberikan pelayanan dengan baik karena tidak memberikan solusi atas permasalahan yang gelandangan dan pengemis hadapi.

Saran yang bisa diberikan untuk meningkatkan kepuasan gelandangan dan pengemis terhadap penjangkauan sosial adalah perlunya mengadakan beberapa program yang bisa dijadikan pilihan sesuai dengan kemampuan dan keahlian gelandangan dan pengemis sehingga jumlah PPKS berkurang dengan sendirinya. Namun, hal tersebut bisa tercapai seiring dengan kesadaran dan kemauan gelandangan dan pengemis untuk berubah, terlebih lagi yang memiliki keluarga dengan anak kecil agar bisa memutus rantai kemiskinan.

5.4 Tingkat *Input* dan *Output*

Campbell dalam Mutiarin (2014:97) menyatakan bahwa tingkat input dan output menilai perbandingan antara masukan dan keluaran yang dihasilkan. Jika keluaran (*output*) lebih besar nilainya daripada masukan (*input*) maka program yang dilaksanakan bisa dikatakan efektif, jika sebaliknya maka program tersebut tidak efektif. Maksudnya, program yang dilakukan harus memiliki *output* lebih besar daripada *input*.

Perbandingan paling nyata sebelum dan sesudah dilaksanakan penjangkauan sosial yang sudah dilakukan selama 10 tahun adalah berkurangnya jumlah gelandangan dan pengemis yang berkeliaran di jalanan dan tempat publik yang mengganggu keindahan dan juga menimbulkan macet. Dulu, di taman sering menjadi tempat bagi para gelandangan untuk singgah sebagai tempat tinggal, serta di lampu merah banyak eksploitasi anak dengan menyuruh anak-anak tersebut mengemis meminta-minta uang dari masyarakat. Dengan adanya penjangkauan sosial jumlah gelandangan dan pengemis yang singgah atau berkumpul di area publik berkurang. Kebersihan jalanan dari gelandangan dan pengemis selain dari penjangkauan sosial juga dibantu oleh diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2007 Tentang Ketertiban Umum yang dilaksanakan oleh Satpol PP untuk mengatasi menghilangkan pedagang kaki lima dan parkir liar.

Keberhasilan gelandangan dan pengemis yang dijangkau bisa kembali menjalankan fungsi sosialnya dan tidak lagi kembali menjadi PPKS tergantung kepada pola pikir dan perasaan mereka agar mau berubah. Sesuai dengan SOP Penjangkauan Sosial PPKS Jalanan menunjukkan bahwa Petugas P3S hanya bisa memberikan teguran dan edukasi kepada gelandangan dan pengemis yang petugas temui satu kali, di kali kedua jika bertemu lagi dengan gelandangan dan pengemis yang sama petugas harus merujuk gelandangan dan pengemis tersebut ke panti sosial untuk mendapatkan pembinaan.

Untuk bisa memaksimalkan penjangkauan sosial yang dilakukan oleh Petugas P3S adapun penambahan titik rawan PPKS di Jakarta Selatan setiap tahunnya selama 5 (lima) tahun terakhir. Penambahan target titik rawan PPKS di tiap tahunnya tersebut dilakukan agar Petugas bisa memberikan pelayanan, pengawasan, dan pengendalian sosial secara menyeluruh di tiap sudut Kota Jakarta Selatan kepada para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial terutama gelandangan dan pengemis. Setiap tahunnya target penambahan titik rawan PPKS bertambah 2 (dua) titik, dimulai pada tahun 2017 dengan target sebanyak 83 titik, tahun 2018 sebanyak 85 titik, seterusnya bertambah 2 target titik hingga di tahun 2022 sebanyak 93 titik. Realisasi atas target titik rawan PPKS telah dicapai oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan karena target yang telah ditentukan sudah diwujudkan dengan adanya penambahan 2 titik rawan PPKS setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil kesimpulan wawancara dengan Informan 1 hingga Informan 5 menunjukkan bahwa Suku Dinas Sosial dan Petugas P3S memiliki keselarasan antara hasil pelaksanaan penjangkauan sosial dengan tujuan kegiatan yaitu jalanan bersih dari PPKS. Namun hasil dokumentasi yang didapat pada data hasil penjangkauan dan pengendalian pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) jalanan di 5 tahun terakhir menunjukkan bahwa jumlah gelandangan di tiap tahunnya sejak tahun 2017 hingga tahun 2021 bertambah dan berada di angka 100 lebih di Jakarta Selatan, lain hal terjadi pada jumlah pengemis yang sedikit demi sedikit berkurang.

Berdasarkan indikator tingkat *input* dan *output* dilakukannya penjangkauan sosial di Jakarta Selatan menunjukkan adanya perubahan nyata pada kebersihan tempat umum dan jalanan dari adanya gelandangan dan pengemis. Hal tersebut dibuktikan dari berkurangnya jumlah gelandangan di lingkup publik yang bisa mengganggu kenyamanan dan keamanan masyarakat. Untuk keberhasilan gelandangan dan pengemis agar tidak lagi kembali menjadi PPKS tergantung pada kemauan dan pola pikir yang berubah sehingga mereka bisa menjalankan fungsi sosialnya dengan baik, hal tersebut didukung dengan adanya panti sosial yang memberikan pembinaan dan pelatihan keterampilan sebagai modal untuk bekerja.

Untuk tetap menjaga kebersihan tempat umum, saran yang bisa diberikan adalah pelaksanaan penjangkauan sosial oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Petugas P3S perlu meningkatkan kerja sama dengan Satpol PP untuk kelancaran penjangkauan sosial sehingga tujuan dan solusi dapat tersampaikan dengan baik dan mendapatkan pemahaman yang sesuai dengan gelandangan dan pengemis.

5.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Penilaian pencapaian tujuan menyeluruh yang dikemukakan oleh Campbell dalam Mutiarin (2014:97) meninjau kesanggupan organisasi atau instansi pelaksana program dalam menjalankan program untuk mencapai sasaran yang diinginkan. 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.

Jumlah sumber daya manusia yang dikerahkan dalam melaksanakan penjangkauan sosial adalah 100 orang petugas. Petugas P3S memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan fungsi Satuan Tugas Pelayanan, Pengawasan, dan Pengendalian Sosial, membuat laporan harian kegiatan pelayanan, pengawasan, dan pengendalian sosial, serta melaporkan seluruh hasil kegiatan kepada pimpinan. Wewenang yang dimiliki Petugas P3S antara lain melaksanakan kegiatan pelayanan, pengawasan, dan pengendalian sosial, penghalauan dan pemantauan di 93 titik rawan PPKS, identifikasi PPKS kemudian rujukan ke panti atau layanan kesehatan, menindaklanjuti laporan masyarakat atau SKPD lain, dan melaporkan hasil kegiatan kepada pimpinan. Jumlah 100 orang Petugas P3S

tersebut dianggap cukup namun juga dianggap kurang karena banyaknya titik rawan yang ada di Jakarta Selatan. Penambahan jumlah personel petugas juga tidak bisa ditambah karena tidak adanya anggaran yang bisa diberikan sebagai gaji petugas.

Adapun permintaan penambahan personel untuk melakukan penjangkauan sosial kepada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Administrasi Jakarta Selatan bila terdapat kekurangan. Penambahan personel tersebut sebelumnya telah dilakukan perundingan terlebih dahulu dengan melihat luas wilayah yang akan dijangkau bila diberitahukan terdapat satu area atau wilayah yang dilaporkan terdapat banyak gelandangan dan pengemis di wilayah tersebut. Jumlah bantuan personel dari Satpol PP tergantung pada permintaan yang diterima dari Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan untuk melakukan penjangkauan sosial. Keterkaitan Satpol PP dengan penjangkauan sosial adalah sebagai pembantu personel saja dengan kegiatan sehari-hari dalam penjangkauan sosial dilakukan secara mandiri oleh Petugas P3S.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara dengan beberapa informan, kemampuan kinerja Petugas P3S bisa mendukung untuk melakukan penjangkauan sosial dalam menangani gelandangan dan pengemis sesuai dengan SOP yang ada. Hal tersebut dibuktikan dengan Petugas P3S dalam memberikan edukasi serta teguran yang bersifat merangkul dan tidak terkesan menghakimi gelandangan dan pengemis yang mereka jangkau. Petugas P3S juga diberikan pelatihan dan pendidikan mengenai penanganan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Petugas P3S sudah memiliki pengetahuan karakter gelandangan dan pengemis serta pengalaman dalam menghadapi mereka. Selain itu petugas juga dibekali dengan dasar ilmu bela diri jika menghadapi PPKS yang memberontak dan sulit untuk dikendalikan.

Adapun alat atau bahan kerja yang diberikan dan dipersiapkan adalah Kendaraan Dinas Operasional (KDO) untuk membawa PPKS setelah dilakukan penjangkauan di titik rawan PPKS dan seragam PDH (Pakaian Dinas Harian) yang digunakan selama bertugas di lapangan saat melakukan penjangkauan. Kendaraan

dinas operasional yang disediakan oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan berjumlah 4 buah dan digunakan 1 mobil 1 *shift* kerja. Mobil operasional tersebut hanya digunakan untuk keperluan penjangkauan atau tugas kedinasan lainnya. Karena jumlah kendaraan yang sedikit, Petugas P3S menggunakan mobil operasional secara bergantian dengan syarat wajib menginformasikan terkait lokasi dan tujuan penggunaannya kepada kepala seksi. Untuk permintaan penambahan alat bantu kerja seperti pentungan dan borgol ditolak karena alasan kemanusiaan dan humanis serta akan bertentangan dengan SOP Petugas P3S.

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. Kerangka pendanaan untuk melakukan penjangkauan sosial bertambah sebanyak Rp 1 Miliar di tiap tahunnya. 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 sebanyak Rp 400,000,000 di tiap tahun.

Agar bisa mengontrol kinerja petugas maka dilakukan pengawasan untuk memastikan tujuan kegiatan penjangkauan sosial terlaksana dengan baik sesuai dengan instruksi yang diberikan. Pengawasan secara administrasi dilakukan setiap hari, Petugas P3S melakukan absensi sidik jari di Kantor Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan saat datang dan juga saat telah menyelesaikan tugas. Selain absensi sidik jari, Petugas juga melakukan pelaporan berupa foto dengan *time stamp* di lokasi petugas sedang mengawasi dan juga saat mereka menyelesaikan laporan aduan yang diterima dari masyarakat. Pengawasan dadakan juga sering dilakukan oleh Kepala Seksi Rehabilitasi dan Pemberdayaan Sosial dan Koordinator P3S secara acak ke posko Petugas P3S sedang bertugas. Pengawasan

tidak hanya dilakukan oleh atasan namun juga koordinator lapangan yang tersebar di tiap titik rawan PPKS.

Kesanggupan organisasi agar bisa menjalankan penjangkauan sosial di Jakarta Selatan sudah sangat baik dilihat dari kerja sama antar sesama Petugas P3S maupun dengan SKPD lain seperti Satpol PP, puskesmas atau rumah sakit, dan kelurahan. Komitmen yang dikeluarkan oleh Petugas P3S yang peduli terhadap permasalahan-permasalahan sosial dan mau membantu serta mencari solusi bagi yang memiliki permasalahan sosial.

Tujuan dari penjangkauan sosial yaitu jalanan Jakarta bebas dari PPKS termuat di dalam Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 8 Tahun 2007 Tentang Ketertiban Umum yang berbunyi “bahwa dalam rangka mewujudkan tata kehidupan kota Jakarta yang tertib, tenteram, nyaman, bersih dan indah, diperlukan adanya pengaturan di bidang ketertiban umum yang mampu melindungi warga kota dan prasarana kota beserta kelengkapannya”.

Dalam keseluruhan pencapaian tujuan menyeluruh, penjangkauan sosial yang dilaksanakan dan dilakukan oleh Petugas P3S masih bertolak belakang dari tujuan menyeluruh penjangkauan sosial, yaitu terbebasnya jalanan DKI Jakarta dari adanya pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Karena faktanya masih terdapat gelandangan dan pengemis yang berkeliaran di pinggir jalan, sekitaran taman, dan tempat publik lainnya.

Adapun perbedaan angka jumlah gelandangan dan pengemis dalam data hasil penjangkauan dan pengendalian pemerlu pelayanan masalah kesejahteraan sosial jalanan oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan Badan Pusat Statistik DKI Jakarta di tahun 2019. Jumlah gelandangan pada tahun 2019 oleh Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan sebanyak 5 orang dengan pengemis sebanyak 177 orang. Sedangkan menurut data pada Badan Pusat Statistik DKI Jakarta di tahun 2019 jumlah gelandangan sebanyak 174 orang dengan pengemis sebanyak 104 orang. Adanya perbedaan angka tersebut

menunjukkan bahwa tidak sinkronnya data antara pemerintah daerah yaitu DKI Jakarta dengan pemerintah pusat yaitu Badan Pusat Statistik.

Berdasarkan indikator pencapaian tujuan menyeluruh dapat ditarik kesimpulan bahwa Suku Dinas Sosial Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Petugas P3S sanggup untuk melakukan penjangkauan sosial karena kemampuan kinerja petugas yang memahami dan mengerti cara untuk menghadapi gelandangan dan pengemis dengan cara merangkul dan tidak menghakimi. Meskipun sumber daya manusia dan kendaraan operasional yang bergerak dirasa tidak cukup namun dengan koordinasi dan kerja sama dengan Satpol PP bisa memaksimalkan penjangkauan sosial. Pengawasan dilakukan secara berkala dan evaluasi setiap bulan yang diadakan oleh kepala seksi dan koordinator P3S. Namun secara keseluruhan, penjangkauan sosial belum bisa mencapai tujuan yaitu terbebasnya jalanan DKI Jakarta dari PPKS karena masih terdapatnya gelandangan dan pengemis di jalanan serta tempat publik lainnya.

Saran yang bisa diberikan agar tujuan penjangkauan sosial yaitu “Jalanan Jakarta Bersih dari PPKS” tercapai secara menyeluruh adalah dengan melakukan sosialisasi mengenai pengentasan gelandangan dan pengemis yang berbasis masyarakat dengan masyarakat perlu menumbuhkan perasaan tega agar gelandangan dan pengemis tidak mengharapkan belas kasih dari masyarakat.