

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini dilakukan pembahasan dan analisis untuk menjawab Efektivitas Dinas Sosial Dalam Menangani Pengemis Sebagai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Di Kota Tangerang Selatan. Dalam penelitian ini metode penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yang dibahas dan di analisis berdasarkan indikator dengan menggunakan teori Efektivitas Organisasi menurut Richard M. Steers (1985).

#### **5.1 Karakteristik Organisasi**

Dalam karakteristik organisasi di dalamnya terdapat struktur organisasi dan penempatan pegawai. Struktur organisasi sangat berperan dalam mengatur hubungan antar unit kerja, serta membagi dan mengkoordinasikan tugas dan wewenang secara lebih efektif. Struktur organisasi juga membantu organisasi untuk memposisikan individu-individu yang potensial dan kompeten sesuai dengan bidang dan keahliannya. Dapat dikatakan bahwa struktur organisasi Dinas Sosial sesuai dengan peraturan yang berlaku karena struktur organisasi Dinas Sosial mengacu pada Peraturan Walikota (Perwali) nomor 34 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan. Begitu juga untuk penempatan pegawai sudah ditempatkan sesuai dengan keahlian yang dimiliki, namun penempatan pegawai Dinas Sosial banyak yang tidak sesuai dengan bidangnya atau tidak berdasarkan riwayat pendidikan yang dimiliki, yaitu sebanyak 14 (empat belas) pegawai yang diketahui dari 15 (lima belas) pegawai diantaranya Kepala Dinas, Sekretaris, Kasubag, Kepala Bidang, dan Kepala Seksi, hanya 1 (satu) pegawai yang memiliki riwayat pendidikan di bidang sosial yaitu Kepala Seksi (Kasi) Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin. Tetapi, Dinas Sosial berusaha memaksimalkan kinerja pegawai dengan mengadakan Program Pengembangan Sistem Manajemen Sumber

Daya Aparatur yang dilaksanakan sejak tahun 2016-2021 tujuannya untuk pemenuhan dan penempatan sesuai dengan keahliannya, program tersebut diinformasikan setiap tahunnya melalui Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAPKIN). Maka dengan demikian hasil analisis menunjukkan bahwa susunan organisasi dan penempatan pegawai di Dinas Sosial sudah sesuai dan mengacu pada peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Walikota (Perwali) nomor 34 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan.

Kemudian mengenai pelayanan sosial yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam menangani pengemis adalah berupa jenis pelayanan Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis. Pelayanan ini diatur dalam Peraturan Menteri Sosial (Permensos) nomor 9 tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota. Selanjutnya, didalam Permensos nomor 8 tahun 2019 diatur mengenai standar Jumlah dan Kualitas Barang dan/atau Jasa di Daerah Kabupaten/Kota *yang harus diterima oleh Pengemis*, diantaranya yaitu; 1) Pendataan dan pengaduan; 2) layanan kedaruratan; dan 3) pemenuhan kebutuhan dasar.

#### 1) Pendataan dan pengaduan

Dinas sosial melakukan pendataan namun Dinas Sosial tidak memiliki Layanan Pengaduan sebagaimana PMKS atau masyarakat terkait pengaduan, keluhan, dan/atau pertanyaan tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya. Layanan pengaduan juga telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 tahun 2013 pasal 3 tentang sarana pengaduan, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) nomor 13 tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penyelenggara layanan diwajibkan memiliki unit pengelolaan pengaduan. Dinas Sosial sebagai instansi pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial memiliki kewajiban memberikan layanan pengaduan yang merupakan bentuk mewujudkan *good governance* dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat. Layanan pengaduan pun bukan hanya difasilitasi saja, tetapi harus dilengkapi dengan petugas pengelola pengaduan, mekanisme dan prosedur pengaduan, serta standar kualitas penyelesaian pengaduan dengan dilakukannya pencatatan dan pelaporan secara berkala sebagai bentuk pertanggungjawaban. Namun, Dinas Sosial sampai saat ini tidak ada *hotline* atau belum memiliki kanal layanan pengaduan yang berasal dari Dinas Sosial untuk PPKS dan atau masyarakat. Masyarakat saat ini pun mengadu perihal permasalahan sosial melalui Kelurahan.

## 2) Layanan Kedaruratan

Selain itu juga adanya layanan kedaruratan yang dilakukan Dinas Sosial yaitu layanan kedaruratan untuk Pengemis yang ditemukan dipinggir jalan dengan kondisi tidak sehat atau sakit, maka pengemis tersebut akan langsung dihubungi ke Rumah Sakit Umum Daerah atau RSUD Kota Tangerang Selatan.

## 3) Pemenuhan Kebutuhan Dasar

Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan sosial kepada pengemis dengan melakukan pendataan dan dokumentasi, lalu melakukan assesemen atau melakukan wawancara untuk menggali informasi lebih dalam, lalu dibina atau pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan berdasarkan hasil asesmen yang langkah terakhirnya mutlak adalah reunifikasi atau pengemis akan sesegera mungkin dikembalikan kepada keluarganya atau dipulangkan ke rumah asalnya. Pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar sifatnya kondisional sesuai dengan permasalahan pengemis,

apabila tidak ada maka hanya diberi makan, diberi arahan secara langsung berupa pendekatan persuasif agar tidak mengulangi hal yang sama, yang selanjutnya reunifikasi atau akan dipulangkan ke keluarganya. Pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan Dinas Sosial salah satunya ada permakanan. Pada tahun 2021 diketahui berdasarkan hasil penelitian Dinas Sosial bekerjasama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bernama Rumah Marcilea Peduli Sosial yang berada di Kabupaten Anyer. Hal itu dilakukan untuk menampung atau menitipkan pengemis yang telah terjaring razia kepada LSM dan pengemis akan diberikan pelayanan berupa permakanan, disana sebagai tempat menunggu proses pemulangan pengemis yang nantinya dijemput oleh Dinas Sosial apabila telah mengetahui tempat tinggal keluarganya, setelah itu akan diantarkan kepada keluarganya masing- masing.

Kemudian, dalam pelayanan rehabilitasi sosial di luar panti ini Dinas Sosial juga memberikan pengecekan/ perbekalan kesehatan, bimbingan sosial kepada keluarga, bimbingan kepada pengemis yang hanya berbentuk arahan terkait permasalahan yang menyebabkan memilih jalan tersebut dan dihimbau agar tidak melakukannya lagi, fasilitas pembuatan kartu identitas, rujukan dan reunifikasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui tidak ada layanan sandang, alat bantu yang dilakukan Dinas Sosial.

Di dalam Permensos nomor 8 tahun 2019 yang didalamnya diatur mengenai standar Jumlah dan Kualitas Barang dan/atau Jasa di Daerah Kabupaten/Kota yang harus diterima oleh Pengemis, dalam pemenuhan kebutuhan dasar yaitu berupa: a. permakanan diberikan paling lama 7 (tujuh) hari; b. sandang; c. alat bantu; d. perbekalan kesehatan; e. bimbingan fisik, mental spiritual, dan sosial kepada Penyandang Disabilitas Telantar, Anak Telantar, Lanjut Usia Telantar, serta Gelandangan dan Pengemis; f. bimbingan sosial kepada keluarga Penyandang Disabilitas Telantar, Anak Telantar, Lanjut Usia Telantar, Gelandangan dan Pengemis, serta masyarakat; g. fasilitasi Pembuatan nomor induk kependudukan, akta kelahiran, surat

nikah, dan kartu identitas Anak; h. akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar; i. penelusuran keluarga; j. reunifikasi dan/atau reintegrasi sosial; dan k. rujukan. Oleh karena itu, Dinas Sosial belum sepenuhnya memberikan pelayanan kebutuhan dasar kepada pengemis sesuai dengan SOP.

Semua pelayanan tersebut yang diberikan Dinas Sosial hanya berlaku bagi warga yang berkependudukan atau berdomisili Tangsel, apabila pengemis berasal dari luar daerah maka Dinas Sosial hanya melakukan pendataan dan dokumentasi, melakukan assesmen, dan reunifikasi. Dinas sosial akan kembalikan ke kampung halamannya dengan datang ke Dinas Sosial asal daerahnya, dan membuat Berita Acara Penyerahan (BAP) ke Dinas Sosial asal daerahnya, lalu yang menindaklanjuti Dinas Sosial daerahnya untuk mengupayakan pengemis ini sampai kumpul ke keluarganya.

Maka, hasil analisis Dinas Sosial pada tahun 2021 telah melakukan kerjasama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bernama Rumah Marcilea Peduli Sosial, yang bertujuan sebagai tempat penampungan atau penitipan bagi pengemis dengan memberikan pelayanan kebutuhan dasar berupa permakanan. Namun, pada tahun 2022 hingga saat ini Dinas Sosial hanya memberikan pelayanan kepada pengemis mengacu pada SOP yang berlaku yaitu Permensos Nomor 8 Tahun 2019. Namun, masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan Permensos Nomor 8 Tahun 2019 karena belum terpenuhinya standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa yang harus diterima oleh PMKS atau masyarakat sesuai dengan Permensos nomor 8 tahun 2019 mengenai standar Jumlah dan Kualitas Barang dan/atau Jasa di Daerah Kabupaten/Kota yang harus diterima oleh *Pengemis*. Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan masih kurang responsif dikarenakan juga belum mampu membangun inovasi pelayanan publik seperti pelayanan pengaduan melalui teknologi dan informasi dalam mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Terkait menentukan target Dinas Sosial sistemnya dihitung berdasarkan berapa banyak pengemis yang berhasil dilayani Dinas Sosial selama satu periode atau per tahun. Target tidak dipaparkan secara khusus, namun ditentukan secara umum, dalam artian hasil target tidak dirincikan atau tidak spesifik ke masing-masing jenis PPKS melainkan PPKS digabungkan atau digolongkan sesuai dengan bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial. Jadi hasil target pengemis masuk kedalam golongan Ketunaan Sosial dan Korban Perdagannya orang. Dengan sistem tersebut, Dinas Sosial tidak menunjukkan perkembangan yang signifikan.

## **5.2 Karakteristik Lingkungan**

Fasilitas administratif yang tersedia yang diberikan oleh Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan sosial untuk penanganan pengemis sudah mencukupi dan sudah sesuai dengan SOP yaitu adanya komputer, printer, ATK, Nota Dinas, telepon yang disediakan oleh Dinas Sosial. Dinas Sosial juga memiliki Mobil *rescue* yang digunakan oleh Tim Reaksi Cepat (TRC) untuk pemantauan dan penjangkauan pengemis. Namun, sarana prasana Rumah Singgah sangat kurang memadai sehingga dalam mendukung efektivitas pelayanan sosial dalam penanganan pengemis belum berjalan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian Dinas Sosial memiliki Rumah Singgah yang menempati satu gedung dengan kantor pemerintahan Dinas Sosial yang fungsinya untuk penampungan sementara bagi PMKS termasuk pengemis untuk menunggu proses selanjutnya yaitu pelayanan rehabilitasi diluar panti yang diberikan Dinas Sosial.

Rumah Singgah Dinas Sosial masih jauh dari standar kebutuhan karena hanya memiliki 5 (lima) ruangan terdiri dari 4 (empat) kamar dan 1 (satu) dapur, 1 (satu) kamar mandi yang bisa digunakan untuk PPKS, namun tidak adanya ruang psikolog, ruang kesehatan, dan ruang isolasi sehingga semua jenis PPKS termasuk pengemis akan digabungkan. Kondisi fisik bangunan rumah singgah pun tidak terawat yang memperlihatkan kondisi

dinding bangunan yang kumuh dan atap yang berlumut. Sarana yang ada di Rumah Singgah juga tidak terawat ditemukannya pintu yang tak layak pakai atau tidak berfungsi untuk menjaga privasi dan menjaga artikulasi udara karena pintu tersebut hancur. Lantai kamar mandi yang rusak serta pencahayaan yang terlalu redup. Selain itu ditemukannya kamar kosong yang didalamnya tidak terfasilitasi, seperti tidak ada kasur sehingga PPKS tergeletak dilantai dan tidak adanya bangku yang tersedia di Rumah Singgah Dinas Sosial yang merupakan sebagai tempat menunggu PPKS termasuk pengemis. Kurangnya sarana prasarana Rumah Singgah sehingga pengemis yang ditampung di Dinas Sosial diberikan arahan dengan berbaris di lapangan rumah singgah.

Maka dapat dikatakan Dinas Sosial belum maksimal dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial bagi pengemis karena Dinas Sosial tidak menggunakan sarana prasarana yang ada secara optimal dan belum memenuhi standar yang dibutuhkan seperti tidak ada ruang isolasi, ruang psikolog, dan ruang kesehatan. Dinas Sosial masih belum dapat merawat, memperbaharui, dan mengembangkan sarana prasarana yang dapat menunjang pelayanan rehabilitasi sosial bagi pengemis. Kenyamanan PPKS yang ditampung di Rumah Singgah pun belum menjadi prioritas Dinas Sosial dalam menjalankan pelayanannya.

Selanjutnya kendala-kendala yang dihadapi yang mempengaruhi efektivitas Dinas Sosial dalam penanganan pengemis, dilihat dari faktor eksternal yang dialami Dinas Sosial, *stakeholders* yaitu Satpol PP dan LSM, dan pengemis yaitu; Pertama, kurangnya prasarana dalam pelayanan rehabilitasi sosial untuk penanganan pengemis yaitu Kota Tangerang Selatan sampai saat ini tidak memiliki panti sosial. Kedua, masih kurangnya kesadaran masyarakat yang terbiasa memberi sumbangan berupa uang kepada pengemis. Ketiga, rendahnya SDM bahwa adanya ketidaktahuan pengemis untuk melakukan pekerjaan yang lebih layak sehingga mereka terpaksa untuk mengemis di jalan dan menjadikannya profesi. Ke empat, kurangnya tindak

tegas aparaturn pemerintah daerah dalam menangani pengemis yaitu Satpol PP yang memiliki tugas untuk menertibkan pengemis bahwa kenyataannya di lapangan masih terdapat pengemis yang hanya sebatas ditegur dan tidak dibawa untuk ditindak lanjuti. Kelima, anggaran terbatas membuat Dinas Sosial kendala dalam melakukan pelayanan rehabilitasi sosial kepada pengemis untuk memberikan penanganan-penanganan yang lebih efektif. dalam melakukan pekerjaan dan menjadikan pengemis sebagai profesi. Faktor internalnya yaitu pertama, Rumah Singgah Dinas Sosial masih belum memenuhi standar kebutuhan dalam penanganan PPKS dan belum digunakan secara optimal oleh Dinas Sosial. Kedua kualitas SDM Dinas Sosial belum maksimal memberikan pelayanan rehabilitasi karena kurangnya pembinaan yang dapat membuat efek jera dan pelatihan kepada pengemis dari hasil penelitian tidak ada kegiatan atau pengemis hanya didata, dibina, dan dipulangkan. Ketiga, kurangnya pemantauan di lapangan yang dilakukan Dinas Sosial karena masih ada pengemis berasal atau berdomisili kota Tangerang Selatan yang membutuhkan bantuan sosial dari Dinas Sosial. Dan Keempat, kurangnya pembinaan yang dapat membuat efek jera yang diberikan Dinas Sosial kepada pengemis yang telah terjaring.

Dari permasalahan-permasalahan diatas Dinas Sosial masih kurang dalam menciptakan *problem solver* dalam menangani pengemis seperti salah satunya sarana dan prasarana tidak dirawat dan diperbaiki, dan faktor lingkungan luar (*eksternal*) mengenai bagaimana cara yang dilakukan Dinas Sosial sebagai penyelenggara kesejahteraan sosial mampu memperhatikan masalah tersebut secara lebih serius dan memberikan penanganan yang tepat bagi pengemis, serta mampu meminimalisir tindakan atau perbuatan masyarakat terkait pencegahan pengemis.

Kemudian terkait sosialisasi saat ini tidak adanya kegiatan sosialisasi yang diberikan Dinas Sosial sejak tahun 2019 hingga tahun 2022 kepada masyarakat sebagai bentuk pencegahan kegiatan mengemis, maupun memberikan sumbangan kepada pengemis, dan pelayanan sosial yang



diberikan oleh Dinas Sosial salah satunya yaitu rehabilitasi sosial. Tidak adanya sosialisasi yang dilakukan baik langsung maupun tidak langsung atau media sosial yang berdasarkan hasil penelitian Dinas Sosial belum mampu menerapkan penggunaan teknologi atau *e-government* dengan baik yaitu memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, karena pada website resmi Dinas Sosial pun tidak adanya pembaharuan dari tahun 2017 hingga saat ini yaitu tahun 2022, website resmi Dinas Sosial tidak ada mencantumkan atau memberikan informasi publik seperti program-program yang dilakukan Dinas Sosial, regulasi, dan kontak pengaduan. Hal ini dapat dinilai Dinas Sosial yang sampai saat ini masih kurang transparan dalam keterbukaan informasi yang mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat. Selain itu media sosial lainnya seperti instagram tidak aktif sejak akhir 2021 sama halnya tidak ada gerakan atau bentuk pencegahan PPKS yang diunggah oleh Dinas Sosial. Hal tersebut dinilai Dinas Sosial belum mampu memanfaatkan media sosial secara efektif karena media sosial dapat menjadi bagian penting masyarakat dalam mencari informasi tercepat lewat telepon pintar, Dinas Sosial juga belum mampu memanfaatkannya untuk hal-hal yang produktif, mendorong kreativitas dan inovasi, dan peningkatan kesejahteraan. Kegiatan sosialisasi yang pernah dilakukan Dinas Sosial hanya pada tahun 2018 merupakan Kegiatan Penanganan PMKS termasuk pengemis kepada Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan yaitu terkait rehabilitasi gelandangan dan pengemis dengan tujuan agar masyarakat mengetahuinya. Namun, saat ini Dinas Sosial tidak lagi melakukan kegiatan sosialisasi tersebut. Dinas Sosial hanya memberikan arahan berupa bimbingan fisik, mental spiritual, dan sosial langsung kepada sasaran yaitu Pengemis. Dinas Sosial juga memberikan arahan atau himbauan kepada keluarganya dengan penelusuran keluarga dari pengemis yang terjaring razia, hal tersebut termasuk bimbingan sosial kepada keluarga yang merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan dasar dalam Permensos nomor 8 tahun 2019 bukan sosialisasi. Selanjutnya, berdasarkan dari respon pengemis juga tidak mengetahui adanya pelayanan mengenai

rehabilitasi sosial yang dilakukan Dinas Sosial, tidak ada tidak ada himbauan berupa pengumuman atau aksi langsung turun ke lapangan terkait pencegahan kegiatan mengemis. Selain itu, PPKS juga tidak mengetahui peraturan atau regulasi atau kebijakan tentang masalah sosial. Oleh karena itu, Peran Dinas Sosial terhadap masyarakat masih kurang maksimal karena tidak adanya sosialisasi secara menyeluruh.

### 5.3 Karakteristik Pekerja

Pada sub indikator ini juga adanya pihak yang bersangkutan yaitu Satpol PP dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) sebagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang mampu memberi tanggapan mengenai kualitas SDM Dinas Sosial apakah pegawai/staff Dinas Sosial dalam menjalankan pelayanan sosial apakah sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Selain itu juga adanya tanggapan dari para pengemis sebanyak 3 orang yang mampu memberikan informasi pendukung terkait kualitas SDM Dinas Sosial. Hasil yang didapat mengenai adakah ketidaksesuaian beban kerja, bahwa berdasarkan hasil penelitian tidak adanya ketidaksesuaian beban pekerjaan atau pun pelimpahan kerja yang diberikan Dinas Sosial kepada *stakeholders* ataupun sebaliknya, dalam menyelenggaraan kegiatan penanggulangan Pengemis sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Peran dan tugas Dinas Sosial dalam hal ini memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada Pengemis melalui penanganan, pembinaan dan penyediaan prasarana dan sarana sosial berdasarkan SOP yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Sosial nomor 9 tahun

2018 Standar Pelayanan Minimal Urusan Sosial salah satunya urusan sosial terkait penanganan gelandangan dan pengemis yaitu Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial di luar panti khusus gelandangan dan pengemis. Sedangkan Satpol PP dalam hal ini hanya yang memiliki tugas menegakkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2012 menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Satpol PP memiliki kewenangan untuk menertibkan dan mengeksekusi serta melakukan razia pengemis dan

langkah terakhir membawa ke Dinas Sosial yang selanjutnya ditindaklanjuti oleh Dinas Sosial dalam pelayanan rehabilitasi sosialnya. Sedangkan, Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial yang memiliki tugas pemantauan atau penjangkauan dan memberikan arahan atau himbauan persuasif kepada pengemis. Selain itu, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yang telah bekerjasama dengan Dinas Sosial tidak ada pelimpahan kerja LSM hanya merawat dengan memberikan permakanan sesuai dengan MoU atau Memorandum of Understanding (MoU) atau Nota Kesepakatan bersama. Sehingga dapat dikatakan pegawai dan staf Dinas Sosial dinilai menjalankan urusannya dibidang sosial dalam penanganan pengemis sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Begitu juga kualitas pegawai/staf yang dimiliki Dinas Sosial masih sudah cukup baik namun belum sepenuhnya maksimal dalam melakukan pelayanan kesejahteraan sosial untuk pengemis seperti rehabilitasi sosial, pemberdayaan dan bantuan sosial. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Sosial khususnya pada bidang Rehabilitasi Sosial dalam menangani pengemis sudah cukup baik karena responsif yaitu pengemis yang terjaring razia ditampung di Dinas Sosial diberikan kebutuhan dasarnya dengan selalu disediakan permakanannya, pengecekan kesehatan, pembinaan melalui pendekatan persuasif seperti diberi arahan untuk tidak melakukan mengemis lagi apalagi sambil membawa anak dan diberi edukasi jika hal tersebut dilarang atau diulang kembali ada hukuman pidana. Kuantitas dalam penanganan pengemis dinilai sudah mencukupi, diketahui pada Bidang Rehabsos kuantitasnya memiliki 7 (tujuh) perawat, 3 (orang) tukang masak, 10 (sepuluh) orang per seksi di Bidang Rehabilitasi Sosial, Admin, dan juga ada 19 (sembilan belas) Tim Reaksi Cepat untuk Dinas Sosial bukan hanya di bidang Rehabilitasi Sosial saja. Dalam melakukan penanganan PMKS termasuk pengemis Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial memiliki 19 (sembilan belas) anggota yang telah tercukupi yaitu TRC Dalam jumlahnya ada 9 (sembilan) orang, sedangkan TRC luar jumlahnya ada 10 (sepuluh) orang.

Maka dari itu, secara dasar kualitas Dinas Sosial dalam menangani pengemis dikatakan baik dikarenakan salah satu faktornya kuantitas SDM Dinas Sosial dalam penanganan pengemis sudah mencukupi. Kemudian, kualitas Dinas Sosial sudah cukup baik karena cepat tanggap dalam mengatasi masalah kondisi pengemis seperti adanya pelayanan kedaruratan.

Namun, dikatakan belum maksimal pada pelayan rehabilitasi yang telah diberikan masih belum efektif karena di lapangan masih ditemukan pengemis yang telah terjaring razia dan yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Sosial masih kembali turun ke jalan. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian kepada pengemis yang diantaranya warga kota Tangerang Selatan mengharapkan kepada Dinas Sosial untuk mendapatkan bantuan sosial seperti bahan pokok dan juga arahan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih layak. Hal ini masih kurangnya perhatian dari Dinas Sosial terhadap masalah pengemis yang masih berkeliaran di jalanan kota Tangerang Selatan, Dinas Sosial masih belum memberikan penanganan yang tepat dan berkelanjutan bagi Pengemis yang ada di jalan. Disamping itu, berdasarkan SOP Penanganan Rehabilitasi Pengemis di luar panti salah satunya Peraturan Daerah nomor 16 tahun 2013 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial mengatur adanya pemberdayaan dan jaminan sosial namun Dinas Sosial tidak ada pelatihan ataupun pemberdayaan kepada pengemis dan masih adanya pengemis di jalan yang mengharapkan bantuan sosial dari Dinas Sosial.

Pergantian tugas atau rolling pegawai lainnya yang dilakukan oleh Dinas Sosial setiap setahun sekali, juga pada setiap seksi di Bidang Rehabilitasi Sosial itu mempunyai tugas yang berbeda-beda. Hal ini bertujuan untuk penyegaran dan menambah wawasan masing-masing pegawai sehingga tidak tertumpuk di satu pekerjaan dan *outputnya* pegawai bisa mengetahui semua pekerjaan yang ada di Dinas Sosial. Manfaat adanya pergantian tugas atau rolling memperbanyak keahlian yang bisa dilakukan para pegawai dan pegawai bisa merasakan pelayanan yang berbebeda tidak hanya pada bidang itu saja. Sistem pergantian tugas atau *rolling* pegawai ini

merupakan tugas bagian Umum dan Kepegawaian. Namun, belum pernah dilakukan pelatihan atau pengembangan kemampuan bagi para pegawai/ staf untuk penanganan pengemis. Dinas Sosial pada tahun ini adanya perkembangan dengan melakukan bimbingan teknis yang dilakukan Dinas Sosial bersama pemangku kepentingan atau *stakeholders* lainnya, yang baru dilakukan satu kali. Diklat atau pelatihan atau pengembangan kemampuan pegawai pun juga bukan kewenangan di bidang Rehabilitasi Sosial melainkan kewenangan di Bagian Umum dan Kepegawaian.

#### **5.4 Praktik Manajemen**

Dalam menjalankan pelayanan sosial untuk menangani pengemis adanya kerjasama antar seksi-seksi di Bidang Rehabilitasi Sosial dan bidang lain di Dinas Sosial. Penanganan Pengemis memang merupakan ranahnya di bagian Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang di Bidang Rehabilitasi Sosial. Namun, upaya penanganan pengemis adanya kesinambungan dan saling membutuhkan dengan bidang Dinas Sosial lainnya yaitu; 1) Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Lijamsos), 2) Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. Hal tersebut karena telah diatur dalam Peraturan Daerah nomor 16 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial meliputi: a. Rehabilitasi Sosial; b. Jaminan Sosial; c. Pemberdayaan Sosial; dan d. Perlindungan Sosial. Seperti kebutuhan Bantuan Langsung diberikan kepada pengemis apabila mereka layak mendapatkan dan memerlukan bantuan tersebut, maka dibuatlah data yang akan diserahkan kepada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Lijamsos) untuk dimasukkan ke Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang tujuannya adalah sebagai rujukan usulan bantuan. Bantuan sosial tersebut akan dipantau oleh Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. Namun, saat ini Dinas Sosial hanya memberikan pelayanan Rehabilitasi Sosial yang pelayanannya mengacu pada salah satu SOP yaitu Permensos Nomor 8 Tahun 2019 tidak ada jaminan Sosial, pemberdayaan Sosial, dan perlindungan

Sosial. Sehingga saat ini tidak ada bantuan langsung yang diberikan Dinsos untuk pengemis.

Upaya penanganan pengemis adanya kesinambungan antara seksi-seksi yang ada di Bidang Rehabilitasi Sosial, ada 2 (dua) seksi lainnya diantaranya yaitu; 1) Seksi Rehabilitasi Sosial, Anak, dan Lanjut Usia; 2) Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas. Seperti pengemis yang terazia dan telah dibawa ke Dinas Sosial lalu ditemukan pengemis membawa anak dibawah umur ataupun lanjut usia (lansia) , maka tindakan di 2 (dua) seksi, yaitu; 1) Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang dan; 2) Seksi Anak dan Lanjut Usia. Namun, Seksi Rehabsos Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang yang memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan mengurus bagaimana pelayanan rehabilitasi sosialnya yang akan diberikan untuk pengemis.

Selain itu, Dinas Sosial melakukan koordinasi bersama unit-unit dalam organisasi dan para pemangku kepentingan atau *stakeholders* agar penanganan pengemis efektif. Maka agar mudah dipahami, akan uraikan seperti dibawah ini:

#### Penanganan Preventif

Kegiatan upaya preventif yang dilakukan oleh Dinas Sosial, yaitu mengadakan rapat *eksternal* dengan para pemangku kepentingan dan *internal* dengan orang-orang yang ada di dalam organisasi dan membentuk Tim Reaksi Cepat.

Dinas Sosial melakukan rapat koordianasi dengan pemangku kepentingan atau *stakeholders* yaitu Satpol PP dan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial (yang selanjutnya disingkat Kasi Kesos) yang ada di 7 (tujuh) kecamatan dan di Kelurahan. Rapat koordinasi tersebut mendiskusikan mengenai tentang cara bagaimana penanganan PMKS termasuk Pengemis. Hasilnya Kasi Kesos lebih paham mengenai apa pekerjaan dalam menangani pengemis dan Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban (Kasi Trantib) yang ada di Kecamatan

dengan Satpol PP yang nantinya memiliki jadwal berpatroli dalam seminggu 2 (dua) kali, tujuannya agar mengurangi atau meminimalisir supaya tidak menjamurnya para pengemis di Kota Tangerang Selatan.

Selain mengadakan rapat koordinasi oleh pemangku kepentingan atau *stakeholders*, Dinas Sosial juga melakukan rapat dengan pegawai di dalam organisasi yaitu adanya kegiatan briefing rutin dan evaluasi serta kajian kepada semua Kepala Bidang dan Kepala Seksi dengan Kepala Dinas Sosial.

Dinas Sosial juga membentuk Tim Reaksi Cepat (TRC) sebagai unit kedaruratan di bidang sosial dalam rangka membantu tugas Dinas Sosial sehingga sigap, cepat, dan tepat dalam penanganan pengemis. Tim Reaksi Cepat (TRC) terbagi menjadi 2 (dua) yaitu; 1. TRC luar; 2. TRC dalam. TRC Luar yang melakukan *monitoring/* pemantauan dan penjangkauan apabila ada laporan dari masyarakat terkait eksistensi pengemis maka TRC Luar yang menjangkau ketempat tersebut dan melakukan asesemen dan memberi himbauan persuasif kepada pengemis di lapangan. Dalam menjalankan tugasnya, TRC Luar selalu bersiap dan bersedia minimal 1 (satu) anggota TRC Luar berada di setiap titik kecamatan yang ada di Tangsel. Sedangkan TRC Dalam yang menjemput pengemis yang telah ditangani oleh TRC Luar di lapangan untuk ditampung sementara di Rumah Singgah Dinas Sosial atau apabila keadaan darurat ditemukan pengemis tersebut sakit maka TRC Dalam juga dapat membawa ke RSUD dengan mobil operasional yang disediakan Dinas Sosial. Jadwal operasional TRC Luar tidak terikat dengan jam kerja sehingga TRC Luar dan TRC Dalam dapat bergantian, karena TRC Dalam dibagi 2 (dua) shift yaitu shift pagi jam 7:30 WIB sampai dengan 19:30 WIB, shift malam 19:30 WIB -7:30 WIB.

#### Penanganan Koersif

Ketika himbauan persuasif dan bimbingan dari Dinas Sosial dihiraukan, maka Dinas Sosial dan Satpol PP dapat menegakkan peraturan daerah melalui upaya koersif. Upaya koersif disini berupa upaya secara

terpadu yang dilakukan oleh pemilik tanggung jawab yaitu Dinas Sosial dan Satpol PP untuk turun langsung bersamaan ke lapangan dan melakukan pengendalian kepada pengemis. Dengan cara adanya surat resmi yang telah didisposisikan oleh Kepala Dinas untuk kerjasama lembaga dalam penanganan pengemis ke lapangan kepada pihak Satpol PP. Satpol PP yang dapat melakukan penertiban dan pengawasan karena tugasnya sebagai menegakkan Perda Nomor 9 Tahun 2012 tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Pelaksanaan penertiban dilakukan berdasarkan pengaduan masyarakat, perintah Dinas Sosial melalui surat resmi yang telah didisposisikan oleh Kepala Dinas, dan agenda dari Satpol PP itu sendiri. Pada momen-momen penting rutin dilakukan operasi penertiban dan penjangkauan pengemis, seperti bulan Ramadhan dimana pengemis kerap muncul.

#### Penanganan Rehabilitasi Sosial

Rehabilitasi merupakan proses pemulihan kembali. Upaya rehabilitasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial sesuai dengan SOP sebagaimana yang tercantum dalam Permensos nomor 9 tahun 2018 pasal 28 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Kabupaten/Kota yaitu jenis pelayanan Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis. Dinas Sosial Kota Tangsel tidak memiliki panti sosial atau rumah perlindungan sosial. Dinas Sosial pada tahun 2021 melakukan kerjasama dan berkoordinasi dengan sebuah panti atau lembaga swadaya masyarakat yang berada di wilayah Anyer, Kabupaten Serang untuk menitipkan pengemis dan memberikan pelayanan kebutuhan dasar yaitu permakanannya yang dianggarkan oleh Dinas Sosial. Dikarenakan sudah tidak dianggarkan dan kebutuhan Dinas Sosial yaitu memerlukan lembaga yang multi layanan yaitu untuk menampung seluruh PPKS, maka Dinsos berhenti tidak bekerjasama dengan lembaga swadaya masyarakat tersebut. Selain itu Dinas Sosial dalam menangani pengemis tidak lagi bekerjasama dengan panti atau balai milik Kemensos RI. Maka, langkah strategis yang dilakukan Dinas Sosial pengemis hanya ditampung sementara



di Rumah Singgah yang nantinya akan dibina dan langsung dipulangkan oleh Dinas Sosial.

Strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Sosial yaitu memberikan surat resmi secara formal yang telah didisposisikan oleh Ketua Dinas Sosial, berisi tujuan yang ingin disampaikan, dan dikirim secara langsung kepada pihak yang bersangkutan. Selain itu, adanya komunikasi informal yaitu melalui handphone, namun tetap bersifat hubungan penugasan atau kedinasan. Selain itu, melakukan rapat, kesediaan para pegawai dan para stakeholders yang selalu hadir setiap diundang Dinas Sosial untuk membericarakan penanganan PPKS termasuk pengemis.

Dari hasil penelitian, Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial dan Korban Perdagangan Orang menyatakan waktu yang ditentukan apabila pengemis di rehabilitasi di Panti minimal selama 3 (tiga) bulan, namun dalam SOP Penanganan Pengemis adanya waktu yang ditentukan, dimana pengemis yang dibawa ke panti hanya ditampung selama 10 (sepuluh) hari. Sebagaimana berikut SOP Penanganan Pengemis:

1. Pembuatan Surat Permohonan Tenaga Lapangan ke Satpol PP ( Paraf Kepala Seksi /Kepala Bidang /Sekretaris dan tanda tangan Kepala Dinas ). Kelengkapan: Surat Undangan Permohonan Tenaga Lapangan  
Waktu: 30 menit.
2. Pengiriman Surat Ke SATPOL PP untuk diterima/disetujui satpol pp.  
Kelengkapan: Berita Acara Penyerahan (BAP) dari Dinas Sosial Ke Kemensos RI PSBK Pangudi Luhur Bekasi bagi Pengemis.  
Waktu: 30 menit.
3. Berdasarkan Surat Permohonan Dari Satpol PP  
Kelengkapan: Berita acara Serah Terima lengkap dengan Data Pengemis. Pada kegiatan ini tertanganinya pengemis dengan memisahkan pengemis yang Terkena Penyakit Menular.

Waktu: 5-6 menit.

4. Pendataan dan Dokumentasi Pengemis.

Kelengkapan: Papan Nama, Alat Tulis dan Kamera.

Waktu: 30 menit.

5. Berita Acara Penyerahan Gepeng ( SATPOL PP dan Dinas Sosial )

Kelengkapan: Surat BAP yang Telah Ditandatangani Dinas Sosial dan SATPOL PP

Waktu: 5 menit.

6. Pengiriman Pengemis dengan Pelaksana Tenaga Lapangan dan Kendaraan Dinas Untuk Mengirim Pengemis.

Waktu: 6 jam.

Terlaksananya bimbingan mental Gepeng (BAP DINSOS dan PSBK)

Waktu: 10 hari.

Terkait waktu yang ditentukan, Dinas Sosial bekerjasama dengan LSM “Rumah Marcilea Peduli Sosial” yaitu satu tahun sejak tahun 2021, waktu lamanya penitipan kepada pengemis sesuai dengan prosedur maksimal 10 hari di LSM. Selain itu, Dinas Sosial dalam menangani pengemis adanya inkonsisten atau ketidakjelasan informasi yang disampaikan oleh Dinas Sosial seperti waktu rehabilitasi di panti hanya 10 sepuluh hari bukan 3 (tiga) bulan. SOP tersebut sedang tidak berjalan lagi lantaran Dinas Sosial sudah tidak bekerjasama dengan panti milik Kemensos. Namun, Dinas Sosial sampai saat ini tidak membuat atau memiliki mekanisme yang tertulis dan terstruktur terkait pelayanan rehabilitasi sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis yang sedang berjalan.