

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

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

##### **4.1.1 Profil Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan**

Dalam rangka pelaksanaan Undang-undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang pembentukan Kota Tangerang Selatan dan Peraturan Walikota Tangerang Selatan, Peraturan Daerah nomor 5 tahun 2015 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kota Tangerang Selatan, Peraturan Daerah nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan, Peraturan Walikota nomor 65 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan tata kerja dinas sosial sebagaimana telah di rubah Peraturan Walikota nomor 34 Tahun 2017. Struktur organisasi dan tata kerja Dinas Sosial kota tangerang selatan adalah salah satu organisasi perangkat daerah Kota Tangerang Selatan yang mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyusun perencanaan pembangunan daerah, melaksanakan koordinasi, fasilitasi dan pengendalian program pembangunan daerah. Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Sosial mempunyai fungsi:

- a. Perumusan, penetapan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis bidang rehabilitasi sosial, Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, serta perlindungan dan jaminan sosial.
- b. Perumusan, Penetapan, Pelaksanaan program dan anggaran bidang rehabilitasi sosial, Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, serta perlindungan dan jaminan sosial.
- c. Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Pemantauan pelaksanaan tugas bidang rehabilitasi sosial, Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, serta perlindungan dan jaminan sosial;

- d. Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Pemantauan pelaksanaan tugas umum dan Kepegawaian, keuangan, serta perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
- e. Pengkoordinasian pelaksanaan bidang rehabilitasi sosial, Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, serta perlindungan dan jaminan sosial.
- f. Penyelenggaraan pelayanan penerbitan izin pengumpulan sumbangan dalam Daerah;
- g. Penyelenggaraan pembinaan dan pengembangan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) daerah;
- h. Penyelenggaraan dan pemantauan pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di daerah untuk dipulangkan ke kelurahan asal;
- i. Penyelenggaraan rehabilitasi sosial bukan/tidak termasuk bekas korban penyalahgunaan NAPZA dan orang dengan HIV yang tidak memerlukan rehabilitasi pada panti, dan rehabilitasi anak yang berhadapan dengan hukum;
- j. Penyelenggaraan pemeliharaan anak-anak terlantar;
- k. Penyelenggaraan ketersediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana daerah;
- l. Penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat terhadap kesiapsiagaan bencana daerah;
- m. Penyelenggaraan pemeliharaan taman makam pahlawan nasional daerah;

#### **4.1.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan**

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

“Menjadi Dinas Yang Handal Dalam Memberikan Pelayanan Sosial”

Perumusan dan penetapan visi tersebut dibangun berdasarkan penjelasan logis sebagai berikut:

1. “Menjadi Dinas Yang Handal” mempunyai makna bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Dinas Sosial Kota Tangerang

Selatan selalu professional dengan azas efektif, efisien, transparan dan akuntabel;

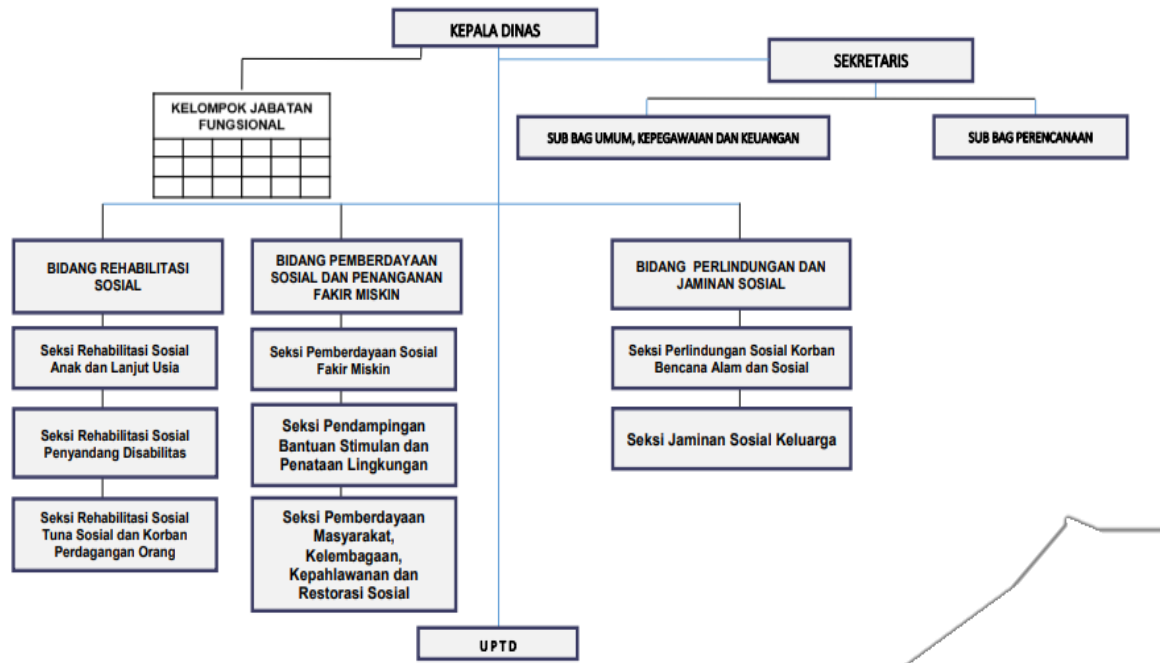
2. “Dalam Memberikan Pelayanan Sosial” mempunyai makna bahwa sesuai dengan tugas dan fungsi kelembagaan dalam melaksanakan pelayanan di urusansosial di Kota Tangerang Selatan, maka fokus utama target pelayanan (sasaran) akan tetap terkonsentrasi pada upaya peningkatan pelayanan di bidang pemberdayaan sosial, perlindungan dan jaminan sosial serta rehabilitasi sosial. Hal itu menggambarkan aspek konsistensi lembaga dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan tugas pembangunan termasuk atas apa yang ingin di capai pada masa mendatang.

Kesimpulan dari pemaknaan tersebut diatas, visi yang menjadi landasan target lembaga adalah berupaya merealisasikan tingkat pelayanan di urusan sosial yang dibangun berdasarkan sistem, prosedur dan mekanisme yang terstruktur dan terstandardisasi serta berpedoman pada ketentuan peraturan yang ada dengan tetap mengedepankan asas pelayanan yang transparan, terukur dan terarah serta efektif dan efisien sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat di masa mendatang.

#### **b. Misi**

1. Meningkatkan kapasitas lembaga Dinas Sosial;
2. Meningkatkan pemberian bantuan dan jaminan sosial;
3. Meningkatkan pelayanan dan rehabilitasi sosial;
4. Meningkatkan pemberdayaan PMKS dan lembaga kesejahteraan sosial.

### 4.1.3 Susunan Organisasi dan Kelengkapan



**Gambar 4.1 Susunan Organisasi Dinas Sosial Kota Tangsel.**

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan Tahun 2020.

Susunan Organisasi dan Tata kerja Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Sosial, terdiri atas:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretaris Dinas;
- c. Sekretariat terdiri dari:
  1. Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Keuangan;
  2. Sub Bagian Perencanaan.

d. Bidang Rehabilitasi Sosial terdiri dari:

1. Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia;
2. Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas;
3. Seksi Rehabilitasi Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang.

e. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial terdiri dari :

1. Seksi Perlindungan Sosial Korban Bencana Alam dan Sosial;
2. Seksi Jaminan Sosial Keluarga.

f. Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin :

1. Seksi Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin;
2. Seksi Pendampingan Bantuan Stimulan dan Penataan Lingkungan;
3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kelembagaan, Kepahlawanan dan Restorasi Sosial.

g. Unit Pelaksana Teknis ;

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

#### **4.1.4 Jabatan, Tugas, dan Fungsi Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan**

Tugas dan fungsi dari kepala, sekretaris dan kepala bidang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Jabatan, tugas dan fungsi Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan.**

Sumber: Dinas Sosial, Data Diolah Peneliti Tahun 2022

<b>Jabatan</b>	<b>Tugas</b>	<b>Fungsi</b>
Kepala Dinas	Melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Sosial	<p>a. Perumusan, penetapan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis bidang rehabilitasi sosial, Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, serta perlindungan dan jaminan sosial.</p> <p>b. Perumusan, Penetapan, Pelaksanaan program dan anggaran bidang rehabilitasi sosial, Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, serta perlindungan dan jaminan sosial.</p> <p>c. Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Pemantauan pelaksanaan tugas bidang rehabilitasi sosial, Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, serta perlindungan dan jaminan sosial;</p> <p>d. Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Pemantauan pelaksanaan tugas umum dan Kepegawaian, keuangan, serta perencanaan, evaluasi dan pelaporan;</p> <p>e. Pengkoordinasian pelaksanaan bidang rehabilitasi sosial Pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin, serta perlindungan dan jaminan sosial. f. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi lingkup Dinas;</p> <p>g. Penyelenggaraan pelayanan penerbitan izin pengumpulan sumbangan dalam Daerah;</p> <p>h. Penyelenggaraan pembinaan dan pengembangan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) daerah;</p> <p>i. Penyelenggaraan dan pemantauan pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di daerah untuk dipulangkan ke kelurahan asal;</p> <p>j. Penyelenggaraan rehabilitasi sosial bukan/tidak termasuk bekas korban penyalahgunaan NAPZA dan orang dengan HIV yang tidak memerlukan rehabilitasi pada panti, dan rehabilitasi anak yang berhadapan dengan hukum;</p>

		<p>k. Penyelenggaraan pemeliharaan anak-anak terlantar;</p> <p>l. Penyelenggaraan ketersediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana daerah;</p> <p>m. Penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat terhadap kesiapsiagaan bencana daerah;</p> <p>n. Penyelenggaraan pemeliharaan taman makam pahlawan nasional daerah; o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.</p>
Sekretaris	<p>Membantu Kepala Dinas dalam memberikan pelayanan administrasi dan teknis yang meliputi umum, kepegawaian dan keuangan serta perencanaan, evaluasi dan pelaporan</p>	<p>a. Pengkoordinasi perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis lingkup Dinas;</p> <p>b. Pengkoordinasian pelaksanaan perencanaan dan penganggaran lingkup Dinas;</p> <p>c. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup Dinas;</p> <p>d. Pengkoordinasian pelaksanaan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan;</p> <p>e. Perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran lingkup Sekretariat Dinas;</p> <p>f. Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Pemantauan pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis, perencanaan dan penganggaran, evaluasi dan pelaporan, serta administrasi umum, kepegawaian dan keuangan lingkup Dinas;</p> <p>g. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan;</p> <p>h. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi; i. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya;</p> <p>j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya</p>

Bidang Rehabilitasi Sosial	Membantu kepala dinas dibidang rehabilitasi sosial yang meliputi rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia, rehabilitasi sosial penyandang disabilitas, dan rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang	<p>a. Pengkoordinasian perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis lingkup bidang rehabilitasi sosial;</p> <p>b. Pengkoordinasian pelaksanaan perencanaan dan penganggaran lingkup bidang rehabilitasi sosial;</p> <p>c. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup bidang rehabilitasi sosial;</p> <p>d. Pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia, rehabilitasi sosial penyandang disabilitas, rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang;</p> <p>e. Perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran lingkup bidang rehabilitasi sosial;</p> <p>f. Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Pemantauan pelaksanaan rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia, rehabilitasi sosial penyandang disabilitas, rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang;</p> <p>g. Pengkoordinasian pelaksanaan rehabilitasi sosial bukan/tidak termasuk bekas korban penyalahgunaan NAPZA dan orang dengan HIV yang tidak memerlukan rehabilitasi pada panti, dan rehabilitasi anak yang berhadapan dengan hukum;</p> <p>h. Pengkoordinasian penyelenggaraan pemeliharaan anak-anak terlantar;</p> <p>i. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia, rehabilitasi sosial penyandang disabilitas, rehabilitasi sosial tuna sosial dan korban perdagangan orang;</p> <p>j. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya;</p> <p>k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya</p>
Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin	Membantu Kepala Dinas dibidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin yang	<p>a. Pengkoordinasian perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis lingkup bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin;</p> <p>b. Pengkoordinasian pelaksanaan perencanaan dan penganggaran lingkup bidang pemberdayaan sosial dan</p>



	<p>meliputi pemberdayaan sosial fakir miskin, bantuan stimulan dan penataan lingkungan, serta pemberdayaan kelembagaan sosial.</p>	<p>penanganan fakir miskin;  c. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup bidang pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin;  d. Pengkoordinasian pelaksanaan pemberdayaan sosial fakir miskin, bantuan stimulan dan penataan lingkungan, serta pemberdayaan kelembagaan sosial;  e. Pengkoordinasian penyelenggaraan pembinaan dan pengembangan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) daerah;  f. Perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran lingkup bidang pemberdayaan dan penanganan fakir miskin;  g. Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Pemantauan pemberdayaan sosial fakir miskin, bantuan stimulan dan penataan lingkungan, serta pemberdayaan kelembagaan sosial;  h. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas pemberdayaan sosial fakir miskin, bantuan stimulan dan penataan lingkungan, serta pemberdayaan kelembagaan sosial;  i. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya; j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.</p>
<p>Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial</p>	<p>Membantu Kepala Dinas dibidang perlindungan dan jaminan sosial yang meliputi perlindungan sosial korban bencana alam dan sosial, perlindungan sosial kepahlawanan dan keperintisan, serta jaminan sosial dan keluarga rentan</p>	<p>a. Pengkoordinasian perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis lingkup bidang perlindungan dan jaminan sosial;  b. Pengkoordinasian pelaksanaan perencanaan dan penganggaran lingkup bidang perlindungan dan jaminan sosial;  c. Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup bidang perlindungan dan jaminan sosial;  d. Pengkoordinasian pelaksanaan perlindungan sosial korban bencana alam dan sosial, perlindungan sosial kepahlawanan dan keperintisan, serta jaminan sosial dan keluarga rentan;  e. Perumusan dan pelaksanaan program dan anggaran lingkup bidang perlindungan dan</p>

		<p>jaminan sosial;</p> <p>f. Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Pemantauan pelaksanaan perlindungan sosial korban bencana alam dan sosial, perlindungan sosial kepahlawanan dan keperintisan, serta jaminan sosial dan keluarga rentan;</p> <p>g. Pengkoordinasian penyelenggaraan dan pemantauan pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di daerah untuk dipulangkan ke kelurahan asal;</p> <p>h. Pengkoordinasian penyelenggaraan pemeliharaan anak-anak terlantar;</p> <p>i. Pengkoordinasian penyelenggaraan ketersediaan kebutuhan dasar dan pemulihan trauma bagi korban bencana daerah;</p> <p>j. Pengkoordinasian penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat terhadap kesiapsiagaan bencana daerah;</p> <p>k. Pengkoordinasian penyelenggaraan pemeliharaan taman makam pahlawan nasional daerah;</p> <p>l. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas perlindungan sosial korban bencana alam dan sosial, perlindungan sosial kepahlawanan dan keperintisan, serta jaminan sosial dan keluarga rentan;</p> <p>m. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya;</p> <p>n. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya</p>
--	--	--

#### 4.2 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan menyajikan pembahasan berupa data-data dan fakta hasil penelitian yang diperoleh di lapangan. Mengingat penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, obeservasi dan dokumentasi serta disesuaikan dengan teori efektivitas organisasi menurut

Richard M Steers (1985). Pada penelitian ini akan membahas terkait Efektivitas Dinas Sosial Dalam Menangani Pengemis di Kota Tangerang Selatan yang akan disajikan berdasarkan 4 (empat) variable yaitu : 1) Karakteristik Organisasi, 2) Karakteristik Lingkungan, 3) Karakteristik Pekerja, dan 4) Praktik Manajemen yang. Hasil penelitian ini akan disajikan berdasarkan adanya dokumen atau kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan dalam menangani pengemis dan penyelenggaraan kesejahteraan sosial, hasil wawancara secara terbuka mendalam kepada pihak yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya: Kepala Seksi Reabsos Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang Dinso Kota Tangsel, Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinsos Kota Tangsel, 2 Tim Reaksi Cepat Dinsos Tangsel Kepala Seksi Kerjasama Satpol PP, 3 (tiga) Pengemis, Pemilik lembaga Masyarakat Rumah Marcilea Peduli Sosial, Kepala Seksi Anak dan Lanjut Usia, Kepala Seksi Operasional Satpol PP, serta pengamatan yang dilakukan di lapangan. Hasil penelitian diuraikan seperti di bawah berikut ini:

#### **4.2.1 Karakteristik Organisasi**

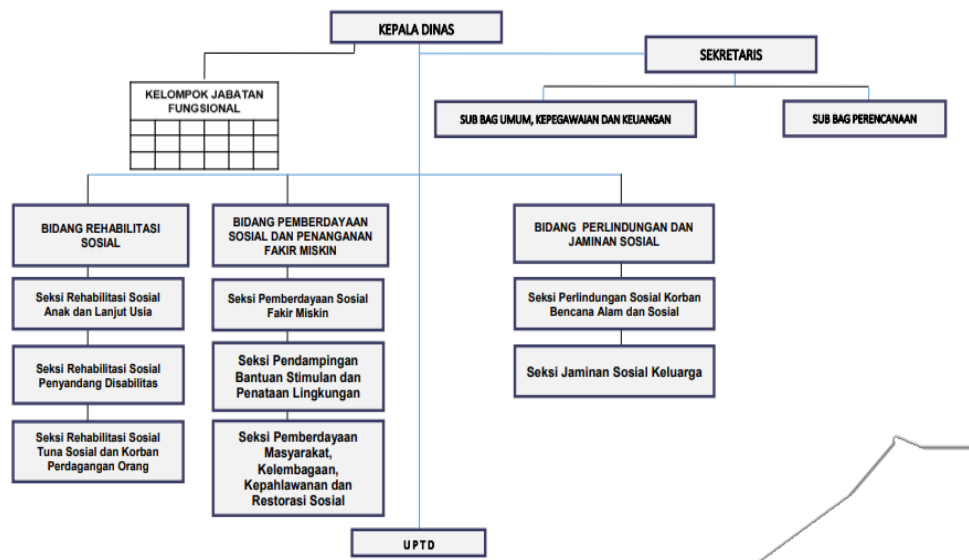
Menurut Richard M. Steers (1985) karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Manusia ditempatkan dalam struktur sebagai bagian dari hubungan yang relatif permanen yang akan menentukan pola interaksi dan perilaku berorientasi tugas. Maka dalam indikator ini mencoba mengetahui mengenai bagaimana susunan organisasi Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan apakah sudah sesuai dengan peraturan, lalu penempatan pegawai apakah sudah sesuai dengan keahlian yang dimiliki, kemudian jenis pelayanan apa yang diberikan Dinas Sosial dalam menangani pengemis, dan bagaimana Dinas Sosial menentukan target.

Terkait struktur organisasi Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan dan penempatan para pegawai, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1

(satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang mengungkapkan seperti berikut:

“Untuk susunan organisasi pastinya Dinas Sosial sesuai dengan Peraturan Walikota (Perwali) Kota Tangerang Selatan nomor 34 Tahun 2017. Jika berbicara penempatan pegawai dibidang sesuai dengan profesi dan keahlian, kalau misalnya profesi tidak sesuai dengan keahlian pendidikannya, tetapi ada kewajiban kita semua mau mempelajari tugas pokok dan fungsi (tupoksi) sebagaimana seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) harus siap ditempatkan dimana saja dan apalagi disumpah jabatan yang dilantik oleh walikota atau wakil walikota. Itu kewajibannya. Jadi mereka yang sudah ditunjuk sebagai pelaksana pasti sudah memiliki keahlian atau kemampuan yang dimiliki untuk menjalankan kewajibannya.”  
**(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Dari hasil wawancara oleh informan 1 (satu) diatas didapatkan informasi bahwa struktur organisasi sudah sesuai dengan peraturan walikota 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. Hal ini terbukti oleh data Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan Tahun 2016-2021 terkait struktur organisasi sesuai dengan Perwali nomor 34 Tahun 2017 yang telah disahkan oleh Walikota. struktur organisasi Dinas Sosial dapat dilihat dibawah ini:



**Gambar 4.2 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial.**

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan Tahun 2020.

Selanjutnya, terkait penempatan pegawai dari hasil wawancara oleh informan 1 (satu) menyatakan bahwa pegawai sudah ditempatkan sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Namun, latar belakang pegawai tidak sesuai dengan keahlian pendidikannya. Selaras dengan hasil dokumentasi yang didapat bahwa riwayat pendidikan pegawai banyak yang bukan dari bidang sosial. Sebanyak 14 (empat belas) pegawai yang bukan berasal dari bidang sosial dari 15 (lima belas) pegawai yang diantaranya Kepala Dinas, Sekretaris, Kasubag, Kepala Bidang, dan Kepala Seksi, hanya 1 (satu) pegawai yang memiliki riwayat pendidikan di bidang sosial yaitu Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin. Berikut tabel komposisi sumber daya manusia Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan dengan pendidikan terakhir yaitu dibawah ini:

**Tabel 4.2 Komposisi SDM Dinas Sosial Tangsel dengan pendidikan terakhir**

Sumber: Data Diolah Peneliti 2022

<b>Jabatan</b>	<b>Pangkat/Golongan</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>
Kepala Dinas Sosial	Pembina Tk I / IV b	S2 Magister Manajemen
Sekretaris Dinas	Pembina / IV a	S2 Magister Manajemen
Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan.	Pembina / IV a	S2 Magister Sains
Kasubag Perencanaan.	Pembina / IV a	S2 Magister Manajemen
Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin.	Pembina / IV a	S2 Megister Hukum
Kepala Bidang Rehabilitasi	Pembina / IV a	S2 Magister Manajemen
Kepala Bidang Perlindungan Jaminan Sosial.	Pembina / IV a	S2 Magister Sains
Kasi Pemberdayaan Kelembagaan Sosial.	Pembina / IV a	S2 Magister Pendidikan
Kasi Perdampingan Bantuan Stimulan dan Penataan Lingkungan.	Pembina Tk I / IV b	S1 Ilmu Pemerintahan
Kasi Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin.	Penata TK I / III d	S1 Sosial
Kasi Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia.	Penata TK I / III d	S1 Ekonomi
Kasi Rehabilitasi Sosial Peyandang Disabilitas.	Penata TK I / III d	S1 Ekonomi
Kasi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang.	Penata TK I / III d	S1 Pendidikan
Kasi Jaminan Sosial Keluarga.	Penata / III c	SMA
Kasi Perlindungan Sosial Bagi Korban Bencana Alam.	Penata / III c	SMA

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial mengatakan bahwa penempatan pegawai Dinas Sosial sudah ditempatkan sesuai dengan keahlian yang dimiliki, sebagaimana yang dikatakan Informan 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

“Secara dasar, penempatan pegawai juga sudah sesuai dengan keahliannya masing-masing.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial).**

Berdasarkan hasil dokumentasi, dari Laporan Kinerja Intansi Pemerintah Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan Tahun 2020, Dinas Sosial telah mengadakan Program Pengembangan Sistem Manajemen Sumber Daya Aparatur yang dilaksanakan sejak tahun 2016-2021 tujuannya untuk pemenuhan dan penempatan sesuai dengan keahliannya dengan meningkatkan Kapasitas Pegawai Dinas Sosial. Diketahui Persentase pegawai yang dibina tiap tahunnya ditargetkan 100 % dengan jumlah 87 (delapan puluh tujuh) pegawai berhasil dilaksanakan dengan capaian sebesar 100 %, hal ini dilakukan agar meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM pegawai Dinas Sosial sesuai dengan tugas dan fungsi lebih optimal.

Maka, berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitas Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang dan Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, serta didukung dengan dokumen-dokumen resmi yang didapat, dapat ditarik kesimpulan bahwa struktur organisasi dan penempatan pegawai Dinas Sosial sudah sesuai dengan Peraturan yang berlaku yaitu 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.

Dan penempatan pegawai juga dapat dikatakan sudah sesuai keahliannya, namun banyak riwayat pendidikan pegawai Dinsos yang bukan berasal dari bidang Sosial, yaitu dari 15 pegawai yang diketahui terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kasubag, Kepala Bidang, dan Kepala Seksi, hanya 1 orang pegawai yang memiliki riwayat pendidikan di Bidang Sosial yaitu Kepala Seksi (Kasi) Pemberdayaan Sosial Fakir Miskin.

Selanjutnya, terkait pertanyaan mengenai pelayanan apa saja yang diberikan oleh Dinas Sosial dalam menangani pengemis di Kota Tangerang Selatan. Hasil wawancara dari Informan 1 (satu) dan Informan 2 (dua) kompak menjawab kalau pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dalam menangani pengemis adalah *Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis*, Sebagaimana yang disampaikan oleh informan 1 (satu) sebagai berikut:

“Yang telah berjalan dulu tahun 2021 saat Covid-19 yaitu melalui kegiatan kerjasama antarlembaga di luar panti seperti pengemis manusia badut Dinas Sosial kirimkan ke lembaga masyarakat Rumah Marcilea Peduli Sosial yang berada di Anyer, disana kita titipkan pengemis selama 10 hari dengan diberi permakanannya yang dianggarkan oleh Dinas Sosial. Sampai saat ini, Pelayanan yang diberikan Dinas Sosial yaitu *Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis di luar panti sosial*, ini sesuai dengan SPM atau Standar Pelayanan Minimal yang diatur oleh Permensos nomor 9 tahun 2018. Pelayanan ini ada pendataan dan pengaduan, kedaruratan, dan pemenuhan kebutuhan dasar. Namun dalam pelayanan pengaduan di Dinsos tidak ada. Sampai saat ini kita belum memiliki *hotline* sendiri. Jadi masyarakat kalau mau ngadu ke Kasi Kesos yang ada di kelurahan, dari kelurahan ke Dinsos. Layanan kedaruratan untuk Pengemis kalau mereka dipinggir jalan sakit kita langsung hubungi RSUD. Untuk pemenuhan kebutuhan dasar kita kasih makan ke pengemis (permakanan), bimbingan fisik, mental spiritual, dan sosial untuk pengemis. Kegiatan itu biasanya dilakukan di kelurahan atau kecamatan sesuai anggaran yang terbatas. Lalu ada bimbingan sosial kepada keluarga jika perlu sebagai penguatan. Selanjutnya ada reunifikasi, Reunifikasi yaitu penulusuran keluarganya masing-masing untuk dikembalikan atau dipulangkan ke kampung halamannya. Jika pengemis tidak ada KTP atau tidak diketahui keluarga, kita bilang ke Dinas Dukupil nanti diurusin KTP dan segala macam, pasti seluruh warga Indonesia memiliki identitas yang telah diatur oleh undang-undang. Lalu ada rujukan, untuk rujukan maksudnya surat rekomendasi dari Dinsos untuk diserahkan ke Panti atau ke pelayanan kesehatan dan pendidikan, misalnya pengemis yang telah terjaring razia dia orang Tangsel punya anak yang tidak sekolah, Dinsos Kota Tangsel wajib merekomendasikan kepada Dinas Pendidikan Kota Tangsel agar terlepas dari biaya. Layanan itu semua berlaku jika pengemis tersebut orang Tangsel atau berdomisili di Tangsel. Jadi, untuk saat ini Dinas sosial dalam menangani pengemis memiliki kewajiban melakukan pendataan, mendokumentasikan, melakukan assesement, pembinaan dikasih



bimbingan arahan saja dan atau dilihat kebutuhannya, nah langkah terakhirnya reunifikasi atau dipulangkan ke keluarganya atau asal tempat tinggalnya. Jika pengemis yang berasal dari luar daerah, kita langsung kembalikan ke kampung halamannya (reunifikasi) dengan kita datang ke Dinas Sosial asal daerahnya, setelah bertemu Dinas Sosial daerahnya kita bawa ke Berita Acara Penyerahan (BAP) juga, baru nanti yang menindaklanjuti ini kewajibannya Dinas Sosial daerahnya untuk mengupayakan pengemis ini sampai kumpul ke keluarganya.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Dari hasil wawancara dengan informan 1 (satu) menjelaskan secara mendalam terkait pelayanan *Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis* yang diatur dalam Permensos Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) adanya pelayanan berupa pendataan dan pengaduan, kedaruratan, dan pemenuhan kebutuhan dasar. Dinas Sosial melakukan pendataan namun hingga saat ini tidak ada pelayanan pengaduan dikarenakan Dinas Sosial belum memiliki layanan kanal atau *hotline* nya sendiri sehingga masyarakat jika ingin melakukan pengaduan melalui Kelurahan dimana adanya Kepala Seksi (Kasi) Kesejahteraan Sosial. Selanjutnya, layanan kedaruratan yang dimaksud apabila ditemukan kondisi pengemis yang sakit, maka Dinas Sosial membawakannya ke RSUD. Layanan Pemenuhan kebutuhan dasar tergantung hasil assesmen, yang diketahui saat ini hanya ada permakanan, kesehatan, bimbingan fisik, mental spritual, dan sosial, bimbingan tersebut hanya sebatas arahan baik pengemis beserta keluarga mereka, fasilitasi lainnya seperti identitas, rujukan, dan reunifikasi. Pelayanan tersebut tidak semuanya diberikan, sesuai dengan kebutuhan dan anggaran, hanya berlaku apabila pengemis tersebut merupakan warga Tangsel atau yang berdomisili di Tangsel. Sedangkan, Pengemis dari luar kota hanya dilakukan pendataan, dokumentasi, assesmen, lalu dipulangkan (reunifikasi) ke Dinas Sosial asal daerahnya. Saat ini Dinas Sosial memberikan pelayanan dengan hanya melakukan pendataan, dokumentasi, melakukan assesemen, pembinaan atau pemenuhan kebutuhan dasar, yang nantinya mutlak langkah terakhirnya adalah reunifikasi atau pengemis akan dipulangkan kepada keluarganya. Selain itu pada tahun 2021

Dinas Sosial pernah bekerjasama dengan Rumah Marcilea Peduli Sosial yang berada di Kabupaten Anyer dengan memberikan pelayanan permakanan kepada pengemis yang dititipkan dilembaga maksimal 10 hari lalu dipulangkan.

Hal yang sama dikemukakan oleh informan 2 (dua) bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Sosial dalam menangani pengemis yaitu *Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis di luar panti sosial*, yaitu sebagaimana berikut:

“Ya sesuai SOP, ada namanya Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis di luar panti sosial.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial).**

Selanjutnya, hasil wawancara dengan informan 1 (satu) juga sejalan dengan hasil wawancara dengan informan 9 (sembilan) pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yang menyatakan bahwa terkait pelayanan yang pernah diberikan oleh Dinas Sosial kepada pengemis yang telah tertampung yaitu memberikan permakanan dengan anggaran dari Dinas Sosial. Sebagaimana yang dikatakan infroman 9 (sembilan) sebagai pemilik rumah marcilea peduli sosial yaitu:

“Kita pernah bekerjasama terkait ketelantaran, semuanya termasuk pengemis. Ketika Dinas Sosial menitipkan di Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) kami Dinas Sosial memberikan uang permakanan. Kami hanya sekedar merawat memberikan permakanan.” **(infroman 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)rumah marcilea peduli sosial)**

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, Pelayanan yang diberikan hingga saat ini yaitu Pelayanan *Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis di luar panti sosial* diatur dalam Peraturan Menteri Sosial (Permensos) Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial di Daerah Kabupaten/Kota pasal 26 yang menyatakan jenis pelayanan dasar pada SPM bidang sosial di daerah kabupaten/kota sebagai berikut:

- a. Rehabilitasi Sosial dasar Penyandang Disabilitas Telantar di luar Panti Sosial;
- b. Rehabilitasi Sosial dasar Anak Telantar di luar Panti Sosial;
- c. Rehabilitasi Sosial dasar Lanjut Usia Telantar di luar Panti Sosial;
- d. Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khususnya Gelandangan dan Pengemis di luar Panti Sosial; dan
- e. Perlindungan dan Jaminan Sosial pada Saat dan Setelah Tanggap Darurat Bencana bagi Korban Bencana daerah kabupaten/kota.

Selanjutnya, dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor (Permensos) 9 Tahun 2018 pasal 31 telah diatur tentang Standar Jumlah dan Kualitas Barang dan/atau Jasa, sebagai berikut:

(1) Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa yang harus diterima oleh Penyandang Disabilitas Telantar, Anak Telantar, Lanjut Usia Telantar, serta Gelandangan dan Pengemis di luar Panti Sosial berupa pelayanan:

- a. data dan *pengaduan*;
- b. kedaruratan; dan
- c. pemenuhan kebutuhan dasar.

(2) Jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa yang harus diterima oleh Penyandang Disabilitas Telantar, Anak Telantar, Lanjut Usia Telantar, serta Gelandangan dan Pengemis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan penerima pelayanan berdasarkan hasil asesmen dari Pekerja Sosial Profesional, Tenaga Kesejahteraan Sosial, atau Relawan Sosial.

Dinas Sosial diketahui tidak memiliki layanan pengaduan. Pelayanan Pengaduan diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor (Permensos) 9 Tahun 2018 pasal 32 yang berbunyi: “Layanan pengaduan merupakan sarana untuk menerima dan menindaklanjuti informasi berupa pengaduan, keluhan,

dan/atau pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat kepada dinas sosial daerah kabupaten/kota dan/atau Pusat Kesejahteraan Sosial mengenai tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya. Layanan data dan pengaduan dilakukan oleh Dinas Sosial daerah kabupaten/kota dan/atau Pusat Kesejahteraan Sosial.”

Selain diatur oleh Permensos nomor 9 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, layanan pengaduan pun juga telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 36 ayat (1) yang berbunyi: “Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.” Selain itu, dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 tahun 2013 pasal 3 tentang sarana pengaduan yang menyatakan bahwa: “Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pelayanan publik.”

Bukan hanya itu, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) nomor 13 tahun 2009 pun juga mengatur tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat, ada 5 (lima) komponen utama untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu;(1) penataan awal, (2) pengelolaan pengaduan, (3) survei pengaduan masyarakat, (4) analisis penyebab pengaduan dan rencana tindak nyata, dan (5) pemantauan dan evaluasi.

Selanjutnya, Pelayanan kebutuhan dasar diatur dalam dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor (Permensos) 9 Tahun 2018 pasal 34 yang terdiri dari: a. permakanaan 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. Jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa diberikan sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan berdasarkan hasil asesmen dari Pekerja Sosial Profesional, Tenaga Kesejahteraan Sosial, dan/atau Relawan Sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 (satu) dan informan 2 (dua) mengenai pelayanan yang diberikan Dinsos ini didukung dengan hasil wawancara dengan informan 3 (tiga), informan 4 (empat), dan informan 5 (lima) yang menyatakan bahwa Dinas Sosial benar memberikan pelayanan pendataan dan pemenuhan kebutuhan dasar seperti permakanan, perbekalan kesehatan, rujukan, dan reunifikasi, sebagaimana yang disampaikan informan 3 (tiga) sebagai berikut:

“Di Dinsos sebatas ditampung saja, diberi makan dan minum, didata, namun karena tempat kita tidak memadai dari infrastrukturnya juga kurang.” **(Informan 3 (tiga) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial)**

Selanjutnya hasil wawancara dari informan 4 (empat), sebagai berikut:

“Pengemis yang terjaring, lalu Dinsos kasih arahan dulu sama pimpinan disini ya minimal Kepala Seksinya, nanti ditanya atau assesmen, lalu ada yang keluarga pegemisnya mendatangkan ke Dinsos untuk memulangkan, tapi juga ada kalau sudah beberapa kali terjaring orangnya itu-itu saja berartikan sudah seperti profesi, yaudah kita bawa ke panti dibawah Kemensos entah di Jakarta atau dimana tergantung kondisinya, kosong atau overload. Soalnya Panti itu bukan cuman pengemis saja.” **(Informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial)**

Dari hasil wawancara informan 4 (empat) bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Sosial kepada pengemis yang telah terjaring yaitu dengan memberi arahan yang sama artinya dengan bimbingan, dan juga adanya pengemis yang dibawa ke Panti atau rujukan.

Menurut informan 5 (lima) terkait pelayanan sosial yang diberikan Dinas Sosial dalam penanganan pengemis yaitu adanya permakanan,

kesehatan, dan reunifikasi atau pengemis dipulangkan, yaitu sebagaimana berikut:

“Dinas Sosial yang rehabilitasi karena kan kalau direhabilitasi harus dikasih makan dan minum, dicek kesehatannya, jangan sampai pengemis meninggal disitu. Ada yang dipulangkan ke kampung, dan diantar oleh Dinas Sosial.” **(Informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Kerjasama Satuan Polisi Pamong Praja).**

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 3 (tiga) sampai informan 5 (lima) dapat disimpulkan pelayanan kebutuhan dasar yang sering atau biasa dilakukan oleh Dinas Sosial adalah permakanaan dan reunifikasi.

Selanjutnya, berdasarkan hasil dokumentasi yang didapat dinyatakan adanya SOP yang sesuai yaitu Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Urusan Sosial, berikut dibawah ini.

**Tabel 4.3 SOP Penanganan dan Pelayanan Rehabilitasi Dasar Tuna Sosial.**

Sumber: Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

<b>SOP Penanganan dan Pelayanan Rehabilitasi Dasar Tuna Sosial Dasar Hukum :</b>
1. Undang- Undang Dasar 1945 Pasal 27 (2), Pasal 28 dan Pasal 34;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
3. Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
4. Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten;
5. Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemerantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang
6. Undang - Undang 51 Tahun 2008 tentang Pemerintah Kota tangeang Selatan sebagai Daerah Otonom;

7. Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
8. Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
9. Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika;
10. Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemeintahan Daerah;
10. Undang - Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;
11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
13. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2008 tentang Gugus Tugas Pencegahan dan Penanganan Tidak Pidana Perdagangan Orang;
14. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 129/HUK/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota;
<i>16. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Urusan Sosial;</i>
17. Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 20/HUK/1999 tentang Rehabilitasi Sosial Bekas Penyandang Masalah Tuna Sosial;
18. Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 06 Tahun 2013 tentang Pelayanan Dasar Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS);

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada kolom 16 menyatakan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Urusan Sosial merupakan salah satu SOP untuk penanganan rehabilitasi tuna sosial.

Oleh karena itu, dengan teknik triangulasi berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi diatas dapat ditarik kesimpulan dengan menggunakan teknik triangulasi bahwasanya pada tahun 2021 Dinas Sosial melakukan kerjasama dengan rumah perlindungan sosial atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) “Rumah Marcilea Peduli Sosial” untuk tempat penitipan sementara bagi PPKS salah satunya pengemis dan memberikan pelayanan permukiman. Namun, sejak tahun 2022 Dinas Sosial berhenti bekerjasama, jadi hingga saat ini jenis pelayanan yang diberikan Dinas Sosial dalam menangani pengemis di Kota Tangerang Selatan yaitu *Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis di luar panti sosial*, sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial (Permensos) Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Kabupaten/Kota. Namun, Dinas Sosial sampai saat ini belum memiliki layanan pengaduan bagi PPKS atau masyarakat terkait pengaduan, keluhan, dan/atau pertanyaan tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya. Adanya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan ini jika memang dibutuhkan namun tidak ada pelayanan sandang dan alat bantu untuk pengemis.

Kemudian, dalam Dinas Sosial menentukan target Pengemis sistemnya dihitung berdasarkan berapa banyak PPKS yang berhasil dilayani selama pertahun. Hasil target digabungkan atau digolongkan sesuai dengan Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial dalam penanganan pengemis targetnya masuk ke dalam kategori Ketunaan Sosial dan Korban Perdagangan Orang. Seperti yang dikatakan oleh Informan 1 (satu) yaitu:

“Target ditentukan selama tahunan, didalam penanganan tidak dilihat dari pergolongan jenis PMKS, tetapi dilihat dari kelompoknya. Seperti



di seksi Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang dilihat dari kelompok ketunaan sosial jadi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang. Kita tidak menyebutkan satu-satu gepeng, korban NAPZA, dan lain-ain. Jadi dijadiin satu. Misalkan dalam setahun yang ditangani dan dilayani 60 (enam puluh) orang, berarti pelaksanaan sudah mencapai 100% karena kalau 60 orang (enam puluh) sudah dilayani berarti selesai.

dianggap

berhasil atau tercapai“(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 (dua) terkait Dinas Sosial menentukan target dalam menangani pengemis menyatakan sebagai berikut:

“Kalau dilihat dari kasus perkasus, kita menangani PMKS itu sesuai dengan SOP artinya kalau ditanya apakah sesuai dengan sasaran tentu pasti, memang kita berhubungan langsung dengan orangnya. Ada laporan dari masyarakat Dinsos langsung respon. Tetapi kita tidak mentargetkan PMKS ini harus berapa persen, karena seolah-olah kita mencari PMKS, jadi tidak mungkin masa kita harus mencari PMKS sesuai target. Jadi kalau ketemu, baru kita urus gitu.” (Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial).

Menurut hasil wawancara dengan informan 2 (dua) sebagaimana dilihat diatas bahwa Dinas Sosial dalam menentukan target tidak ditentukan diawal dalam artian Dinas Sosial tidak mentargetkan berapa banyak PMKS (yang saat ini disebut PPKS) yang harus didapatkan. melainkan target dilihat dari seberapa Dinas Sosial mampu menangani PPKS yang telah ditemukan.

Maka dari hasil wawancara dengan informan 1 (satu) dan informan (2) dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial dalam menentukan target tidak menentukan diawal berapa persen yang harus dicapai, melainkan dihitung dari seberapa mampu Dinas Sosial dalam melayani PPKS selama satu periode atau per tahun.

#### 4.2.2 Karakteristik Lingkungan

Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan *ekstern* yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan

sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Pada indikator ini ingin mengetahui informasi dari sudut pandang *stakeholders* yaitu dalam hal ini Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Satpol PP karena adanya kerjasama yang dilakukan Dinas Sosial dalam proses penanganan pengemis. Selain itu, PPKS yang ada di Kota Tangsel untuk mengetahui sebab akibat mengapa mereka melakukan hal tersebut dan penanganan dari pemerintah daerah apa yang pernah dirasakan oleh pengemis, sehingga dari beberapa pihak ditemukan kendalanya. Aspek kedua adalah lingkungan *intern* yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi. Oleh karena itu, ingin mengetahui lebih dalam bagaimana sarana dan prasarana apakah sudah mencukupi dan memenuhi standar, dan juga hambatan-hambatannya, sosialisai selama menangani pengemis di Kota Tangerang Selatan. Sehingga dapat mengetahui faktor di dalam organisasi (*internal*) maupun luar organisasi (*eksternal*).

Mengenai ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung efektivitas pelayanan bidang sosial dalam menangani pengemis di Kota Tangerang Selatan ini apakah sudah terpenuhi, dari informan 1 (satu), 2 (dua), 3 (tiga), dan 5 (lima) menyatakan hal yang sama bahwa sarana dan prasarana belum mendukung dan belum memenuhi standar yang dibutuhkan. Menurut Informan 1 (satu), peralatan atau perlengkapan di Dinas Sosial untuk penanganan pengemis sudah sesuai SOP yaitu adanya komputer, printer, ATK, Nota Dinas, telepon. Dan juga adanya mobil untuk penjangkauan pengemis. Namun sarana prasarana tidak memadai, lantaran rumah singgah Dinas Sosial tidak memiliki ruang psikater atau psikolog, ruang kesehatan, dan ruang isolasi untuk PPKS termasuk pengemis. Sebagaimana yang dikatakan oleh informan 1 (satu) sebagai berikut:

“Belum mendukung dan belum memenuhi standar. Kalau peralatan atau perlengkapan di Dinas Sosial susah sesuai SOP ada komputer, printer, ATK, Nota Dinas, telepon ya alat-alat komunikasi juga sudah lengkap. Tetapi kalau sesuai standar kan di rumah singgah harusnya

ada ruang psikolog atau psikiater, ruang kesehatan, kamar isolasi fungsi kamar isolasi sebelum PMKS ditempatkan ke kamar yang layak, mereka diisolasi, dan dicek kesehatannya dulu jika memang mereka tidak ada penyakit lalu ditempatkan dikamar yang layak. Kalau mereka ada penyakit bawaan kita kontak ke Dinas Kesehatan untuk ke Rumah Sakit. Fungsi ruang psikolog atau psikiater yaitu membuat assemen-assemen artinya menggali informasi dari sisi mengapa mereka mengemis, dia punya keluarga atau tidak, anaknya berapa, kalau dia mengemis bawa anak ditanyakan juga kenapa anaknya dibawa mengemis, itu tugasnya. Balik lagi untuk berbicara standarnya kita sudah punya mobil untuk pemantauan atau penjangkauan. Jadi standarnya itu kalau memang layak rumah singgah, khusus ada kamar isolasi, ruang kesehatan, ruang psikolog atau psikiater karena itu sangat diperlukan. Tetapi patokannya Dinas Sosial berusaha bekerja semaksimal mungkin sesuai standar ke pelayanan minimal dan Peraturan Menteri Sosial nomor 9 tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal urusan sosial.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Berdasarkan hasil wawancara oleh informan 1 (satu) didukung dengan hasil observasi dan dokumentasi yang didapat mengenai fasilitas peralatan dan perlengkapan untuk pelayanan sosial dalam menangani pengemis sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam penanganan pengemis, yaitu dapat dilihat dibawah ini.

**Tabel 4.4 Peralatan/Perlengkapan Dalam Penanganan Pengemis.**

Sumber: Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

Nomor	Peralatan/Perlengkapan
1	Komputer/laptop/printer
2	Alat Komunikasi
3	ATK
4	Buku Kerja / Nota Dinas

Dari tabel diatas diketahui adanya komputer, alat komunikasi, ATK atau Alat Tulis Kantor, dan Buku Kerja atau Nota Dinas untuk mendukung pelayanan dibidang administratif dalam penanganan PPKS salah satunya

pengemis yaitu Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis.

Selain itu, Dinas Sosial memiliki mobil untuk pemantauan dan penjangkauan pengemis sebagaimana yang dikatakan informan 1 (satu), berikut gambarnya dibawah ini.



**Gambar 4.3 Mobil Rescue Dinas Sosial.**

Sumber: Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan 2022

Pada gambar 4.3 dapat dilihat mobil *rescue* yang digunakan oleh Tim Reaksi Cepat (TRC) Dinas Sosial untuk pemantauan dan penjangkauan PPKS salah satunya pengemis.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 (dua) menyatakan hal yang sama bahwa rumah singgah belum memadai, sebagaimana yang disampaikan informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial yaitu sebagai berikut:

“Sarana dan Prasarana terbatas, karena rumah singgah yang belum memadai.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial).**

Menurut informan 3 (tiga) sarana prasarana yang belum memenuhi standar pelayanan, sebagaimana yang disampaikan oleh informan 3 (tiga) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial yaitu sebagai berikut:

“Belum memenuhi standar yang dibutuhkan. Yang jelas kurangnya tempat penampungan, di Rumah Singgah hanya ada 5 (lima) ruangan. Kita kebingungan kalau ada laporan karena masalah tempat penampungannya. Kasusnya ditampung sementara di Rumah Singgah

ada Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ), PMKS lain digabung dengan ODGJ pasti berantem, ODGJ digabung dengan pengemis, kasian pengemisnya. Kita TRC sanggup mau target sehari misalnya 5 (lima) pengemis, namun kan tempatnya ini yang kurang memenuhi.”  
**(Informan 3 (tiga) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 (tiga) diatas dapat dikatakan bahwa adanya permasalahan ditempat penampungan Rumah Singgah Dinas Sosial yang menyebabkan PPKS termasuk pengemis saat ditampung sementara di Rumah Singgah digabung dengan PPKS lain seperti Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) yang menimbulkan tindakan dan kondisi yang kurang nyaman.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Kerjasama terkait hal sarana dan prasarana menyatakan tempat rehabilitasi untuk pengemis masih kurang, sebagaimana berikut:

“Masih kurang, sampai sekarang kita butuh tempat rehabilitasi, perlu ditingkatkan dan dimaksimalkan kaitannya tentang pengadaan atau penganggaran, disitulah tugas Pemerintah Daerah.” **(Informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Kerjasama Satuan Polisi Pamong Praja)**

Berdasarkan hasil wawancara diatas penyebab sarana dan prasarana masih kurang karena Dinas Sosial membutuhkan tempat rehabilitasi dan anggaran perlu dimaksimalkan.

Sama halnya hasil wawancara dengan infroman 9 (sembilan) sebagai Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yang pernah bekerjasama dengan Dinas Sosial menyatakan bahwa sarana dan prasarana rumah singgah belum optimal, sebagaimana yang dikatakannya sebagai berikut:

“Kalau di lembaga sangat minim sarana-dan prasana, seperti rumah saja. Kalau Rumah singgah Dinas Sosial masih kurang optimal karena anggaran sedikit sekali, mau bergerak pun Dinas Sosial susah.”  
**(Informan 9 (sembilan) sebagai Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 (sembilan) sebagai Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial sarana prasarana di Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) sangat minim, begitu pula dengan sarana prasarana di Rumah Singgah yang masih kurang optimal dikarenakan kurangnya anggaran.

Namun, berbeda dengan tanggapan dari informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial menyatakan sarana prasarana untuk pelayanan sosial dalam menangani pengemis sudah mencukupi karena pengemis diberikan arahan hanya berdiri di lapangan belakang Dinas Sosial, sebagaimana berikut:

“Cukup saja, kalau arahan hanya di lapangan belakang Dinsos disuruh baris.” **(Informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat)**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan informan 1 (satu), 2 (dua), 3 (tiga), 4 (empat), 5 (lima), dan 9 (sembilan) didukung dengan hasil observasi dan dokumentasi yang didapat terkait kondisi Rumah Singgah Dinas Sosial yang merupakan sebagai tempat penampungan *sementara* yang belum memadai, terkesan kurang layak dan tidak terawat. Dapat dilihat dibawah ini mengenai kondisi rumah singgah, yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.4 Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan.**

Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2022

Pada gambar 4.4 dapat dilihat bahwa Rumah Singgah bergabung dengan Kantor Dinas Sosial, dimana Rumah Singgah hanya dibagian lantai paling bawah gedung yang memiliki 5 (lima) ruangan yaitu 4 (empat) kamar

untuk PPKS, 1 (satu) Dapur. Selain itu ada 1 (satu) kamar mandi pojok kanan agar PPKS bisa menggunakannya. Rumah Singgah Dinas Sosial tidak memiliki ruang psikolog atau psikater, ruang kesehatan, dan ruang isolasi. Kondisi fisik bangunan secara lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini, sebagaimana berikut:



**Gambar 4.5 Atap Rumah Singgah Dinas Sosial.**

Sumber: Hasil Observasi Peneliti Tahun 2022.

Dapat dilihat pada gambar 4.5 memperlihatkan bahwa kondisi atap dalam Rumah Singgah Dinas Sosial ditemukan ada yang rusak dan kotor, tembok pun juga tampak kumuh.



**Gambar 4.6 Tembok dan Pencahayaan Kamar Mandi Rumah Singgah.**

Sumber: Hasil Observasi Peneliti Tahun 2022.

Pada gambar 4.6 memperlihatkan kamar mandi Rumah Singgah Dinas Sosial yang kurang pencahayaan atau terlalu redup dan tembok yang kotor.



**Gambar 4.7 Lantai Kamar Mandi Rumah Singgah.**

Sumber: Hasil Observasi Peneliti Tahun 2022.

Selanjutnya, pada gambar 4.7 kondisi kamar mandi hanya ada satu yang dapat digunakan, dan tidak higienis. Selain itu, kondisi *lantai* keramik kamar mandi yang sudah berlubang.



**Gambar 4.8 Kondisi Pintu Ruang Rumah Singgah.**

Sumber: Hasil Observasi Peneliti Tahun 2022.



Dapat dilihat pada gambar 4.8 bahwa ditemukan adanya pintu yang tak layak pakai, terlihat pintu yang rusak sehingga pintu tersebut tidak memiliki fungsi.



**Gambar 4.9 Kondisi Dalam Kamar Rumah Singgah.**

Sumber: Hasil Observasi Peneliti Tahun 2022.

Selain itu, dapat dilihat pada gambar 4.9 diatas kurangnya fasilitas didalam kamar, masih adanya kamar yang tidak memiliki kasur maupun bangku untuk PPKS sehingga PPKS bergeletak dilantai. Selaras dengan informan 4 (empat) pengemis hanya berbaris di lapangan untuk diberikan arahan.

Maka, dapat disimpulkan dengan menggunakan teknik triangulasi didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dikaitkan dengan teori Steers dengan indikator Karakteristik Lingkungan pada efektivitas Dinas Sosial dalam menangani pengemis ditarik kesimpulan bahwa fasilitas untuk melayani urusan sosial dalam penanganan pengemis sudah sesuai dengan SOP, namun sarana prasana masih belum optimal yaitu Rumah Singgah tidak memenuhi standar kebutuhan PPKS, seperti kuantitas ruangan yang belum mencukupi, kondisi rumah singgah yang kurang bersih,

dan kondisi bangunan dan fasilitas rumah singgah yang tidak terawat dan kurang memadai.

Kemudian, pertanyaan mengenai hambatan atau kendala apa saja yang terjadi dalam menangani pengemis. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan 1 (satu), sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang yaitu sebagai berikut :

“Kalau kendalanya kita menggunakan rumah singgah tidak optimal, yang kedua profesionalisme atau keahlian profesi dalam pelayanan dan penanganan rehabilitasi sosial bagi PMKS khususnya pengemis, di Kota Tangerang Selatan tidak ada panti yang khusus menangani ketunaan sosial seperti pengemis, kalau untuk anak, lansia, disabilitas banyak, tetapi kalau untuk gelandangan dan pengemis belum ada itu yang sangat sulit. Dulu kita bekerjasama dengan sebuah lembaga atau panti milik swasta yang ada di Anyer namanya Rumah Marcilea Peduli Sosial. Kita titipkan pengemis disana. Kita bayar permakanannya saja. Tapi sekarang sudah tidak bekerjasama lagi karena tidak dianggarkan. Strategi untuk permasalahan-permasalahan tersebut pengemis sampai saat ini cuman didata, dibina, dan dipulangkan. Karena disatu sisi juga anggaran terbatas, karena tempatnya juga tidak ada.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Dinas Sosial masih kurang optimal dalam menggunakan Rumah Singgah dan Dinas Sosial memiliki kendala terkait tempat penampungan untuk rehabilitasi pengemis karena Kota Tangerang Selatan tidak memiliki panti sosial. Selain itu, juga diketahui Dinas Sosial pernah bekerjasama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yang berada di Kabupaten Anyer, namun akibat sudah tidak dianggarkan Dinas Sosial tidak bekerjasama lagi. Sehingga strateginya hanya didata, dibina, dan langsung dipulangkan.

Berdasarkan hasil observasi yang ditemukan peneliti yaitu dari media *online* yang diberikan oleh ZonaBanten.com, bahwa Kota Tangerang Sosial tidak memiliki panti sosial atau rumah perlindungan sosial bagi PPKS. (ZonaBanten.com, 2021). Lalu, panti atau rumah perlindungan sosial bagi PPKS ini pun juga diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan

Nomor 16 Tahun 2019 Pasal 48 tentang prasarana dan sarana Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial di Kota Tangerang Selatan meliputi:

- a. pusat Kesejahteraan Sosial;
- b. rumah singgah; dan
- c. *rumah Perlindungan Sosial*.

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 pasal 51 mengatur terkait Sarana dan Prasarana dilakukan oleh dinas sosial daerah kabupaten/ kota dan dinas sosial daerah provinsi yang terdiri atas:

- a. *Panti Sosial*; dan
- b. Pusat Kesejahteraan Sosial.

Hal tersebut membuktikan bahwa Dinas Sosial belum memenuhi sarana dan prasana sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) Selatan Nomor 16 Tahun 2019 karena Dinas Sosial tidak bekerjasama lagi dengan *rumah Perlindungan Sosial* manapun termasuk “Rumah Marcilea Peduli Sosial” sejak tahun 2022. Selain itu Dinas Sosial belum memenuhi sarana prasarana dalam Permensos (Permensos) Nomor 9 Tahun 2018 karena tidak adanya panti sosial di Kota Tangerang Selatan.

Kemudian, dari hasil wawancara dengan dengan informan 9 (sembilan) yaitu Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan selama bekerjasama dengan Dinas Sosial yaitu pelayanan permakanan. Namun diluar dari pelayanan permakanan tersebut, Dinas Sosial masih kurang dalam anggaran untuk penanganan pengemis. Kendala lainnya yang dialami oleh Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yaitu kualitas pelayanan dalam mengurus administrasi seperti laporan PPKS dari Lembaga Swadaya

Masyarakat (LSM) kepada Dinas Sosial yang masih dipersulit oleh pegawai administrasi Dinas Sosial. Jika dibandingkan dengan DKI Jakarta jauh lebih baik daripada Tangerang Selatan. Sebagaimana yang dikatakan informan 9 (sembilan) yaitu Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial, yaitu:

“Untuk pelayanan permakanan tidak ada kesulitan, namun Dinas Sosial masih kurang dalam anggaran untuk penanganan pengemis karena masih banyak pengemis yang sudah direhab sebentar turun ke jalan. Dalam hal administratif masih ribet, pengemis yang dari hasil laporan harusnya diterima dulu, jangan dipersulit harus ada surat keterangan orang terlantar, jika memang kartu identitasnya sudah cukup bisa ditangani dulu. Berbeda dengan DKI Jakarta yang pelayanannya sudah jauh lebih baik.” **(informan 9 (sembilan) sebagai Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Dari hasil wawancara dengan informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang dan informan 9 (sembilan) sebagai Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial menjadi salah satu kendala adalah anggaran yang terbatas. Oleh karena itu, diteliti lebih dalam mengenai anggaran dalam penanganan pengemis yang dapat mempengaruhi keefektifan penanganan pengemis. Sebagaimana yang dikatakan informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang bahwa untuk pelayanan permakanan tidak ada masalah dalam hal anggaran namun tidak adanya panti sosial dikarenakan anggaran yang terbatas, sebagaimana hasil wawancara berikut:

“Kalau kita berbicara penanganan, jelas dianggarkan yaitu pemulangannya. Selama hasil razia masih disini kita juga kasih makan mereka. Kita sampai sekarang tidak memiliki lembaga kesejahteraan sosial atau panti sosial yang khusus menangani pengemis karena anggarannya terbatas.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial yang juga menyatakan bahwa anggaran penanganan untuk pengemis masih kurang, sehingga Dinas Sosial masih mengusulkan penambahan dana kebutuhan kepada Pemerintah Daerah, sebagaimana yang dikatakannya sebagai berikut:

“Sejauh ini jujur kita masih kekurangan anggaran, tapi tentu kita bisa memaksimalkan anggaran yang ada, namun kita tetap mengusulkan agar anggaran ditambah sesuai dengan kebutuhan, anggarannya dari Pemerintah Daerah.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 (sembilan) sebagai Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yang menyatakan bahwa pelayanan permakanan yang bekerjasama dengan Dinas Sosial ini anggarannya mencukupi dengan diberikan permakanan sehari 3 kali per sekali makan dengan nominal Rp 19.000 ribu rupiah. Namun, pengemis yang telah ditampung dan diberikan layanan masih turun kembali ke jalan hal ini karena tidak adanya penanganan-penanganan khusus yang lebih efektif dari Dinas Sosial dikarenakan Dinas Sosial kekurangan dana atau anggaran akan hal tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dengan Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial sebagai berikut:

“Anggaran ke Dinas Sosial masih kurang mencukupi, mereka hanya menangani yang ditangkap, tapi tidak yang tertangkap. Ditangkap, dibina, dan dipulangkan saja lalu besoknya muncul lagi, hari ini mengemis disini besok ganti tempat. Supaya mereka optimal ini perlu dana khusus untuk penanganan-penanganan, berarti perlu anggaran yang cukup untuk penanganannya. Tapi kalau anggaran permakanan ini sudah mencukupi. Ini baru dilihat dari satu sisi. Budget setelah ditangani. Permakanan persekali makan ada nominalnya 19 ribu rupiah perorang. Nanti dikalkulasikan selama kurun waktu sebulan. Lalu dilaporkan ke Dinas Sosial.” **(Informan 9 (sembilan) sebagai Pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial masih membutuhkan dana anggaran yang lebih untuk memberikan penanganan-penanganan pengemis

yang lebih efektif dalam arti agar pengemis yang telah tertampung dan mendapatkan pelayanan rehabilitasi tidak turun kembali ke jalan. Anggaran penanganan pengemis diluar dari anggaran pelayanan permukiman masih terbatas ini menjadikan salah satu kendala dalam penanganan pengemis oleh Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan.

Selanjutnya, masih terkait kendala dalam pelayanan rehabilitasi untuk penanganan pengemis. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 (satu) selaras dengan informan 10 (sepuluh) sebagai Kepala Seksi Anak dan Lanjut Usia yang sama-sama mengatakan bahwa kendala Dinas Sosial dalam penanganan pengemis karena Kota Tangerang Selatan tidak memiliki panti sosial. Selain itu, tidak ada pelatihan serta kegiatan yang dilakukan di Rumah Singgah Dinas Sosial, hal itu karena kondisi pandemi covid-19. Sebagaimana yang dikatakannya:

“Kendala dalam penanganan pengemis di Kota Tangerang Selatan tidak memiliki panti sosial untuk merehabilitasi pengemis. Tahun 2021 pengemis yang orang Tangsel ada yang dibawa hanya dititipkan ke panti yang ada di Anyer yaitu Rumah Marcilea Peduli Sosial, biasanya pengemis yang dibawa ke Dinas Sosial dipulangkan. Di Rumah Singgah hanya untuk perpisahan sementara, seperti makan dan minum, tempat istirahat. Pengemis semua dipulangkan ke keluarganya, tidak ada pelatihan dan kegiatan selama Pandemi Covid-19. Kalau tahun-tahun kemarin 2019 masih ada kegiatan.” **(Informan 10 (sepuluh) sebagai Kepala Seksi Anak dan Lanjut Usia)**

Sama halnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan 11 (sebelas) sebagai Kepala Seksi Operasional Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Tangerang Selatan mengatakan mengenai kendala yang dialami Dinas Sosial dalam penanganan pengemis yaitu masalah tempat, bahwa Kota Tangerang Selatan tidak memiliki panti sosial. Selain itu masih maraknya pengemis di jalanan dan pengemis yang dirazia turun kembali ke jalan dikarenakan kurangnya rehabilitasi dari Dinas Sosial seperti kurangnya pembinaan yang dapat membuat efek jera dan pelatihan kepada pengemis. Sebagaimana yang dikatakannya berdasarkan wawancara:

“Kita sudah melakukan langkah-langkah, kita melakukan langkah tindak dengan cara razia, namun di lapangan masih kita ketemu pengemis atau apapun itu masih beroperasi. Namun yang kita tertibkan manusia, kita sebagai manusia punya hati nurani, solusinya ini yang lemah karena yang kita kejar itu manusia, manusia juga harus memanusiakan, contoh pengemis, nah itu langkahnya seperti apa, kami (Satpol PP) sudah merazia kepada mereka, dan tindak berikutnya dari pihak terkait dalam hal ini kan Dinas Sosial (Dinsos), Dinsos yang berperan pembinaannya dan rehabilitasinya, di Dinsos ini seperti apa, apakah cuma didata, dikasih makan, trus disuruh pulang, ini yang menjadi kendala. Kalau dari pihak Dinsos bisa melakukan rehabilitasi secara serius ada efek jeranya bagi mereka, dan dipersiapkan, seperti pengemis, mereka punya keahlian apa. Nah disalurkan bakat keahliannya. Setiap kita bawa hasil razia ke Dinsos, Dinsos kewalahan mau dikemanakan pengemis yang Satpol PP sudah razia. Kendalanya Kota Tangerang Selatan tidak ada Panti Sosial untuk pengemis.” **(Informan 11 (sebelas) sebagai Kepala Seksi Operasional Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Tangerang Selatan).**

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi dalam SOP Penanganan pengemis rehabilitas di luar panti adanya dasar hukum yang mengatur yaitu Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan nomor 16 tahun 2013 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial dalam pasal 18 mengatur Rehabilitasi Sosial dilakukan melalui pelayanan sosial dalam bentuk salah satunya pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan. Dan Pemberdayaan Sosial diberikan kepada PMKS (yang saat ini disebut PPKS), baik secara perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang miskin, rentan sosial ekonomi dan/atau bermasalah sosial psikologis melalui: a. peningkatan fungsi sosial dan kemampuan PMKS agar dapat memenuhi kebutuhan pokok hidupnya secara mandiri; dan b. peningkatan peran serta masyarakat, dunia usaha dan/atau lembaga lainnya sebagai potensi dan sumber kesejahteraan sosial dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bagi PMKS.

Selanjutnya, menurut informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial terkait kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan rehabilitasi dalam penanganan pengemis yaitu Rumah Singgah belum memadai karena kuantitas ruangan masih kurang untuk menampung

pengemis sehingga seluruh PPKS yang ada di Rumah Singgah masih digabungkan, namun informan 2 (dua) juga menyatakan bahwa permasalahan lainnya yaitu identitas pengemis yang tidak jelas. Berikut hasil wawancara dengan informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial terkait kendala yang dialami dalam penanganan pengemis yaitu:

“Yang namanya permasalahan pasti ada. Pertama sarana dan prasarana terbatas, kita punya rumah singgah yang belum memadai dalam artian jumlah atau kuantitasnya karena ketika ada laporan dari masyarakat disaat yang sama, sementara di rumah singgah masih ada OT atau orang tua atau lansia masih jadi satu. Kita punya rumah singgah yang belum memadai. Yang kedua, kesulitan kita PMKS ini tidak memiliki identitas, kita kan ingin tahu kenapa mereka bisa melakukan itu adakah keluarganya, bagaimana tanggung jawab keluarganya, RT nya dan sebagainya, ketika identitasnya kita ketahuikan jelas kita bisa tindaklanjuti.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial).**

Hal berbeda disampaikan dari informan 3 (tiga), informan 4 (empat), dan informan 5 (lima) sebagai *stakeholder*, bahwa adanya faktor *eksternal* atau luar yaitu kendalanya masih ada pengemis yang berasal dari luar daerah dan juga ada koordinatornya dan adanya kelompok masyarakat yang cenderung memberikan uang pada pengemis yang mereka jumpai di jalanan. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan 3 (tiga) sebagai salah satu staff Tim Reaksi Cepat dapat dilihat sebagai berikut:

“Pengemis itu konsepnya ada bos nya persis seperti bisnis. Kita pernah tangkep, tabungan mereka diplastik ternyata ada 5 juta rupiah, udah seperti profesi. Kendalanya dari masyarakat juga. Di lampu merah mereka minta ke masyarakat anggaplah dua ribu, nah coba aja dikalikan berapa kali lampu merah. Karena bukan hanya sekali atau dua kali. Oleh karena itu, biar tidak maraknya pengemis saran saya masyarakat jangan kasih uang ke pengemis, lebih baik diberikan ke panti asuhan.” **(Informan 3 (tiga) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial).**

Dari hasil wawancara dengan informan 3 (tiga) sebagai Tim Reaksi Cepat bahwa kendala dalam menangani pengemis karena ditemukan pengemis ada koordinatornya atau pemimpinnya sudah seperti profesi, selain



itu juga empati dari masyarakat kepada pengemis dengan memberi uang mengakibatkan maraknya pengemis di Kota Tangerang Selatan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial yaitu sebagai berikut:

“Yang dialami, pengemis yang sudah tertangkap mereka biasanya dari daerah lain atau luar kota. Mereka di *drop*, jadi ada koordinatornya atau bosnya. Target kita bukan merekanya saja, justru Bosnya juga, nah Bosnya kita tidak pernah ketemu, lalu pengemis yang sudah tertangkap turun lagi ke jalan pindah ke titik lain. Terus juga Paling kalau mau dibawa nangis itu saja.” **(Informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial).**

Dari hasil wawancara dengan informan 4 (empat) bahwa kendala dalam menangani pengemis yaitu ditemukan pengemis memiliki majikan atau koordinatornya yang memerintahkan untuk meminta-minta ke tempat umum atau jalan.

Berikutnya, hasil wawancara dengan informan 5 (lima) mengenai pertanyaan yang sama terkait kendala dalam menangani pengemis di Kota Tangerang Selatan:

“Pasti ada, setiap kegiatan pasti ada hambatannya. Kita kalah kekuatan dengan pengemis, pada jam-jam malam kadang anggota kita sudah lelah, mereka jam 10 malam masih ada di jalanan, dilampu merah juga ada yang main gitar sebenarnya masuknya ke PMKS juga meskipun fokusnya ke pengemis. Faktornya karena masyarakat memberi, kayak dagang dia jual ada yang bayar, dia yang meminta dengan pelbagai cara, ada yang sumbang atau kasih duit.” **(Informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Kerjasama Satuan Polisi Pamong Praja).**

Sama halnya dari hasil wawancara dengan informan 5 (lima) dan hasil wawancara oleh informan 3 (tiga) bahwa kendala dalam menangani pengemis karena masyarakat yang cenderung memberi uang atau sumbangan kepada pengemis. Namun, menurut informan 5 (lima) juga pengemis beroperasi hingga tengah malam.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas yaitu Dinas Sosial dan pemangku kepentingan atau *stakeholders* terdapat perbedaan terkait kendala memberikan pelayanan dalam menangani pengemis pada masing-masing informan. Maka dari itu, digunakanlah teknik triangulasi berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka yang menjadi kendala dalam penanganan pengemis yaitu:

1. Tidak memiliki panti atau rumah perlindungan sosial bagi PPKS untuk penanganan pengemis.
2. Anggaran penanganan pengemis yang terbatas
3. Rumah singgah belum memenuhi standar kebutuhan dan tidak digunakan secara optimal oleh Dinas Sosial. Oleh karena itu pengemis langsung dipulangkan setelah mendapatkan pelayanan
4. Kurangnya pembinaan yang dapat membuat efek jera yang diberikan Dinas Sosial kepada pengemis yang telah terjaring.
5. Adanya kelompok masyarakat yang masih memberi uang kepada pengemis, hal ini sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan melihat langsung bahwa adanya masyarakat memberikan sumbangan berupa uang kepada pengemis baik itu di lampu merah, maupun tempat-tempat keramaian lainnya.

Untuk mengetahui efektivitas penanganan pengemis juga dilihat dari sisi pengemis sehingga ditemukan kendala-kendala atau hambatan lainnya. Maka perlu dikaji terkait apakah para pengemis di Kota Tangsel pernah terjaring razia maupun dibawa ke Dinas Sosial, alasan beroperasi di Kota Tangsel, dan mengapa memilih menjadi pengemis. Terkait apakah para pengemis di Kota Tangsel pernah terjaring razia maupun dibawa ke Dinas Sosial, menurut informan 6 sebagai pengemis menjawab bahwa tidak pernah dirazia maupun ditampung sementara ke Dinas Sosial, hanya sebatas ditegur oleh Satpol PP setempat untuk pinggir jalan, informan 6 juga mengatakan bahwa hanya pernah dirazia dan direhab di Jakarta karena merupakan warga DKI Jakarta, sebagaimana berikut:

“Tidak pernah terjaring razia dan dibawa ke Dinsos Tangsel, pernahnya kena razia di Jakarta. saya waktu itu pernah terjaring oleh Satpol PP DKI Jakarta dan sempat direhabilitasi oleh Dinsos DKI Jakarta. Setelah direhabilitasi, saya pindah ke Kota Tangerang Selatan. Di Kota Tangerang Selatan juga ada yang keliling atau patroli Satpol PP, tapi kita tidak ditampung hanya disuruh minggir saja sama Satpol PP Kota Tangsel ini, karena kalau yang ditampung atau dirazia oleh Satpol PP Kota Tangsel biasanya yang ada di lampu merah, kalau saya biasa di stasiun gini.” **(Informan 6 sebagai Pengemis dengan wujud badut).**

Sama halnya yang dikatakan oleh informan 7, informan 8 yang kompak menjawab tidak pernah terjaring razia dan dibawa ke Dinas Sosial untuk tindak lanjutnya, sebagaimana berikut:

“Tidak pernah” **(informan 7 sebagai pengemis dengan manusia silver)**

“Tidak pernah terjaring razia.” **(informan 8 sebagai Pengemis)**

Maka ditarik kesimpulan dari hasil wawancara diatas bahwa tidak ada yang pernah terjaring razia maupun dibawa ke Dinas Sosial.

Selanjutnya, terkait alasan para pengemis beroperasi beroperasi di Kota Tangerang Selatan, menurut informan 6 karena pernah terjaring razia di Jakarta sehingga pindah ke Kota Tangsel, sebagaimana berikut:

“Karena sudah pernah di razia di Jakarta, jadi pindah ke Tangsel.” **(Informan 6 (enam) sebagai pengemis dengan wujud badut)**

Menurut informan 7 (tujuh) karena Tangerang Selatan sempat tidak begitu ramai yang sampai akhirnya banyak yang eksodus ke Tangsel untuk melakukan hal yang sama dan badanya masyarakat setepat yang memberikan uangnya, sebagaimana berikut:

“Waktu itu Tangerang Selatan belum begitu ramai, sekarang sudah mulai ramai jadi saya kadang pindah ke Tangerang tapi juga di Tangerang Selatan, lalu juga warga pada kasih uang.” **(Informan 7 (tujuh) sebagai pengemis dengan manusia silver)**

Menurut informan 8 (delapan) yang merupakan warga Tangsel alasan beroperasi di Tangsel karena tinggal di Kota Tangsel, sebagaimana berikut:

“Karena dekat dari rumah, saya tinggal disini di Kota Tangerang Selatan.” **(Informan 8 (delapan) sebagai pengemis)**

Maka ditarik kesimpulan dari hasil wawancara diatas bahwa alasan para pengemis di Kota Tangsel berbeda-beda yaitu pengemis beroperasi di Kota Tangerang Selatan karena tidak pernah terjaring razia di Tangsel, tempat tinggalnya di Tangsel, dan adanya partisipasi masyarakat memberikan uangnya kepada pengemis.

Selanjutnya, terkait alasan memilih untuk menjadi profesi pengemis, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 7 (tujuh) menyatakan bahwa tidak memiliki pekerjaan sehingga terpaksa melakukan profesi pengemis, sebagaimana berikut:

“Tidak ada pekerjaan lain, karena butuh duit” **(Informan 7 sebagai pengemis dengan manusia silver)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 8 (delapan) juga menyatakan hal yang sama karena tidak ada pekerjaan namun karena memasuki lanjut usia sehingga sulit untuk bekerja dan tidak ada yang merawatnya, sebagaimana berikut:

“Tidak ada pekerjaan lain, hanya begini aja duduk sambil minta-minta ke orang-orang dekat pintu masuk keluar indomaret. Saya memilih jadi seperti ini karena saya sudah tua, ditinggal suami, dan tidak ada yang mengurus saya, mau tidak mau saya harus begini untuk sekedar makan dan minum sehari-hari.” **(Informan 8 (delapan) sebagai pengemis)**

Maka, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pengemis diatas dapat disimpulkan kendala-kendala yang ditemukan lainnya yaitu; 1) Pengemis tidak memiliki pekerjaan dan ketidaktahuan mereka untuk melakukan pekerjaan yang lebih layak, 2) Masih kurang tindak tegas dari Satpol PP karena masih ada yang tidak terjaring razia 3) Masih banyak masyarakat memberikan uang kepada pengemis.4) Kurangnya pemantauan di

lapangan oleh Dinas Sosial karena masih adanya pengemis warga Tangsil yang membutuhkan bantuan sosial.

Pertanyaan selanjutnya terkait adakah kegiatan sosialisasi yaitu bentuk kegiatan pencegahan mengenai larangan kegiatan mengemis dan memberi sumbangan kepada masyarakat yang diberikan Dinas Sosial dan atau PPKS serta sosialisasi terkait pelayanan sosial yang diberikan Dinas Sosial seperti salah satunya yang sedang berjalan saat ini yaitu rehabilitasi sosial. Menurut informan 1 (satu), informan 2 (dua) dan informan 3 (tiga) menyatakan Dinas Sosial tidak ada kegiatan sosialisasi. Seperti yang didapatkan informasi dari informan 1 (satu) mengatakan sebagai berikut:

“Sosialisasi itu kegiatan dilakukan sifatnya pencegahan mendeteksi secara dini supaya tidak terjadi, tetapi kalau pemberian bimbingan fisik, mental spritiual, sosial. Kegiatan yang dilakukan langsung kepada target dan sasarannya yang sudah terdampak atau pelaku langsung yaitu pengemis. Bimbingan fisik, mental spritiual, sosial seperti kegiatan yang melibatkan beberapa narasumber. Bimbingan fisik yaitu kita informasikan mengenai program-program dan bantuan- bantuan narasumbernya dari provinsi, bimbingan mental spritual ini keagamaan narasumbernya dari kementerian keagamaan, sosial bagaimana mereka bisa keluar dari masalah sosial kita undang narasumber psikolog. Jadi tidak ada sosialisasi buat masyarakat. Kalau masalah maraknya pengemis kan bukan adanya keingintahuan masyarakat. Masyarakat yang suka memberi ke pengemis secara otomatis. Kita dulu ada sosialisasi penanganan tuna sosial termasuk pengemis seperti bersama kasi dari kelurahan, sekarang tidak ada. Dulu ada kegiatan sosialisasi sekarang tidak ada, pengemis yang ditampung langsung dibina di Dinas Sosial dn langsung dipulangkan ke keluarganya.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Dari hasil wawancara dengan informan 1 (satu) menyatakan bahwa tidak adanya kegiatan sosialisasi berupa pencegahan agar tidak terjadinya pengemis, memberi sumbangan ke pengemis, karena memang keinginan masyarakat dan tidak ada sosialisasi mengenai pelayanan sosial dalam penanganan kepada pengemis yang diberikan Dinas Sosial salah satunya rehabilitasi sosial. Dinas Sosial hanya memberikan bimbingan langsung kepada sasaran yaitu pengemis. Pengemis yang telah tertampung di Dinas

Sosial akan dibina dan dipulangkan ke keluarganya. Kegiatan sosialisasi yang pernah dilakukan Dinas Sosial merupakan penanganan PMKS termasuk pengemis kepada Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan. Namun saat ini sudah tidak ada kegiatan sosialisasi. Dibuktikan dengan hasil observasi dan dokumentasi dengan penelusuran berita yang beredar di media *online*, yang akan dapat dilihat di bawah ini:



**Gambar 4.10 Kegiatan Penanganan Penyandang Tuna Sosial.**

Sumber: *Serpong Update* Tahun 2018

Pada gambar 4.10, diberitakan oleh *Serpong Update* (2018), Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan mengadakan kegiatan penanganan Tuna Sosial yang diikuti sebanyak 80 (delapan puluh) peserta dari 54 (lima puluh empat) kelurahan yang ada di Kota Tangsel bertempat di sebuah restoran bernama Resto Anggrek. Pihak dari Dinas Sosial diketahui adanya kehadiran Wahyunoto Lukman sebagai Kepala Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan dan Hadiyana sebagai Kepala Seksi Rehabilitas Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang Kota Tangerang Selatan. Hal tersebut dilakukan karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui terkait rehabilitasi sosial salah satunya rehabilitasi gelandangan dan pengemis. Tujuan adanya kegiatan tersebut agar masyarakat mengetahuinya.

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh informasi dari informan 2 (dua) bahwa tidak ada sosialisasi, namun hanya ada pembinaan kepada Kasi Kesos Kecamatan dan Kasi Kesos Kelurahan, sebagaimana yang disampaikan oleh informan 2 (dua) yaitu:

“Untuk sosialisasi kita hanya ada semacam pembinaan, utamanya di masing-masing wilayah lewat kasi terkait, seperti di kelurahan dan kecamatan ada Kasi Kesejahteraan Sosial (Kasi Kesos), nah lewat merekalah kita sampaikan terkait masalah PMKS, karena ketika penanganan PMKS kita lihat dulu di wilayah mana, misalnya di wilayah Serpong, bagaimana peran kasi kesos kelurahan dan kecamatan serpong ketika menyikapi persoalan PMKS.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial)**

Selanjutnya menurut informan 3 (tiga) sebagai berikut:

“Dari Dinsos paling kalau sosialisasi hanya kita harus cari tahu pengemis tempat tinggalnya dimana, waktu itu pernah ada pengemis yang dirazia, nah Dinsos cari tahu rumahnya ada di salah satu kontrakan yang cukup kumuh di Pondok Aren, Dinsos datengin lalu diberi arahan pengemis dan keluarganya.” **(Informan 3 (tiga) sebagai Petugas Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial)**

Hasil dari wawancara informan 3 (tiga) bahwa tidak ada sosialisasi, namun adanya arahan yang diberikan Dinsos kepada Pengemis dan Keluarga. Dari informan 3 (tiga) yang dimaksud adalah bimbingan sosial kepada keluarga dimana hal tersebut masuk ke dalam pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar yang diatur dalam Permensos nomor 9 tahun 2018.

Kemudian, Informan 4 (empat) menjawab bahwa Dinas Sosial memberikan arahan atau bimbingan kepada pengemis, selaras dengan hasil wawancara dengan informan 1 (satu) dan informan 3 (tiga), sebagaimana yang disampaikan informan 4 (empat) sebagai berikut:

“Lebih dikasih bimbingan ke Pengemis, arahan untuk jangan mengemis apalagi membawa anak sama saja eksploitasi, seperti itu ya kurang lebih, pokoya dikasih bimbingan yang jelas.” **(Informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yang pernah bekerjasama dengan Dinas Sosial mengatakan bahwa tidak ada sosialisasi yang dilakukan Dinas Sosial terkait pencegahan pengemis ini.

**“Tidak ada sosialisasi.” (informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan para pengemis mengenai adakah sosialisasi pencegahan mengemis, seperti apakah PPKS mengetahui regulasi atau kebijakan atau aturan hukum tentang masalah sosial yang melarang mengemis dan adakah petugas dari Pemerintah Daerah yaitu Dinas Sosial membuat acara atau pengumuman tentang rehabilitasi sosial atau bentuk pencegahan pengemis di Kota Tangerang Selatan, dan pelayanan sosial yang diberikan Dinsos terhadap penanganan PPKS salah satunya pengemis seperti rehabilitasi sosial, ke-tiga informan semua kompak menjawab tidak mengetahui dan tidak sosialisasi atau himbauan dari Pemerintah Daerah yaitu Dinsos terkait hal tersebut. Seperti yang dikatakan informan 6 (enam) yaitu:

**“Hanya disuruh minggir jangan ganggu jalanan saja itu dari Satpol PP Kota Tangsel, kalau Dinas Sosial sendiri saya belum pernah lihat.” (informan 6 (enam) sebagai pengemis dengan wujud badut)**

Kemudian, menurut informan 7 (tujuh) mengatakan tidak mengetahui adanya aturan, himbauan yang di lakukan Dinas Sosial Kota Tangsel baik itu terkait dilarangnya mengemis maupun pelayanan sosial yang diberikan Dinas Sosial kepada PPKS, sebagaimana berikut:

**“Saya tidak tahu ada aturannya kalau tidak boleh mengemis di lampu merah karena kan di Tangsel juga rame ya, saya juga tidak pernah lihat ada himbauan soal rehabilitasi buat pengemis.” (Informan 7 (tujuh) sebagai pengemis dengan manusia silver )**



Selanjutnya, juga adanya ketidakpahaman oleh informan 8 (delapan) yang terbilang sudah lanjut usia, sebagaimana yang dikatakan yaitu:

“Tidak tahu saya tidak paham soal itu.” (**informan 8 (delapan) sebagai pengemis**)

Peneliti juga melakukan observasi bahwa website Dinas Sosial Kota Tangsel tidak adanya informasi publik seperti terkait pelayanan-pelayanan yang diberikan terkait penanganan PMKS, regulasi, laporan-laporan, dan lain- lain. Website Dinas Kota Tangsel pun tidak ada perbaharuan dari tahun 2017, dapat dilihat dibawah ini halaman website resmi Dinas Sosial:



**Gambar 4.11 Halaman Website Dinas Sosial Kota Tangsel.**

Sumber: Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti 2022

Pada gambar 4.11 memperlihatkan bahwa tidak ada perbaharuan website Dinas Sosial sejak tahun 2017.

Maka, dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tidak adanya kegiatan sosialisasi yang diberikan Dinas Sosial kepada masyarakat sebagai pencegahan kegiatan mengemis, tidak ada sosialisasi yang diberikan Dinas Sosial mengenai pelayanan sosial yang diberikan Dinas Sosial kepada PPKS salah satunya Rehabilitasi Sosial, dan sosialisasi dampak memberikan sumbangan kepada pengemis.

### 4.2.3 Karakteristik Pekerja

Karakteristik Pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Pada indikator pertama-tama menggali terkait apakah adanya ketidaksesuaian beban kerja. Adanya pihak yang bersangkutan yaitu Satpol PP dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) sebagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) tujuannya agar dapat mengetahui sudut pandang atau tanggapan dari *stakeholders* terkait pegawai/staff Dinas Sosial apakah sudah menjalankan urusannya sesuai dengan tugas dan fungsinya, lalu bagaimana kualitas pegawai dan staff Dinas Sosial, dan juga tanggapan dari Pengemis/PPKS untuk Dinas Sosial, dan kuantitas SDM Dinsos dalam menangani pengemis apakah sudah mencukupi karena mampu mempengaruhi kualitas pegawai/staf Dinsos. Selain itu, juga ingin mengetahui adakah pelatihan atau pengembangan kemampuan yang diberikan Dinas Sosial kepada para pegawai/staf dalam melakukan penanganan pengemis serta pergantian tugas atau *rolling* pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 (satu) sampai informan 5 (lima) dan informan 9 (sembilan) mengenai kesesuaian beban pekerjaan atau sudah sesuai dengan tupoksi, semua menjawab dengan kompak bahwa sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang Dinas Sosial yaitu sebagai berikut:

“Dari 2011 saya sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang sampai tahun 2022 menjalankan fungsinya berdasarkan tupoksinya, semuanya juga menjalankan fungsinya sesuai dengan tupoksinya. Kalau Dinsos bekerja sesuai SOP sudah jelas, kita bekerja harus berdasarkan sesuai dengan SOP.

SOP itu adalah sebuah pedoman, disaat kita melakukan langkah-langkah agar tidak menyalahi prosedur yang jelas. Di atur dalam Peraturan Menteri Sosial nomor 9 tahun 2018 Standar Pelayanan Minimal Urusan Sosial salah satunya urusan sosial terkait penanganan gelandangan dan pengemis. Jadi sudah jelas ada dan telah diatur. Kita tidak mungkin kerja tanpa sebuah SOP yang menjadi patokan atau pedoman atau sebuah cermin dalam langkah-langkah pelaksanaan pelayanan sosial.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Dari hasil wawancara dengan informan 1 (satu) menyatakan bahwa Dinas Sosial sudah menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tupoksinya, dan mengacu kepada 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.

Kemudian hasil wawancara dengan informan 2 (dua) mengenai apakah sudah menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tupoksi atau adanya ketidaksesuaian kerja menyatakan bahwa sudah sesuai dengan tupoksi, sebagaimana berikut:

“Ya, sudah menjalankan sesuai dengan tupoksinya.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial)**

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 (tiga) (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial menyatakan hal sama bahwa tidak ada ketidaksesuaian atau pelimpahan kerja, semua bekerja sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing, sebagaimana yang disampaikan oleh informan 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:

“Tidak ada, sudah sesuai dengan tupoksi.” **(Informan 3 sebagai Staff Tim Reaksi Cepat Dinas Sosia)**

Selanjutnya hasil wawancara oleh informan 4 (empat) mengatakan bahwa tidak ada ketidaksesuaian beban pekerjaan, tugas Dinas Sosial yang memberi pelayanannya setelah Satpol PP merazia pengemis. Tugas TRC beda dengan Satpol PP yaitu TRC penjangkauan dan arahan, sedangkan Satpol PP

sebagai penegak Perda tugasnya yang menertibkan pengemis. sebagaimana berikut:

“Tidak ada ketidaksesuaian kerja, kalau TRC kan memberikan arahan, penjangkauan, semua sudah sesuai dengan tupoksinya. Satpol PP razia karena tupoksinya mereka penegak Perda ketertiban, nanti pelayanannya di Dinsos. ” **(Informan 4 sebagai Staff Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial)**

Kemudian, berdasarkan sudut pandang dari pemangku kepentingan atau *stakeholder* yaitu informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Kerjasama Satpol PP, yaitu tugas Satpol PP hanya melakukan eksekusi dan razia lalu tugas Dinas Sosial yang melakukan tindakan rehabilitasinya dan setelah itu dipulangkan atau reunifikasi, sebagaimana berikut:

“Tidak ada ketidaksesuaian kerja. Yang namanya kerja itu Dinas Sosial berkoordinasi. Tugas kita Satpol PP mengeksekusi dan mengambil Pengemis dari lapangan saja. Tugas mereka selanjutnya yaitu Rehabilitasi. Ada orang-orang tertentu yang dipulangkan ke kampung dengan biaya anggaran pemerintah daerah.” **(Informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Kerjasama Satuan Polisi Pamong Praja).**

Selanjutnya berdasarkan informan 9 (sembilan) yang juga merupakan pemangku kepentingan yaitu pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial menyatakan bahwa pelimpahan kerja hanya terjadi saat belum adanya rumah singgah, namun sejak adanya rumah singgah tidak ada pelimpahan kerja saat bekerjasama. Lembaga hanya memberikan pelayanan permakanan kepada pengemis, sedangkan urusan pemulangan dan tindak lanjut lainnya dilakukan oleh Dinas Sosial sesuai dengan MoU atau Memorandum of Understanding (MoU) atau Nota Kesepakatan. Yang berarti sudah sesuai dengan tupoksinya. Sebagaimana yang dikatakan oleh informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yaitu:

“Dulu sebelum ada rumah singgah iya direpotkan, dikirimnya ke saya. Setelah ada rumah singgah sudah mandiri. Lembaga memberikan pelayanan permakanannya sesuai yang sudah disepakati di MoU.

Lembaga hanya sekedar merawat memberikan pelayanan permakanan kepada pengemis. Untuk pemulangan dan lain-lain itu urusan Dinas Sosial.” **(informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 sampai 5 dan informan 9 bahwa peran dan tugas sudah sesuai atau tidak adanya ketidaksesuaian beban pekerjaan dan semua menjalankannya berdasarkan tupoksinya masing-masing. Dari tanggapan Satpol PP selaku pemangku kepentingan bahwa Satpol PP yang menertibkan pengemis karena tugas Satpol PP sebagai penegak perda kota Tangsel nomor 9 tahun 2018 tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Dinas Sosial menjalankan tugasnya berdasarkan SOP yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Sosial nomor 9 tahun 2018 mengenai standar pelayanan minimal bidang sosial di daerah kota. Sedangkan lembaga saat itu memberikan pelayanan permakanan kepada pengemis sesuai perjanjian dengan Dinas Sosial di dalam MoU (*Memorandum of Understanding*) atau Nota Kepahaman.

Selanjutnya pertanyaan terkait kualitas SDM atau pegawai Dinas Sosial dalam melakukan penanganan pengemis, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 (satu) mengatakan kualitas SDM Dinas Sosial sudah cukup baik karena Dinas Sosial memberikan pelayanannya seperti adanya pemenuhan kebutuhan dasar yaitu permakanan, dicek kesehatannya. Selain itu diberikan pembinaan melalui pendekatan persuasif dengan memberi arahan untuk tidak mengemis dan ada hukum pidana yang mengatur apabila membawa anak, sebagaimana yang disampaikannya:

“Kualitas SDM di Dinsos terutama di Rehabsos ini sudah cukup baik karena pelayanan di Dinas Sosial dalam penanganan pengemis pun sudah cukup baik dan lebih baik, karena pengemis ini kan disediakan makannya ada, dicek kesehatannya ada, terus diberikan pembinaan melalui pendekatan persuasif udah jelas ada tidak boleh mengemis lagi atau sambil membawa anak ada hukum pidananya, semua sudah benar-benar tercapai.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Menurut informan 2 (dua) bahwa Sumber Daya Manusia Dinas Sosial khususnya di bidang Rehabilitasi Sosial dalam menangani pengemis ini berkualitas, ukuran kualitas tidak dapat dinilai dari kualifikasi pendidikan tetapi dilihat dari tupoksi yang telah dilaksanakan, sebagaimana berikut:

“Ukuran kualitas tentu tidak bisa dilihat dari kualifikasi pendidikan, artinya seberapa kualitas pegawai yang ada di Dinsos ya kita tinggal lihat bagaimana tupoksi itu dilaksanakan, sejauh dia bisa melaksanakan secara profesional sesuai dengan tupoksinya kita anggap dia berkualitas.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial)**

Menurut informan 3 (tiga) menyatakan kualitas SDM Dinas Sosial sudah bagus dan responsif terhadap tanggung jawabnya, sebagaimana berikut:

“Kualitas SDM nya bagus memiliki tanggung jawabnya masing-masing.” **(Informan 3 (tiga) sebagai Petugas Tim Reaksi Cepat).**

Lalu informan 4 (empat) menyatakan bahwa kualitas pegawai Dinas Sosial dalam menangani pengemis termasuk standar atau cukup karena bekerja memang harus sesuai dengan SOP, seperti yang dikatakan sebagai berikut:

“Standar aja. Kita disini bekerja berdasarkan SOP yang sudah ada dan diterapkan di Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan. Kita tidak bisa melenceng dari SOP itu.” **(Informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat).**

Dan dari tanggapan informan 5 (lima) yang menjadi salah satu *stakeholder* menyatakan kualitas SDM Dinas Sosial sudah cukup baik karena adanya SDM seperti perawat dan aparat yang memantau dilapangan dan mampu mengatasi masalah kondisi pengemis seperti sakit dan apabila obat tidak memadai, maka mengambil tindakan ke RSUD atau puskesmas terdekat dan dianggarka Dinas Sosial, sebagaimana berikut:

“Kualitas SDM Dinas Sosial cukup baik. Diantara mereka ada perawat yang bagian kesehatan, karena beberapa yang dari lapangan kan kadang-kadang sakit mereka bisa ambil tindakan secepatnya, obat-obatnya alakadarnya ya mereka ini, apabila tindakan itu tidak

memadai akan dirujuk ke RSUD atau puskesmas terdekat.”  
**(Informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Ketertiban Umum Satuan Polisi Pamong Praja)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) menyatakan bahwa kualitas SDM Dinas Sosial masih belum sempurna atau belum maksimal karena melihat fakta masih adanya eksistensi pengemis yang kembali beroperasi ke jalan. Salah satu faktornya juga karena SDM Dinas Sosial yang sering berganti atau *rolling* sehingga perlunya pemahaman baru untuk mereka. Namun, Bapak Hadiana selaku Kepala Seksi Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang yang mengurus pengemis dinilai profesional karena aktif bekerja. Namun untuk pegawai yang lain masih dinilai kurang profesional sehingga butuh pelatihan untuk mereka. Sebagaimana yang disampaikan informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yaitu:

“Belum sempurna saja. Karena permasalahannya satu ditangani nanti muncul kembali, begitu lagi. Lalu sdmnya sering gonta ganti, yang ini baru belajar diganti lagi yang baru, diajarin lagi. Kalau Pak Hadiana aktif bekerja, kalau hasil kerja itu kan kita lihat dari anggarannya, kedua tenaganya. Kita perbandingkan jumlah pmks dengan tenaga harus tidak berimbang. Kalau yang dulu SDM Dinsos terbilang tidak profesional. Pak hadiana, kadis dinsos pa purnama, dan salah satu pegawai dinsos mereka profesional, tapi pegawai/staff lain tidak profesional. Sdmnya perlu direhab dalam artinya dilatih.” **(informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Untuk mengetahui kualitas SDM Dinas Sosial lebih dalam terkait menangani pengemis, maka perlunya tanggapan mengenai bagaimana harapan yang diinginkan dari pengemis yang tidak mendapatkan pelayanan dari Dinas Sosial Kota Tangsel dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yang pernah bekerjasama dengan Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada pengemis. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa pengemis masih mengharapkan bantuan sosial berupa

bahan pokok dan arahan untuk mendapat pekerjaan yang lebih layak. Sebagaimana berikut:

“Karena saya orang Jakarta, jadi saya direhabilitasi di Jakarta. Mungkin dari saya sendiri yang diharapkan semoga orang-orang seperti saya ini dimana pun keberadaanya, untuk di kota Tangerang Selatan buat Pemerintah Daerah sini bisa lebih diperhatikan saja, dan mungkin harapan yang lainnya juga ingin diarahkan supaya bisa bekerja atau dapat pekerjaan yang layak.” **(informan 6 (enam) sebagai pengemis wujud badut)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan infroman (enam) harapannya pemerintah daerah harus lebih diperhatikan dengan memberikan bantuan dengan diarahkan agar dapat kerja yang lebih layak.

Sedangkan berikut dari pengemis yang warga Tangerang Selatan, juga mengharapkan bantuan sosial seperti bahan pokok dan diberikan arahan untuk pekerjaan yang lebih layak, yaitu:

“Ya diberikan bantuan karena bingung mau lakuin apa biar dapat duit selain jadi manusia silver begini.” **(informan 7 sebagai pengemis dengan wujud manusia silver)**

“Yang saya harapkan semoga bisa diberikan bantuan makan minum sembako gratis.” **(informan 8 sebagai pengemis)**

Maka dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan pengemis diatas masih adanya pengemis di jalanan yang masih mengharapkan dan memerlukan bantuan sosial kepada Pemerintah Daerah dalam hal ini yaitu Dinas Sosial.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial terkait harapan yang diinginkan dari Dinas Sosial bahwa perlunya Peraturan Daerah yang mengatur khusus keberadaan pengemis di Kota Tangerang Selatan, dan juga pengemis yang telah tertampung diberdayakan seperti contoh bercocok tanam, dengan bekerjasama dengan Dinas Lainnya yaitu Dinas Ketahanan Pangan dengan



membuat MoU. Dinas Sosial dalam hal ini harus responsif terkait penanganan pengemis dengan melakukan kerjasama agar tidak terjadi sistem saling pengoperan. Sebagaimana yang dikatakan pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yaitu:

“Dibikin dulu Peraturan Daerah (Perda) tentang keberadaan mereka disini, selain itu juga pemberdayaan. Jangan oper-operan, di rumah singgah di kasih makan saja kenapa tidak diberdayakan, paling tidak kita bisa mengajarkan menanam bawang, cabe, dan tomat. Namun jawaban dari Dinas Sosial itu urusan dinas ketahanan pangan. Kalau sistemnya seperti itu dioper-oper, harusnya mereka bekerjasama duduk bareng bikin MoU.” **(informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Selanjutnya untuk menilai kualitas diperlukannya kuantitas pegawai apakah mencukupi atau tidak. Terkait ketersediaan Sumber daya Manusia (SDM) dalam menangani pelayanan urusan sosial bagi pengemis salah satunya rehabilitasi sosial di Kota Tangerang Selatan menurut informan 1 (satu) menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) atau pegawai di Dinas Sosial dalam menangani pengemis sudah sangat mencukupi, berikut yang disampaikan informan 1 (satu):

“Sudah, overdosis malah. Ada 45 (empat puluh lima) orang totalnya di Rehabsos itu sudah termasuk perawat ada 7 (orang), tukang masak ada 3 (tiga) orang, Tim Reaksi Cepat (TRC), bagian Admin.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Berdasarkan informan 3 (tiga) dan informan 4 (empat) menyatakan hal yang sama untuk penanganan pengemis anggotanya sudah sangat mencukupi. Berdasarkan informan 3 (tiga) kuantitas untuk menangani pengemis di Dinas Sosial sudah mencukupi karena dengan adanya Tim Reaksi Cepat yang berjumlah 19, menurut informan 3 (tiga) sebagai berikut:

“Kalau buat penanganan pengemis sudah sangat mencukupi, Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial ada 19 (sembilan belas) orang yaitu TRC Luar dan TRC Dalam. TRC Dalam jumlahnya ada 9 (sembilan) orang,

TRC luar jumlahnya ada 10 (sepuluh) orang. TRC Dalam dibagi menjadi tiga tim. Kalau TRC luar tidak dibagi tim.” (**Informan 3 (tiga) Tim Reaksi Cepat**)

Maka dapat disimpulkan dari hasil wawancara bahwa kuantitas SDM Dinas Sosial dalam penanganan pengemis sudah mencukupi.

Oleh karena itu terkait kualitas SDM Dinas Sosial didukung dengan hasil dokumentasi laporan kinerja instansi pemerintah Dinas Sosial tahun 2020 masih adanya kelemahan Dinas Sosial yaitu masih kurangnya pemahaman aparatur Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan terhadap sinergitas sasaran dan program yang ditetapkan dalam Rencana Strategis dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan. (Dinas Sosial, 2021). Selain itu, berdasarkan SOP dasar hukum Perda Kota Tangerang Selatan nomor 16 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial yang kini mengalami perubahan yaitu Perda Kota Tangerang Selatan nomor 16 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial didalamnya mengatur PPKS mendapatka pelayanan berupa rehabilitasi sosial, pemberdayaan, dan jaminan sosial seperti bantuan langsung yang terdata.

Maka diambil kesimpulan dengan teknik triangulasi Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diatas SDM Dinas Sosial terutama di bidang rehabilitasi sosial dinilai sudah cukup baik dalam penanganan pengemis dengan memberikan pelayanan rehabilitasinya seperti pemenuhan kebutuhan dasar yaitu diberi makan, diperiksa kesehatannya, dan di bina dengan pendekatan persuasif, serta adanya layanan darurat dan kuantitas pegawai dan staff mencukupi. Namun, secara umum SDM Dinas Sosial belum maksimal dalam memberikan pelayanan kesejahteraan kepada pengemis karena belum menjalankan secara maksimal sesuai Peraturan Daerah terkait penyelenggraan kesejahteraan sosial yaitu tidak adanya perberdayaan, masih ada pengemis yang turun kembali ke jalan setelah mendapatkan pelayanan

dari Dinas Sosial dan adanya pengemis masih mengharapkan bantuan sosial dari Dinas Sosial.

Selanjutnya, terkait adakah pelatihan atau pengembangan kemampuan yang diberikan Dinas Sosial untuk Tim Reaksi Cepat dalam melakukan penanganan PMKS juga hasilnya tidak ada, hal ini diketahui dari informan 3 (tiga) dan informan 4 (empat) yang menyatakan bahwa Dinas Sosial belum pernah mengadakan pelatihan atau pengembangan kemampuan kepada Tim Reaksi Cepat, seperti yang dikatakan pada informan 3 (tiga) sebagai berikut:

“Sampai saat ini belum ada.” **(Informan 3 (tiga) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial).**

Dan menurut informan 4 (empat) juga menjawab tidak ada pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai/staff Dinsos, yaitu sebagaimana berikut:

“Tidak ada sejauh ini.” **(Informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial).**

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara ke-empat informan diatas bahwa Dinas Sosial belum pernah melakukan pelatihan atau pengembangan kemampuan dalam menangani pengemis kepada pegawai/staff, hal tersebut merupakan kewenangan dari bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial.

Selanjutnya terkait pertanyaan adakah pergantian tugas atau rolling pada pegawai khususnya di Bidang Rehabilitasi Sosial, informan 1 (satu) dan informan 2 (dua) sama menjawab bahwa pergantian tugas atau *rolling* pegawai itu tugas bagian Umum dan Kepegawaian yang dilakukan setahun sekali sesuai kewenangan Bagian Umum dan Kepegawaian, hal tersebut bertujuan agar para pegawai Dinas Sosial mampu mengetahui pekerjaan lain yang ada di Dinas Sosial. Sebagaimana Menurut informan 1 (satu), sebagaimaa berikut:

“Ada, yang mengurus dan mengatur membagi tim bukan kewenangan Kepala Seksi. Kalau tim atau pegawai selaku yang membantu seksi rehabilitasi tuna sosial dan korban perdagangan orang sudah jelas ada

pergantian setiap tahunnya. Jadi kenapa demikian dilakukan rotasi pegawai, agar mereka mengetahui pekerjaan yang ada di Dinas Sosial. Untuk *rolling* kerja sistemnya itu adanya di tupoksi Umum dan Kepegawaian. Kita (kasi) tidak punya kebijakan untuk mengatur hal itu.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang)**

Selanjutnya berdasarkan infroman 2 (dua) juga menyatakan hal yang sama bahwa pergantian tugas atau rolling pegawai dilakukan dengan tujuan penyegaran dan yang kedua menambah wawasan masing-masing pegawai Dinas Sosial agar tidak tertumpuk di satu pekerjaan, namun hal itu tugas dan kewenangan bagian Umum dan Kepegawaian , sebagaimana berikut:

“Kalau *rolling* itu bukan kebijakan di bidang Rehabsos, itu kebijakan dari Intansi biasanya sifatnya setahun sekali dan sifatnya kontrak. Jadi setiap tahun diperbaruhi disitulah kalau memang mau dilakukan rolling, tujuannya yang pertama penyegaran dan yang kedua menambah wawasan masing-masing pegawai, jadi tidak tertumpuk di satu pekerjaan, artinya nanti diharapkan dengan rolling pegawai bisa mengetahui semua pekerjaan yang ada di Dinas Sosial.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya rolling pegawai yang dilakukan setahun sekali dengan tujuan agar menambah wawasan pegawai terkait pekerjaan-pekerjaan yang ada di Dinas Sosial.

#### 4.2.4 Praktek Manajemen

Praktik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Pada indikator ini ingin mengetahui waktu pelayanan dan SOP Dinas Sosial dalam pelayanan sosial untuk menangani pengemis, adakah keterkaitan bidang lain dan seksi lain yang ada di Dinas Sosial dalam penanganan pengemis ini, bagaimana koordinasi atau pengelolaan yang dilakukan Dinas Sosial dengan sesama unit-unit yang ada di organisasi dan stakeholder dalam menangani pengemis, selanjutnya strategi komunikasi yang dilakukan.

Awalnya mencoba untuk menggali adakah keterkaitan atau kerjasama di setiap seksi atau bidang di Dinas Sosial dalam mendukung pelayanan Rehabilitasi Sosial. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial dan Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang, menjawab hal yang sama bahwa Dinas Sosial menjalankan pelayanan sosial dalam menangani pengemis adanya saling keterkaitan antar bidang di Dinas Sosial. Bidang Rehabilitasi Sosial sendiri terdiri dari 3 (tiga) bidang yaitu Bidang Rehabilitasi Sosial, Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, dan Bidang Perlindungan Sosial. Kerjasama yang dilakukan dalam menangani pengemis yaitu pada Bidang Rehabilitasi Sosial yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya yaitu memberikan Pelayanan Rehabilitasi dasar tuna sosial khusus gelandangan dan pengemis di luar panti sosial sesuai dengan SOP dengan melakukan pendataan, lalu assesmen atau wawancara untuk menggali informasi lebih dalam sehingga mengetahui kondisi pengemis yang sebenarnya, jika pengemis tersebut valid fakir miskin maka data tersebut diserahkan kepada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Lijamsos) untuk dimasukkan ke Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) terdahulu untuk diajukan bantuan ke Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin, tugas Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin yang memberikan bantuannya. Hal tersebut 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, dimana didalamnya adanya Bantuan bagi PMKS di Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. Namun, saat ini Dinas Sosial hanya memberikan pelayanan Rehabilitasi Sosial saja yang pelayanannya mengacu pada salah satu SOP yaitu Permensos Nomor 8 Tahun 2019, yang dapat disimpulkan bahwa tidak ada bantuan langsung yang diberikan Dinsos untuk pengemis.

Selain antar Bidang Dinas Sosial, seksi-seksi yang ada di Dinas Sosial juga keterkaitan apabila pengemis tersebut membawa anak akan diserahkan ke seksi yang bersangkutan yaitu Rehabilitasi Anak dan Lanjut Usia. Sebagaimana yang didapatkan jawaban dari informan satu (1) sebagai berikut:

“Secara *organizing*, antara seksi-seksi yang ada pada bidang Rehabilitasi Sosial dengan bidang lainnya adanya saling berkesinambungan atau membutuhkan. Di Dinsos ini kan ada tiga bidang yaitu Bidang Rehabilitasi Sosial (Rehabsos), Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Lijamsos), sama Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin. Contoh dari hasil penertiban petugas yang dilakukan oleh Satpol PP, maka dibuatlah Berita Acara Penyerahan (BAP) antara Satpol PP dengan Dinas Sosial. Sesuai dengan SOP, maka dibuatlah assesmen dan didokumentasikan setelah dilakukan pendataan. Setelah assesmen, jika pengemis belum mendapatkan bantuan, maka data tersebut diserahkan kepada Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (Lijamsos) untuk dimasukkan ke Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) untuk diajukan usulan bantuan. Bantuan nantinya akan dipantau oleh Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin.

Jika ditemukan pengemis membawa anak dibawah umur, ada tindakan di dua seksi, yakni pada Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang dan Seksi Anak dan Lanjut Usia.”  
**(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang)**

Lalu, menurut informan 2 (dua) mengatakan sebagai berikut:

“Iya, jadi di bidang Rehabsos ini senantiasa koordinasi dan *sharing*, karena diantara 3 (tiga) seksi ini saling berkaitan dan bersinergi.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial).**

Selanjutnya, terkait koordinasi yang dilakukan Dinas Sosial dengan unit-unit, atau stakeholders upaya menangani pengemis di Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 (satu) sebagai berikut:

“Pastinya ada. Jadi berbicara koordinasi, di kecamatan dan kelurahan itu ada yang namanya Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial (Kasi Kesos) kita lakukan rapat, bukan hanya Dinas Sosial saja, karena acuannya

tiba-tiba yang memang harus ditangani di kelurahan, maka mereka harus bergerak langsung kontak ke kami (Dinas Sosial) nanti kami juga akan turun ke lapangan dari kita ada Tim Razia Cepat (TRC) dari Dinas Sosial yang dibentuk langsung di Bidang Rehabilitasi Sosial untuk membantu dalam pemantuan dan penanganan di lapangan. Untuk pemantuan dilakukan sebulan 15 kali. Baru kurang lebih seminggu mengadakan rapat koordinasi dengan satpol pp dan kasi kesos yang ada di 7 kecamatan dan kelurahan, tapi tidak berpola dengan sistem lama. Jadi sistem ini kebijakan kita, yang dimaksud sistem disini yaitu cara bagaimana penanganannya, kalau sistem lama disetiap kecamatan ada Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial (Kasi Kesos) tapi kerjaan mereka itu apa, nah kita mencoba “ketuk” mereka. Kalau dulu Kasi Kesos Kecamatan dan Kelurahan tidak pernah diundang rapat, sekarang diundang. Jadi tidak hanya urusan Dinas Sosial saja langsung keatas, justru Dinas Sosial menunggu bola dari bawah yang diusulkan ke Dinas Sosial. Lalu, di kecamatan ada Kasi Seksi Ketentraman dan Ketertiban (Kasi Trantib) nanti Satpol PP dan Kasi Trantib Kecamatan akan selalu bergerak berpatroli dalam seminggu 2 (dua) kali tujuannya agar mengurangi atau meminimalisir supaya tidak berjamurnya para pengemis di Kota Tangerang Selatan. Koordinasi dengan pegawai di dalam organisasi terjalan dengan baik, setiap hari senin kita briefing rutin semua Kepala Bidang dan Kepala Seksi rapat di ruangnya Kepala Dinas Sosial. Lalu, Ada kajian dan evaluasi. kajian seperti kita menemukan di lapangan contohnya di daerah Tegal Rotan ada manusia badut, kita langsung cek atau kontak TRC siapa yang jaga misal si A, lalu dijalankan. Nah tapi kita tidak bisa menangkap mereka, karena yang bisa menangkap mereka selaku penegakan Peraturan Daerah adalah Satpol PP. TRC hanya 1, 2 atau 3 kali pendekatan persuasif artinya pendekatan dengan cara berbicara baik-baik dengan mereka agar tidak mengemis, dan kalau tidak dihindarkan kita langsung koordinasikan ke Satpol PP agar ditindaklanjuti. Untuk kegiatan kerjasama anatarlembaga, dulu kalau kita tidak punya tempat, terakhir kita titipkan sementara ke Panti yang ada di Kabupaten Anyer tahun 2021. Sebelum reunifikasi dengan membayar makan dan minumannya saja, karena kita butuh tempat yang multi layanan untuk PPKS semua bukan hanya pengemis, sekarang Dinas Sosial juga tidak bekerjasama dengan panti atau balai milik Kemensos karena sedang ada perubahan dua balai akan dijadikan satu.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Hasil wawancara dengan infroman 1 (satu) yaitu adanya rapat koordinasi dengan para *stakeholders* yaitu Satpol PP, Kasi Kesos Kecamatan dan Kasi Kesos Kelurahan. Yang selanjutnya Kasi Seksi Ketentraman dan Ketertiban (Kasi Trantib) nanti Satpol PP akan berpatroli dalam seminggu 2

kali. Adanya rapat kegiatan briefing rutin dan evaluasi serta kajian semua Kepala Bidang dan Kepala Seksi bersama Kepala Dinas Sosial. Adanya Tim Reaksi Cepat yang dibentuk oleh Dinas Sosial untuk membantu pemantauan dan penjangkauan yang dilakukan 15 kali selama sebulan. TRC memberikan pendekatan persuasif kepada pengemis. Apabila selalu dihiraukan maka adanya kerjasama antar lembaga dengan Satpol PP sebagai penegak perda ketertiban umum dan ketentraman masyarakat untuk melakukan penjangkauan ke lapangan bersama dan ang menertibkan kewenangan Satpol PP. Di tahun 2021 Dinas Sosial melakukan kerjasama dengan lembaga Rumah Marcilea Peduli Sosial yang berada di Kabupaten Anyer tujuannya sebagai tempat penitipan sementara bagi pengemis dan memberikan pelayanan berupa permakanan kepada pengemis. Namun, hal itu tidak lagi dilakukan karena Dinas Sosial membutuhkan tempat yang multi layanan untuk seluruh PPKS. Dinas Sosial juga tidak bekerjasama dengan panti atau lembaga swasta karena adanya perubahan dari Kementerian Sosial (yang selanjutnya disingkat Kemensos).

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 (sembilan) pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial terkait koordinasi bagaimana kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam penanganan pengemis menyatakan bahwa setelah pengemis yang terjaring oleh Satpol PP dan diberikan ke Dinas Sosial, selanjutnya Dinas Sosial akan menyerahkan kepada Rumah Marcilea Peduli Sosial dengan adanya surat resmi, lalu dilakukannya pendataan. Dinas Sosial yang memiliki kewenangan untuk mengantarkan s ke Rumah Marcilea Peduli Sosial dan dan menjemput pengemis untuk pemulangan. Terkait pelayanan permakanan untuk pengemis memiliki jadwal yaitu 3 kali dalam sehari. Sebagaimana yang dikatakan pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial yaitu sebagai berikut:

“Pertama, setelah pengemis yang terjaring di jalanan oleh Satpol PP, Dinas Sosial menyerahkan ke kami. Ada surat serah terima secara resmi. Kami juga data semuanya. Setelah penyerahan data, ketika ada



pemulangan yang berhak Dinas Sosial. Dinas Sosial yang mengantarkan dan menjemput pengemis ke Lembaga, yang jemput harus petugas Dinas Sosial, lembaga kami tidak akan terima orang lain selain petugas dari Dinas Sosial. Pak Hadiana mewakili Dinas Sosial, orang yang sering turun ke lapangan yang sering mengantar dan menjemput pengemis. Jadwal permakanaan untuk pengemis di Rumah Marcilea Peduli Sosial yaitu 3 kali sehari. Tetapi, kami (LSM) menambahkan susu untuk PPKS namun diluar dari anggaran Dinas Sosial.” **(informan 9 (sembilan) pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 (tiga) mengenai koordinasi yang dilakukan dalam menangani pengemis menjelaskan TRC dibagi menjadi dua yaitu TRC Dalam dan TC Luar yang memiliki tugas berbeda. TRC luar selalu bersiaga minimal 1 (satu) anggota di setiap titik Kecamatan yang ada di Tangsel. Tugas TRC Luar yaitu sebagai monitor yang turun ke lapangan apabila ada laporan dari warga dan selanjutnya Pengemis tersebut akan dilakukan assesmen oleh TRC Luar. Sedangkan TRC Dalam yang membawa Pengemis dengan mobil operasional milik Dinas Sosial apabila ada keadaan darurat atau harus ditampung di Rumah Singgah Dinsos untuk tindakan lebih lanjut. Untuk jadwalnya, TRC Luar tidak terikat jam kerja sehingga sifatnya kondisional 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. Selain itu, jika Dinsos butuh tenaga dari Satpol PP untuk penjangkauan dan penertiban kepada pengemis, maka Dinsos mengirimkan surat resmi ke Satpol PP yang nantinya tetap pelayanan sosialnya ada di Dinas Sosial. Seperti yang dikatakan informan 3 (tiga) sebagai berikut:

“Jadi dalam penanganan PPKS seperti pengemis, Dinsos bekerjasama dengan Satpol PP pastinya. Dinsos memiliki Tim Reaksi Cepat (TRC). Tugas TRC pada menangani PPKS seperti pengemis ini yaitu melakukan penjangkauan monitor ke setiap titik di wilayah Kota Tangerang Selatan. TRC ada 2; TRC luar dan TRC dalam. Koordinasi antara TRC Luar dengan TRC Dalam, yaitu TRC Luar perwakilan minimal 1 orang stand by di setiap kecamatan yang ada di Tangsel. TRC Luar memiliki tugas monitor dan melakukan assemen ke Pengemis. Setelah itu, barulah TRC Dalam yang menjemput PPKS

misalnya pengemis itu sakit kita jemput dari Dinsos pakai mobil operasional kita bawa ke RSUD, kalau tidak sakit kita bawa ke tempat penampungan disini yaitu Rumah Singgah Dinsos. Jadi TRC ini selain pemantauan juga mereka beroperasi jika ada laporan warga, TRC Luar langsung ke tempat tujuannya untuk cepat tanggap bila ada yang melapor. TRC Luar pun tidak terikat dengan jam kerja kadang gantian dengan TRC Dalam. TRC Dalam ini dibagi dua shift, shift pagi 7:30 WIB sampai dengan 19:30 WIB, shift malam 19:30 WIB -7:30 WIB. Sedangkan, Satpol PP sudah beda OPD sama kita, mereka kebetulan memang ada agendanya sendiri buat rutinitas razia PMKS seperti pengemis ini. Tetapi, jika Dinsos ingin melakukan penjangkauan dan akan mengadakan Razia butuh tenaga dari Satpol PP, nanti dari Dinsos menghubungi ke Satpol PP secara resmi ada suratnya. Kalau dulu Satpol PP sering menghubungi tim TRC jika mereka mau razia PMKS, jadi kami barengan. Yang eksekusi Satpol PP, kita pasca setelah razia untuk didata, direhab, dan lain-lain.” **(Informan 3 (tiga) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial)**

Pernyataan dari informan 1 (satu) dan informan 3 (tiga) ditegaskan dengan jawaban dari informan 4 (empat) bahwa apabila lagi maraknya pengemis atau hari-hari besar, maka Dinas Sosial dalam hal ini Tim Reaksi Cepat melibatkan Satpol PP juga bekerjasama untuk mengeksekusi ke lapangan untuk menangani pengemis. TRC yang memberikan arahan atau himbauan persuasif kepada pengemis, sedangkan Satpol PP yang berhak menertibkan pengemis. Sebagaimana yang dijelaskan informan 4 (empat):

“Kita tentunya bekerjasama dengan Satpol PP, kalau lagi besar-besaran atau hari hari besar kan banyak pengemis kita bareng ke lapangan. Tapi kalau TRC sekedar ngasih arahan atau himbauan persuasif kepada PPKS kita lakukan sendiri, arahnya. Kalau sudah penertiban melibatkan Satpol PP, karena ranahnya di Satpol PP, tupoksinya kan penegak Perda penertiban. Kita hanya membantu melakukan kerjasama saja.” **(Informan 4 (empat) sebagai Tim Reaksi Cepat Dinas Sosial)**

Dari pihak Satpol PP mengatakan bahwa Satpol PP hanya eksekusi, melakukan penertiban atau razia sesuai dengan Perda Nomor 9 Tahun 2012 tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Satpol PP juga beroperasi apabila ada laporan warga mengenai keresahan adanya pengemis akan segera melakukan penertiban pengemis. Dinas Sosial juga mengadakan

rapat dan pengecekan kapasitas tempat untuk pengemis yang ditampung dan pelayanan rehabilitasinya. Seperti yang dikatakan informan 5 (lima) yaitu:




“Seiring maraknya pengemis, Dinas Sosial mengundang kita Rapat sampai pengecekan kapasitas tempat, jadi pengemis ini ya musim-musiman, seperti saat bulan puasa, disitulah peran Satpol PP ditempatkan di tempat-tempat yang rawan pengemis oleh walikota supaya Kota Tangsel bersih dari pengemis bahkan anak jalanan, seperti di perempatan-perempatan di Alam Sutera, Gablek, Ciputat, tujuannya untuk memantau pengemis. Ada di tempat-tempat tertentu, misalkan lampu merah itu mengganggu lalu lintas yang mengganggu ketertiban dan ketentraman umum, diatur dalam Perda Nomor 9 Tahun 2012 tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Apabila ada laporan warga juga Satpol PP lah yang eksekusi yang jemput ambil di lapangan, untuk razia bisa satu atau dua regu, jumlah satu regu 10 anggota, selanjutnya nanti kita serahkan ke Dinas Sosial. Nanti dari Dinas Sosial yang menindaklanjuti tentang rehabilitasinya. Intinya yang dilakukan Satpol PP eksekusi, melakukan razia, dibawa ke kantor udah itu tindakan terakhir.” **(Informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Kerjasama Satpol PP)**



Dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan para informan diatas, Dinas Sosial dalam penanganan pengemis yaitu dengan mengadakan rapat koordinasi *eksternal* dan *internal* yang dilakukan Dinas Sosial. Rapat koordinasi *eksternal* yaitu dengan para pemangku kepentingan atau *stakeholders* terdiri dari Satpol PP, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan. Rapat internal dalam organisasi seperti adanya kegiatan *briefing* rutin dan evaluasi serta kajian kepada semua Kepala Bidang dan Kepala Seksi rapat di ruangnya Kepala Dinas Sosial. Selanjutnya, Dinas Sosial membentuk Tim Reaksi Cepat sebagai unit kedaruratan yaitu membantu pemantauan dan penjangkauan pengemis. TRC dibagi menjadi dua yaitu TRC Dalam dan TRC Luar. Jadwal operasional bahwa TRC Luar tidak terikat jam kerja sehingga TRC Luar dan TRC Dalam dapat bergantian, berbeda dengan Satpol PP yaitu melakukan penjangkauan dan penertiban kepada pengemis, dimana Satpol PP memiliki agenda sendiri, dan dari laporan warga. Namun, apabila Dinas Sosial membutuhkan tenaga Satpol PP untuk melakukan penertiban atau razia pengemis karena himbauan dihiraukan oleh penegmis dalam arti pengemis




masih turun kembali ke jalan dan atau masih maraknya pengemis seperti di hari-hari besar, maka Dinas Sosial lewat TRC bekerjasama dengan lembaga Satpol PP, dengan TRC memberikan himbauan persuasif, sedangkan Satpol PP yang menertibkan Pengemis. Dalam pelayanan rehabilitasi tahun 2021 Dinas Sosial bekerjasama dengan rumah perlindungan sosial atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang bernama Rumah Marcile Peduli Sosial yang berada di Kabupaten Anyer dengan tujuan tempat penampungan sementara kepada pengemis yang telah terjaring razai dan memberikan pelayanan permakanan kepada pengemis. Namun, sejak 2022 Dinas Sosial tidak bekerjasama lagi. Diketahui Dinas Sosial sudah tidak bekerjasama dengan panti atau balai dibawah naungan Kementerian Sosial (Kemensos) karena adanya perubahan dua balai digabung menjadi satu. Sehingga pengemis segera mungkin dipulangkan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan dokumentasi dibawah.

**Tabel 4.5 SOP Penanganan Pengemis.**

Sumber: Dinas Sosial Tahun 2022

URAIAN KEGIATAN					MUTU BAKU			KET
	Dinas Sosial	SATPOL PP	Dinsos + Satpol PP	PSBK " Pangudi Luhur "	Kelengkapan	Waktu	output	
Pembuatan Surat Permohonan Tenaga Lapangan ke Satpol pp ( Paraf Kepala Seksi /Kepala Bidang /Sekretaris dan ttd Kepala Dinas )					Surat Undangan Permohonan Tenaga Lapangan	30 Menit	Ditandatangani Oleh Kepala Dinas	Pendelegasian Kepala Dinas
Pengiriman Surat Ke SATPOL PP					diterima/ disetujui	30 Menit	Tersampai	Harus Tepat Waktu

					satpol pp		kan surat ke SATPOL PP	
					Ø Berita Acara Penyerahan dari Dinas Sosial Ke Kemensos RI PSBK Pangudi Luhur Bekasi bagi Gelandangan dan Pengemis (GEPENG);			
Berdasarkan Permohonan Surat Dari Satpol PP					Berita acara Serah Terima lengkap dengan Data Gepengnya	5 - 6 Jam	Tertangani nya Gepeng	Memisahkan GEPENG yang Terkena Penyakit Menular
Pendataan dan Dokumentasi GEPENG					Papan Nama, Alat Tulis dan Kamera	30 Menit	Terdata dan terdokumentasi Gepeng	

Berita Acara Penyerahan Gepeng ( SATPOL PP dan Dinas Sosial )				Surat BAP yang Telah Ditandatangani Dinas Sosial dan SATPOL PP	5 Menit	Termuatnya penandatanganan BAP Gepeng (SATPOL PP dan Dinas Sosial)	
Pengiriman GEPENG				Pelaksana Tenaga Lapangan dan Kendaraan Dinas Untuk Mengirim GEPENG	6 jam (PP/pulang pergi)	Terkirimnya Gepeng ke Panti PSBK " Pangudi Luhur Bekasi "	
Bimbingan Mental GEPENG ( BAP DINSOS dan PSBK )				BAP dan MOU Kerjasama	10 hari	Terlaksananya bimbingan mental Gepeng	

Saat ini Dinas Sosial hanya memberikan pelayanan rehabilitasi untuk pengemis berdasarkan SOP yaitu Permensos nomor 9 tahun 2018 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. Maka, SOP Penanganan tersebut sedang tidak berjalan lagi. Selaras dengan hasil wawancara dengan informan 1 (satu) bahwa Dinas Sosial dalam penanganan pengemis tidak lagi bekerjasama dengan panti atau balai yang dibawah naungan Kemensos RI. Dari SOP Penanganan Pengemis tersebut dibuktikan bahwa PSBK Pangudi Luhur statusnya tutu sementara, berikut dibawah ini.



**Gambar 4.12 Status PSBK Pangudi Luhur.**

Sumber: Hasil observasi dan dokumentasi peneliti Tahun 2022.

Gambar diatas merupakan status panti yang dibawah naungan Kemensos yaitu PSBK Pangudi Luhur yang sempat bekerjasama dengan Dinas Sosial namun telah tutup sementara.

Selanjutnya, Komunikasi yang dilakukan Dinas Sosial dengan pegawai dan unit-unit di dalam organisasi serta stakeholders secara langsung dengan melalui surat dan mengadakan rapat, dengan dibantu alat komunikasi seperti telepon. Berdasarkan hasil wawancara dari informan 2 (dua) Dinas Sosial selalu mengundang rapat kepada para stakeholders dan para stakeholders selalu hadir, sebagaimana berikut:

“Sejauh ini kita tidak ada masalah dalam komunikasi, artinya setiap kali kita mengundang instansi Satpol PP, DP AKB, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan mereka selalu hadir, jadi tidak ada kendala. Komunikasinya secara langsung melakukan rapat.” **(Informan 2 (dua) sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial).**

Selanjutnya menurut informan 3 (tiga) sebagaimana berikut:

“Komunikasinya secara langsung namun harus ada surat resmi dulu. Jadi kita notice ke mereka Satpol PP lewat surat dari Dinas butuh tenaga dari Satpol PP untuk razia. Suratnya di disosisikan dulu ke Ketua Dinas Sosial baru dikirim atau dikasih ke pihak

Satpol PP.” **(Informan 3 (tiga) sebagai Petugas Tim Reaksi Cepat)**

Hasil wawancara dengan informan 3 (tiga) bahwa apabila Dinas Sosial butuh tenaga dari Satpol PP dalam penanganan pengemis melalui surat resmi yang telah didisposisikan oleh Ketua Dinas Sosial, lalu akan diberikan kepada Satpol PP.

Menurut informan 4 (empat) yaitu sebaga berikut:

“Sebelum kita menjalan tugas kan sudah ada surat tugas, begitu dikasih surat tugas kan kita ke titik tersebut ketemu lah sasarannya pengemis , kita kasih arahan, apalagi saat ini harus pakai masker. Surat Tugas dari Pimpinan ke TRC. Untuk komunikasi dalam organisasi kami lakukan secara langsung tatap muka, kalau ke Satpol PP kita mungkin bisa *by phone*, Satpol PP pun juga dapat surat tugas dari Kepala Dinas jika Dinsos butuh penjangkauan bareng ke lapangan.” **(Informan 4 (empat) sebagai Petugas Tim Reaksi Cepat)**

Hasil wawancara dengan informan 4 (empat) mengatakan bahwa ketika ingin beroperasi TRC adanya surat tugas dari pimpinan terlebih dahulu, untuk komunikasi internal atau dalam organisasi dilakukan secara langsung, begitu juga Satpol PP apabila Dinas Sosial ingin melakukan penjangkauan bersama adanya Surat Tugas dari Kepala Dinas, dan komunikasinya secara langsung yang selanjutnya bisa melalui telepon.

Sama halnya yang disampaikan oleh informan 5 (lima) bahwa adanya Surat Tugas terkait kegiatan PMKS dan komunkasinya juga bisa lewat telepon, dan sudah kenal dengan Kasi terkait yang mengurus penanangan pengemis, sebagaimana berikut:

“Tidak ada masalah dalam komunikasi. Kami juga sudah kenal dengan Kasi Rehabsos Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang. Strategi komunikasinya melalui telepon dan surat bahwa nanti ada kegiatan PMKS, PMKS kan tadi ada 25 atau 26 jenis tapi yang menonjol di Tangsel itu gelandangan dan pengemis.” **(Informan 5 (lima) sebagai Kepala Seksi Kerjasama Satuan Polisi Pamong Praja)**



Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Rumah Marcilea Peduli Sosial terkait strategi yang pernah dilakukan dengan Dinas Sosial pemilik Rumah Marcilea Peduli Sosial menyatakan bahwa tidak ada masalah terkait komunikasi selama bekerjasama dengan Dinas Sosial. Kedua belah pihak saling bersinergi dan mendukung. Untuk mengirim pengemis ke tempat Rumah Marcilea Peduli Sosial dilakukan komunikasi berbentuk informal, sebagaimana berikut:

“Tidak ada masalah selama ini kita saling bersinergi, saling mendukung. Dulu informal kalau mereka datang mengirim pengemis ke kami selama ada itu berbuat kebaikan formalitas disingkirkan dulu. Jadi lembaga selalu siap menerima dulu urusan lain-lain akan menyusul.”  
**(informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Rumah Marcilea Peduli Sosial)**

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara strategi komunikasi formal yaitu Dinas Sosial memberikan surat tugas kepada Tim Reaksi Cepat untuk beroperasi dan adanya Surat Tugas yang telah didisposisikan oleh Ketua Dinas Sosial kepada Satpol PP dan dikirim secara langsung kepada pihak yang bersangkutan. Adanya komunikasi informal yaitu melalui telepon, namun tetap bersifat hubungan penugasan atau kedinasan. Selain itu, Dinas Sosial melakukan rapat dengan para *stakeholders*, kesediaan para pegawai dan para *stakeholders* yang selalu hadir setiap diundang Dinas Sosial untuk membahas penanganan PPKS termasuk pengemis.

Selanjutnya terkait dengan waktu yang ditentukan dalam pelayanan sosial untuk menangani pengemis tersebut serta bagaimana prosedurnya. Menurut Informan 2 (satu) sebagai berikut:

“Ya, waktu ditentukan di SOP.” **(informan 2 sebagai Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial)**

Hasil wawancara dengan informan 2 (dua) terbilang memerlukan waktu yang sangat singkat dan terbatas, sehingga tidak adanya pendalaman pertanyaan yang dilakukan dan hasilnya yaitu jawaban singkat dan seadanya.

Selanjutnya berdasarkan informan 1 (satu) menyatakan untuk direhabilitasi paling sebentar 3 (bulan) sesuai SOP, sebagaimana berikut:

“Waktu dulu kita titipkan pengemis di Anyer paling lama 10 hari. Kita bekerjasama selama setahun. Sekarang tentunya tetap tergantung SOP. Kalau untuk direhab harus ada tempatnya, rehabilitasi sendiri kalau di Panti paling sebentar 3 (tiga) bulan.” **(Informan 1 (satu) sebagai Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang).**

Hal yang serupa berdasarkan hasil wawancara dengan informan 9 (sembilan) sebagai pemilik LSM “Rumah Marcilea Peduli Sosial” menyatakan bahwa periode kerjasama dengan Dinas Sosial dalam menunjang pelayanan rehabilitasi yaitu memberikan permukiman dilakukan selama 1 tahun. Selain itu informan 9 menambahkan bahwa kontrak kerjasama tersebut adanya MoU atau Nota kepastian. Pengemis yang dititipkan di LSM sendiri maksimal 10 hari yang selanjutnya akan dipulangkan. Sebagaimana yang dikatakan oleh sebagai pemilik LSM “Rumah Marcilea Peduli Sosial” yaitu:







“Ada jangka waktunya, ketika kita membuat MoU ada waktunya dari tanggal sekian hingga tanggal sekian, jangka waktunya dalam satu tahun. Dulu kami ini bertempat masih di Anyer masuk ke provinsi banten, tapi ketika pindah ke sukabumi kan sudah beda wilayah. Untuk pelayanan permukiman disini pengemis maksimal dititipkan selama 10 hari. Lalu dipulangkan.” **(informan 9 (sembilan) sebagai pemilik Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) “Rumah Marcilea Peduli Sosial”)**

Berdasarkan hasil dokumentasi yang didapatkan mengenai SOP Penanganan Pengemis untuk dibawa ke Panti yang bekerjasama dengan Kemensos RI yaitu 10 (sepuluh) hari. Berikut SOP Penanganan Pengemis dibawah ini:

**Tabel 4.6 SOP Penanganan Pengemis.**

Sumber: Dinas Sosial 2022.

URAIAN KEGIATAN	MUTU BAKU				Ket			
	Dinas Sosial	SATP OL PP	Dinso s + Satpo 1 PP	PSBK " Pangudi Luhur "		Kelengkapan waktu Output		
Pembuatan Surat Permohonan Tenaga Lapangan ke Satpol pp ( Paraf Kepala Seksi /Kepala Bidang /Sekretaris dan ttd Kepala Dinas )					Surat Undangan Permohonan Tenaga Lapangan	30 Menit	Ditandatangani Oleh Kepala Dinas	Pendelegasian Kepala Dinas
Pengiriman Surat Ke SATPOL PP					diterima/ disetujui satpol pp	30 Menit	Tersampaikan surat ke SATPOL PP	Harus Tepat Waktu
					Ø Berita Acara Penyerahan dari Dinas Sosial Ke Kemensos RI PSBK Pangudi Luhur Bekasi bagi Gelandangan dan Pengemis (GEPENG);			

Berdasarkan Surat Permohonan Dari Satpol PP					Berita acara Serah Terima lengkap dengan Data Gepengnya	5 - 6 Jam	Tertanganinya Gepeng	Memisahkan GEPENG yang Terkena Penyakit Menular
Pendataan dan Dokumentasi GEPENG					Papan Nama, Alat Tulis dan Kamera	30 Menit	Terdata dan terdokumentasi Gepeng	
Berita Acara Penyerahan Gepeng ( SATPOL PP dan Dinas Sosial )					Surat BAP yang Telah Ditandatangani Dinas Sosial dan SATPOL PP	5 Menit	Termuatnya penandatanganan BAP Gepeng (SATPOL PP dan Dinas Sosial)	
Pengiriman GEPENG					Pelaksana Tenaga Lapangan dan Kendaraan Dinas Untuk Mengirim GEPENG	6 jam (PP/pulang pergi)	Terkirimnya Gepeng ke Panti PSBK " Pangudi Luhur Bekasi "	
Bimbingan Mental GEPENG ( BAP DINSOS dan PSBK )					BAP dan MOU Kerjasama	<b>10 hari</b>	Terlaksananya bimbingan mental Gepeng	

Pada tabel SOP Penanganan Pengemis di atas memperlihatkan bahwa adanya ambiguitas yang didapat oleh hasil wawancara dengan informan 1 (satu) yaitu Kepala Seksi Tuna Sosial dan Korban Perdagangan Orang yang menyatakan

rehabilitas 3 bulan namun berdasarkan SOP tersebut *Bimbingan mental GEPENG (gelandangan dan pengemis)* Dinsos dengan PSBK atau Panti dibawah naungan Kemensos hanya 10 hari.