

# KINERJA DINAS SOSIAL DAN PEMAKAMAN KOTA PEKANBARU DALAM MENANGANI GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI KOTA PEKANBARU

Oleh :

Ester Meilin Tobing

Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Ilmu Administrasi Publik

[ester.meilintobing@gmail.com](mailto:ester.meilintobing@gmail.com) FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5

Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

## Abstract

*Performance of Social Service and Funeral in Pekanbaru on Dealing Homeless and Beggars at Pekanbaru City. Social Department and Cemetery Pekanbaru has significance on dealing with sprawl is to conduct training which is later become input for local government programs. The importance of enforcement is process or a way to make conduciveness that aims to clean public facilities for the convenience for the public. And the importance of coaching is an action and activities undertaken for usefulness. The purpose of this study is determine the performance of the Social Department and Cemetery in Pekanbaru on managing social welfare problems in the city and to identify the factors that holding up the performance of Social Department and Cemetery in Pekanbaru on its problems. Theory (approaching system) that used as an analysis system in this research is the performance's theory and organization's theory. Based on these research, the performance of Social Department and Cemetery in Pekanbaru especially PMKS section on dealing with homeless and beggars is good enough. The effort from PMKS on handling its problems such as coaching, mental counseling, and the provision of venture capital. However the effort to round-up homeless and beggars hasn't reached the desired target. The provision of venture capital assistance is not necessarily given to each homeless and beggar in need, because the financial aid given to whoever has been selected before. The obstacles that encountered in dealing with homeless and beggars are their attitude or mindset who don't want to control, causing the PMKS's program target missed out. The other problem is lack of human resources in both the Social Department and Cemetery in Pekanbaru. Homeless and beggars mentoring process should be done so they can become self-reliant community, and in the end, the number if homeless and beggars in the Pekanbaru city can reduce as much as its can done.*

**Keywords:** *Officer's Performance, Government Organization, Homeless and Beggars Development*

## PENDAHULUAN

Pembangunan di Kota Pekanbaru semakin meningkat sejalan dengan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Akan tetapi seiring dengan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah daerah banyaknya permasalahan yang terjadi, sehingga tugas pemerintah daerah semain hari semakin bertambah. Hal ini dapat mengakibatkan perkembangan pembangunan daerah akan terhambat. Dimana bertambahnya masalah tingkat kemiskinan yang sampai saat ini belum terpecahkan masalahnya bagi pemerintah setempat, baik di kota maupun di desa.

Tidak heran bila pada saat era globalisasi ini sebagai hal utama melawan kemiskinan dan kesenjangan sosial yang berada di daerah kota yang mana berimbas sampai kewilayah pedesaan. Usaha untuk menanggulangi kemiskinan sampai saat ini di nilai belum optimal dan berjalan sesuai yang di harapkan. Hal ini di buktikan dengan adanya penduduk yang dari desa ke kota untuk mencari kehidupan yang lebih layak di daerah kota.

Mereka beranggapan akan mendapat kehidupan yang lebih layak sesuai yang diimpikan dari desa asalnya. Karena harapan-harapan yang menjanjikan kesejahteraan tidak

terwujud apalagi jika desa tersebut jauh dari jangkauan pemerintah. Maka banyaknya masyarakat yang hijrah ke kota untuk mencari peruntungan hidup.

Oleh karena itu usaha untuk memberdayakan masyarakat desa sangat perlu dilakukan sebagai agenda penting dalam pelaksanaan pembangunan di masa akan datang. Skill atau kemampuan dan pendidikan di daerah perkotaan sangat beragam, bagi masyarakat yang memiliki pendidikan yang tinggi tentunya akan mampu untuk bersaing untuk mendapatkan kesempatan kerja sedangkan yang tidak memiliki pendidikan tidak bisa bersaing untuk mendapatkan kesempatan kerja di daerah perkotaan.

Hal ini akan menimbulkan terjadinya pengangguran dan terjadinya peningkatan gelandang dan pengemis (gepeng) karena mereka tidak bisa bersaing untuk mendapatkan kesempatan kerja dengan ketentuan pendidikan atau persyaratan yang telah ditentukan. Ini merupakan kesenjangan yang terjadi di kota yang dilihat dari segi kondisi sosial yang disebabkan masyarakat urban yang datang dari desa ke kota yang tidak mempunyai kemampuan secara hakiki. Gelandangan dan pengemis merupakan salah satu dampak negatif pembangunan.

Seperti yang di sebutkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 bahwa “fakir miskin dan anak terlantar di pelihara oleh Negara”. Namun pada kenyataannya pemerintah belum mampu mensejahterakan masyarakatnya, sehingga menimbulkan persoalan sosial di tengah masyarakat yaitu adanya keberadaan gelandangan dan pengemis yang mengakibatkan ketidaktertiban umum. Dengan melihat masalah di atas maka Kota Pekanbaru membuat kebijakan berupa peraturan daerah sebagai tindakan untuk mengatur masalah ketertiban sosial tersebut.

Oleh sebab itu, tidak heran setiap tahunnya jumlah penghuni di daerah perkotaan semakin padat seiring melambungnya tingkat urbanisasi yang tidak terkendalikan. Dampak urbanisasi yang tidak terkendali saat ini memprihatinkan dan banyak menyebabkan permasalahan yang terjadi di perkotaan itu sendiri mulai dari tingkat pengangguran,

kriminalitas, peningkatan gepeng serta permasalahan lain yang mengarah pada kemiskinan.

Pengertian Gelandangan dan Pengemis menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 12 tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial sebagai berikut: Gelandangan adalah orang yang hidup dalam keadaan yang tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat serta tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan yang tetap dan mengembara di tempat umum. Pengemis adalah orang-orang yang mendapatkan penghasilan dengan cara meminta-minta di muka umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharap belas kasihan orang lain.

Pada prinsipnya, kinerja yang diberikan oleh pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat tidak terkecuali aparatur pemerintah Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Dinas Sosial dan pemakaman sangat strategis posisinya dalam menyejahterakan kehidupan sosial masyarakat Kota Pekanbaru pada khususnya. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru mempunyai visi yang sebagaimana telah dirumuskan dan disepakati bersama, visi dari Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yakni visi :

“Terwujudnya Kesejahteraan Sosial bagi PMKS/PSKS dilandasi nilai-nilai kesetiakawanan sosial serta pemakaman yang tertib dan indah”.

Sedangkan misi Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)
- b. Meningkatkan Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial.
- c. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Kerja.
- d. Mensosialisasikan Bantuan Kesejahteraan Sosial

- e. Mengembangkan/meningkatkan Prakarsa dan peran aktif masyarakat serta memberdayakan potensi dan sumber kesejahteraan sosial (PSKS) secara optimal dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial.
- f. Mewujudkan Pemakaman yang Tertib dan Indah.

Ada pun gepeng yang terjaring razia oleh Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru mendata gelandang 83 orang dan pengemis 58 orang yang berjanji pulang 60 orang yang dipulangkan ke daerah asal 50 orang yang menetap dan mempunyai KTP dan 14 orang yang tidak mempunyai KTP 17 orang. Di tahun 2012 Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru mendata gelandang 87 orang dan pengemis 33 orang yang berjanji pulang 8 orang yang dipulangkan ke daerah asal 50 orang yang menetap dan mempunyai KTP dan 19 orang yang tidak mempunyai KTP 43 orang. Di tahun 2013 Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru mendata gelandang 89 orang dan pengemis 33 orang yang berjanji pulang 14 orang yang dipulangkan ke daerah asal 78 orang yang menetap dan mempunyai KTP dan 12 orang yang tidak mempunyai KTP 18 orang. Di tahun 2014 Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru mendata gelandang 37 orang dan pengemis 28 orang yang berjanji pulang 20 orang yang dipulangkan ke daerah asal 20 orang yang menetap dan mempunyai KTP dan 10 orang yang tidak mempunyai KTP 15 orang. Sedangkan di tahun 2015 Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru mendata gelandang 35 orang dan pengemis 49 orang yang berjanji pulang 19 orang yang dipulangkan ke daerah asal 30 orang yang menetap dan mempunyai KTP dan 10 orang yang tidak mempunyai KTP 25 orang. Adapun gelandang dan pengemis yang di pulangkan berasal dari luar daerah kota Pekanbaru seperti Sumut, Sumbar, Aceh, Jambi Bengkulu, Palembang, Jawa dan penduduk tempatan.

**Tabel Data Kegiatan Pemberdayaan Gelandangan dan Pengemis**

Bimsos gepeng			Pelatihan Gepeng			Bantuan Gepeng		
20 12	20 13	20 14	Ol ah an pa ng an 20 12	So l se pa tu 20 13	So l se pa tu 20 14	Ol ah an pa ng an 20 12	So l se pa tu 20 13	Sol sep atu 20 14
10	15	20	10	15	20	10	15	20

**Sumber: Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru Tahun 2015**

Gelandang dan pengemis yang dibina hanya yang terjaring razia. Pembinaan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bagi gelandang dan pengemis agar mampu mencari rezeki dengan cara bekerja yang layak dan pengangguran dapat diminimalkan dan tidak adanya segelintir orang yang memohon belas kasihan orang lain pada di setiap pesimpangan dan tempat umum sehingga mengganggu masyarakat lain yang menikmatinya. Ada pun gepeng yang terjaring razia oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Sehingga menimbulkan kesulitan bagi Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru untuk melakukan pembinaan secara efektif sehingga masih adanya pengemis yang masih meminta-minta uang di tempat umum serta tidak adanya kemandirian pada diri gelandangan dan pengemis. Selain itu penanganan gelandang dan pengemis Kota Pekanbaru terdapat kendala karena kurangnya peran dunia usaha untuk membantu program pemerintah, sehingga Dinas Sosial tidak dapat menangani permasalahan gepeng dengan baik.

Peran dunia usaha ini sangat membantu pemerintah daerah untuk mengatasi masalah gelandang dan pengemis. Akan tetapi hal ini tidak dapat terwujud karena banyaknya dunia usaha yang acuh tak acuh tentang masalah gelandang dan pengemis.

Berdasarkan uraian diatas penulis temukan gejala atau fenomena sebagai berikut:

1. Terdapatnya gelandangan dan pengemis yang berasal dari kota pekanbaru yang memiliki kartu identitas bahkan tidak memiliki kartu identitas
2. Maraknya gelandangan dan pengemis bukan sepenuhnya penduduk tetap Kota Pekanbaru melainkan mereka urbanisator dari daerah Kota Pekanbaru seperti Aceh, Sumut, Sumbar, Jambi, Bengkulu, Palembang, Jawa.
3. Tidak semua gelandangan dan pengemis yang terjaring razia yang mengikuti kegiatan bimbingan sosial, pelatihan, dan pemberian bantuan kepada gelandangan dan pengemis
4. Tidak semua gelandangan dan pengemis yang terjaring razia yang mengikuti kegiatan bimbingan sosial, pelatihan, dan pemberian bantuan kepada gelandangan dan pengemis
5. Arti penting Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam menangani masalah gelandangan dan pengemis adalah sebagai wadah untuk melindungi, membina, dan memberdayakan gelandangan dan pengemis tersebut kearah yang bermanfaat di tengah-tengah masyarakat.

Berdasarkan fenomena di atas penulis melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut: **“Kinerja Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru Dalam Menangani Gelandangan dan Pengemis di Kota Pekanbaru.”**

## **KONSEP TEORI**

### **1.Konsep Kinerja**

#### **1) Kinerja**

Menurut Ruky (2001:14) istilah kinerja itu sama dengan prestasi kerja, istilah kinerja atau prestasi kerja itu sendiri sebenarnya adalah pengalihan bahasa dan kata Inggris ‘*performance*’.

Sementara Maier dalam As’ad (2000:61) memberikan batasan pengertian kinerja atau prestasi kerja yaitu sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Rivai (2002:426) kinerja adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberi masukan untuk keputusan penting seperti promosi, transfer, dan pemutusan hubungan kerja.

#### **2.) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Produktivitas kerja bagi suatu perusahaan bukan merupakan suatu yang kebetulan dimilikinya. Untuk mengetahui sejauh mana persyaratan tersebut mempengaruhi tercapainya produktivitas sebagaimana diharapkan, berikut ini akan dibahas sifat dan makna persyaratan itu sendiri.

1. Keterampilan
2. Ketersediaan Pegawai untuk Melaksanakan Tugas dengan Penuh Semangat dan Tanggung Jawab
3. Kebutuhan Hidup Manusia Menurut Maslow (Saksono: 1999)

### **3) Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja akan menimbulkan perbaikan atau peningkatan kinerja karyawan yang kemudian berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Whittaker (dalam Nogi. 2005: 171) mengemukakan bahwa pengukuran penilaian kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (goals and objectives).

#### **2. Konsep Kemiskinan**

Salim (2012:56) mengatakan salah satu “wabah penyakit” yang serius yang melanda Negara-negara sedang berkembang dewasa ini yaitu: kemiskinan beserta saudara kembarnya yaitu keterbelakangan. Memang kemiskinan dan keterbelakangan adalah suatu penyakit, karena pada kenyataannya kedua hal itu melemahkan

fisik mental manusia yang tentunya juga berdampak negatif terhadap lingkungan. Sudah barang tentu wabah kemiskinan dan keterbelakangan itu harus diberantas.

### 3. Konsep Birokrasi

Menurut Kurotomo (2005:74) bahwa secara etimologis berasal dari bahasa Yunani, yaitu "Bercau" yang artinya meja tulis atau tempat bekerjanya para pejabat. Weber dalam Pasalong (2008: 66) menyebut definisi birokrasi adalah suatu daftar atau sejumlah daftar ciri-ciri yang sifat pentingnya yang relatif secara hubungannya satu sama lain banyak menimbulkan perdebatan. Selanjutnya Blau mengatakan birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimumkan efisiensi administrasi.

## METODE

### 1.Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru

### 2.Informan Peneliti

Peneliti menetapkan subyek penelitian sebagai informan penelitian, yaitu seseorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. Perolehan informan ini dilakukan dengan cara menentukan informan kunci atau *key informan* atau situasi tertentu yang sarat informasi sesungguhnya dengan fokus penelitian. Untuk memilih sampel (informan kunci) sebaiknya dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*). Adapun pada penelitian ini informan ditentukan sebanyak 6 orang terdiri dari Kepala Bidang PMKS, Kasi Rehabilitasi Tuna Sosial, Komisi III DPRD Kota Pekanbaru, Seksi Operasi dan Pengendalian Satpol PP, Gelandangan, dan Seorang Masyarakat di Kota Pekanbaru.

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari responden yang berkaitan dengan evaluasi kinerja Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru Dalam Menangani Gelandangan dan Pengemis di Kota Pekanbaru.

#### b. Data Sekunder

Merupakan data pendukung dari penelitian ini yang berkenaan dengan evaluasi kinerja Dinas Sosial dan Pemakamandalam menangani gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru antara lain :

- Gambaran umum lokasi penelitian
- Sejarah Singkat Kota Pekanbaru
- Profil Dinas Sosial dan Pemakaman
- Visi dan Misi Dinas
- Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan, umur, masa kerja, golongan/keangkatan dan jenis kelamin
- Sarana dan Prasarana
- Uraian Tugas serta fungsi Dinas Sosial dan Pemakaman
- Struktur Organisasi

### 4.Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian ini tehnik pengumplan data dilakukan melalui penelitian lapangan yang meliputi:

- a. Observasi yaitu melakukan pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
- b. Wawancara yaitu melakukan tanya jawab secara langsung kepada pegawai yang dijadikan sampel dalam penelitian. Wawancara (*interview*) ini dilakukan agar penulis bisa mendapatkan data yang lebih kongkrit dan akurat secara langsung.
- c. Studi Kepustakaan  
Yaitu melakukan studi terhadap literature – literature yang berkaitan dengan dengan judul penelitian.

## 5. Analisis Data

Setelah seluruh data yang diperlukan terkumpul, data tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan jenis data kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif.

### HASIL

#### A. Kinerja Penanganan Gelandang dan Pengemis di Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru

Kinerja adalah gambaran tingkat kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas dan mencapai tujuan. Kinerja juga bisa dikatakan sebagai hasil (*output*) dari proses kerjasama pemanfaatan sumberdaya (*input*) yang ada dalam rangka meraih sasaran dengan tepat. Kinerja bagi organisasi merupakan hasil dari kerjasama komponen-komponen organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi mencapai tujuan/sasarannya yang di dasarkan pada visi dan misi organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari proses administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan, yang pengolaanya biasa disebut manajemen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data dan memaparkan secara utuh kenyataan permasalahan yang diteliti. Dalam pengumpulan data, penulis juga melakukan wawancara langsung dengan informan terkait, hal ini berupaya untuk mengetahui dengan jelas mengenai kinerja Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Data yang penulis dapatkan, kemudian dideskripsikan dengan melihat indikator penilaian kinerja organisasi oleh Agus Dwiyanto, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Produktivitas

Produktivitas menurut Dwiyanto (2006: 50) adalah rasio antara *input* dan *output* kerja. Terkait dengan kinerja penanganan gelandang dan pengemis, produktivitas lebih luas diartikan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Produktivitas, yang juga

disebut target capaian kerja terkait penanganan gelandang dan pengemis di Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru termasuk masih kurang. Gelandang dan pengemis adalah sebagai orang yang merusak pemandangan dan ketertiban umum, kotor, sumber kriminal, tidak mematuhi norma-norma yang berlaku di masyarakat tetapi mereka juga mempunyai “nilai juang” untuk mempertahankan hidupnya.

Selama ini Bidang PMKS hanya melakukan kegiatan pemantauan di jalan dari anak perempuan dengancara berpatroli di jalan protokol Pekanbaru. Kemudian setelah dikumpulkan, mereka dibina, diberi pelatihan dan ketrampilan yang mereka inginkan, serta diberi fasilitas untuk memulai usaha mereka sendiri. Tentunya Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru daibantu oleh BLK (Bina Loka Karya) dalam menangani penyandang masalah kesejahteraan sosial termasuk gelandang dan pengemis yang dibantu secara materil oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru diseleksi setelah ia mengikuti dan ketrampilan yang diadakan bertahap.

#### 2. Kualitas Layanan

Kualitas adalah kinerja professional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupaya pelayanan. Hakekat adanya pelayanan publik untuk meningkatkan mutu dan produktifitas pelayanan tugas dan fungsi pemerintah dibidang pelayanan publik guna mendorong upaya serta mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan. Pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dinas terkait. Dalam hal ini adalah Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru kepada gelandang

dan pengemis berupa pembinaan mental, pelatihan keterampilan, dan bantuan modal usaha. Setelah patroli dilakukan oleh tim Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial di jalan-jalan protokol Pekanbaru, gelandang dan pengemis kemudian diberi bimbingan pelatihan yang dibantu oleh LBK (Loka Bina Karya) Kota Pekanbaru, Layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru mengalami kendala, yaitu datangnya dari obyek yang dilayani, gelandang dan pengemis. Hal itu dikarenakan mobilitas gelandang dan pengemis yang tinggi, menyebabkan layanan yang diberikan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru tidak mencapai pada sasarannya.

Gelandang dan pengemis tidak sepenuhnya mau dibina dan diberi keterampilan, dan para gelandang dan pengemis yang tertangkapraza tersebut selalu berubah-ubah. Hal ini diungkapkan oleh Kasi Rehabilitasi Tuna Sosial yang menyebutkan bahwa gelandang dan pengemis yang dibina seringkali tidak sama orang yang harusnya dibina setiap kali bimbingan. Padahal bimbingan tersebut harus bertahap dengan orang yang sama.

### 3.Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan pelayanan dan mengembanangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi.

Responsivits menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dan kebutuhan aspirasi masyarakat.Resposivitas dimaksudkan sebagai indikator kinerja karena respinsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama memenuhi kebutuhan masyarakat. Visi Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yaitu: **“Terwujudnya Kesejahteraan Sosial bagi PMKS/PSKS dilandasi nilai-nilai kesetiakwanan sosial serta pemakaman yang tertib dan indah”**. Sedangkan misi yang terkait dengan penyandang kesejahteraan sosial yaitu:

- a. Meningkatkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)
- b. Meningkatkan Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial.
- c. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Kerja.
- d. Mensosialisasikan Bantuan Kesejahteraan Sosial
- e. Mengembangkan/meningkatkan Prakarsa dan peran aktif masyarakat serta memberdayakan potensi dan sumber kesejahteraan sosial (PSKS) secara optimal dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial.
- f. Mewujudkan Pemakaman yang Tertib dan Indah.

Program utama yang diberikan adalah pembinaan. Kegiatan yang sesuai dengan misi tersebut untuk gelandang dan pengemis, yaitu:

1. Pembinaan eks penyakit sosial (eks narapidana, psk, narkoba, dan penyakit sosial lainnya).
2. Pemberdayaan eks penyakit sosial dan bimbingan sosial gelandang dan pengemis
3. Pemberian pelatihan (seperti olah pangan dan sol sepatu)
4. Pemberian bantuan dana bagi ODHA

Program tambahan penguatan pemberdayaan masyarakat, yaitu:

1. Pembinaan eks penyakit sosial (eks narapidana, psk, narkoba, dan penyakit sosial lainnya).
2. Pemantauan sikap mental eks penyandang penyakit sosial.
3. Pemberdayaan dan bimbingan bagi ODHA.
4. Pemberian pelatihan (seperti olah pangan dan salon) bagi ODHA

Kegiatan tersebut dinilai sudah memenuhi visi dan misi Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Akan tetapi pada kenyataannya kegiatan yang dicanangkan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru tersebut belum mencapai sasaran tujuan yang sebenarnya.

Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru khususnya bidang PMKS, mendapatkan anggaran dari Dinas Sosial Provinsi yang berasal dari APBD, yang sudah dianggarkan sebelumnya. Kemudian dari pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru melimpahkan wewenang pada BLK (Bina Loka Karya) yang ditunjuk, untuk menyusun proposal kegiatan yang melibatkan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

Tantangan terbesar dari responsivitas Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru terhadap penanganan gelandangan dan pengemis yaitu sikap atau *mindset* gelandangan dan pengemis yang hidup bebas dan malas bekerja dan ingin mendapat untung-seuntungnya tanpa bekerja dengan susah payah dengan cara menjadi gelandangan dan meminta-minta dijalanan. Dinas Pemakaman Kota Pekanbaru memiliki visi akan terwujudnya kesejahteraan sosial masyarakat, dalam menghadapi tantangan ini Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru perlu meningkatkan usahanya dengan mengubah *mindset* gelandangan dan pengemis, agar mau untuk dibina dan terwujud kesejahteraan dirinya. Selain kendala tersebut, kendala terbatasnya tenaga sosial lapangan dalam pembimbingan turut andil pada buruknya responsivitas pemerintah dalam penanganan Gelandang dan Pengemis.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Usaha yang dilakukan agar bekerja sesuai dengan prinsip administrasi yang ada yaitu Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial bekerja sesuai tugas masing-masing, dan ada sistem pengawasan yang dilakukan. Pengawasan tersebut diwujudkan dengan adanya pertanggungjawaban kepada Komisi III DPRD Kota Pekanbaru.

Individu, kelompok, maupun tim di Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial Dinas Sosial

dan Pemakaman Kota Pekanbaru bertanggungjawab atas peran dan pekerjaan mereka masing-masing. Contohnya Bidang Rehabilitasi Sosial terdiri dari tiga seksi, yaitu seksi rehabilitasi anak nakal, eks korban napza dan hukuman, seksi rehabilitasi dan pemberdayaan penyandang cacat, dan seksi rehabilitasi tuna sosial, mereka bertanggungjawab pada kepala bidang Rehabilitasi Sosial, dan dalam pelaksanaan tugas Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru berkoordinasi satu sama lain. Pada kenyataannya, tugas bidang Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial yang kegiatannya turun ke lapangan untuk menjaring gelandang dan pengemis dan memberi pendampingan, dihadapi kendala kurangnya tenaga sosial. Selain itu kekurangan melaksanakan program juga menjadi kendala responsibilitas.

#### 5. Akuntabilitas

Aspek akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban pelaksanaan kewenangan yang diberikan pada bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Pengertian akuntabilitas memberikan suatu petunjuk sasaran pada hampir semua reformasi sektor publik dan mendorong ada munculnya tekanan pelaku kunci yang terlibat untuk bertanggung jawab dan untuk menjamin kinerja pelayan publik yang baik.

Akuntabilitas secara arti sempit dapat dipahami sebagai bentuk pertanggung jawaban yang mengacu pada kepada siapa organisasi bertanggung jawab. Dalam pengertian luas akuntabilitas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu alat untuk mendorong terciptanya akuntabilitas publik. Pengukuran kinerja menunjuk seberapa besar kinerja manajerial



dicapai, seberapa bagus kinerja menunjukkan seberapa besar kinerja manjerial dicapai, seberapa bagus kinerja organisasi, dan kinerja lainnya yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas.

Akuntabilitas berfungsi untuk melihat sejauh mana pemerintah daerah dalam menjalankan kegiatan yang telah direncanakan. Diterapkannya akuntabilitas yang transparan di pemerintah daerah membuat masyarakat lebih mampu menilai kinerja pemerintah. Akuntabilitas yang transparan diharapkan memberikan feedback dari masyarakat dan akan mampu menjawab kinerja pemerintahan daerah yang diharapkan akan mengalami peningkatan tiap tahunnya.

Target yang diharapkan dari Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial adalah meningkatnya kesejahteraan gelandang dan pengemis, diharapkan gelandang dan pengemis bisa mandiri. Kepala Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial menekankan bahwa partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan. Akan tetapi, kendala lain yang dihadapi adalah tingkat kesejahteraan tersebut berbeda-beda persepsinya antara satu individu dengan individu lain. Kendala tersebut menyebabkan usaha-usaha dari Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru untuk menangani gelandang dan pengemis hanya di permukaan saja, tidak menyentuh kondisi setelah gelandang dan pengemis diberi bantuan itu. Target capaian hanya sebatas selesainya kegiatan, dan tidak menangani bagaimana gelandang dan pengemis tersebut mandiri sepenuhnya.

Pertanggungjawaban dilakukan melalui laporan dari bawah ke pimpinan puncak setiap bulan yang berupa laporan bulanan. Laporan ini dibuat secara tertulis dan harus diserahkan kepada Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru untuk diperiksa. Pertanggungjawabannya adalah sesuai dengan tupoksi masing-masing. Pertanggungjawaban berupa hasil yang dilaporkan kepada Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Bentuk pertanggungjawaban vertikal dari Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial yaitu membuat laporan pertanggungjawaban tugas-tugas mereka dan diberikan ke Dinas Sosial dan Pemakaman Kota

Pekanbaru untuk diperiksa lalu diteruskan ke Pemkot. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru juga mempertanggungjawabkan kepada Komisi III DPRD Kota Pekanbaru. sedangkan secara horisontal tidak perlu adanya laporan.

Hal-hal yang sudah dilaporkan kepada publik dilakukan oleh Bidang Rehabilitasi Tuna Sosial seperti memberi memberi himbauan kepada masyarakat tentang larangan memberi uang kepada gelandang dan pengemis. Bentuk himbauan ini seperti spanduk, melalui media massa, dan pamflet. Selain itu, bentuk bantuan seperti bantuan modal usaha kepada anak jalanan yang telah diseleksi juga dilaporkan di media massa. Hal yang perlu ditingkatkan dalam pelaporan publik seperti usaha-usaha yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam rangka mengentaskan gelandang dan pengemis sehingga juga dapat ditingkatkan partisipasi masyarakat.

## **B. Faktor-faktor Kinerja Dinas Sosial dan Pemakaman Dalam Menangani Gelandangan dan Pengemis di Kota Pekanbaru**

### **Faktor Pendorong**

Faktor pendorong kinerja penanganan gelandangan dan pengemis sudah ada tertuang pada Perda 12 Tahun 2008 yang mendasari penanganan gelandangan dan pengemis. Selain itu, adanya dukungan anggaran dari APBD menjadi faktor pendukung kinerja penanganan gelandangan dan pengemis. Walaupun dinilai anggaran tersebut tidak mencukupi dalam proses penanganan dan pembangunan panti rehabilitasi, akan tetapi itu lebih baik daripada tidak mendapatkan perhatian dari pemkot dan Pemprov sendiri.

### **Faktor Penghambat**

Kurangnya sumber daya manusia menjadi kendala terbesar dalam penanganan Gelandangan dan Pengemis, ada tenaga sosial yang mendampingi gelandangan dan pengemis tersebut selama sehari dua jam dan seminggu penuh. Akan tetapi kinerja Dinsos juga mengalami kendala yaitu keterbatasannya panti

rehabilitasi buat Gelandangan dan Pengemis yang sekarang hanya dibantu oleh (BLK) Bina Loka Karya yang bekerja sama dengan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam menangani Gelandangan dan Pengemis.

## KESIMPULAN

Pelayanan Publik akan menghasilkan output atau hasil yang baik kepada masyarakat apabila pelayan publik atau aparatur negara memiliki kinerja yang baik. Kinerja tiap pegawai akan berpengaruh pada keberhasilan tujuan organisasi. Kinerja organisasi juga menentukan apakah tujuan, rancangan, dan manajemen organisasi tersebut sudah tercapai atau belum.

1. Kinerja Dinas Sosial dan pemakaman Kota Pekanbaru khususnya dibidang Rehabilitasi Tuna Sosial dalam menganani Gelandangan dan Pengemis cukup baik. Usaha – usaha yang dilakukan bidang PMKS dalam menangani Gelandangan dan Pengemis antara lain pembinaan, bimbingan mental, dan pemberian modal usaha. Akan tetapi perjaringan Gelandangan dan Pengemis belum Mencapai target yang diinginkan.
2. Pemberian bantuan modal usaha tidak serta merta diberikan kepada setiap Gelandangan dan Pengemis yang membutuhkan, karena bantuan modal tersebut diberikan kepada Gelandangan dan Pengemis yang terseleksi dahulu. Kendala yang dihadapi dalam menghadapi dalam usaha penanganan Gelandangan dan Pengemis sikap atau mindset Gelandangan dan Pengemis yang tidak mau diatur sehingga menyebabkan target program bidang PMKS terhambat.
3. Tidak adanya panti rehabilitasi khusus untuk Gelandangan dan Pengemis untuk membina Gelandangan dan Pengemis yang selama ini hanya dibina oleh BLK (Bina Loka Karya) dibawah

naungan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru.

4. Kendala lain yang dihadapi adalah terbatasnya sumber daya manusia baik di Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Proses pendampingan Gelandangan dan Pengemis seharusnya dilakukan hingga menjadi masyarakat yang mandiri. Pengawasan terhadap pendampingan juga perlu dilakukan, sehingga apabila muncul masalah akan cepat diatasi. Perlunya adanya peningkatan pelatihan pegawai, peningkatan jumlah pegawai dan sumber anggaran untuk meningkatkan produktivitas Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Dengan meningkatkan produktivitas, maka indikator kinerja lain seperti kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas akan ikut meningkat. Sehingga angka Gelandangan dan Pengemis di Kota Pekanbaru dapat ditekan semimimal mungkin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Supriyanto, 2009, Potret Pemenuhan Hak atas Pendidikan dan perumahan diera Otonomi Daerah. Yogyakarta: PUSHAM UII
- Achmad S.Ruky, 2001. Manajemen Penggajian dan Pengupahan Untuk Karyawan Perusahaan “Edisi Pertama”. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ambar Teguh Sulistyaningsih dan Rosidah, 2003. Manajmen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu
- As’ad, 2000. Seri Ilmu Daya Manusia Psikologi Industri “Edisi Keempat”. Yogyakarta: Liberty
- Daft. L. Richard. Terjemahan Emil Salim, dkk., 2002, Manajemen, Edisi Kelima, Jakarta, Penerbit: Erlangga
- Dwiyanto, Agus, 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: PSSK UGM

- J. Salusu, 1996. Pengambilan Keputusan Organisasi Publik dan Nonprofit. Jakarta: Grasindo
- LAN dan BPKP.(2000). Pengukuran Kinerja Suatu Tinjauan Pada instansi Pemerintah. Jakarta: BPKP.
- Keban, Yeremias T, 2004. Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik
- Manullang, 2011 *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia
- Mubyarto,2003. Membangun Sistem Ekonomi. Yogyakarta:BPFE
- Oemar, Yohanas, 2007. Pengaruh Diklat Terhadap Karyawan Bank. Malang: Mandiri
- Pasalong, Harbani, 2008. Theory Administrasi Publik. Bandung: ALFABETA
- Prabu, Anwar Mangkunegara, 2005. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Rivai, Veithrizal, 2002. Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi. Jakarta: UNJ
- Robbins, Stephens, 1993. Perilaku Organisasi; Konsep Kontraversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi Bahanan Indonesia. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Saksono, Slamet 1999. Administrasi Kepegawaian. Yogyakarta: Kanisius
- Salatang, M.Arifin,1982. Pinggawi-sawi Suatu Studi Sosiologi Kelompok Kecil. Makasar: Universitas Hasanuddin

### **Undang-undang:**

Intrupeksi Nomor 7 Tahun 1999

Juknis Rehabilitasi Sosial Berbasis Masyarakat Bagi Gelandangan, Pengemis dan Pemulung oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial, 2011

Peraturan Daerah 12 Tahun 2008

Peraturan Pemerintah 31 Tahun 1980