

EVALUASI PELAYANAN SOSIAL DASAR BAGI GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI UPTD LIPONSOS KEPUTIH SURABAYA

Tria Kusumastuti
(S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya)
(triakusumastuti.3a@gmail.com)

Abstrak

Pelayanan Sosial Dasar tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 pasal 7. Tujuan Pelayanan Sosial Dasar untuk meningkatkan kemampuan klien menjalankan peranan sosialnya yang telah mengalami gangguan dalam kehidupan sosial dan/atau ekonomi sehingga dapat menjalankan peran sosialnya secara mandiri sesuai dengan potensi yang dimiliki. Pelaksanaan Pelayanan Sosial Dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya masih terdapat masalah yaitu penghuni Liponsos yang *overload*, bimbingan yang belum berjalan dan tidak ada pengklasifikasian tindakan khusus terhadap kategori PMKS. Tujuan penelitian ini untuk melakukan evaluasi pelayanan sosial dasar bagi gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan menggunakan *mix methods* strategi campuran tidak berimbang. Subjek penelitian pendekatan kualitatif terdiri dari Kepala UPTD Liponsos Keputih Surabaya, Wakil Kepala UPTD Liponsos Keputih Surabaya dan Pegawai. Pendekatan kuantitatif dengan mengambil sampel 30 gelandangan dan pengemis. Analisis data kualitatif dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sedangkan analisis data kuantitatif dilakukan dengan cara pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil.

Hasil penelitian evaluasi ini dianalisis dengan menggunakan kriteria evaluasi William N. Dunn. Pelayanan pangan diberikan dengan frekuensi 3 kali sehari dan mempertimbangkan gizi. Permasalahan dalam pelayanan pangan yaitu kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas kompor yang terkadang tidak menyala. Pelayanan sandang dengan memberikan pakaian layak pakai sedangkan untuk seragam pembinaan diberikan kepada peserta keterampilan rekreasi, tidak saat bimbingan. Pelayanan papan diberikan berdasarkan jenis kelamin. Permasalahan yang ada dalam pelayanan papan yaitu *overload* yang mengakibatkan gelandangan dan pengemis perempuan berbagi dengan psikotik dan wanita tuna susila sedangkan pada papan gelandangan dan pengemis terdapat melarikan diri. Pada pelayanan pembinaan terdapat dua bimbingan yang terlaksana yaitu bimbingan mental dan bimbingan keterampilan. Permasalahan terkait pelayanan pembinaan yakni minat gelandangan dan pengemis yang rendah. Responsivitas Pelayanan Sosial Dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dapat disimpulkan dalam kategori penilaian cukup responsif. Sedangkan untuk pelayanan pembinaan, dilakukan dengan pendekatan kualitatif dikarenakan partisipasi dari gelandangan dan pengemis yang menunjukkan sebagian dari mereka tidak tertarik terhadap bimbingan karena tidak memberikan keuntungan langsung.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan sosial dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya masih terdapat beberapa kendala, maka saran yang diberikan peneliti adalah 1) Perlu menambah juru masak dan perbaikan fasilitas kompor dalam menunjang pelayanan pangan. 2) Perlu pengadaan peralatan untuk menjemur sehingga kondisi dalam kamar maupun barak terjaga kebersihannya dan upaya memberdayakan gelandangan dan pengemis dalam pelayanan sandang. 3) Perlu adanya pengamanan barak yang lebih pada malam hari untuk merespon kendala yang ada dalam pelayanan papan terkait gelandangan dan pengemis yang melarikan diri. 4) Perlu upaya persuasif dari petugas berupa ajakan sehingga partisipasi gelandangan dan pengemis dapat ditingkatkan dalam mengikuti pembinaan.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Sosial Dasar

Abstract

Basic social services listed in regulation of Surabaya mayor number 22 year 2013 article 7. The purpose of basic social services to improve ability of clients who have run the role of social disruption in social life or economic and social role that can be run independently according to potentials owned. Implementation of basic social services at UPTD Liponsos Keputih Surabaya there are still problems namely occupant Liponsos, that overload guidance that is not running and no classification special act against category pmks. The purpose of this research to evaluate basic social services for Vagrants and Beggars at UPTD Liponsos Keputih Surabaya.

The research is research evaluation by using mix methods strategy concurrent embedded. The subject of study a qualitative approach consisting of head of UPTD Liponsos Keputih Surabaya, deputy head of UPTD Liponsos Keputih Surabaya and employees. The quantitative approach by taking sample 30 Vagrants and Beggars. Qualitative data analysis done by means of data collection, reduction of data presentation of data and withdrawal of the conclusions while quantitative data analysis done by means of data processing, organization discovery data and results.

The results of evaluation research was analyzed using evaluation criteria by William N. Dunn. Food service given with frequency of 3 times a day and consider nutrition. Problem of food services is lack of human resources and facilities stove that seldom burns. Gird service by giving feasible clothes while for uniform guidance given to participants skill recreation , not while guidance. Services boards given on basis of sex. The existing problems in the service of boards namely overload resulting in Vagrants and Beggars women share with psychotic and sluttish woman

while on board there are vagrants and beggars escape. There are two guidance on guidance is implemented guidance of mental skills and guidance. Problem of services related to guidance of low interest Vagrants and beggars. Responsiveness basic social services at UPTD Liponsos Keputih Surabaya can be concluded in the evaluation quite responsive. While to service of development , performed with a qualitative approach because participation of vagrants and beggars show some of them not interested to guidance because they did not give immediate advantage.

So we can conclude that basic social services at UPTD Liponsos Keputih Surabaya there are still some obstacles. The advice given researchers are 1) Need to add employee to cook and repair facilities stove in supporting food service 2) Need to procurement of equipment for drying that conditions in barracks room awake and sanitation and efforts to empower vagrants and beggars in service of clothing 3) Security need of more barracks at night to respond to obstacles that there are in service of a board related to homeless and beggars escape 4) Need to be persuasive efforts of officers of her so that participation of homeless and beggars can be improved in following guidance.

Keywords: *Evaluation, Basic Social Services*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial pasal 1 ayat 1 dan 2 menjelaskan kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi terpenuhinya 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 Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dengan dibuatkan berbagai program seperti yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya dalam menangani permasalahan PMKS di Surabaya 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 kerjanya 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.

UPTD Liponsos Keputih merupakan tempat penampungan bagi para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) 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 pada pasal 6, pembinaan/ pelayanan sosial dasar pada pasal 7 dan pemulangan pada pasal 9 ataupun rujukan pada pasal 10. Penelitian ini mengambil fokus pelayanan sosial dasar dikarenakan penerimaan, rujukan maupun

pemulangan bersifat pelayanan administratif dan melibatkan banyak pihak diantaranya instansi luar Kota Surabaya dan dalam penelitian ini menekankan pada pelayanan sosial dasar UPTD Liponsos Keputih Surabaya. UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih dikhususkan untuk memberi pelayanan kesejahteraan sosial terhadap psikotik, gelandangan dan pengemis, anak jalanan dan wanita tuna susila/ waria. Pembinaan atau pelayanan sosial dasar terdapat pada pasal 7 yaitu:

1. pelayanan pangan (per makanan) dengan frekuensi 3 kali sehari daftar menu makan dengan mempertimbangkan ketentuan persyaratan standar pemenuhan gizi;
2. pelayanan sandang berupa pemberian seragam pembinaan dan bantuan pakaian layak pakai;
3. pelayanan papan (pengasramaan) yang diberikan menurut jenis kelamin;
4. pelayanan pembinaan melalui bimbingan mental, bimbingan jasmani, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan.

Pelayanan yang disebutkan diatas diterima oleh PMKS yang berada di UPTD Liponsos Keputih. Berikut data jumlah penghuni UPTD Liponsos Keputih:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penghuni Pondok Sosial Keputih Tahun 2013-2014

Klasifikasi	Psikotik		Gepeng		Anjal	WTS	dll	Jumlah
	L	P	L	P				
2014								
Januari	724	441	57	116	2	2	1	1.343
Februari	750	450	62	126	4	4	-	1.396
Maret	754	450	68	127	6	3	-	1.408
April	746	450	66	111	11	1	-	1.385
Mei	750	450	52	97	3	3	-	1.355
Juni	746	445	58	99	2	-	-	1.350
Juli	756	450	58	113	3	4	-	1.384
Agustus	753	450	52	104	1	2	3	1.365
September	763	455	50	100	4	-	-	1.372
Oktober	777	455	56	100	4	3	-	1.395
November	797	455	51	101	1	1	6	1.412
Desember	758	445	56	92	2	4	-	1.358

Sumber : Data diolah Peneliti dari UPTD Liponsos Keputih, 2015

Hasil evaluasi pelayanan sosial dasar di UPTD Liponsos Keputih terdapat beberapa masalah diantaranya terkait pelayanan papan, berdasarkan jumlah penghuni psikotik mengalami *overload* yang seharusnya dihuni 400 orang namun dihuni oleh 1.203

orang pada tahun 2013. Menurut Walikota Surabaya Tri Rismaharini mengatakan bahwa para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dimungkinkan dibuang oleh pemerintah daerah asalnya atau bahkan dengan sengaja ditaruh di Surabaya. Atas dasar kemanusiaan, Bu Risma tidak ingin membiarkan PMKS ada di jalanan dan makan dari sampah-sampah sehingga pemerintah Kota Surabaya merawatnya. Kalau PMKS belum sembuh tidak boleh memaksa pulang sehingga pemulangan dilakukan kepada yang sudah sembuh saja. (Yunita, 2014). Untuk mengurangi penghuni UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan pemulangan. Walikota Surabaya, Tri Rismaharini mengatakan bahwa pemulangan PMKS ke daerah asalnya ini merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Para PMKS tersebut dipulangkan karena dinilai siap kembali berinteraksi dengan keluarga dan masyarakat (Hakim, 2014).

Upaya UPTD Liponsos Keputih Surabaya dalam mengurangi jumlah PMKS di Surabaya juga dilakukan dengan membina klien yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Berdasarkan 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, hal tersebut diungkapkan Kepala dan Wakil Kepala UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Pembinaan yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya bertujuan untuk melatih kemandirian Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) diantaranya memberi bimbingan keterampilan dan bimbingan mental. Bimbingan keterampilan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya berupa pelatihan pembuatan keset, brosur, 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. Permasalahan pada bimbingan yaitu semua jenis PMKS tidak diklasifikasikan, PMKS yang mau bisa ikut bimbingan yang ada.

Sehubungan dengan adanya permasalahan dan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil suatu dimensi yang spesifik tentang evaluasi Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih. Alasan penelitian ini mengambil subjek gelandangan dan pengemis karena jumlah jenis PMKS ini terbanyak kedua diantara jumlah jenis PMKS lainnya di UPTD Liponsos Keputih sesuai dengan data yang dipaparkan

sebelumnya pada tabel 1.1 yakni 148 orang. Penelitian dianggap *urgent* agar dapat memberi input yang berupa rekomendasi bagi kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kemandirian gelandangan dan pengemis agar dapat mandiri. Penelitian ini menggunakan kriteria evaluasi yang dikembangkan oleh Dunn (2003:429) yang menjelaskan tentang pendekatan berdasarkan kriteria evaluasi terbagi atas enam indikator yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Alasan peneliti menggunakan teori analisis William N. Dunn adalah adanya permasalahan tentang kecukupan pelayanan paman dan ketepatan dalam pelayanan pembinaan. Oleh karena itu peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN SOSIAL DASAR BAGI GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI UPTD LIPONSOS KEPUTIH SURABAYA”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang dimunculkan disini adalah “Bagaimana evaluasi Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya?”

C. Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya.

Kajian Pustaka

A. Teori Kebijakan Publik

Pengertian kebijakan publik menurut Lester dalam Wibowo (2004:36) yaitu proses atau serangkaian keputusan atau aktivitas pemerintah yang didesain untuk mengatasi masalah publik, apakah hal itu *real* atukah masih direncanakan (*imagined*). Kebijakan publik secara mendasar merupakan upaya yang dilandasi pemikiran rasional untuk mencapai suatu tujuan ideal, diantaranya adalah untuk mendapatkan keadilan, efisiensi, keamanan, kebebasan, serta tujuan-tujuan dari suatu komunitas itu sendiri (Stone dalam Wibowo 2004:37). Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kebijakan publik dapat dirumuskan makna kebijakan publik merupakan keputusan pemerintah dalam melakukan atau tidak melakukan sesuatu untuk mengatasi permasalahan publik dengan tujuan keadilan, efisiensi, keamanan, kebebasan, serta tujuan-tujuan dari suatu komunitas itu sendiri. Dari penjelasan tersebut, kebijakan menurut Nugroho (2006:31) dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Kebijakan yang bersifat makro
- b. Kebijakan yang bersifat seperti meso

c. Kebijakan yang bersifat mikro

Penelitian ini terkait dengan pemerintah kota Surabaya mengeluarkan bentuk kebijakan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) berupa Pelayanan Sosial. Kebijakan ini bersifat meso karena merupakan kebijakan menengah atau memperjelas pelaksanaan yang tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013. Pelayanan sosial dapat dikatakan sebagai suatu penyediaan fasilitas umum yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan individu dan kelompok serta membantu orang-orang yang mengalami kesulitan. Menurut Kahn dalam Irmansyah dkk. (2010), pelayanan sosial meliputi pelayanan-pelayanan di bidang kesehatan, pendidikan serta perumahan maupun program lain seperti sekolah, rumah sakit, panti asuhan dan sebagainya. Lebih lanjut Alfred J Khan menyatakan bahwa tugas-tugas pelayanan sosial meliputi memperkuat dan memperbaiki keberfungsian keluarga dan individu sesuai dengan peranan yang diembannya, mengadakan institusi baru dalam rangka sosialisasi, pengembangan dan asistensi, meningkatkan bentuk-bentuk kelembagaan dalam upaya menciptakan kegiatan-kegiatan baru yang dianggap penting bagi anak-anak, keluarga dan masyarakat umum.

Pelayanan sosial dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya merupakan suatu program yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 tentang pelayanan kesejahteraan sosial di UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Pelayanan Kesejahteraan Sosial kemudian terdiri dari penerimaan, pelayanan sosial dasar dan rujukan maupun pemulangan. Penelitian ini tentang pelayanan sosial dasar yang terdiri dari pelayanan pangan, pelayanan sandang, pelayanan papan dan pelayanan pembinaan.

B. Teori Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi berasal dari kata *evaluation* (bahasa Inggris). Kata tersebut diserap ke dalam perbendaharaan istilah bahasa Indonesia dengan tujuan mempertahankan kata aslinya dengan sedikit penyesuaian lafal Indonesia menjadi "evaluasi" (Arikunto, 2009:1). William N. Dunn dalam Agustino (2012:187), evaluasi kebijakan berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai-nilai atau manfaat-manfaat hasil kebijakan. Ketika ia bernilai dan bermanfaat bagi penilaian atas penyelesaian masalah, maka hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan dan sasaran bagi evaluator, secara khusus, dan pengguna lainnya secara umum. Berdasarkan pengertian evaluasi yang dikemukakan oleh beberapa tokoh di atas, evaluasi dimaksudkan pada penilaian secara komprehensif terhadap sebuah program yang kemudian penilaian tersebut juga dicari solusi atas permasalahan dalam pelaksanaan program yang disebut dengan rekomendasi. Pelayanan sosial dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya telah dilaksanakan selama 2 tahun yang didasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013. Pelaksanaan pelayanan sosial dasar terdapat

permasalahan diantaranya jumlah penghuni UPTD Liponsos Keputih Surabaya *overload*, terdapat bimbingan yang belum terlaksana serta tidak ada pengklasifikasian tindakan khusus terhadap kategori PMKS sehingga perlu adanya kajian evaluasi untuk mengetahui akar permasalahan-permasalahan yang ada.

Beberapa tipe pilihan rasional dapat diletakkan sebagai kriteria keputusan yang digunakan untuk menyarankan pemecahan masalah kebijakan. Dengan kriteria keputusan dimaksudkan secara eksplisit sebagai nilai-nilai yang dinyatakan dapat melandasi rekomendasi tindakan. Adapun kriteria dalam proses evaluasi menurut Dunn (2003:429), yaitu:

1. Efektivitas (*effectiveness*)

Efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan pelaksanaan program dapat mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas terkait dengan rasionalitas teknis yang dapat dilihat dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya. Penelitian ini terkait evaluasi pelayanan sosial dasar yang didalamnya terdapat empat jenis pelayanan yaitu pelayanan pangan, pelayanan sandang, pelayanan pangan dan pelayanan pembinaan. Semua kegiatan pelayanan melihat pencapaian tujuannya dari pelayanan kecuali pelayanan pembinaan yang dapat dilihat dari dari pelayanan dan produk yang dihasilkan.

2. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi, yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari biaya yang dikeluarkan oleh pelaksana sebuah program. Dalam penelitian ini, terkait efisiensi terdapat anggaran, fasilitas dan sumber daya manusia akan dilihat secara kuantitas dan kualitas. Kuantitas dianalisis dengan menggunakan rasio ideal sumber daya manusia pelayanan sosial dasar yang disebut dengan pekerja sosial dibanding dengan jumlah PMKS yang ditangani. Berdasarkan Kementerian Sosial dalam Angka Pembangunan Kesejahteraan Sosial, rasio ideal pekerja sosial dengan PMKS yakni 1:10. (Balai Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial, 2012)

3. Kecukupan (*adequacy*)

Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan

hasil yang diharapkan. Dalam mencukupi pelayanan terhadap gelandangan dan pengemis, terdapat pelayanan papan yang ketentuan ideal yang harus diberikan kepada seorang pasien di Rumah Sakit yakni tempat tidur berukuran 208,28 cm x 91,44 cm (Reznikoff dalam Santosa, 2014). Alasan penggunaan ukuran ideal pelayanan papan di Rumah Sakit dikarenakan terbatasnya informasi dan ukuran ini dimungkinkan tidak jauh berbeda dari ketentuan ideal yang diberikan PMKS.

4. Perataan (*equity*)

Perataan (*equity*) erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan kelompok sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan, atau pelayanan publik kadang-kadang direkomendasikan atas dasar kesamaan.

5. Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas berkaitan erat dengan memuaskan semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan). Jika responsivitas masih rendah dapat dikatakan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan. Dwiyanto (2008:51) menambahkan bahwa responsivitas dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Zeithmal, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) menjelaskan bahwa untuk dapat melihat responsivitas publik dapat dilihat dengan mengukur beberapa indikator sebagai berikut:

- a) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

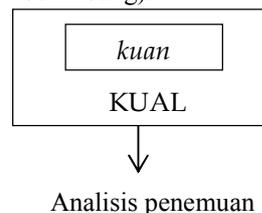
6. Ketepatan (*appropriateness*)

Ketepatan (*appropriateness*) berkenaan dengan rasionalitas substantif, 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. Sementara kriteria lainnya tidak mempersoalkan tujuan. Kriteria kelayakan biasanya bersifat terbuka, karena per definisi kriteria ini dimaksudkan untuk menjangkau ke luar kriteria yang sudah ada. Oleh karenanya tidak ada dan tidak dapat dibuat definisi baku tentang kriteria kelayakan.

METODE

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mix methods*) dengan strategi metode campuran tidak berimbang atau desain *concurrent embedded* (campuran tidak berimbang). Metode ini adalah metode penelitian yang menggabungkan antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan mencampur kedua metode tersebut secara tidak seimbang. Untuk dapat mudah memahami berikut bagan strategi dari desain *concurrent embedded* (campuran tidak berimbang):



Gambar 3.1 Strategi Embedded Konkruen

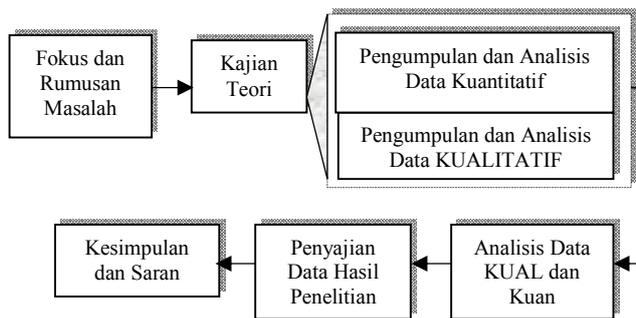
Sumber: Creswell (2012: 315)

Penggunaan metode campuran dengan strategi campuran tidak berimbang karena penelitian ini membahas tentang evaluasi Pelayanan Sosial Dasar dengan menggunakan teori dari William N. Dunn. Dalam kriteria evaluasi William N Dunn tersebut terdapat variabel-variabel yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Semua variabel menggunakan pendekatan kualitatif namun terdapat variabel responsivitas yang perlu untuk diadakan pengukuran secara kuantitatif dengan tujuan mengukur skala sikap gelandangan dan pengemis. Dengan demikian penelitian ini menggunakan model kuantitatif dan KUALITATIF dimana bobot kualitatif lebih tinggi sedangkan kuantitatif sebagai pelengkap.

Jenis penelitian ini adalah evaluatif yang mendeskripsikan evaluasi Pelayanan Sosial Dasar di UPTD Liponos Keputih Surabaya. Evaluasi yakni berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai-nilai atau manfaat-manfaat hasil kebijakan. Ketika ia bernilai dan bermanfaat bagi penilaian atas penyelesaian masalah, maka hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan dan sasaran bagi evaluator, secara khusus, dan pengguna lainnya secara umum (William N. Dunn dalam Agustino, 2012:187).

B. Langkah-langkah Penelitian

Penelitian dengan metode campuran (*mix methods*) mempunyai langkah-langkah yang berbeda tiap strateginya. Langkah-langkah dalam penelitian ini sesuai dengan metode kualitatif sebagai metode primer yang dipaparkan oleh Sugiyono (2011a:541-542) adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Metode penelitian kombinasi concurrent embedded, model metode kualitatif sebagai metode primer

Sumber: Sugiyono (2011a: 541)

Gambar diatas menunjukkan langkah pertama dalam metode campuran *concurrent embedded* adalah dengan menetapkan fokus dan rumusan masalah. Dalam hal ini, fokus dan rumusan masalah yang ingin diteliti terkait evaluasi pelayanan sosial dasar. Langkah berikutnya, mencari kajian terdahulu yang serupa atau tidak jauh berbeda serta mencari teori yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi dilapangan. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini yakni kriteria evaluasi William N. Dunn yang terdiri dari efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data secara triangulasi yaitu dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi yang didalamnya. Kemudian dalam penelitian ini dilakukan analisis sesuai dengan teori Milles & Hubberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini merupakan metode primer yang digunakan untuk variabel efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan dan ketepatan sedangkan dalam penelitian ini juga dilakukan pendekatan kuantitatif sebagai metode sekunder. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk variabel responsivitas untuk mengukur skala sikap gelandangan dan pengemis. Hal ini dilakukan untuk

memperluas dan meningkatkan akurasi data kualitatif yang telah ditemukan. Selanjutnya dianalisis berdasarkan data kualitatif dan data kuantitatif untuk kemudian digabungkan sehingga diketahui data kuantitatif yang mana yang dapat memperluas dan meningkatkan akurasi.

Setelah data kualitatif dan kuantitatif dianalisis sehingga diperoleh data yang utuh, maka selanjutnya disajikan seluruh data yang diperoleh dari penelitian tersebut. Deskripsi penyajian data didasarkan pada fokus dan rumusan masalah penelitian. Setelah data disajikan maka selanjutnya diberikan pembahasan, sehingga hasil penelitian menjadi semakin jelas. Langkah terakhir adalah membuat laporan yang disusun secara rasional sistematis. Pada bab terakhir berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban secara singkat terhadap rumusan masalah berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Berdasarkan kesimpulan tersebut selanjutnya diberikan saran.

C. Lokasi

Penelitian ini akan dilaksanakan di UPTD Liponos Keputih Surabaya yang berlokasi di Jalan Keputih Tegal Nomor 32, Surabaya. Alasan pengambilan lokasi ini karena UPTD Liponos Keputih merupakan salah satu UPTD yang melaksanakan Pelayanan Sosial Dasar yang berada dibawah naungan dinas sosial Surabaya khususnya bagi PMKS jenis gelandangan dan pengemis. Penelitian ini hanya dilakukan pada salah satu jenis Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yaitu gelandangan dan pengemis.

D. Fokus Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan lima kriteria evaluasi dari enam kriteria evaluasi menurut Dunn dilakukan pendekatan kualitatif yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan dan ketepatan sedangkan satu kriteria evaluasi yakni responsivitas dapat dilakukan penelitian kuantitatif. Hal tersebut dikarenakan pada lima kriteria Dunn perlu adanya analisis mendalam sedangkan responsivitas akan mengukur skala sikap gelandangan dan pengemis sebagai sasaran kebijakan.

1. Fokus Penelitian

Penelitian ini mengacu pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 pasal 7 tentang Pelayanan Sosial Dasar yaitu:

- a. pelayanan pangan
- b. pelayanan sandang
- c. pelayanan papan
- d. pelayanan pembinaan.

Penelitian ini mengambil fokus dari kriteria evaluasi menurut William N. Dunn yaitu:

- a. Efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Hal ini berkaitan dengan pencapaian tujuan program yang dilihat melalui pelayanan dan produk yang dihasilkan.
 - b. Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Hal ini berkaitan dengan ketetapan jumlah anggaran dari pemerintah dan upaya-upaya tim pelaksana dalam program.
 - c. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Hal ini berkaitan dengan memenuhi kebutuhan gelandangan dan pengemis.
 - d. Perataan (*equity*) erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan kelompok sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan secara adil dan merata.
 - e. Ketepatan (*appropriateness*) berkenaan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Hal ini berkaitan dengan kebijakan yang dipilih sesuai kebutuhan dan diberikan kepada orang-orang yang tepat.
- 2) Upaya penyediaan fasilitas penunjang untuk pelayanan sosial dasar
 - 3) Responsivitas petugas dalam menindak lanjuti kritik dan saran gelandangan dan pengemis terkait dengan pelayanan sosial dasar
 - 4) Kepedulian petugas dalam memperbaiki fasilitas terkait dengan pelayanan sosial dasar
- b. Petugas/ aparatur UPTD Liponsos Keputih Surabaya melakukan pelayanan sosial dasar dengan cepat. Sub indikatornya yaitu kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sosial dasar
 - c. Petugas/ aparatur UPTD Liponsos Keputih Surabaya melakukan pelayanan dengan tepat. Sub indikatornya yakni ketepatan petugas dalam pelayanan sosial dasar yang dibutuhkan klien
 - d. Petugas/ aparatur UPTD Liponsos Keputih Surabaya melakukan pelayanan dengan cermat. Sub indikatornya yaitu ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan sosial dasar
 - e. Petugas/ aparatur UPTD Liponsos Keputih Surabaya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Sub indikator dalam indikator petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu:
 - 1) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sosial dasar
 - 2) Tanggungjawab petugas memberi kepastian waktu kepada klien
 - f. Semua keluhan klien mendapat respon oleh petugas UPTD Liponsos Keputih Surabaya Sub indikator dalam indikator semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas yaitu ketanggapan petugas menyikapi keluhan klien dalam pelayanan sosial dasar.

2. Definisi Operasional Variabel

Jenis dan pendekatan dalam penelitian kuantitatif ini adalah penelitian deskriptif-kuantitatif sehingga hanya ada satu variabel dalam penelitian ini. Adapun variabel dalam penelitian ini yakni evaluasi, namun yang menjadi variabel dalam penelitian kuantitatif yaitu responsivitas. Responsivitas (*responsiveness*) gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya terdiri atas indikator dan sub indikator:

- a. Merespon setiap klien yang mendapatkan pelayanan sosial dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya
Sub indikator dalam indikator merespon setiap klien yaitu:
 - 1) Sikap petugas dalam melayani permintaan kebutuhan terkait dengan pelayanan sosial dasar

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu teknik pengumpulan data kualitatif dan teknik pengumpulan data kuantitatif. Berikut yang merupakan teknik pengumpulan data yang kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif

Teknik pengumpulan data kualitatif digunakan untuk mencari data terkait variabel efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan dan ketepatan.

- a. Wawancara

Proses wawancara peneliti dilengkapi dengan naskah fokus dari penelitian. Berikut merupakan daftar informan yang akan peneliti wawancara:

- 1) Ibu Sri selaku kepala UPTD Liponsos Keputih
- 2) Bapak Sunoro selaku kepala UPTD Liponsos Keputih Surabaya
- 3) Ibu Tutik selaku juru masak di UPTD Liponsos Keputih Surabaya
- 4) Pak Rahman selaku penjaga barak gelandangan dan pengemis laki-laki
- 5) Bu Mud selaku penjaga barak gelandangan dan pengemis perempuan
- 6) Beberapa gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya

b. Observasi

Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Selanjutnya berdasarkan jenisnya, observasi dibagi menjadi 2 (dua), yaitu sebagai berikut:

- 1) Observasi langsung
- 2) Observasi tidak langsung

c. Studi Dokumenter

Studi dokumenter dalam penelitian ini adalah Peraturan Walikota nomor 22 tahun 2013, dokumen dinas sosial Surabaya tentang UPTD Liponsos Keputih Surabaya, dokumen UPTD Liponsos Keputih Surabaya tentang Pelayanan Sosial pada penderita psikotik dan dokumen lain yang mendukung penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif

Teknik pengumpulan data kuantitatif digunakan untuk mencari data terkait responsivitas gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner yang diberikan kepada 30 gelandangan dan pengemis.

F. Pengujian Kredibilitas Data

Pengujian kredibilitas data kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

1. Perpanjangan pengamatan

Langkah-langkah yang dapat dilakukan ketika perpanjangan pengamatan adalah memasuki lapangan, disini peneliti mengecek kembali apakah data-data yang diperoleh sesuai dengan keadaan dilapangan.

2. Peningkatan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan bekesinambungan. Dengan cara tersebut maka

kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis sehingga peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam penelitian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga triangulasi yaitu:

- a. Triangulasi sumber, bertujuan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi teknik pengumpulan data, bertujuan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.
- c. Triangulasi waktu, bertujuan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara menggunakan teknik pengumpulan wawancara, observasi ataupun teknik lain dalam namun dalam waktu dan situasi yang berbeda.

4. Analisis kasus negatif dilakukan untuk meyakinkan bahwa tidak ada data lagi yang bertentangan dengan data yang peneliti temukan.

5. Menggunakan bahan referensi, bertujuan adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.

6. Mengadakan *member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada penerima data. Pelaksanaan *member check* dilakukan setelah pengumpulan data selesai. Tujuan dari *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Kuesioner dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat responsivitas gelandangan dan pengemis. Namun untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, maka harus dilakukan dulu uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Dalam menghitung validitas setiap instrumen penelitian yang digunakan korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

dengan ketentuan:

X : Skor per item

Y : Skor total item

Berikut ini adalah sistematika/prosedur perhitungan uji sebagai berikut:

- a. Untuk menghitung item 1, langkah yang pertama adalah membuat tabel bantu. Berikut ini adalah tabel bantu:

Tabel 3.2 Tabel Bantu Menghitung Uji Validitas

No. Res	X	Y	x ²	y ²	Xy
1	4	99	16	9801	396
2	3	125	9	15625	375
3	4	112	16	12544	448
4	4	110	16	12100	440
5	3	114	9	12996	342
6	4	109	16	11881	436
7	4	107	16	11449	428
8	4	103	16	10609	412
9	3	106	9	11236	318
10	3	105	9	11025	315
11	3	86	9	7396	258
12	3	99	9	9801	297
13	4	105	16	11025	420
14	3	105	9	11025	315
15	4	94	16	8836	376
16	2	92	4	8464	184
17	3	92	9	8464	276
18	3	92	9	8464	276
19	5	123	25	15129	615
20	3	86	9	7396	258
21	5	119	25	14161	595
22	4	89	16	7921	356
23	3	116	9	13456	348
24	4	91	16	8281	364
25	4	130	16	16900	520
26	4	89	16	7921	356
27	5	77	25	5929	385
28	1	76	1	5776	76
29	2	75	4	5625	150
30	3	78	9	6084	234
Jumlah	104	3004	384	307320	10569

Keterangan:

No. Res : Nomor Responden

X : Skor item 1

Y : Skor total item

- b. Perhitungan uji validitas ini menggunakan rumus korelasi *product moment* Pearson. Langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien korelasi (r) dengan angka kasar berdasarkan pada tabel bantu yang telah dibuat berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_X = \frac{30(10569) - (104)(3004)}{\sqrt{[30(384) - (104)^2][30 \cdot 307320 - (3004)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{31070 - 312416}{\sqrt{137691136}}$$

$$r_{XY} = \frac{4654}{11734,19}$$

$$r_{XY} = 0,396$$

- c. Setelah diperoleh r hitung, kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan tabel r *product moment*. Untuk N=30 dan taraf signifikansi (α)=5%, maka harga r tabel adalah 0,361.

- d. Dari perhitungan tersebut, r hitung (0,396) > r tabel (0,361), maka dapat dinyatakan bahwa **item 1 valid**.

Perhitungan ini berlaku seterusnya hingga item 34.

Berikut ini adalah hasil uji validitas tiap butir instrumen:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Item 1	0,397	0,361	Valid
Item 2	0,43	0,361	Valid
Item 3	0,43	0,361	Valid
Item 4	0,406	0,361	Valid
Item 5	0,43	0,361	Valid
Item 6	0,42	0,361	Valid
Item 7	0,39	0,361	Valid
Item 8	0,576	0,361	Valid
Item 9	0,472	0,361	Valid
Item 10	0,45	0,361	Valid
Item 11	0,39	0,361	Valid
Item 12	0,4	0,361	Valid
Item 13	0,42	0,361	Valid
Item 14	0,38	0,361	Valid
Item 15	0,46	0,361	Valid
Item 16	0,466	0,361	Valid
Item 17	0,577	0,361	Valid
Item 18	0,511	0,361	Valid
Item 19	0,588	0,361	Valid
Item 20	0,592	0,361	Valid
Item 21	0,499	0,361	Valid
Item 22	0,44	0,361	Valid
Item 23	0,536	0,361	Valid
Item 24	0,521	0,361	Valid
Item 25	0,407	0,361	Valid
Item 26	0,552	0,361	Valid
Item 27	0,273	0,361	Tidak Valid
Item 28	0,244	0,361	Tidak Valid
Item 29	0,218	0,361	Tidak Valid
Item 30	0,41	0,361	Valid
Item 31	0,37	0,361	Valid
Item 32	0,41	0,361	Valid
Item 33	0,439	0,361	Valid
Item 34	0,486	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 3.3 menunjukkan bahwa r hitung tiap butir instrumen kecuali butir instrumen 27, 28 dan 29 lebih besar daripada r tabel. Butir instrumen 27, 28 dan 29 dihilangkan karena dinyatakan tidak valid sehingga instrumen penelitian tentang responsivitas gelandangan dan pengemis dalam Pelayanan Sosial Dasar semua menjadi valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur variabel. Instrumen yang digunakan dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Responsivitas	Merrespon Klien	a. Sikap petugas dalam melayani permintaan kebutuhan terkait dengan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

		<p>elayanan sosial dasar</p> <p>b. Upaya penyediaan fasilitas penunjang untuk pelayanan sosial dasar</p> <p>c. Responsivitas petugas dalam menindak lanjuti kritik dan saran gelandangan dan pengemis terkait dengan pelayanan sosial dasar</p> <p>d. Kepedulian petugas dalam memperbaiki fasilitas terkait dengan pelayanan sosial dasar</p>	
Pelayanan dengan Cepat	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sosial dasar		14, 15, 16
Pelayanan dengan tepat	Ketepatan petugas dalam pelayanan sosial dasar yang dibutuhkan klien		17, 18, 19, 20, 21, 22
Pelayanan dengan Cermat	Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan sosial dasar		23, 24, 25, 26
Pelayanan dengan waktu yang tepat	Tanggungjawab petugas memberi kepastian waktu kepada klien		27, 28
Keluhan Klien direspon oleh Petugas	Ketanggapan petugas menyikapi keluhan klien dalam pelayanan sosial dasar.		29, 30, 31

2. Uji Reliabilitas

Perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Spearman Brown. Berikut ini merupakan rumus Spearman Brown yang digunakan dalam penelitian ini:

$$r_{11} = \frac{2 \times r_{XY}}{(1 + r_{XY})}$$

Perhitungan uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan berpedoman pada prosedur perhitungan menurut Arikunto (2002). Berikut ini adalah sistematika/prosedur perhitungannya:

- a. Langkah yang pertama adalah membuat tabel bantu. Uji reliabilitas ini menggunakan teknik belah 2 ganjil-genap. Berikut ini adalah tabel bantu:

Tabel 3.5 Tabel Bantu Menghitung Uji Reliabilitas

No. Res	X	Y	x ²	y ²	XY
1	53	40	2809	1600	2120
2	56	56	3136	3136	3136
3	57	44	3249	1936	2508
4	57	40	3249	1600	2280
5	50	52	2500	2704	2600
6	48	49	2304	2401	2352
7	53	44	2809	1936	2332
8	51	42	2601	1764	2142
9	52	44	2704	1936	2288
10	48	49	2304	2401	2352
11	42	38	1764	1444	1596
12	44	47	1936	2209	2068
13	49	48	2401	2304	2352
14	48	49	2304	2401	2352
15	45	41	2025	1681	1845
16	40	43	1600	1849	1720
17	49	34	2401	1156	1666
18	44	39	1936	1521	1716
19	63	49	3969	2401	3087
20	45	35	2025	1225	1575
21	57	56	3249	3136	3192
22	47	35	2209	1225	1645
23	60	49	3600	2401	2940
24	45	42	2025	1764	1890
25	65	58	4225	3364	3770
26	44	40	1936	1600	1760
27	41	27	1681	729	1107
28	40	32	1600	1024	1280
29	34	33	1156	1089	1122
30	34	33	1156	1089	1122
Jumlah	1461	1288	72863	57026	63915

Keterangan :

X: Skor soal nomor ganjil (belahan pertama)

Y: Skor soal nomor genap (belahan kedua)

- b. Langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien korelasi (r_{XY}) dengan mengkorelasikan skor belahan pertama (ganjil) dengan skor belahan kedua (genap) berdasarkan pada tabel bantu yang telah dibuat dengan menggunakan rumus korelasi product moment Pearson. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{XY} = \frac{N \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r_{XY} = \frac{30 \cdot 63915 - (1461)(1228)}{\sqrt{(30 \cdot 72863 - (1461)^2)(30 \cdot 57026 - (1228)^2)}}$$

$$r_{XY} = \frac{123342}{\sqrt{1041742710}}$$

$$r_{XY} = \frac{36582}{102065,8}$$

$$r_{XY} = 0,358$$

- a. Karena indeks korelasi (r_{XY}) hanya menunjukkan hubungan antara dua belahan instrumen, maka untuk memperoleh indeks reliabilitasnya (r₁₁), harus menggunakan rumus Spearman-Brown. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{11} = \frac{2 \times r_{XY}}{(1 + r_{XY})}$$

$$r_{11} = \frac{2 \times 0,358}{(1 + 0,358)}$$

$$r_{11} = \frac{0,716}{1,358}$$

$$r_{11} = 0,527$$

- b. setelah diperoleh r11, kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan tabel r product moment. Untuk N=30 dan taraf signifikansi (α)=5%, maka harga **r tabel adalah 0,361**.
- c. Dari perhitungan tersebut, r11 (0,527) > r tabel (0,361), maka dapat dinyatakan bahwa **instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliable**.

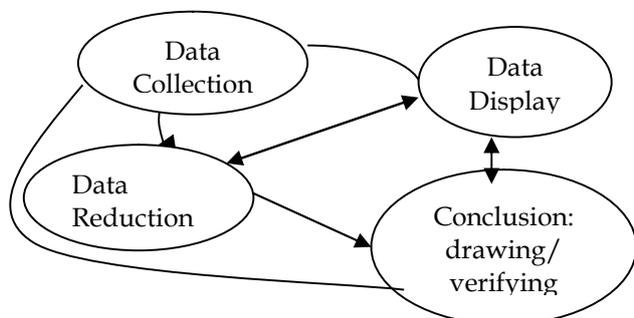
Karena r hitung (0,527) > r tabel (0,361), maka instrumen penelitian tentang responsivitas gelandangan dan pengemis dalam Pelayanan Sosial Dasar dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

H. Analisis Data

Analisis data kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan kriteria evaluasi yang terdiri dari efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan dan ketepatan sedangkan analisis data kuantitatif digunakan untuk mengukur kriteria responsivitas.

1. Analisis Data Kualitatif

Dalam penelitian pendekatan kualitatif ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman seperti gambar berikut:



Gambar 3.3 Analisis Data Model Interaktif
 Sumber: Miles & Huberman (Sugiyono,2011:247)
 Keterangan/penjelasan :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses dimana peneliti mengambil data yang ada dilapangan, data tersebut diperoleh dari hasil proses wawancara, proses observasi dan dokumentasi. Hasil wawancara diperoleh dari jawaban

responden melalui pertanyaan dari peneliti. Observasi, dengan melihat kegiatan-kegiatan yang ada dilapangan sedangkan dokumentasi mengumpulkan arsip-arsip yang berhubungan dengan pelayanan sosial UPTD Liponsos Keputih.

b.Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Dalam penelitian ini reduksi data yaitu memilah-milah data mana yang sesuai dan mana yang tidak dapat mendukung kebutuhan informasi untuk mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas di UPTD Liponsos Keputih, Surabaya.

c.Penyajian Data

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam konteks penelitian ini data yang sudah dipilah-pilah berdasarkan kelompoknya dalam reduksi data kemudian dianalisis menggunakan kata-kata berdasarkan teori yang digunakan kriteria evaluasi dari teori Willian N.Dunn yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh dan pembuktian kembali atau verifikasi yang dilakkan untuk mencari pembenaran. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan setelah penyajian data selesai supaya dapat mengetahui hasil akhir.

2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur respon dari gelandangan dan pengemis. Analisis kuantitatif adalah hasil analisis yang disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Analisis kuantitatif disebut juga analisis statistik yang mana penggunaan model ini dibagi menjadi tiga tahap yaitu pengolahan data, pengoorganisasian dan penemuan hasil yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengolahan Data

Penelitian ini data yang diperoleh dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas dalam melihat kategori atau klasifikasi data. Dalam penelitian ini menggunakan *rating scale* yang artinya data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam kualitatif (Sugiyono, 2012:113). Klasifikasi data hasil kuesioner yang digunakan berdasarkan pada 5 (lima) kategori yaitu semakin besar skornya maka semakin positif nilainya.

b. Pengoorganisasian Data

Pengoorganisasian data dilakukan terhadap data-data yang telah disajikan dalam bentuk frekuensi, yaitu:

1) Menghitung jumlah skor item kuesioner

Hasil kuesioner yang sudah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi sesuai dengan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan kemudian dilakukan perhitungan pada masing-masing kriteria. Perhitungan hasil kuesioner berdasarkan pada kelompok responden dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2009):

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P : Prosentase Jumlah Responden

f : Jumlah Jawaban Responden

N : Jumlah Responden

2) Membuat kelas interval

Kelas interval berfungsi untuk menentukan tingkatan nilai dari hasil variabel yang diukur. Nilai pada kelas interval dinyatakan dalam prosentase. Berikut ini kriteria interpretasi skor pada kelas interval yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori	Nilai
1	81%-100%	Sangat Responsif	5
2	61%-80%	Responsif	4
3	41%-60%	Cukup Responsif	3
4	21%-40%	Kurang Responsif	2
5	0%-20%	Sangat Kurang Responsif	1

Sumber: Riduan (2010)s

3) Penghitungan Skor Jawaban dari Responden menggunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2004)

$$\frac{\text{jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100 \%$$

c. Penemuan hasil

Hasil dari perhitungan jumlah skor item untuk setiap kategori yang dinyatakan dalam bentuk prosentase kemudian dikategorikan sesuai dengan tabel prosentase pada kelas interval. Perhitungan skor item pada tiap variabel juga akan dilakukan untuk menghitung skor akhir guna menentukan kategori penentu pada tiap variabel dalam bentuk prosentase. Nilai prosentase tersebut dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk mendeskripsikan agar mudah dipahami.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dianalisis dengan mengklasifikasikan jenis pelayanan dengan menggunakan enam kriteria evaluasi menurut Dunn yang digunakan untuk mendeskripsikan setiap kegiatan pelayanan sebagai berikut:

A. Pelayanan pangan

Efektivitas pada pelayanan pangan dapat ditinjau dari pencapaian tujuan pelayanan pangan yang dilihat melalui pelayanan. Tujuan pelayanan pangan adalah untuk memenuhi kebutuhan pangan klien yang telah mengalami gangguan dalam kehidupan sosial dan/atau ekonomi sehingga dapat hidup layak dan dapat menjalankan peran sosialnya. Dalam pelayanan pangan, keseluruhan informan menyebutkan bahwa pelayanan pangan yang dilakukan oleh UPTD Liponsos Keputih Surabaya setiap hari yakni dengan memberikan makan tiga kali sehari. Namun, hal tersebut tidak disertai dengan jadwal makan yang sebelumnya sudah dipastikan jamnya. Pemberian makanan yang dilakukan dalam perkiraan jam yang bergantung pada selesainya persiapan pelayanan pangan.

Sedangkan terkait pertimbangan gizi, kepala UPTD melakukan upaya pemenuhan gizi dengan konsultasi kepada ahli gizi terkait makanan yang proporsional untuk kebutuhan makan. Hasil dari konsultasi dengan ahli gizi tersebut diketahui bahwa setiap orang membutuhkan beras 0,4 kg/hari serta gizi yang diperoleh dari sayuran dan buah-buahan. Makanan yang diberikan kepada gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya terdiri dari nasi, sayur, lauk pauk. Selain itu juga diberikan buah-buahan saat siang hari, juga diberikan kacang hijau saat hari Jum'at.

Efisiensi dalam pelayanan pangan dilihat dari sumber daya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang terlibat dalam

pelayanan pangan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya yakni juru masak yang juga dibantu dengan pendamping klien maupun petugas kebersihan. Mekanisme pemberian makanan, petugas dibantu oleh beberapa gelandangan dan pengemis mengambil makanan dari dapur kemudian membagi makanan tersebut di dalam barak. Beberapa petugas mengawasi agar makanan yang diberikan kepada klien merata.

Permasalahan dalam sumber daya manusia yakni kurangnya juru masak. Jumlah juru masak dengan yang dilayani tidak proporsional, juru masak keseluruhan berjumlah lima orang dan setiap harinya terdapat satu orang yang diliburkan, alhasil terdapat 4 orang yang bertugas untuk melakukan pelayanan pangan kepada seluruh PMKS yang berjumlah rata-rata 1300 orang. Berdasarkan data Kementerian Sosial dalam Angka Pembangunan Kesejahteraan Sosial, ratio ideal pekerja sosial dengan PMKS yakni 1:10. Dalam pelayanan pangan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya, pekerja berjumlah 5 orang dan PMKS terhitung bulan Desember 2014 berjumlah 1358 sehingga ratio pekerja sosial dan PMKS di lapangan menjadi 1:272. Hal tersebut menunjukkan jumlah juru masak dengan PMKS di UPTD Liponsos Keputih Surabaya tidak ideal.

Efisiensi dalam pelayanan pangan juga terkait dengan anggaran. Anggaran yang diberikan oleh pemerintah kepada PMKS setiap kali makan bernilai RP 15.000,-. Dana tersebut berasal dari APBD Surabaya. Pada tahun 2014 dana untuk mencukupi kebutuhan PMKS sebesar 11 milyar lebih. Dana tersebut dibagi untuk kepentingan makanan serta pembayaran honor bagi tenaga kontrak, honor daerah. Terkait kondisi *overload*, pihak UPTD Liponsos Keputih Surabaya melihat kondisi apakah *overload* tersebut berjumlah banyak. Jika dirasa sedikit dan anggaran masih cukup, pihak UPTD tidak mengajukan anggaran lebih. Fasilitas di UPTD Liponsos Keputih termasuk alat makan. Perawatan juga dilakukan dengan mengawasi dan mengomando gelandangan dan pengemis untuk mengumpulkan alat makannya lagi. Kendala yang ada dalam fasilitas pelayanan pangan yaitu kompor yang terkadang tidak mau menyala. Hal ini yang terkadang menjadi alasan tidak tepatnya waktu untuk makan.

Pemenuhan makan secara porsi dan frekuensi makan 3 kali dilakukan dengan membeli bahan makanan yang disesuaikan dengan jumlah PMKS. Selain upaya pemenuhan kebutuhan pangan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya juga dilakukan upaya memvariasi makanan agar gelandangan dan pengemis tidak merasa bosan dengan menentukan menu makanan yang diganti tiap bulan namun tetap

disesuaikan dengan kebutuhan sayur, lauk dan buah. Selain itu perataan dilakukan upaya-upaya pembagian makanan sejumlah PMKS di UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Mekanisme pembagian makanan dilakukan oleh petugas dengan beberapa gelandangan dan pengemis yang mengambil nasi serta lauk pauk lainnya kemudian makanan dibagi oleh petugas barak dan dibagikan ke setiap orang. Hal itu dilakukan untuk meminimalisir adanya yang belum dapat makan dan berebut makanan.

Ketepatan pelayanan pangan berkaitan dengan kegiatan ini dibutuhkan klien serta diberikan kepada kelompok orang yang tepat. Pelayanan pangan diberikan UPTD Liponsos Keputih Surabaya dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan primer PMKS. Sesuai dengan namanya pelayanan sosial dasar maka program ini sangat tepat diberikan PMKS. Pelayanan pangan yang ada di UPTD Liponsos diberikan kepada seluruh PMKS yang terazia. Upaya ketepatan pelayanan pangan juga dilakukan dengan cara monitoring pihak UPTD maupun Dinas Sosial Surabaya. Hal ini dilakukan oleh pemerintah supaya kegiatan yang berjalan sudah sesuai dengan tujuan. Dalam hal ini, standar pelayanan pangan yakni, tiga kali sehari dan mempertimbangkan gizi sesuai dengan kebutuhan klien.

B. Pelayanan sandang

Efektivitas pada pelayanan sandang dapat ditinjau dari pencapaian tujuan pelayanan pangan yang dilihat melalui pelayanan. Tujuan pelayanan sandang adalah untuk memenuhi kebutuhan sandang klien yang telah mengalami gangguan dalam kehidupan sosial dan/atau ekonomi sehingga dapat hidup layak dan dapat menjalankan peran sosialnya. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013, pelayanan sandang dilakukan dengan ketentuan memberikan seragam pembinaan dan pakaian layak pakai. Seragam pembinaan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya berbentuk atasan lengan pendek dengan leher bentuk V serta celana pendek. Pemberian seragam pembinaan digunakan ketika ada kunjungan walikota maupun gubernur namun seragam pembinaan kurang semenjak penghuni UPTD Liponsos Keputih Surabaya *overload* hingga mencapai 1200 pada tahun 2013. Alasan seragam tersebut tidak diberikan dikarenakan jumlah seragam pembinaan hanya berkisar 400 sehingga tidak mencukupi untuk keseluruhan PMKS yang ada. Terkait tidak dilakukan pengadaan seragam pembinaan lagi, kepala UPTD Liponsos Keputih Surabaya menyatakan anggaran seragam yang terlalu besar. Seragam pembinaan yang tersedia saat ini

digunakan untuk *outbond* yang diikuti sebagian klien/peserta bimbingan keterampilan.

Hal kedua yang merupakan bentuk pelayanan sandang yakni pakaian layak pakai. Pakaian layak pakai di UPTD Liponsos Keputih Surabaya sudah disediakan oleh pemerintah. Selain dari persediaan pemerintah juga diperoleh pakaian dari donatur. Selama ini pakaian tersebut dirawat dengan mencucinya setiap hari. Jika pakaian sudah tidak layak maka pakaian tersebut akan dibakar oleh petugas UPTD Liponsos Keputih Surabaya.

Pelayanan sandang dilakukan oleh UPTD Liponsos Keputih Surabaya dengan menyediakan pakaian layak pakai bagi gelandangan dan pengemis. Pakaian layak pakai diperoleh dari donatur. Upaya UPTD Liponsos Keputih Surabaya mencukupi sandang yakni dengan mencuci pakaian gelandangan dan pengemis setiap hari. Pelayanan sandang melibatkan beberapa petugas disana namun selain itu juga melibatkan gelandangan dan pengemis yang mengerti untuk mencuci pakaiannya sendiri. Dalam pelayanan sandang di UPTD Liponsos Keputih Surabaya, petugas pelayanan sandang berjumlah 9 orang dan PMKS berjumlah 1358 sehingga ratio pekerja sosial dan PMKS yaitu 1:151. Ratio tersebut tidak ideal bila dibandingkan dengan ratio ideal pekerja sosial dengan PMKS yang ideal yakni 1:10. Permasalahan yang ditemui dalam pelayanan sandang yakni fasilitas berupa jemuran pakaian di UPTD Liponsos Keputih Surabaya yang tidak mencukupi. Pakaian gelandangan dan pengemis digantung di jendela kamar, halaman, pepohonan serta ada juga yang di atas pagar. Hal tersebut menyebabkan lingkungan sekitar barak menjadi tidak rapi.

Pelayanan sandang bagi gelandangan dan pengemis termasuk pelayanan yang penting. Kehidupan yang kurang layak dijalan menyebabkan seorang gelandangan dan pengemis kurang memperhatikan kesehatan dan kebersihan pakaian sehingga diharapkan adanya pelayanan sandang dapat memenuhi kebutuhan sandangnya. Semua informan memberikan informasi bahwa pelayanan sandang yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dapat memenuhi kebutuhan PMKS. Persediaan baju layak pakai di UPTD Liponsos dapat memenuhi kebutuhan seluruh gelandangan dan pengemis secara kuantitas dan kondisi pakaian. Pakaian yang tidak layak pakai dibuang dan dibakar.

Pelayanan sandang diberikan dengan memberikan pakaian bersih serta gelandangan dan pengemis memakainya secara bergantian. Jadi, mekanisme penyediaan pakaian layak pakai bukan seorang gelandangan dan pengemis diberikan

beberapa pakaian melainkan disediakan baju dalam almari yang akan digunakan oleh penghuni satu kamar maupun barak. Cara ini dianggap efektif oleh petugas dibandingkan memberi pakaian gelandangan dan pengemis satu persatu.

Perataan dalam pelayanan sandang dilakukan dengan upaya berupa mencuci setiap hari. Kegiatan ini dilakukan agar pakaian bersih yang dibutuhkan gelandangan dan pengemis dapat terpenuhi. Terkait perataan semua gelandangan dan pengemis dapat sekali kesempatan untuk mendapatkan satu pakaian bersih setiap hari namun hal tersebut tidak terjadi di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dikarenakan gelandangan dan pengemis ada yang sikapnya berganti-ganti pakaian 10 menit kemudian. Sandang yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan dengan menyediakan pakaian layak pakai di almari masing-masing kamar. Kemudian gelandangan dan pengemis mandi dan berganti pakaian sendiri terkecuali bagi gelandangan lanjut usia yang membutuhkan dibantu ketika mandi dan mengganti pakaian sendiri.

Ketepatan pelayanan sandang dilakukan dengan memberikan pakaian layak pakai kepada gelandangan dan pengemis sesuai dengan standar pelayanan sandang. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sangat tepat dilakukan, selain terkait pakaian juga mandi diwajibkan jika tidak mandi maka dimandikan.

Pelayanan sandang yang belum berjalan efektif sesuai dengan standar operasional prosedur yakni seragam pembinaan. Jika dianalisis, seragam pembinaan cukup dan berjalan dikarenakan yang mengikuti pembinaan keterampilan hanya 20-30 orang. Mereka juga yang menggunakan seragam itu untuk rekreasi agar memudahkan petugas dalam mengawasi namun saat bimbingan keterampilan tidak digunakan.

C. Pelayanan papan

Efektivitas pada pelayanan papan dapat ditinjau dari pencapaian tujuan pelayanan papan yang dilihat melalui pelayanan. Tujuan pelayanan papan adalah untuk memenuhi kebutuhan papan klien yang telah mengalami gangguan dalam kehidupan sosial dan/atau ekonomi sehingga dapat hidup layak dan dapat menjalankan peran sosialnya. Berdasarkan peraturan walikota Surabaya nomor 22 tahun 2013, pelayanan papan diberikan dengan membedakan jenis kelamin. Pelayanan papan yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya sudah disesuaikan dengan jenis kelamin, untuk gelandangan dan pengemis laki-laki berada di barak D sedangkan untuk gelandangan dan pengemis perempuan berada di barak C. Barak D terdiri dari kamar-kamar yang penataannya berbentuk

persegi dengan satu sudutnya terdapat pintu dan ditengahnya terdapat ruang bersantai. Barak C merupakan bangunan yang terdiri dari dua kamar besar ditata dengan bentuk huruf “L”.

Standar Pelayanan tempat tidur ideal diberikan dengan ukuran 208,28 cm x 91,44 cm. Ukuran tempat tidur yang diberikan kepada gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya 180 cm x 90 cm. Barak laki-laki terdiri dari 32 kamar, masing-masing dengan ukuran 3 x 4 m. Berdasarkan data Desember 2014 jumlah gelandangan dan pengemis berjumlah 56 sehingga rata-rata diisi 1-2 orang sehingga setiap gelandangan dan pengemis laki-laki mendapatkan pelayanan papan 2 m x 1,5 m. Sedangkan untuk barak perempuan terdiri dari dua kamar berukuran 4x 26 m, masing-masing terdapat kamar mandi berukuran 0,8 m x 1 m sehingga tersisa 4 m x 25 m. Setiap kamar 4 m x 25 m tersebut berisi 46 gelandangan dan pengemis sehingga ukuran pelayanan papan setiap gelandangan dan pengemis adalah 200 cm dan 108,7 cm.

Permasalahan yang ada dalam pelayanan papan yakni *overload*. Berawal dari pemberitaan *online* yang kemudian peneliti gali informasi ketika penelitian, terdapat informasi mengenai UPTD Liponsos Keputih yang *overload*. Hal tersebut dikarenakan bangunan yang terbatas namun jumlah PMKS semakin banyak. Akibat dari *overload* tersebut papan untuk gelandangan dan pengemis perempuan, satu kamar bercampur dengan Wanita Tuna Susila sedangkan satu kamar lagi bercampur dengan psikotik. Untuk menanggulangi papan yang *overload*, pemerintah membuat pemulangan dan penyaluran/ rujukan. Selain itu terdapat permasalahan dalam pelayanan papan yakni terdapat penghuni laki-laki yang melarikan diri. Jika dibandingkan dengan keamanan barak perempuan, barak laki-laki hanya menggunakan pengamanan satu kunci yang dikunci setiap waktu sedangkan di barak perempuan terdapat dua pintu yakni pintu kamar dan pintu barak yang tetap terkunci dan hanya dibuka ketika ada perlu saja. akibatnya banyak fasilitas yang rusak sedangkan untuk perempuan tempatnya kotor.

Efisiensi pelayanan papan berkaitan dengan sumber daya manusia yang terlibat yaitu petugas kebersihan dan petugas keamanan. Setiap barak mempunyai petugas kebersihan barak satu orang juga ada beberapa petugas keamanan. Pembersihan barak gelandangan dan pengemis juga dibantu oleh gelandangan dan pengemis itu sendiri. Hal tersebut dikarenakan kurangnya petugas kebersihan barak. Masalah ini sama dengan pelayanan pangan yang kekurangan juru masak, dalam pelayanan papan

kekurangan petugas kebersihan. Dalam pelayanan papan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya, jumlah petugas pelayanan papan yakni 29 orang dan PMKS berjumlah 1358 sehingga ratio pekerja sosial dan PMKS yaitu 1:47 (dibulatkan). Ratio tersebut tidak ideal bila dibandingkan dengan ratio ideal pekerja sosial dengan PMKS yang ideal yakni 1:10.

Anggaran pelayanan papan juga diperoleh dari APBD. Anggaran untuk memperbaiki fasilitas yang rusak dan pengadaan barang habis pakai seperti perlengkapan mandi. Terkait dengan *overload*, pemerintah UPTD Liponsos Keputih membangun satu bangunan untuk psikotik dikarenakan mereka yang berada di barak gelandangan dan pengemis perempuan. Namun hal tersebut tidak lantas membuat pelayanan papan gelandangan dan pengemis tidak berbagi dengan penghuni Wanita Tuna Susila dan psikotik, dikarenakan penderita psikotik yang dipindah hanyalah psikotik dengan kategori sedang sedangkan untuk kategori ringan masih menjadi satu barak dengan gelandangan dan pengemis.

Fasilitas yang pernah diberikan oleh donatur kepada PMKS yakni karpet sedangkan untuk perlengkapan dari pemerintah sendiri menyiapkan bantal dan kasur. Istilah menggelandang sangat erat dengan berjalan di luar rumah karena tidak mempunyai rumah. Adanya kegiatan pemberian papan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan klien atas kebutuhan primernya tersebut. Pelayanan papan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya bagi gelandangan dan pengemis laki-laki dapat dikatakan dapat memenuhi kebutuhan gelandangan dan pengemis, hal tersebut dilihat dari informasi bahwa papan untuk gelandangan dan pengemis laki-laki mampu menampung lebih dari 100 orang. Namun terdapat permasalahan yang ada di barak gelandangan dan pengemis laki-laki yaitu beberapa orang melarikan diri, hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan gelandangan dan pengemis terhadap pelayanan papan. Menurut beberapa informan adanya orang-orang yang melarikan diri dikarenakan terbiasa hidup menggelandang dan menginginkan kebebasan.

Berbeda dengan pelayanan papan bagi gelandangan dan pengemis laki-laki, pelayanan papan bagi gelandangan dan pengemis perempuan yang terdiri dari dua kamar dapat diisi banyak orang tersebut tidak ada yang melarikan diri. Penjagaan yang ada di barak gelandangan dan pengemis antara laki-laki dan perempuan tidak sama. Bila barak perempuan pengawasannya lebih mudah karena hanya tersekat pagar besi sedangkan barak laki-laki tembok tinggi. Selain itu, pintu kamar gelandangan

dan pengemis perempuan dikunci dan dibuka ketika ada perlu saja sedangkan laki-laki dibuka ketika siang hari.

Jika hal ini dikaitkan dengan fungsi UPTD Liponsos Keputih Surabaya sebagai tempat penampungan sementara pelayanan papan gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya cukup memenuhi kebutuhan klien atas kebutuhan primernya. Kendala yang ditemui adalah gelandangan dan pengemis perempuan yang dicampur dengan wanita tuna susila sedangkan satu kamar yang lainnya juga harus berbagi dengan psikotik dikarenakan tempat psikotik yang *overload*. Namun kenyataannya, hal tersebut tidak dipermasalahkan oleh gelandangan dan pengemis dikarenakan psikotik yang tinggal dalam barak gelandangan dan pengemis dirasa oleh beberapa informan tidak terlalu mengganggu dan sikapnya tidak jauh dari sebagian gelandangan dan pengemis yang berada pada satu barak yang juga kurang menjaga kebersihan. Psikotik yang ada dalam barak C ini mengalami gangguan mental yang ringan daripada yang berada di barak A dan barak B.

Masalah lain yang berada pada barak C dan D yakni seringnya perlengkapan tidur yang hilang. Beberapa informan menyebutkan bahwa perlengkapan tidur hilang dikarenakan sering dibawa pulang oleh para gelandangan dan pengemis ketika dipulangkan. Selain karena itu, juga beberapa gelandangan dan pengemis sering mengambil tempat tidur temannya untuk ditumpuk. Hal ini membuat UPTD Liponsos Keputih melakukan upaya pemenuhan kebutuhan fasilitas papan bagi gelandangan dan pengemis, dengan memberikan fasilitas dan memastikan seorang gelandangan dan pengemis mendapatkan fasilitas yang sama ketika dia baru masuk UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Bila ada kejadian fasilitas yang diambil oleh temannya dan dilaporkan kepada petugas maka petugas segera menindaklanjuti namun jika tidak, permasalahan tersebut akan diketahui petugas ketika ada penghuni baru.

Perataan pelayanan papan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan dengan mengisi barak sesuai dengan kapasitasnya sehingga seorang gelandangan dan pengemis dapat tidur dengan nyaman. Upaya perataan yang dilakukan oleh UPTD Liponsos Keputih Surabaya yakni dengan memberikan perlengkapan tidur seorang PMKS. Setiap gelandangan dan pengemis diberikan kasur dan bantal. Setiap gelandangan dan pengemis berhak untuk mendapatkan fasilitas yang sama dengan penghuni lain. Pelayanan papan yang ada di UPTD

Liponsos Keputih Surabaya semua jenis PMKS mendapatkan fasilitas perlengkapan tidur dan juga kamar mandi didalam kamar dan barak kecuali untuk jenis psikotik yang tidur beralaskan lantai.

Pelayanan papan diberikan untuk orang yang terbiasa menggelandang dirasa sangat tepat diberikan kepada gelandangan dan pengemis yang tidak mempunyai rumah untuk berteduh. Untuk menunjang pelayanan papan disesuaikan dengan tempat yang layak bagi PMKS maka dilakukan upaya pemantauan. Hal tersebut dilakukan oleh kepala UPTD Liponsos Keputih Surabaya kepada kinerja petugas serta walikota Surabaya yang memantau kegiatan pelayanan papan yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Hal yang sering dikritisi oleh Walikota Surabaya yakni berkaitan dengan kebersihan.

Pelayanan papan yang diberikan secara tepat dapat membantu PMKS memenuhi kebutuhan primer. Namun fakta di lapangan, banyak PMKS yang diserahkan oleh keluarganya sendiri, alasannya hanya menitipkan dan kalau sembuh akan dijemput tapi hal tersebut tidak terbukti. Menurut dari beberapa informan, semua jenis PMKS yang dititipkan sering tidak diambil lagi. Dari hasil observasi, peneliti menemukan banyaknya gelandangan dan pengemis yang lanjut usia. Beberapa diantaranya dititipkan oleh keluarga dan keluarganya tidak pernah menjenguk. UPTD Liponsos Keputih Surabaya tidak dapat melakukan penolakan PMKS yang terjaring razia maupun penyerahan warga beda dengan UPTD milik provinsi yang tidak mau menerima penghuni lebih dari kapasitas. Jika *overload*, UPTD Liponsos Keputih Surabaya dengan Dinas Sosial dan pemerintah kota Surabaya memilih untuk mengantisipasi *overload* dengan melakukan pemulangan dan penyaluran daripada menolak PMKS yang masuk.

D. Pelayanan Pembinaan

Efektivitas pada pelayanan pembinaan dapat ditinjau dari pencapaian tujuan pelayanan pembinaan yang dilihat melalui pelayanan serta produk yang dihasilkan. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013, pelayanan pembinaan terdiri dari 4 bimbingan yaitu bimbingan mental, bimbingan jasmani, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan.

Bimbingan jasmani di UPTD Liponsos Keputih Surabaya tidak terlaksana sejak 2 tahun terakhir. Bimbingan jasmani untuk para PMKS dirasakan tidak efisien oleh pihak UPTD Liponsos Keputih Surabaya dikarenakan bimbingan jasmani yang dilaksanakan dalam bentuk baris berbaris.

Alasan bimbingan jasmani tidak berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yakni dikarenakan hasil keputusan UPTD Liponsos Keputih Surabaya dan Dinas Sosial Surabaya yang sepakat untuk menghilangkan bimbingan jasmani.

Bimbingan sosial di UPTD Liponsos Keputih Surabaya tidak terdapat kegiatan konseling dan sebagainya. Sedangkan menurut pada pernyataan Ibu Sri untuk bimbingan sosial UPTD Liponsos Keputih Surabaya dijadikan satu kegiatan dengan bimbingan mental sehingga nama bimbingan menjadi bimbingan sosial mental. Adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia yang ada di UPTD Liponsos Keputih merupakan salah satu alasan untuk bimbingan sosial dijadikan satu dengan bimbingan mental.

Bimbingan mental diungkapkan oleh Ibu Sri Supatmi selaku Kepala UPTD Liponsos Keputih Surabaya adalah untuk memberikan kegiatan yang positif dan dapat mengalihkan kegiatan melamun kepada kegiatan yang bermanfaat. Oleh sebab itu, bimbingan mental yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan rutin setiap hari Senin-Jumat pukul 15.00 sedangkan untuk nonmuslim dilakukan setiap hari Selasa. Bimbingan mental di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan oleh Gus Luthfi atau santrinya. Sedangkan untuk bimbingan non muslim juga didatangkan pendeta. UPTD Liponsos Keputih Surabaya memberi waktu untuk ustadz ataupun pendeta yang lain jika mau mengisi bimbingan mental dihari libur yakni hari Sabtu dan Minggu. Upaya dalam melaksanakan program pelayanan pembinaan yakni, memberikan *reward* bagi gelandangan dan pengemis berupa makanan.

Pembinaan dilakukan untuk mengisi waktu, melatih mental dan keterampilan namun hal tersebut nampaknya kurang dapat memuaskan gelandangan dan pengemis. Gelandangan dan pengemis yang terbiasa hidup dengan meminta-minta malas untuk mengikuti bimbingan yang ada. Mereka lebih suka menghabiskan waktu dengan bermalasan, tiduran maupun bermain HP bagi yang membawa HP. Ada juga yang menghabiskan waktu senggang dengan mengikuti kegiatan pembinaan namun itu hanya berlaku untuk beberapa orang saja. Gelandangan dan pengemis serta wanita tuna susila merupakan dua jenis PMKS yang paling tidak mempunyai minat dengan pelatihan. Pembinaan hanya diikuti oleh penderita psikotik dan beberapa gelandangan dan pengemis. Selain itu dikarenakan usia gelandangan pengemis yang sudah lanjut membuat mereka tidak tertarik untuk mengikutinya.

Hal tersebut juga terjadi dalam bimbingan mental UPTD Liponsos Keputih Surabaya yang mendatangkan orang yang berkompeten namun tingkat minat sebagian besar gelandangan dan pengemis juga rendah. Pemberian bimbingan mental di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dimaksudkan untuk memberikan kegiatan positif dan memberi semangat kepada PMKS, namun yang mengikuti sebagian besar penderita psikotik ringan sedangkan gelandangan dan pengemis berpendapat tidak akan mengikuti dikarenakan tidak memberikan kesenangan secara langsung.

Bimbingan yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya yang kedua yakni bimbingan keterampilan. Efektivitas bimbingan keterampilan dilihat dari hasil produksi klien. Hasil produksi klien UPTD Liponsos Keputih Surabaya dijual di beberapa tempat yakni DTC, royal dan BG Junction. Hasil penjualan barang-barang tersebut di simpan untuk membeli bahan-bahan untuk bimbingan keterampilan dan sebagai penghargaan UPTD Liponsos Keputih juga menggunakan hasil penjualan untuk rekreasi PMKS. Kekurangan dalam bimbingan keterampilan yaitu tidak adanya program berkelanjutan setelah mereka dibina kemudian dipulangkan berupa bantuan modal bahan maupun modal uang. Hal tersebut dikarenakan fungsi UPTD yang memang membina sementara sedangkan jika mereka dapat berkembang dilakukan rujukan ke UPT yang memang sesuai dengan jenisnya agar diberikan bimbingan lanjutan.

Bimbingan keterampilan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan oleh Bapak Supriyadi serta istri dan Ibu Maret. Menurut keterangan Ibu Sri adanya bimbingan keterampilan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya hanya bermodalkan bahan dan guru. Dari awal diadakan sampai saat ini, kas hasil penjualan produk keterampilan lebih dari sepuluh juta. Pengeluaran biasanya digunakan membeli bahan keterampilan juga rekreasi peserta bimbingan keterampilan. Upaya pihak UPTD Liponsos Keputih Surabaya dengan pelatih dalam melaksanakan bimbingan keterampilan dengan *reward* 4 bulan sekali rekreasi.

Perataan pembinaan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan dengan memberikan makanan kecil agar PMKS tertarik untuk mendapatkan haknya berupa kesempatan mengikuti pembinaan. Selain itu, PMKS yang mengikuti bimbingan keterampilan juga memperoleh kesempatan untuk rekreasi empat bulan sekali. Namun hal tersebut belum memberikan efek ketertarikan bagi gelandangan dan pengemis untuk mengikuti pembinaan bahkan untuk gelandangan dan

pengemis hanya beberapa yang mengikuti. Berbagai upaya dilakukan dengan mengajak gelandangan dan pengemis utamanya perempuan untuk mengikuti bimbingan namun hal tersebut sangat sulit dilakukan dikarenakan kebiasaan yang sulit dihilangkan.

Sesuai dengan tujuan Pelayanan Kesejahteraan Sosial untuk meningkatkan kemampuan klien menjalankan peranan sosialnya yang telah mengalami gangguan dalam kehidupan sosial dan/atau ekonomi sehingga dapat menjalankan peran sosialnya secara mandiri sesuai dengan potensi yang dimiliki. Pembinaan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya sangat tepat diberikan kepada penghuni UPTD. Dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, didatangkan orang yang sudah kompeten di bidangnya. Kegiatan keterampilan mendatangkan pelatih yang kompeten tentang UKM yang tidak hanya di Surabaya namun Jawa Timur bahkan Luar Jawa. Setelah dipulangkan, bimbingan keterampilan yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya tidak terdapat kegiatan berkelanjutan seperti adanya pemberian modal yang ada di sebagian UPT yang memiliki kegiatan yang sama. Hal tersebut dikarenakan UPTD merupakan penampungan sementara yang seluruh jenis PMKS ada disana. PMKS tersebut sesuai Standar Operasional Prosedur hanya berada di UPTD minimal selama dua hari dan maksimal selama 5 hari. Hal ini tidak diikuti dengan tingkat minat sebagian besar gelandangan dan pengemis yang lebih memilih bermalas-malasan dengan tidur dan bermain HP. PMKS yang mengikuti bimbingan keterampilan adalah jenis psikotik ringan.

E. Responsivitas

Responsivitas sangat berkaitan dengan respon klien dalam menilai pelaksanaan program sosial dasar dan upaya menanggapi kebutuhan masyarakat. Adanya efektivitas, efisiensi, kecukupan dan pemerataan program akan menghasilkan respon yang baik dari penerima program. Responsivitas berkenaan dengan respon klien dalam menilai pelaksanaan Pelayanan Sosial Dasar dan upaya-upaya pelaksana dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Dari hasil penelitian pada subbab sebelumnya, hasil penilaian responsivitas diolah berdasarkan pelayanan yang diberikan sehingga dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Pelayanan Pangan

Responsivitas gelandangan dan pengemis terhadap pelayanan pangan yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya memperoleh hasil 59,27% dengan kategori cukup responsif. Hal tersebut menunjukkan terdapat respon positif dengan adanya pelayanan pangan namun juga terdapat respon yang kurang terkait dengan

kepedulian petugas dalam memperbaiki fasilitas terkait dengan pelayanan pangan, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan pangan, ketanggapan petugas dalam menyikapi keluhan gelandangan dan pengemis dalam pelayanan pangan.

2. Pelayanan Sandang

Responsivitas gelandangan dan pengemis terhadap pelayanan sandang yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya memperoleh hasil 64,9% dengan kategori responsif. Responsivitas gelandangan dan pengemis yang merupakan target sasaran diperoleh hasil yang cukup responsif, responsif dan sangat responsif. Kurang responsif hanya ditunjukkan terkait sikap petugas dalam melayani permintaan kebutuhan terkait dengan pelayanan sandang yang memperoleh presentase 34 %.

3. Pelayanan Papan

Responsivitas gelandangan dan pengemis terhadap pelayanan papan yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya memperoleh hasil 52,4% dengan kategori cukup responsif. Pada responsivitas pelayanan papan, sangat responsif dalam hal ketanggapan petugas dalam menyikapi keluhan gelandangan dan pengemis dalam pelayanan papan yaitu diperoleh pada skor 85,3% sedangkan kurang responsif ditunjukkan klien pada item pertanyaan upaya penyediaan fasilitas penunjang untuk pelayanan papan, responsivitas petugas dalam menindak lanjuti kritik dan saran gelandangan dan pengemis terkait dengan pelayanan papan dan petugas memberikan tempat tidur yang cukup untuk klien.

4. Pelayanan Pembinaan

Responsivitas pelayanan pembinaan dilakukan dengan pendekatan kualitatif, hal tersebut dikarenakan hampir semua gelandangan dan pengemis tidak mengikuti pelayanan pembinaan. Sehingga ketika hal tersebut jawaban yang didapat adalah tidak dan tidak tahu. Responsivitas terhadap pelayanan pembinaan sangat rendah. Dari kuesioner yang diberikan kepada 30 orang sampel hanya terdapat satu orang yang mengikuti bimbingan keterampilan secara rutin sedangkan yang lainnya pernah tapi hanya satu dua kali. Berdasarkan hasil wawancara dengan satu orang gelandangan perempuan yang mengikuti keterampilan, sangat responsif dikarenakan adanya kesempatan untuk mengikuti lomba namun hal berbeda diungkapkan oleh gelandangan laki-laki yang menyebutkan bahwa bimbingan keterampilan hanya diikuti oleh

perempuan. Hal itu juga tidak jauh berbeda dengan bimbingan mental, pada bimbingan mental terdapat beberapa orang yang pernah mengikuti namun tidak rutin.

Berikut hasil penilaian responsivitas gelandangan dan pengemis terhadap pelayanan sosial dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya:

Tabel 4.40 Hasil Penilaian Responsivitas Gelandangan dan Pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya

Item Pertanyaan	Jumlah	(%)	Kategori
Sikap petugas dalam melayani permintaan kebutuhan terkait dengan pelayanan pangan	104	59,3%	Responsif
Upaya penyediaan fasilitas pada pelayanan pangan	87	58%	Cukup Responsif
Upaya petugas memberikan variasi pada pelayanan pangan	67	44,7%	Cukup Responsif
Responsivitas petugas dalam menindak lanjuti kritik dan gelandangan dan pengemis terkait dengan pelayanan pangan	81	54%	Cukup Responsif
Kepedulian petugas dalam memperbaiki fasilitas terkait dengan pelayanan pangan	50	33,3%	Kurang Responsif
Sikap petugas dalam melayani permintaan kebutuhan terkait dengan pelayanan sandang	51	34%	Kurang Responsif
Upaya penyediaan fasilitas penunjang untuk pelayanan sandang	94	62,7%	Responsif
Responsivitas petugas dalam menindak lanjuti kritik dan saran gelandangan dan pengemis terkait dengan pelayanan sandang	124	82,67%	Sangat Responsif
Kepedulian petugas dalam memperbaiki fasilitas terkait dengan pelayanan sandang	113	75,33%	Responsif
Sikap petugas dalam melayani permintaan kebutuhan terkait dengan pelayanan papan	62	41,3%	Cukup Responsif
Upaya penyediaan fasilitas penunjang untuk pelayanan papan	50	33,3%	Kurang Responsif
Responsivitas petugas dalam menindak lanjuti kritik dan gelandangan dan pengemis terkait dengan pelayanan papan	48	32%	Kurang Responsif
Kepedulian petugas dalam memperbaiki fasilitas terkait dengan pelayanan papan	85	56,7%	Cukup Responsif
Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan pangan	55	36,7%	Kurang Responsif
Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sandang	63	42%	Cukup Responsif
Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan papan	94	62,67%	Responsif
Ketepatan petugas dalam pelayanan pangan yang dibutuhkan klien	105	70%	Responsif
Petugas memberikan klien makan sesuai dengan porsi (tidak merasa kurang)	129	86%	Sangat Responsif
Ketepatan petugas dalam pelayanan sandang yang dibutuhkan klien	130	86,67%	Sangat Responsif
Petugas memberikan pakaian yang cukup kepada klien	111	74%	Responsif
Ketepatan petugas dalam pelayanan papan yang dibutuhkan klien	88	58,67%	Cukup Responsif

Petugas memberikan tempat tidur yang cukup untuk klien	47	31,3%	Kurang Responsif
Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan pangan dilakukan 3 kali sehari	132	88%	Sangat Responsif
Ketelitian petugas memberikan pelayanan pangan dilakukan dengan mempertimbangkan lauk yang baik	137	91,3%	Sangat Responsif
Ketelitian petugas memberikan pelayanan sandang dilakukan memberikan pakaian layak pakai	132	88%	Sangat Responsif
Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan papan dilakukan menurut jenis kelamin	106	70,67%	Responsif
Tanggungjawab petugas memberi kepastian waktu jika pelayanan pangan tidak tepat waktu	65	43,3%	Cukup Responsif
Tanggungjawab petugas memberi kepastian waktu kepada klien mendapatkan pelayanan sandang	70	46,7%	Cukup Responsif
Ketanggapan petugas dalam menyikapi keluhan gelandangan pengemis dalam pelayanan pangan	55	36,7%	Kurang Responsif
Ketanggapan petugas dalam menyikapi keluhan gelandangan pengemis dalam pelayanan sandang	86	57,3%	Cukup Responsif
Ketanggapan petugas dalam menyikapi keluhan gelandangan pengemis dalam pelayanan papan	128	85,3%	Sangat Responsif
TOTAL	2749	59,1%	Cukup Responsif

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa responsivitas gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya diperoleh 59,1% yang artinya cukup responsif.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Evaluasi Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dikaji dengan teori yang dikembangkan William N.Dunn. Pada pelayanan pangan, efektivitas terlihat dari pencapaian tujuan untuk memenuhi kebutuhan pangan yang dilakukan dengan frekuensi makan 3 kali sehari dan mempertimbangkan gizi namun tidak disertai dengan jam makan yang pasti. Upaya mempertimbangkan gizi dilakukan dengan konsultasi kepada ahli gizi. Efisiensi terkait anggaran makanan setiap kali makan gelandangan dan pengemis mendapatkan Rp. 15.000, bila terjadi *overload* namun dianggap anggaran masih cukup, Kepala UPTD Liponsos Keputih tidak mengajukan anggaran lebih. Ratio Sumber daya manusia dalam Pelayanan Pangan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya tidak proporsional dengan jumlah PMKS sehingga dilakukan pemberdayaan kepada gelandangan dan pengemis yang mau membantu juru masak dalam menyiapkan makanan. Fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pangan, yakni peralatan makan yang diperoleh dari pemerintah juga donatur sedangkan permasalahan dalam fasilitas yaitu kompor

yang terkadang tidak menyala sehingga pelayanan pangan diberikan terlambat.

Kecukupan dalam pelayanan pangan juga dilakukan dengan pemenuhan secara porsi dan upaya memvariasi makanan. Perataan pelayanan pangan di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan dengan membagi secara merata dan memastikan setiap gelandangan dan pengemis mendapatkan pelayanan yang sama agar tidak berebut makanan. Ketepatan pelayanan papan dapat terlihat dari keputusan jenis pelayanan ini didasarkan pada kebutuhan primer selain itu juga diberikan kepada seluruh gelandangan dan pengemis yang ada di UPTD Liponsos Keputih Surabaya.

Pelayanan sandang berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 terdapat ketentuan seragam pembinaan namun sejak *overload* pada tahun 2013, seragam pembinaan tersebut tidak mencukupi untuk seluruh PMKS sehingga saat ini hanya digunakan untuk rekreasi peserta keterampilan. Hal tersebut bukan merupakan permasalahan dikarenakan seragam pembinaan tetap dipakai oleh peserta keterampilan meskipun tidak saat bimbingan berlangsung. Efisiensi pelayanan sandang terkait sumber daya manusia tidak proporsional dengan jumlah gelandangan dan pengemis sehingga untuk mencuci setiap hari dilakukan oleh petugas yang dibantu gelandangan dan pengemis. Permasalahan fasilitas untuk pelayanan sandang yakni tempat menjemur pakaian yang berada di pagar, halaman, pohon dekat barak dan dalam kamar. Kecukupan pelayanan sandang dalam pemenuhan kebutuhan gelandangan dan pengemis dilakukan dengan menyediakan pakaian dengan kondisi layak pakai sedangkan yang tidak layak dibuang dan dibakar. Perataan pelayanan sandang, gelandangan dan pengemis mendapatkan pakaian setiap harinya namun ada juga yang menggunakan baru 10 menit sudah berganti. Ketepatan terlihat dari sandang juga merupakan kebutuhan primer sehingga sangat penting untuk gelandangan dan pengemis meningkatkan peran sosialnya.

Pada pelayanan papan, efektivitas terlihat dari pencapaian tujuan memenuhi kebutuhan sandang gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih Surabaya sudah sesuai dengan ketentuan berdasarkan jenis kelamin. Sumber daya manusia dalam pelayanan papan juga tidak proporsional, setiap barak terdapat satu petugas kebersihan. Fasilitas yang diberikan dalam pelayanan papan yakni karpet, kasur dan bantal. Kecukupan pelayanan papan terkait pemenuhan kebutuhan gelandangan dan pengemis, permasalahan yang muncul yakni terdapat PMKS

laki-laki yang melarikan diri hampir setiap bulan. Permasalahan barak gelandangan dan pengemis perempuan yakni papan yang berbagi dengan wanita tuna susila dan psikotik ringan. Perataan pelayanan papan dilakukan dengan memberikan kamar dan fasilitas kasur yang ketika awal masuk UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Pelayanan papan diberikan kepada gelandangan dan pengemis dikarenakan hidupnya yang menggelandang sehingga ini kegiatan ini dianggap tepat diberikan kepada PMKS oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Pelayanan pembinaan UPTD Liponsos Keputih Surabaya tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 pasal 7 yang menyebutkan ada empat bimbingan. Bimbingan jasmani tidak terlaksana sejak tahun 2013 sedangkan bimbingan sosial menurut Kepala UPTD Liponsos Keputih Surabaya digabung dengan bimbingan mental. Efektivitas terlihat dari pelaksanaan bimbingan mental muslim dilakukan oleh Ustadz setiap hari Senin-Jum'at sore pukul 15.00 WIB dan bimbingan non muslim dilakukan oleh pendeta hari Selasa pukul 13.00 WIB. Bimbingan mental tersebut diikuti oleh sebagian besar penderita psikotik sedangkan gelandangan dan pengemis hanya satu dua orang namun tidak rutin.

Bimbingan keterampilan dilakukan setiap hari Senin-Jum'at pagi pukul 10.00 WIB. Bimbingan keterampilan berbentuk pembuatan keset, tas dan keterampilan lainnya yang kemudian dijual di DTC, royal dan BG Junction. Hasil penjualan tersebut kemudian digunakan untuk membeli bahan dan rekreasi 4 bulan sekali bagi peserta keterampilan. Bimbingan keterampilan tersebut juga hanya diikuti oleh sebagian besar penderita psikotik sedangkan gelandangan dan pengemis hanya satu orang yang rutin mengikuti hingga diikutkan lomba menjahit.

Responsivitas Pelayanan Sosial Dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya dapat disimpulkan dalam kategori penilaian cukup responsif. Namun, terdapat kurangnya responsivitas terkait sikap petugas dalam pelayanan sandang, upaya penyediaan fasilitas penunjang untuk pelayanan papan, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan pangan, petugas memberikan tempat tidur yang cukup untuk klien serta ketanggapan petugas dalam menyikapi keluhan gelandangan dan pengemis dalam pelayanan pangan. Sedangkan untuk pelayanan pembinaan, dilakukan dengan pendekatan kualitatif dikarenakan partisipasi dari gelandangan dan pengemis yang menunjukkan sebagian dari mereka tidak tertarik terhadap bimbingan karena tidak memberikan keuntungan langsung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang bisa diberikan sebagai hasil identifikasi kekurangan pada pelaksanaan Pelayanan Sosial Dasar di UPTD Liponsos Keputih Surabaya yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam menyempurnakan pelaksanaan program sosial dasar selanjutnya, antara lain :

1. Perlu menambah juru masak dan perbaikan fasilitas kompor untuk merespon kendala dalam pelayanan pangan.
2. Perlu pengadaan peralatan menjemur sehingga kondisi dalam kamar maupun barak terjaga kebersihannya dan upaya memberdayakan gelandangan dan pengemis dengan mencuci baju yang telah dipakainya sehingga banyak yang aktif membantu untuk merespon adanya kendala pelayanan sandang.
3. Perlu adanya pengamanan barak yang lebih pada malam hari untuk merespon kendala yang ada dalam pelayanan papan terkait gelandangan dan pengemis yang melarikan diri.
4. Perlu upaya persuasif dari petugas berupa ajakan sehingga partisipasi gelandangan dan pengemis dapat ditingkatkan untuk merespon sedikitnya peserta yang mengikuti pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan* . Jakarta: Aneka Cipta.

Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial Pusat Data Informasi Kesejahteraan Sosial. 2012. *Kementerian Sosial dalam Angka Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta.

Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, cetakan ke 2. Terjemahan Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dinas Sosial Jawa Timur. 2013. *Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah*. (dinsos.jatimprov.go.id/download/pprg.htm?download...penyuluhan-a, diakses 15 Juni 2014)

Dinas Sosial Surabaya. 2013. *Informasi Laporan Penyelenggara Pemerintah Daerah (ILPPD) Kota Surabaya Tahun 2013*. (www.Surabaya.go.id/files.php?id=3061, 12 Juni 2014)

Dokumen UPTD Liponsos Keputih Surabaya tahun 2013-2014.

Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hakim, Lukman. 2014. *Risma 'bebaskan' 52 gelandangan & orang gila*. (<http://daerah.sindonews.com/read/850218/23/risma-bebaskan-52-gelandangan-orang-gila>, diakses 10 Oktober 2014).

Hikmat, Harry. 2012. *Kementerian Sosial dalam Angka Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Balai Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial.

Irmansyah, dkk. 2010. *Evaluasi Program Pelayanan Sosial Anak Di Panti Sosial Asuhan Anak Seroja Kabupaten Bone*. (Pasca.Unhas.Ac.Id/Jurnal/Files/7d9431cd081ac94425138badd643dc00.Pdf, diakses 21 Juni 2014)

Menteri Hukum dan HAM. 2009. Undang-undang No. 11 Tahun 2009 *Kesejahteraan Sosial*. Jakarta.

Nugroho D., Riant. 2006. *Kebijakan Publik Formulasi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Santosa, Adi. 2014. *Studi Antropometri Pada Ruang Rawat Inap Utama Gedung Lukas, Rumah Sakit Panti Rapih, Yogyakarta*.

Sekretaris Daerah Kota Surabaya. 2013. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesejahteraan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Lingkungan Pondok Sosial Keputih Pada Dinas Sosial Surabaya*. Surabaya.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2011a. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2011b. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, cetakan ke empatbelas. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R& D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Wibowo, Eddi. 2004. *Kebijakan Public Pro Civil Society*. Yogyakarta: YAPI.

Yunita. 2014. *Daya Tampung Liponsos Keputih Overload*. (www.beritajatim.com, diakses 08 April 2014).