

# **KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) LIPONSOS KEPUTIH SURABAYA DALAM PELAYANAN SOSIAL DASAR BAGI GELANDANGAN DAN PENGEMIS**

**Ditha Ardelina Riyanto**

*Administrasi Negara, Universitas Airlangga*

*Surel: dithaar@gmail.com*

## **Abstrak**

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menilai kinerja serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Surabaya Keponsih Surabaya di Bidang Pelayanan Sosial Dasar bagi para gelandangan dan pengemis. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif berdasarkan instrumen wawancara dengan informan kunci. Teknik analisis menggunakan penyusunan dan kategorisasi mulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan-verifikasi. Untuk menguji validitas penelitian digunakan teknik triangulasi metode berdasarkan metode wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Keponsih Surabaya diukur berdasarkan 5 (lima) pedoman dan pedoman bagi organisasi publik dalam menyusun laporan kinerja. Pertama, input kinerja yang belum memenuhi aspek Bakti Sosial Dasar untuk sprawl di UPT Liponsos. Kedua, proses kinerja aparatur di UPT Liponsos Keputih Surabaya telah terpenuhi. Ini berdasarkan Surat Perintah Kerja (SPK). Namun, proses kinerja penanggulangan pemulangan PMKS dinilai masih lemah karena prosedur yang berbelit-belit. Ketiga, output kinerja yang telah dicapai UPT Liponsos yaitu peningkatan misi rehabilitasi sosial razia dan penampungan sementara bagi PMKS dengan pemberian pelatihan, dan Standar Operasional Prosedur mengacu pada Perwali Nomor 36 Tahun 2016. Keempat. Hasil kinerja aparatur dalam memenuhi aspek kebutuhan fisik (sandang, pangan) dan non fisik (sosial, psikis, dan sebagainya) telah terpenuhi dan mencukupi. Kelima, dampak kinerja aparatur dalam meningkatkan hal-hal positif dapat dilihat dari pemberian terapi okupasi atau pemberian terapi agar klien berdaya secara sosial.*

**Kata Kunci:** *Unit Pelaksana Teknis (UPT) Liponsos Keputih Surabaya, Pelayanan Sosial Dasar, Bum dan Pengemis.*

## **Pendahuluan**

Permasalahan gelandangan dan pengemis (gepeng) saat ini masih tetap menjadi menjadi beban pembangunan nasional dewasa ini. Masalah umum gelandangan dan pengemis erat kaitannya dengan masalah ketertiban dan keamanan di perkotaan, yang pada akhirnya akan mengganggu stabilitas sehingga pembangunan akan terganggu . Umumnya penyebab munculnya gepeng bisa di lihat dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi sifat-sifat malas, tidak mau bekerja, mental yang tidak kuat, adanya cacat fisik ataupun cacat psikis. Sedangkan faktor eksternal meliputi faktor sosial, kultural, ekonomi, pendidikan, agama, lingkungan dan letak geografis. Selain itu antara lain adalah jumlah penduduk yang tidak diimbangi dengan

lapangan pekerjaan yang memadai dan kesempatan kerja terbatas . Sebab itu, apabila masalah gelandangan dan pengamen tidak segera mendapat penanganan maka dampaknya akan merugikan diri sendiri, keluarga, masyarakat dan orang yang ada disekitarnya.

Populasi gepeng secara nasional sebagaimana dilansir Pusat data dan informasi Kementerian Sosial (Pusdatin Kemensos) , dimana Provinsi Jawa Timur adalah pusat populasi terbesar gepeng. Hal ini dapat dilihat dari data tahun 2011, dari 3 (tiga) provinsi terbesar di Pulau Jawa, dimana urutan pertama Jawa Timur dengan jumlah gepeng sebesar 2,088 jiwa, Jawa Tengah 1,318 jiwa, dan Jawa Barat berikut DKI Jakarta sebesar 1,071 jiwa. Perbandingan ini secara jelas akan dipaparkan Tabel 1.1. dalam kurun 5 (lima) tahun terakhir, bahwa Provinsi Jatim memiliki populasi gepeng yang mengalami kenaikan signifikan per tahunnya, berikut :

**Tabel 1 Populasi Gepeng di Jawa Timur 5 Tahun Terakhir**

Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
2012	235	166	401
2013	230	170	400
2014	251	149	400
2015	254	146	400
2016	120	80	200

Sumber : BPS ( diolah 2018 )

Tabel 1. menunjukkan bahwa dalam kurun 5 (lima) tahun terakhir jumlah populasi gepeng tiap tahunnya mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan. Pada populasi gepeng terbanyak terjadi pada tahun 2012 dengan jumlah 401 jiwa, disusul pada tahun yang sama jumlah gepeng merata di tahun 2013 sampai dengan 2015 dengan jumlah 400 jiwa, sementara itu di tahun 2016 jumlah gepeng menurun 50 persen dari tahun sebelumnya dengan angka 200 jiwa. Naik dan turunnya populasi gepeng tersebut hampir 80 persen didominasi oleh gepeng dengan populasi berjenis kelamin laki-laki. Hal ini didasarkan atas alasan bahwa banyaknya gepeng di perkotaan bukan melulu gepeng dari tidak adanya lapangan pekerjaan, tetapi juga dari faktor tidak adanya keinginan untuk berusaha dan keterampilan yang dimiliki, berikut kenyataannya banyak gepeng yang justru masih mampu untuk berusaha, berusaha dalam arti apa saja yang penting bisa makan.

Pemerintah melalui Kemensos telah melakukan upaya dalam mengurangi meningkatnya populasi gepeng secara melalui program Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) berkelanjutan dengan pihak terkait secara lintas fungsi maupun lintas sektoral sesuai peraturan perundang-undangan. Sesuai ketentuan Pasal 1 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menjamin bagi PMKS (seperti gepeng) dengan dipenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya yang dilakukan terarah, terpadu, dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Pemerintah mengupayakan pelayanan sosial bagi PMKS dengan dibuatkan berbagai program seperti yang dilakukan di wilayah Jawa Timur. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 1.2 perbandingan pelayanan sosial bagi PMKS gepeng berdasar wilayah sebagai berikut :

**Tabel 2 Sebaran Populasi Gepeng di Jawa**

Kota/Kabupaten	PMKS	
	Pengemis	Gelandangan
Kediri	8	16
Blitar	4	4
Malang	71	10
Probolinggo	95	-
Pasuruan	74	1
Mojokerto	58	3
Madiun	33	6
Surabaya	62	17
Batu	5	1
Total	3.683	2.372

Sumber : BPS (diolah 2018)

Tabel 2 menunjukkan bahwa populasi gepeng memiliki variasi jumlah berdasar kota/kabupaten di wilayah Jawa Timur pada tahun 2016. Wilayah kota/kabupaten terbesar dengan populasi gepeng adalah Malang dengan populasi gepeng sebanyak 81 jiwa. Disusul posisi kedua Surabaya dengan 79 jiwa. Dalam hal ini, kajian PMKS gepeng difokuskan pada Kota Surabaya dalam penanganan gepeng. Meski jumlah gepeng di Kota Surabaya berada di posisi kedua, namun pemerintah Kota Surabaya dalam menangani permasalahan PMKS di Surabaya telah memiliki sarana dan prasana dalam memberdayakan gepeng yang dinaungi

Dinas Sosial Surabaya.

Hal ini dibuktikan dengan Informasi Laporan Penyelenggara Pemerintah Daerah (ILPPD) Kota Surabaya Tahun 2013 bahwa dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 sebanyak 67.896 orang atau 106,58% telah ditangani. Apabila dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan sebesar 39% (24.846), maka capaian kinerjanya adalah 273,27%. Dinas Sosial Surabaya dalam menangani PMKS menaungi Unit Pelaksana Teknis Dinas Lingkungan Pondok Sosial yang selanjutnya disingkat UPTD Liponsos. UPTD Liponsos di Surabaya antara lain UPTD Liponsos Keputih, UPTD Liponsos Kalijudan, UPTD Kampung Anak Negeri, UPTD Liponsos Kusta Babat Jerawat dan UPTD Griya Wreda.

Penelitian ini mengambil fokus permasalahan PMKS bagi gepeng di UPTD Liponsos Keputih karena merupakan tempat penampungan bagi para PMKS golongan gelandangan dan pengemis dari hasil razia yang dilaksanakan oleh jajaran Satuan Polisi Pamong Praja, jajaran Kepolisian, operasi gabungan maupun penyerahan warga. Adapun bentuk pelayanan kesejahteraan sosial di UPTD Liponsos Keputih Surabaya tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 dibagi menjadi beberapa tahap yaitu: penerimaan (Pasal 6), pembinaan atau pelayanan sosial dasar pada (Pasal 7) dan pemulangan (Pasal 9 atau Pasal 10).

Maka dengan ini tuntutan kinerja UPTD Liponsos Keputih perlu ditinjau untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas- tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program atau kebijakan atau visi dan misi dalam menangani permasalahan PMKS gepeng. Diketahui kinerja UPTD Liponsos Keputih telah ditetapkan sesuai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, namun instansi sering tidak memperhatikan kinerja instansi atau organisasi kecuali kinerja sudah amat buruk. Beberapa informasi tentang kinerja UPTD Liponsos Keputih yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan selama ini tidak mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya, kinerja hanya berbasis pada standar kerja dan tanggungjawab masing-masing individu.

UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih dikhususkan untuk memberi pelayanan kesejahteraan sosial terhadap psikotik, gelandangan dan pengemis, anak jalanan dan wanita tuna susila/ waria. Sebagaimana pada gepeng diketahui memiliki populasi terbanyak kedua diantara jumlah jenis PMKS lainnya di UPTD Liponsos Keputih. Lihat Tabel 1.3 berikut :

**Tabel 3 Populasi PMKS di UPTD Liponsos Keputih Per Mei 2018**

PMKS	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
ODGJ	718	335	1.053

Gepeng	64	78	142
Anjal	14	5	19
Waria	2	-	2
Wanita Terlantar	-	9	9
Yustisi	-	-	-
Terlantar	1	-	1
Jumlah			1.307

Sumber : Data Internal UPTD Liponsos Keputih (diolah 2018)

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa gepeng adalah PMKS dengan populasi terbanyak kedua sebelum ODGJ (Orang Dalam Gangguan Jiwa) yang paling banyak ditangani oleh pihak UPTD Liponsos Keputih. Pemilihan gepeng tersebut di lingkungan UPTD Liponsos Keputih didasarkan kenyataan bahwa gepeng diberdayakan secara fisik, mental dan terutama ketrampilan sebelum gepeng bisa dilepas ditangi UPTD Liponsos Keputih. Pemberdayaan gepeng ini sebagaimana tertuang dalam ketentuan pembinaan atau pelayanan sosial dasar terdapat pada Pasal 7 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013, yaitu: pelayanan pangan (per makanan); pelayanan sandang; pelayanan papan (pengasramaan); dan pelayanan pembinaan melalui bimbingan mental, bimbingan jasmani, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan.

Pelayanan yang telah disebutkan tersebut pada dasarnya telah diterima oleh PMKS yang berada di UPTD Liponsos Keputih. Sebagaimana dikemukakan Walikota Surabaya Tri Rismaharini, bahwa para gepeng dimungkinkan dibuang oleh pemerintah daerah asalnya atau bahkan dengan sengaja ditaruh di Surabaya karena atas dasar kemanusiaan. Walikota Surabaya pun tidak ingin membiarkan gepeng ada di jalanan dan makan dari sampah-sampah sehingga pemerintah Kota Surabaya merawatnya . Untuk mengurangi penghuni UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan pemulangan. Pemulangan gepeng ataupun PMKS lainnya ke daerah asalnya ini bisa dilakukan, apabila gepeng tersebut telah memenuhi syarat dari UPTD Liponsos Keputih. Para gepeng tersebut dapat dipulangkan apabila telah mengikuti pelatihan atau pemberdayaan ketrampilan dan penilaian sikap dengan catatan bahwa gepeng memiliki perwakilan keluarga .

Sebagaimana ditemui dalam hasil observasi awal peneliti dengan salah satu gepeng di UPTD Liponsos Keputih Surabaya, bahwa gepeng merasa telah diberdayakan di UPTD Liponsos Keputih. Pembinaan yang ada di UPTD Liponsos Keputih dilakukan dengan melatih kemandirian

gepeng diantaranya memberi bimbingan keterampilan dan bimbingan mental. Bimbingan keterampilan di UPTD Liponsos Keputih berupa pelatihan pembuatan keset, bros, tas dan kerajinan lainnya. Bimbingan keterampilan dilakukan setiap pagi pada pukul 9 pagi. Untuk bimbingan mental berupa ceramah agama yang mendatangkan ustadz. Bimbingan mental dilakukan setiap hari pada pukul 3 sore. Pemberdayaan gepeng ini sebagaimana tertuang dalam ketentuan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013, Pelayanan Pembinaan terdiri dari bimbingan mental, bimbingan jasmani, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan namun tidak terlaksana dua pembinaan yakni jasmani dan sosial. Pemberdayaan ini ditujukan sebagai upaya UPTD Liponsos Keputih dalam mengurangi jumlah gepeng di Surabaya dilakukan dengan membina klien yang ada.

Berdasar pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil suatu dimensi yang spesifik tentang kinerja UPT Liponsos Keputih dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis. Penelitian dianggap penting dilakukan karena dapat memberi input yang berupa rekomendasi bagi kinerja UPT yang dilakukan untuk meningkatkan kemandirian gelandangan dan pengemis agar dapat mandiri. Penelitian ini menggunakan indikator kinerja suatu organisasi publik agar dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk itu, diperlukan beberapa informasi tentang kinerja organisasi. Informasi tersebut dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini, sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana peneliti hendak bermaksud mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar yang dibentuk oleh kata – kata, berikutan berlandaskan fakta (realita), pembahasan mendalam, terbuka pada satu pandangan (partisipan), dan bersifat realistik. Sementara jenis pendekatan penelitian bersifat deskriptif, dimana penelitian hendak menggambarkan karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu.

Adapun realitas dan karakter yang dibangun dalam penelitian ini adalah terfokus kinerja pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Liponsos Keputih Surabaya dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis. Lokasi penelitian ini bertempat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Liponsos Keputih Surabaya yang berada di Jalan Medokan Keputih Nomor 5, Sukolilo Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2018 sampai dengan selesainya penelitian ini terlaksana. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan triangulasi data.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Input Kinerja**

Input atau masukan kinerja diukur berdasar indikator identifikasi kebutuhan SDM (baik secara kuantitas dan kualitas); sumber alokasi anggaran/pendanaan SDM (personil); kebijakan terkait kinerja SDM (personil); dan peraturan terkait (SOP) dalam menjalankan kegiatan/program Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis bagi personil di UPT Liponsos Keputih Surabaya. Diketahui input kinerja berdasar kebutuhan SDM (baik secara kuantitas dan kualitas) dinilai belum cukup. Hal ini didasarkan atas jumlah personil yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS/ASN) terdapat 7 personil termasuk KUPT dan KASUBAG, dan ditambah dengan personil outsourcing sekitar 134 orang. Sementara itu, kebutuhan SDM (baik secara kuantitas dan kualitas) dalam melayani klien (gelandangan dan pengemis) rasionya setiap 1 (satu) personil menangani klien sekitar 30-40 orang. Menurutnya, rasio tersebut dinilai belum cukup, namun pihak UPT Liponsos berupaya penuh memaksimalkan SDM yang ada dengan sepenuhnya memberdayakan PMKS (gelandangan dan pengemis).

Lebih lanjut, pada indikator anggaran/pendanaan SDM (personil) ; kebijakan terkait kinerja SDM (personil); dan peraturan terkait (SOP) dalam menjalankan kegiatan/program Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis bagi personil di UPT Liponsos berasal dari sepenuhnya Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dari Dinas Sosial (Dinsos) Kota Surabaya. Sementara itu, kebijakan terkait kinerja SDM (personil); dan peraturan terkait (SOP) dalam menjalankan kegiatan/program PSD bagi PMKS gelandangan dan pengemis dilakukan berdasarkan ketentuan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 36 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Unit Pelaksana Teknis Dinas Lingkungan Pondok Sosial Keputih Pada Dinas Sosial Kota Surabaya. Sesuai ketentuan Pasal 6 huruf (i) angka (6) Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 tahun 2016, bahwa:

Apabila PMKS tersebut merupakan gelandangan, pengemis, psikotik atau wanita tuna susila, maka petugas UPT Liponsos Keputih memberikan pembinaan dan pelayanan selama paling cepat 2 (dua) hari dan paling lama 5 (lima) hari. Pelayanan tersebut juga dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan pangan, kesehatan jasmani dan rohani, serta apabila pembinaan perlu diberikan ketrampilan prakarya. PMKS gelandangan dan pengemis mengemukakan bahwa penanganan PSD oleh UPT Liponsos Keputih Surabaya dinilai telah cukup, kebutuhan primer seperti pangan, sandang dan pakaian telah diterima. Disamping ada peraturan yang harus ditaati dimana dibedakan antara ruang untuk perempuan dan laki-laki di Liponsos Keputih.

## 2. Proses Kinerja

Proses kinerja diukur berdasar indikator proses kinerja, meliputi : rapor (penilaian) kinerja bagi personil di UPT Liponsos Keputih Surabaya; kecepatan layanan personil dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis; dan keluhan dari kecepatan dan ketepatan layanan dari personil. Diketahui proses kinerja berdasar rapor (penilaian) kinerja bagi personil di UPT Liponsos Keputih Surabaya dinilai cukup. Hal ini didasarkan atas sesuai Surat Perintah Kerja (SPK) berdasar indikator ketaatan dalam melaksanakan tugas kemudian kedisiplinan. Kedisiplinan itu meliputi jam masuk dan jam kerja pulang, kemudian apakah

personil sering mangkir dan absen, kemudian bertindak tanpa alasan. Lalu dari aspek kerajinan dalam hal melayani klien. Setidaknya ada beberapa personil yang dibagi atas divisi kebersihan, divisi perawat, divisi pendamping dan juru masak.

Terlepas dari hal tersebut, pada indikator keluhan dari kecepatan dan ketepatan layanan dari personil selama ini bagi gelandangan dan pengemis selama ini ditampung oleh personil berdasar apa yang dikatakan oleh para PMKS, baik keluhan dari psikotik, anak jalanan, WTS, waria, dan lansia terlantar. Sebagaimana pengakuan PMKS gelandangan dan pengemis bahwa penanganan PSD oleh UPT Liponsos Keputih Surabaya dinilai sudah baik, kebutuhan primer seperti pangan, sandang dan pakaian telah diterima. Disamping ada keinginan untuk kembali ke daerah asal dari penguni, terdapat pengurusan surat namun dinilai masih rumit prosesnya dari pihak UPT Liponsos Keputih Surabaya.

### 3. Keluaran Kinerja

Keluaran kinerja diukur berdasar indikator hasil yang sudah tercapai dan belum dicapai UPT Liponsos Keputih dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis; serta harapan dari capaian pelayanan tersebut dalam melayani PMKS gelandangan dan pengemis. Bahwa hasil yang sudah tercapai UPT Liponsos, yakni adanya peningkatan misi untuk rehabilitasi sosial hasil razia dan adanya penampungan sementara bagi PMKS dengan diberikannya pelatihan, meliputi 26 PMKS dari Gepeng, anak terlantar, Lansia dan WTS. Sementara itu, hasil yang belum tercapai UPT Liponsos Keputih Surabaya, yakni belum bisa mengetektifkan Standar Operasional Prosedur. Hal ini didasarkan atas hak UPT Liponsos yang diatur sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 tahun 2016 : Bahwa apabila Gepeng satu kali ketangkap akan didata, jika 2-3 kali tertangkap harus ikut pelatihan paling tidak sampai 4-5 hari. Jika tidak ikut pelatihan Gepeng tidak bisa dilepaskan. Adapun rentang waktu jika satu kali tertangkap oleh aparat bisa langsung diambil keluarga di UPT Liponsos dengan menunjukkan bukti status kekeluargaan bukan orang lain.

### 4. Hasil Kinerja

Hasil kinerja personil dalam memenuhi aspek kebutuhan fisik (sandang, pangan) dan non-fisik (dukungan sosial, psikologis, dan seterusnya) PSD bagi PMKS dinilai telah memenuhi dan cukup. Hal ini didasarkan atas pemenuhan kebutuhan fisik, kebutuhan pangan dan sandang serta, soft skill. Sementara itu, kegiatan jangka menengah (efek langsung) yang diberikan UPT pada gelandangan dan pengemis diketahui belum ada, namun kegiatan jangka pendek dilakukan dengan memenuhi PSD PMKS baik dari segi sandang, pangan, papan dan pelatihan. Sebab menurutnya, jangka menengah belum direncanakan karena keterbatasan anggaran yang saat ini masih bergantung pada APBD dari Dinsos Kota Surabaya. Disamping itu, sesuai dengan ketentuan aturan Pemkot, bahwa UPT Liponsos selalu sigap dan tanggap dalam menangani orang terlantar dan razia jalanan. Layanan ini dilakukan dengan melakukan prosedur identifikasi identitas diri klien, lalu di foto keadaan awal klien datang.

## 5. Dampak Kinerja

Dampak kinerja personil dalam peningkatan hal yang positif dapat dilihat dari pemberian terapi okupasi atau memberikan terapi agar klien bersangkutan bisa berdaya sosial. Untuk gelandangan dan pengemis ada 2 alternatif yang dilakukan UPT Liponsos, yakni jika klien memiliki keluarga akan dipulangkan, namun jika tidak ada maka perlu diberdayakan.

### Interpretasi Teorik

Pertama, secara teoritis penelitian ini mampu menghasilkan gambaran kinerja UPT Liponsos Keputih dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis berdasar teori kinerja Lembaga Administrasi Negara (LAN) . Ada 5 (lima) indikator kinerja organisasi yang telah dijadikan pedoman dan panduan bagi organisasi publik dalam menyusun laporan kinerja, yaitu; indikator masukan, indikator keluaran, indikator hasil, indikator manfaat dan indikator dampak. Sebagaimana kinerja UPT Liponsos yang telah dipaparkan pada sub bab di atas, telah sesuai dengan arah, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan berdasar konteks Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis. Hal ini sejalan dengan aktivitas publik yang memberikan kontribusi pada ekonomi , disamping sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi . Kinerja UPT Liponsos disebut telah melayani kebijakan publik, sebagaimana telah mencapai tingkat pencapaian hasil atau “degree of accomplishment” atau dengan kata lain kinerja UPT Liponsos telah berada pada tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Kedua, secara teoritis penelitian ini dapat dilihat dari hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja berdasar penyimpangan positif, atau penyimpangan nol. Penyimpangan positif berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai serta melampaui indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan nol berarti kegiatan sudah berhasil mencapai atau sama dengan indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Capaian kinerja UPT Liponsos dapat dijadikan sebagai: a).feedback yaitu hasil pengukuran terhadap pencapaian kinerja dijadikan dasar bagi manajemen ataupun pengelola organisasi untuk perbaikan kinerja pada periode selanjutnya, b). Penilaian kemajuan organisasi merupakan pengukuran kinerja yang dilakukan setiap periode waktu tertentu sangat bermanfaat untuk menilai kemajuan yang telah dicapai organisasi. Kriteria yang digunakan untuk menilai kemajuan organisasi ini adalah tujuan yang telah ditetapkan, dengan membandingkan hasil aktual yang tercapai dengan tujuan organisasi yang dilakukan secara berkala maka kemajuan organisasi bisa dinilai, c). Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas merupakan pengukuran kinerja, sehingga menghasilkan informasi yang sangat bermanfaat untuk pengambilan keputusan manajemen maupun stakeholders.

## **Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara peneliti dengan informan dari UPT Liponsos diukur

berdasar indikator kinerja organisasi Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang menetapkan 5 (lima) pedoman dan panduan bagi organisasi publik dalam menyusun laporan kinerja, yaitu; indikator masukan, indikator keluaran, indikator hasil, indikator manfaat dan indikator dampak. Indikator tersebut dapat dilihat secara spesifik tentang kinerja UPT Liponsos Keputih dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis.

Pertama, input kinerja belum memenuhi aspek Pelayanan Sosial Dasar bagi gepeng di UPT Liponsos. Hal ini didasarkan atas jumlah personil yang berstatus PNS/ASN tidak sebanding dengan jumlah personil outsourcing; satu personil menangani klien sekitar 30- 40 orang; anggaran/pendanaan SDM masih mengadalkan APBD; dan peraturan terkait (SOP) masih bergantung pada Perwali Kota Surabaya 36/2016 tentang perubahan atas Perwali 22/2013 tentang SOP Pelayanan Kesejahteraan Sosial di UPT Liponsos.

Kedua, proses kinerja personil di UPT Liponsos Keputih Surabaya telah memenuhi. Hal ini didasarkan atas Surat Perintah Kerja (SPK) berdasar indikator ketaatan dalam melaksanakan tugas kemudian kedisiplinan. Setidaknya ada beberapa personil yang dibagi atas divisi kebersihan, divisi perawat, divisi pendamping dan juru masak. Namun, proses kinerja dinilai masih lemah dalam menangi pemulangan PMKS karena prosedur yang dinilai rumit prosesnya.

Ketiga, keluaran kinerja yang sudah tercapai UPT Liponsos, yakni adanya peningkatan misi untuk rehabilitasi sosial hasil razia dan adanya penampungan sementara bagi PMKS dengan diberikannya pelatihan, meliputi 26 PMKS dari Gepeng, anak terlantar, Lansia dan WTS. Sementara itu, hasil yang belum tercapai UPT Liponsos Keputih Surabaya, yakni belum bisa mengetektifkan Standar Operasional Prosedur. Hal ini didasarkan atas hak UPT Liponsos yang diatur sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 tahun 2016.

Keempat. hasil kinerja personil dalam memenuhi aspek kebutuhan fisik (sandang, pangan) dan non-fisik (dukungan sosial, psikologis, dan seterusnya) telah memenuhi dan cukup. Hal ini didasarkan atas pemenuhan kebutuhan fisik, kebutuhan pangan dan sandang serta, soft skill. Disamping itu, sesuai dengan ketentuan aturan Pemkot, bahwa UPT Liponsos selalu sigap dan tanggap dalam menangani orang terlantar dan razia jalanan. Layanan ini dilakukan dengan melakukan proseduran identifikasi identitas diri klien, lalu di foto keadaan awal klien datang.

Kelima, dampak kinerja personil dalam peningkatan hal yang positif dapat dilihat dari pemberian terapi okupasi atau memberikan terapi agar klien bersangkutan bisa berdaya sosial. Untuk gelandangan dan pengemis ada 2 alternatif yang dilakukan UPT Liponsos, yakni jika klien memiliki keluarga akan dipulangkan, namun jika tidak ada maka perlu diberdayakan.

#### **Daftar Pustaka**

- Andari, S. O., 2018. Kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras dalam Rehabilitasi Sosial bagi Penyandang Disabilitas Eks Psikotik di Provinsi Riau. *JOM FISIP Vol. 5: Edisi I Januari – Juni*.
- Arikunto, S., 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Armstrong, M., 2015. *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance*. New Delhi, India: Kogan Publisher.
- Aryadi, B., 2016. Kinerja Dinsosnakertrans dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di Kota Yogyakarta. *Jurnal Adinegara*, Issue Nov, 23 ;5 (10).
- Bastian, I., 2016. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Bungin, B., 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A., 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Fahmi, I., 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hartanto, F. M., 2009. *Paradigma Baru Manajemen Indonesia: Menciptakan Nilai Dengan Bertumpu Pada Kebijakan dan Potensi Indonesia*. Jakarta: Mizan.
- Jiang, W., 2014. *Business Partnerships and Organizational Performance: The Role of Resources and Capabilities*. New York, USA: Springer.
- Kadji, Y., 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIM YKPN.
- Mahsun, M., 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga ed. Yogyakarta: BPFE.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M., 2014. *Qualitative Data Analysis 2nd Ed.*. Thousand Oaks, California: SAGE.
- Moleong, L. J., 2013. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmojo, S., 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, R. & Siahaan, R., 2006. *BUMN Indonesia: Isu, Kebijakan, dan Strategi*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Oxford Dictionary, 2010. *Oxford Dictionary of English*. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Rohmaniyati, R., 2016. Pemberdayaan Gelandangan Dan Pengemis (Gepeng) Melalui Usaha Ekonomi Produktif (UEP) di Lembaga Sosial Hafara, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Artikel Jurnal Skripsi : Program Studi Pendidikan Luar Sekolah, Jurusan Pendidikan Sekolah Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Ruky, S. A., 2011. *Sistem Manajemen Kinerja : Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Sanapiah, F., 2010. *Penelitian Kualitatif: Dasar - Dasar dan Aplikasi*. Malang: Yayasan Asih.
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo & Phil, M., 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi 2 ed. Jakarta: Raja Grafindo.
- Website <https://www.bps.go.id/>, 2016. [Online] Available at: [https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/01/02/1413/p\\_ersentase-penduduk-miskin-september-2017-mencapai-10-12-persen.html](https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/01/02/1413/p_ersentase-penduduk-miskin-september-2017-mencapai-10-12-persen.html)