

## Evaluasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Pengemis dan Gelandangan di Pondok Sosial Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Nelciana Moni <sup>1)</sup>, Krystian Dwijo Susilo <sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email : nelcymoni@gmail.com

### ABSTRAK

Gelandangan dan pengemis yaitu masyarakat tidak berdaya dan mereka tidak mampu mencukupi kebutuhan pokok, kurang memiliki kepedulian terhadap kesehatan, tidak peduli terhadap nilai-nilai dan norma, serta mereka senang meminta belas kasihan orang lain tanpa mau bekerja keras. Untuk itu mereka perlu mendapat pelayanan oleh pemerintah. Penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan evaluasi tentang pelayanan sosial kepada pengemis dan gelandangan di pondok sosial Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kriteria evaluasi dari William N. Dunn dengan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, responsivitas, dan ketepatan. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Tujuan dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan pelayanan sosial kepada gelandangan dan pengemis di Pondok Sosial Keputih, melakukan evaluasi kegiatan pelayanan sosial kepada gelandangan dan pengemis di Pondok Sosial Keputih, melakukan analisis atas hasil evaluasi kegiatan pelayanan sosial kepada gelandangan dan pengemis di Pondok Sosial Keputih. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, teknik dokumentasi, dan teknik observasi. Kesimpulan dalam penelitian ini hasil evaluasinya adalah sangat efektif, efisien, sudah cukup, baik dan merata, memuaskan, serta belum tepat. Rekomendasi dari penelitian ini adalah karena peneliti ingin mengetahui evaluasi yang mendalam tentang penanganan gelandangan dan pengemis.

**Kata kunci:** Evaluasi, Pelayanan, Kesejahteraan Sosial

### Abstract

*Homeless and beggars are people who are helpless and they are unable to meet basic needs, lack concern for health, do not care about values and norms and they like to ask for mercy from other people without wanting to work hard. For that they need to get services from the government. This study is intended to evaluate social services to beggars and homeless people in the Keputih Social Cottage, Sukolilo District, Surabaya city. The theory used in this study is the evaluation criteria of William N.Dunn with indicators of effectiveness, efficiency, adequacy, equality, responsiveness, and accuracy. The method used is descriptive qualitative. The purpose of this study is to describe social services to the homeless and beggars in the Keputih Social Boarding School, to evaluate the social service activities to the homeless and beggars at the Keputih Social Boarding School, to analyze the results of the evaluation of social service activities to the homeless and beggars at the Keputih Social Cottage. The data collection techniques used by the author in this study were interview techniques, documentation techniques, and observation techniques. The conclusion in this study is the evaluation results are very effective, efficient, sufficient, good and equitable, satisfactory, and not appropriate. The recommendation from this study is because the researcher wants to know an in depth evaluation of the handling of homeless people and beggars.*

**Keywords:** Evaluation, Service, Social Welfare

## A. LATAR BELAKANG

Manusia sebagai makhluk sosial artinya manusia sebagai warga masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat hidup sendiri atau mencukupi kebutuhan sendiri. Meskipun dia mempunyai kedudukan dan kekayaan dia selalu membutuhkan manusia lain. Setiap manusia cenderung untuk berkomunikasi, berinteraksi dan bersosialisasi dengan manusia lainnya. Kesadaran manusia sebagai makhluk sosial, akan memberikan rasa tanggungjawab untuk mengayomi individu yang jauh lebih lemah dari pada wujud sosial yang besar dan kuat. Manusia merupakan makhluk hidup yang selalu berinteraksi dengan sesama. Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri tapi sangat membutuhkan peran orang lain. Dalam kehidupan bersamanya, manusia memerlukan pula adanya organisasi yaitu jaringan interaksi sosial antar sesama untuk menjamin ketertiban sosial. Interaksi-interaksi itulah yang kemudian melahirkan sesuatu yang dinamakan lingkungan hidup seperti keluarga luas atau kelompok masyarakat.

Fenomena gelandangan dan pengemis sudah menghiasi bagian dari kehidupan kota dan kabupaten di Indonesia. Dimana gelandangan dan pengemis yang berada di tempat-tempat umum menimbulkan masalah sosial di tengah kehidupan masyarakat seperti, terganggunya kenyamanan sosial sesuai dengan norma-norma, nilai-nilai dan tatanan agama serta budaya yang berlaku pada masyarakat, masalah lingkungan dan tindak kriminalitas. Ada beberapa faktor budaya yang mengakibatkan seseorang menjadi gelandangan dan pengemis yaitu sulit mencari lapangan pekerjaan, rendahnya harga diri kepada sekelompok orang yang mengakibatkan tidak dimilikinya rasa malu untuk meminta-minta, dan sikap pasrah pada nasib.

Pada saat proses pelayanan sosial banyak masalah yang terjadi, diantaranya banyak anak jalanan, pengemis, dan gelandangan yang tidak kooperatif, banyak dari mereka hanya menjadikan proses pembinaan sebagai dalih untuk menggugurkan kesalahan. Faktanya, gepeng hingga saat ini masih sangat marak ditemui diberbagai ruas jalan. Permasalahan

tersebut tentunya tidak terlepas dari bagaimana proses pelayanan sosial yang dilakukan oleh petugas. Hal ini secara tidak langsung juga berarti dapat mengarah kepada pentingnya evaluasi terhadap pelayanan sosial. Evaluasi terhadap pelayanan dimaksudkan untuk menilai sampai sejauh mana petugas mentaati standar prosedur sebagaimana terdapat dalam Perwali No. 36 Tahun 2016. Disisi lain, evaluasi pelayanan juga bisa berarti menilai sejauh mana tujuan pelayanan sosial kepada gelandangan dan pengemis mencapai tujuan sesuai dengan standar pelayanan kesejahteraan sosial.

Hasil pra survey ternyata studi evaluasi pelayanan sosial kepada gelandangan dan pengemis di Pondok Sosial Kelurahan Keputih, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Berdasarkan teori evaluasi kebijakan dan evaluasi pelayanan kesejahteraan sosial belum pernah dilaksanakan, hal ini juga terkait dengan kenyataan bahwa tujuan pengadaan proyek atau kegiatan rehabilitasi sosial cenderung tidak terukur untuk kelompok sasarannya. Sehingga proyek maupun kegiatan rehabilitasi sosial tereduksi tujuannya menjadi sekedar kegiatan untuk memberikan kesibukan kepada penghuni Liponsos. Studi evaluasi ini juga memiliki tantangan khusus dimana peneliti harus menggali informasi dari gelandangan dan pengemis yang menjadi klien dari pelayanan sosial di Pondok Sosial Keputih Surabaya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada berbagai pihak yang terkait secara langsung atau tidak langsung dalam penanganan masalah gelandangan dan pengemis.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang di teliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan sosial kepada gelandangan dan pengemis di Pondok Sosial Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya?
2. Bagaimana hasil evaluasi kegiatan pelayanan sosial kepada gelandangan dan pengemis di Pondok Sosial Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya?
3. Bagaimana analisis atau hasil evaluasi pelayanan kesejahteraan sosial kepada

gelandangan dan pengemis di Pondok Sosial Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya?

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu “*evaluation*” yang berarti sebagai penaksiran atau penilaian merupakan suatu gabungan dari keduanya. Penilaian tersebut dapat bersifat netral, positif ataupun negatif dan merupakan suatu gabungan dari keduanya. Pengertian evaluasi secara umum adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai sejauhmana pencapaian dari suatu kegiatan atau objek dan bagaimana perbedaan pencapaian tersebut dengan suatu standar tertentu guna mengetahui apakah terdapat selisih diantara keduanya. Evaluasi mempunyai arti yang berhubungan yang masing-masing menunjukkan pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program.

Menurut Dunn dalam Nugroho (2014:712) dalam buku “*Public Policy*” menjelaskan bahwa evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian, dan penilaian, kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Sedangkan menurut Eveline Siregar (2014:35) dalam buku “*Teori belajar dan Pembelajaran*”, bahwa evaluasi merupakan suatu proses untuk menentukan nilai seseorang dengan menggunakan patokan-patokan tertentu untuk mencapai suatu tujuan.

### 2. Pengertian Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan mempunyai banyak arti dan definisi dari berbagai sudut pandang yang berbeda-beda. Dengan demikian berikut yaitu penjelasan mengenai evaluasi kebijakan dari berbagai perspektif. Pada umumnya menganggap bahwa evaluasi kebijakan adalah penilaian atas kebijakan yang tengah atau sudah diimplementasikan. Sebenarnya tidak hanya itu menurut Lester

dan Stewart dalam Agustino (2017:163-164) dalam buku “*Dasar-Dasar Kebijakan Publik*”, evaluasi kebijakan juga berusaha untuk menilai konsekuensi kebijakan yang ditunjukkan oleh dampak-dampaknya dan menilai berhasil atau tidaknya suatu kebijakan berdasarkan pada kriteria dan standar yang dibuat.

Menurut Winarno (2014:229) dalam buku “*Kebijakan Publik*”, penilaian atau evaluasi suatu kebijakan adalah langkah terakhir dalam tahap-tahap proses kebijakan. Sebagai kegiatan yang fungsional yaitu kegiatan yang tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja namun pada semua proses kebijakan publik mulai dari perumusan masalah, program-program yang dilaksanakan untuk menyelesaikan masalah, implementasi hingga dampak kebijakan. Evaluasi yaitu kegiatan penilaian kebijakan yang bertujuan untuk melihat apa yang menjadi sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan atau untuk melihat apakah kebijakan publik tersebut telah mencapai dampak yang diharapkan. Oleh karenanya penilaian atau evaluasi dapat menangkap tentang isi kebijakan dan dampak kebijakan.

### 3. Fungsi Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut Dunn yang dikutip Leo Agustino (2017:175) dalam buku “*Dasar-Dasar Kebijakan Publik*”, ada tiga fungsi evaluasi yang perlu di jabarkan yaitu:

- a) Evaluasi kebijakan harus memberi informasi yang valid dan dipercaya mengenai kinerja kebijakan. Kinerja-kerja yang dinilai yaitu melingkupi:
  - i) Seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan kebijakan atau program. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu yang telah dicapai.
  - ii) Apakah tindakan yang ditempuh oleh *implementing agencies* sudah benar-benar efektif, responsif, akuntabel, dan adil. Dalam bagian ini evaluasi

kebijakan harus juga memperhatikan persoalan-persoalan hak asasi manusia ketika kebijakan itu dilaksanakan.

- iii) Bagaimana efek dan dampak dari kebijakan itu sendiri. Dalam bagian ini evaluator kebijakan harus dapat membedakan *output* dan *outcome* yang dihasilkan dari suatu implementasi kebijakan.
- b) Evaluasi kebijakan berfungsi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Pemilihan nilai dalam mencapai tujuan dan target sejatinya tidak didasari oleh kepentingan-kepentingan nilai dari kelompok atau golongan tertentu tetapi harus didasari atas nilai yang memang dibutuhkan oleh warga masyarakat. Oleh karena itu, nilai perlu diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan-tujuan dari target-target yang hendak dicapai.
- c. Evaluasi kebijakan berfungsi juga untuk memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk bagi perumusan masalah maupun pada rekomendasi kebijakan. Informasi tentang tidak memadainya kinerja kebijakan yang dihasilkan dari proses evaluasi kebijakan dapat memberi sumbangan bagi reformulasi masalah kebijakan dengan menunjukkan bahwa tujuan dan target perlu diredefinisi ulang.

#### 4. Sifat Evaluasi Kebijakan Publik

William Dunn (2003:610) dalam buku “Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua” mengemukakan bahwa dalam pelaksanaan evaluasi akan menghasilkan tuntutan-tuntutan yang bersifat *evaluative*. Fokus utama dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan tersebut bukan hanya mengenai fakta atau aksi tetapi lebih kepada nilai terhadap kebijakan publik. Oleh karena itu, evaluasi mempunyai perbedaan karakteristik

yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan seperti:

##### a) Fokus Nilai

Evaluasi merupakan usaha untuk mengetahui manfaat dan kegunaan sosial dari kebijakan atau program yang dilakukan pemerintah dan bukan sekedar untuk mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi dan tidak terantisipasi.

##### b) Interdependensi Fakta Nilai

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan kebijakan tidak hanya didasarkan pada kepuasan sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat. Tetapi harus didukung oleh actual yang konsekuensi dari aksi-aksi yang dilakukan dalam pemecah masalah. Dalam hal ini, pemantauan atas pelaksanaan kebijakan menjadi syarat bagi evaluator dalam melakukan evaluasi kebijakan.

#### 5. Pendekatan Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi semu atau *pseudo evaluation* yaitu pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan tanpa berusaha untuk menanyakan tentang manfaat/nilai dari hasil-hasil tersebut terhadap individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. Asumsi utama dari evaluasi semu yaitu bahwa ukuran tentang manfaat atau nilai adalah sesuatu yang dapat terbukti sendiri atau *self evident* atau tidak kontroversial.

Evaluasi formal atau *formal evaluation* yaitu pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan cepat dipercaya mengenai hasil-hasil kebijakan tetapi mengevaluasi hasil tersebut atas dasar tujuan program kebijakan yang telah diumumkan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program. Asumsi utama dari evaluasi formal yaitu bahwa tujuan dan target diumumkan secara

formal yaitu merupakan ukuran yang tepat untuk manfaat atau nilai kebijakan program.

## 6. Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik

Kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi suatu kebijakan menurut Dunn (2003:429) dalam buku “Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua” yaitu ada enam langkah yaitu:

### a) Efektivitas (*Effectiveness*)

Efektifitas yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil atau akibat yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan rasionalitas teknis selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter.

### b) Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang artinya sinonim dari rasionalitas ekonomi merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

### c) Kecukupan (*Adequacy*)

Kecukupan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternative kebijakan dan hasil yang diharapkan.

### d) Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas yaitu analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya sesuatu kebijakan.

### e) Kesamaan (*Equity*)

Kesamaan yaitu erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan juga menunjuk pada distribusi dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.

### f) Ketepatan (*Appropriateness*)

Ketepatan yaitu secara dekat berhubungan dengan rasionalitas substantive karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

## 7. Masalah Sosial

Pada umumnya masalah sosial ditafsirkan sebagai suatu kondisi yang tidak diinginkan oleh sebagian warga masyarakat. Hal ini disebabkan karena gejala tersebut adalah kondisi yang tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan norma nilai dan standar sosial yang berlaku. Dan suatu kondisi juga dianggap sebagai masalah sosial karena menimbulkan berbagai penderitaan dan kerugian baik fisik maupun non fisik.

Menurut Soerjono (2002:739) dalam buku “Sosiologi Suatu Pengantar”, masalah sosial yaitu suatu ketidaksesuaian antara unsur-unsur kebudayaan atau masyarakat yang membahayakan kehidupan kelompok sosial. Sedangkan menurut Parrillio (dalam Soetomo, 2008:6) dalam buku “Masalah Sosial dan Upaya Pemecahannya” menyatakan bahwa yang dimaksud dengan masalah sosial mengandung empat komponen, dengan demikian suatu situasi atau kondisi sosial dapat disebut sebagai masalah sosial apabila terlihat indikasi keberadaannya.

## 8. Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki konsep yang terorganisir dan sistematis yang dilengkapi dengan segala macam

keterampilan ilmiah, merupakan suatu konsep yang relative berkembang terutama dinegara-negara berkembang. Menurut Walter A. Friedlander (2011:4) dalam buku “Pengantar Kesejahteraan Sosial”, kesejahteraan sosial yaitu sistem yang terorganisasi dari usaha-usaha dan lembaga-lembaga yang ditujukan untuk membantu individu maupun kelompok dalam mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan serta untuk mencapai relasi perseorangan dan sosial dengan relasi-relasi pribadi yang dapat memungkinkan mereka untuk mengembangkan kemampuan-kemampuan mereka secara penuh serta untuk mempertinggi kesejahteraan dan selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

## 9. Gelandangan dan Pengemis

Faktor penyebab adanya gelandangan dan pengemis ini berasal dari berbagai permasalahan hidup yang dihadapi. Beberapa permasalahan yang dialami oleh gelandangan dan pengemis adalah terkait dengan masalah ekonomi, masalah pendidikan, masalah sosial budaya, masalah lingkungan, serta masalah hukum dan kewarganegaraan. Masalah ekonomi yang dialami adalah tentang masalah kemiskinan. Para gelandangan dan pengemis berasal dari golongan ekonomi bawah yang berada pada garis kemiskinan. Kebutuhan hidup sehari-hari yang tinggi, namun tidak diimbangi dengan penghasilan yang cukup membuat para gelandangan dan pengemis memilih untuk turun ke jalan. Permasalahan ini ditambah dengan masalah pendidikan yang dialami. Tingkat pendidikan yang rendah membuat gepeng mengalami kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang mampu mencukupi kebutuhan hidup. Disamping itu, para gelandangan dan pengemis tidak memiliki keterampilan yang dapat digunakan sebagai bekal untuk berwirausaha.

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang berjudul “Evaluasi pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan di Pondok Sosial Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya”.

### 2. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Peraturan Wali Kota 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 dan Peraturan Wali Kota Nomor 36 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 sebagai standar evaluasi tentang pelaksanaan pelayanan sosial kepada pengemis dan gelandangan.

Sedangkan peneliti ingin melakukan evaluasi sejauhmana Peraturan Wali Kota Nomor 36 Tahun 2016 dan Peraturan Wali Kota Nomor 22 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial dilaksanakan dalam pelayanan sosial kepada gelandangan dan pengemis di Pondok Sosial Kelurahan Keputih dan fokus terhadap teori evaluasi.

### 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berpusat di Lingkungan Pondok Sosial (Liponsos) yang ada di wilayah Dinas Sosial Kota Surabaya, Jl. Keputih Tegal No. 32 Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam. Data dianalisis dengan menggunakan interaktif (Miles Hurbeman, A., M., dan Saldana, J., 2014:14), yang terdiri dari empat kegiatan alur yaitu: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### 1. Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Pondok Sosial Keputih Kepada Pengemis dan Gelandangan

Dalam bagian ini peneliti menggunakan langkah-langkah analisis data menurut Milles and Huberman sebagaimana terdapat dalam metodologi penelitian. Ada juga tahap-tahap dalam analisis data kualitatif menurut Milles and Huberman yaitu penelitian tentang Evaluasi pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan di Liponsos Keputih Kecamatan Sukolilo.

### 2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil wawancara dan reduksi peneliti tentang evaluasi SOP maka dapat mendeskripsikan bahwa hasil razia dari Satpol PP mereka terima dan kalau sudah diketahui jenis PMKSnya mereka dikelompokkan di masing-masing barak. Jenis baraknya yaitu barak D dan barak E serta jenis barak ini adalah mereka yang sudah bisa aktifitas sendiri dan tidak perlu bantuan dari para petugas. Dalam pelayanan sosial dasar mereka sudah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan mereka dan untuk pelayanan sosial seperti pelayanan pangan, sandang, papan, dan pelayanan sosial sudah mereka sediakan juga. Dalam tata cara pemulangan PMKS yang dilakukan di Liponsos yaitu dengan cara mencari tahu identitas mereka dan langsung menghubungi keluarga untuk menjemputnya. Maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) di Liponsos Keputih yaitu sudah berjalan dengan baik dan sesuai peraturan yang diterapkan. Dalam pelayanan sosial dasar sudah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan dan juga untuk pelayanan sosial seperti pelayanan pangan, sandang dan papan sudah disediakan.

### 3. Kriteria Evaluasi Menurut William N. Dunn

#### a) Evaluasi Efektivitas

Kriteria efektivitas berkenaan dengan suatu pelaksanaan program,

apakah program mencapai hasil yang diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan hasil reduksi wawancara oleh peneliti maka deskripsi efektivitas sebagai berikut:

Tujuannya untuk menekan jumlah pengemis dan gelandangan yang masih berkeliaran dijalanan dan pada saat melakukan pembinaan tidak ada kendala, untuk mencapai tujuan itu pengemis dan gelandangan melakukan pembinaan selama pembinaan tidak ada kendala, walaupun ada petugas bisa melakukan koordinasi dengan instansi lain. tapi pada saat tertentu apa bila terjadi perlawanan oleh klien maka kita meminta petugas langsung meminta bantuan kepada Satpol PP tetapi ternyata ada gelandangan dan pengemis yang suka di Liponsos Keputih karena bisa mendapat tempat yang layak dan bisa tidur dengan aman.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan di Liponsos Keputih Surabaya adalah sudah efektif karena hasil yang diinginkan untuk mencapai tujuan dan sasaran pelayanan kesejahteraan sosial sesuai dengan kriteria-kriteria yang diharapkan.

#### b) Evaluasi Efisiensi

Efisiensi disini berkaitan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan hasil reduksi wawancara oleh peneliti maka deskripsi efisiensi sebagai berikut: Dalam pelayanan dan pembinaan ada banyak dukungan dari pihak lain terutama masyarakat dan untuk sumber biayanya dari APBD, tapi sumber dana yang disalurkan masih belum cukup, karena untuk menangani gelandangan dan pengemis membutuhkan biaya yang cukup besar. Dalam menertibkan gelandangan dan pengemis dilakukan dengan cara memberi pembinaan dan pelatihan. Untuk pengemis dan

gelandangan dari tahun ketahun semakin berkurang.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan di Liponsos Keputih Surabaya sudah efisien. Karena pelayanan kesejahteraan sosial kepada gelandangan dan pengemis sudah tepat sasaran.

**c) Evaluasi Kecukupan**

Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan masalah. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan hasil reduksi wawancara oleh peneliti maka deskripsi kecukupan yaitu untuk permasalahannya tidak ada terlebih khusus kepada pengemis dan gelandangan dan kalau mereka sudah siap untuk dipulangkan mereka harus membuat surat pernyataan. Tetapi ada salah satu klien yang merasa senang pada saat melakukan bimbingan karena pada saat melakukan bimbingan mereka bisa memberikan contoh yang terbaik.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan di Liponsos Keputih Surabaya sudah cukup. Karena berdasarkan hasil wawancara dari klien mereka sudah melakukan bimbingan dengan baik.

**d) Evaluasi Kesamaan**

Kesamaan berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan hasil reduksi wawancara oleh peneliti maka deskripsi kesamaan yaitu untuk tingkat peraturan dalam melaksanakan Peraturan Wali Kota No. 36 Tahun 2016 sudah berjalan dengan baik sesuai peraturan yang berlaku dan sumber dana yang diberikan sudah baik dan merata

dan juga pada saat melakukan bimbingan kami tidak membeda-bedakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan di Liponsos Keputih Surabaya kesamaan dalam pelaksanaan dalam melakukan bimbingannya sudah berjalan dengan baik.

**e) Evaluasi Responsivitas**

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan hasil reduksi wawancara oleh peneliti maka deskripsi Responsivitas yaitu dengan adanya kantor Liponsos masyarakat sangat senang karena tidak ada lagi gelandangan dan pengemis yang berkeliaran di jalanan dan mereka mengharapkan jika sudah pulang dari Liponsos mereka tidak lagi melakukan mengemis atau mengamen lagi.

Maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas dari masyarakat terkait dengan adanya kantor Liponsos sangat membantu kepada masyarakat sehingga pengemis dan gelandangan tidak ada lagi yang berkeliaran di jalanan. Dan harapan dari masyarakat jika sudah pulang dari Liponsos mereka tidak lagi melakukan mengamen atau mengemis.

**f) Evaluasi Ketepatan**

Ketepatan berhubungan dengan rasionalitas substantive. Ketepatan merujuk pada nilai atau arga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan hasil reduksi wawancara oleh peneliti maka deskripsi ketepatan yaitu untuk programnya sudah dilaksanakan dengan tepat tapi masih ada juga hambatannya seperti dalam penangkapan gelandangan. Karena ada gelandangan yang kabur pada saat

dilakukan penangkapan oleh satpol PP yang bertugas. Dan juga mereka selalu memantau biar sudah selesai dibina atau dilayani. Untuk bantuannya belum tepat dan untuk melakukan tugas seperti merazia mereka selalu melakukan dengan baik dan sudah tepat sasaran. Dari salah satu klien menjelaskan bahwa tidak lagi menjadi gelandangan ataupun pengemis jika sudah keluar dari Liponsos karena banyak pengetahuan dari mereka seperti membuat keterampilan.

Dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan belum tepat. Karena hasil yang diinginkan dari klien belum sesuai apa yang mereka harapkan.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

#### a) Kriteria Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan SOP di Liponsos Keputih yaitu sudah berjalan dengan baik dan sesuai peraturan yang diterapkan. Dalam pelayanan sosial dasar sudah terpenuhi sesuai dengan kebutuhan dan juga untuk pelayanan sosial seperti pelayanan pangan, sandang dan papan sudah disediakan.

#### b) Kriteria Evaluasi

##### i) Kriteria Efektifitas

Efektifitas yaitu terkait dengan pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan dengan melakukan proses pendataan sesuai dengan kriteria yang dimaksud. Didalam penelitian ini dan wawancara lapangan terdapat fakta bahwa pihak Liponsos telah melakukan tugas sesuai dengan kriteria-kriteria yang dimaksud.

##### ii) Kriteria Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud yaitu berkaitan sejauhmana usaha yang dilakukan dalam melaksanakan

pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan di Lingkungan Pondok Sosial Keputih untuk mencapai hasil yang diinginkan sesuai target. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kepala UPTD lapangan dan beberapa pegawai dalam pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan sudah sesuai yang ditargetkan.

#### iii) Kriteria Kecukupan

Kecukupan yang dimaksud yaitu berkenaan dengan tingkat efektivitas untuk memuaskan suatu kebutuhan. Nilai dari klien terhadap petugas di Liponsos dengan adanya hasil wawancara dari klien mengatakan bahwa mereka sudah cukup dalam melakukan bimbingan.

#### iv) Kriteria Kesamaan

Kesamaan berkaitan dengan biaya yang didistribusikan oleh pemerintah kepada Liponsos untuk bantuan terlebih khusus kepada pengemis dan gelandangan. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan dengan pihak pegawai bahwa biaya atau dana yang disalurkan di Liponsos dari APBD sudah diberikan dengan baik dan merata.

#### v) Kriteria Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan suatu kebijakan dari pemerintah memuaskan dengan adanya kantor Liponsos Keputih yang di nilai dari masyarakat. Seperti hasil wawancara dengan masyarakat sekitar Lingkungan Pondok Sosial Keputih.

#### vi) Kriteria Ketepatan

Ketepatan yaitu dengan hasil atau tujuan dari kebijakan yang diberikan bernilai atau berguna bagi pengemis dan gelandangan. Dilihat berdasarkan tujuannya pelayanan kesejahteraan sosial kepada

pengemis dan gelandangan di Lingkungan Sosial Keputih Kota Surabaya belum tepat dalam melakukan tugasnya.

## 2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan evaluasi pelayanan kesejahteraan sosial kepada pengemis dan gelandangan di Lingkungan Pondok Sosial Keputih Kota Surabaya, saran dari peneliti yaitu:

- a) Bagi pemerintah Kota Surabaya untuk lebih memperhatikan dalam memberikan bantuan kepada penyandang masalah kesejahteraan sosial di Liponsos Keputih sehingga mereka bisa melakukan program dan tidak lagi kewalahan dalam mencari modal.
- b) Pelaksana atau petugas di Liponsos Keputih diharapkan lebih detail dalam melakukan pembinaan atau bimbingan yang diberikan kepada pengemis dan gelandangan.
- c) Pengemis dan gelandangan untuk terus semangat dan berusaha membangun diri menjadi lebih baik, disiplin dan bertanggungjawab melalui pekerjaan dalam setiap kegiatan.

## F. REFERENSI

- A. Friedlander Walter. (2011). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Jakarta.
- Anggriana, T. M., dan Dewi, N. K. (2016). *Identifikasi Permasalahan Gelandangan*

*dan Pengemis di UPT Rehabilitasi Sosial Gelandangan dan Pengemis*. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 31-40.

- Agustino, Leo. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Dimas, Dwi. (2013). *Pengemis Undercover Rahasia Seputar Kehidupan Pengemis*. Jakarta.
- Departemen Sosial RI. (2005). *Standar Pelayanan Minimal Sosial*. Jakarta.
- Dwiyanto. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William. (2003). *Pengantar Analisis Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edi Suharto. (2006). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Masyarakat*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Elly, M., dan Setiadi. (2011). *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi dan Pemecahannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Fahrudin, Adi. (2012). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.