

KINERJA DINAS SOSIAL KOTA PONTIANAK DALAM MENANGANI PENGEMIS DI KOTA PONTIANAK

Oleh :

RIZKY ADITYA FERANANDA^{1*}

NIM. E1011141073

Dr. Dedi Kusnadi, M.Si², Deni Darmawan, SE, M.Si²

*Email: rizky.aditya.raf@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena masih banyaknya jumlah pengemis di Kota Pontianak yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman dalam melakukan aktivitasnya, hal ini dikarenakan kinerja Dinas Sosial yang masih belum maksimal dalam mengurangi jumlah pengemis seperti razia yang dilakukan oleh petugas masih belum rutin, masih banyaknya pengemis sehingga kinerja dianggap masih rendah dan tidak adanya panti rehabilitas khusus pengemis sehingga pengemis hanya dibina melalui pendataan saja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Kasi Palayanan Disabilitas Lansia dan Orang Terlantar Dinas Sosial Kota Pontianak, pegawai honorer, pengemis dan tokoh masyarakat Kota Pontianak. Hasil penelitian yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam menangani pengemis dinilai sudah optimal walaupun hasil yang didapatkan masih kurang maksimal dengan alasan anggaran dana belum cukup untuk mengembangkan program-program yang sudah ada. Saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini adalah membangun panti rehabilitas khusus pengemis, pembinaan yang dilakukan berkelanjutan tidak hanya sekedar pendataan saja, mengadakan razia rutin untuk mengurangi jumlah pengemis dengan melakukan pengawasan di beberapa tempat lainnya, penulis mengharapkan Dinas Sosial melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang larangan memberi uang ke pengemis dan menerapkan sanksi Peraturan Daerah yang berlaku agar ada efek jera sehingga Dinas Sosial dapat cepat mengembangkan program-program yang sudah ada sehingga jumlah pengemis dapat berkurang.

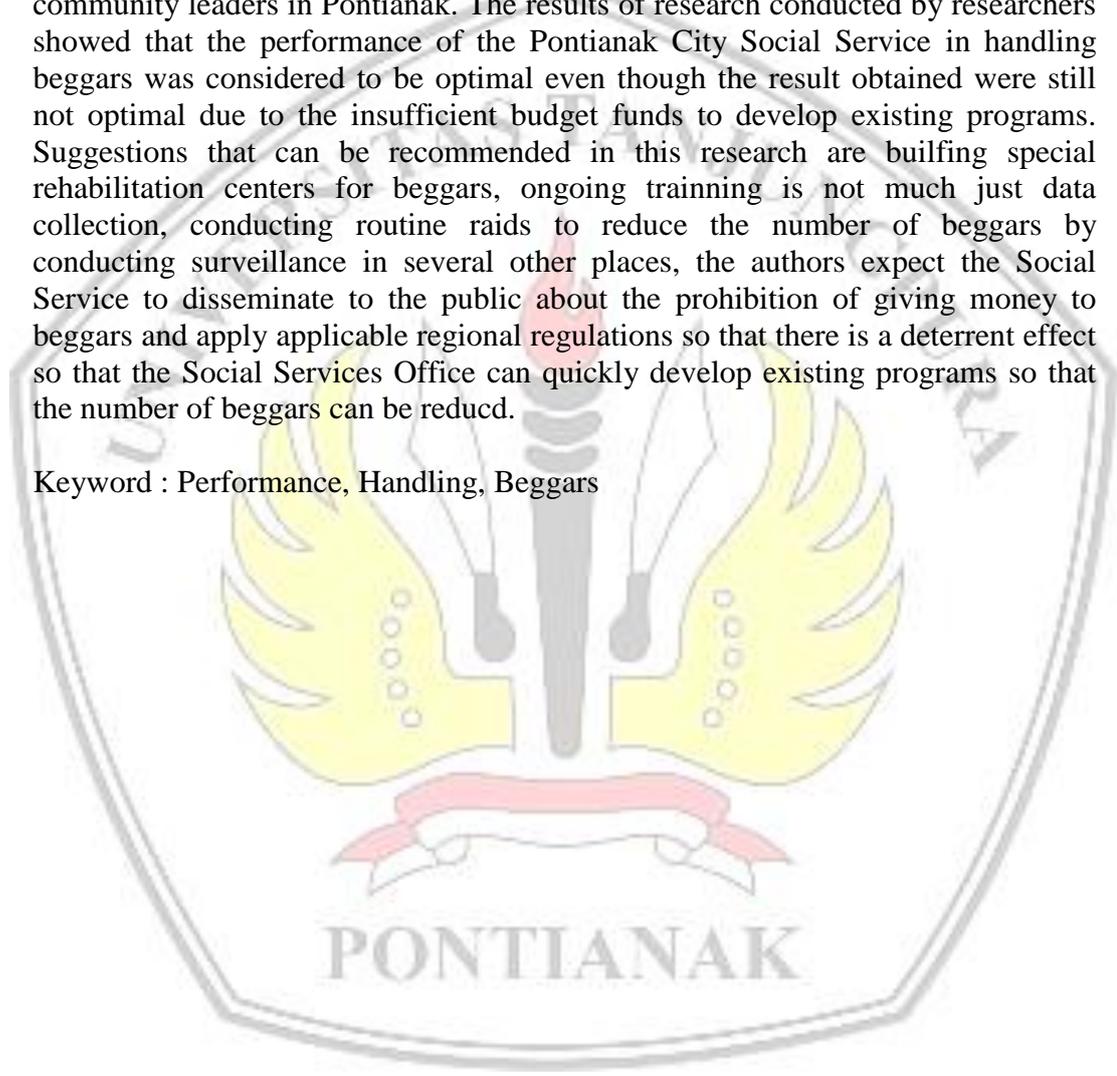
Kata kunci : Kinerja, Penanganan, Pengemis

ABSTRAK

Rizky Aditya Ferananda : Pontianak City Social Service Performance in Handling Beggars in Pontianak City. **Thesis, Public Administration Study Program, Faculty Of Social and Political Sciences, Tanjungpura University. Pontianak. 2019.**

This research was conducted because there are still many beggars in the city of Pontianak that make people feel uncomfortable in carrying out their activities. This is because the Social Service's performance is still not optimal in reducing the number of beggars. Raids conducted by officers is still not routine. There are still many beggars so that performance is considered low and there are not special rehabilitation homes for beggars so that beggars are only fostered through data collection only. This research was as descriptive study using qualitative methods. Subjects in this study were Head Of Disability Services for Elderly and Displaced People of Pontianak City Social Service , honorary employees, beggars and community leaders in Pontianak. The results of research conducted by researchers showed that the performance of the Pontianak City Social Service in handling beggars was considered to be optimal even though the result obtained were still not optimal due to the insufficient budget funds to develop existing programs. Suggestions that can be recommended in this research are building special rehabilitation centers for beggars, ongoing training is not much just data collection, conducting routine raids to reduce the number of beggars by conducting surveillance in several other places, the authors expect the Social Service to disseminate to the public about the prohibition of giving money to beggars and apply applicable regional regulations so that there is a deterrent effect so that the Social Services Office can quickly develop existing programs so that the number of beggars can be reduced.

Keyword : Performance, Handling, Beggars



A. PENDAHULUAN

Sampai saat ini, Indonesia masih tergolong Negara yang sedang maju dan belum mampu menyelesaikan masalah kemiskinan. Dari beberapa banyak masalah sosial yang ada sampai saat ini, pengemis merupakan masalah yang perlu harus di perhatikan lebih dari pemerintah, karena saat ini masalah tersebut sudah menjadi bagian dari kehidupan kota-kota besar, terutama seperti Kota Pontianak.

Penyandang masalah kesejahteraan sosial merupakan masalah yang dipengaruhi oleh faktor sosial dan ekonomi. Permasalahan sosial tidak hanya dipahami sebagai ketidakmampuan ekonomi, tetapi juga kegagalan memenuhi hak dasar dan perbedaan perlakuan bagi seseorang atau sekelompok orang dalam menjalani hidupnya secara martabat.

Kebijakan pemerintah Kota Pontianak yang menangani masalah sosial ini sudah ada di masing-masing wilayah yang menjadi keharusan dan kewajiban bagi daerah yang bersangkutan, karena daerah bertanggungjawab atas penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh, kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh, kemiskinan perkotaan masih menjadi permasalahan yang dihadapi Kota Pontianak. Hal yang perlu dicermati terkait angka kemiskinan adalah

potensi meningkatnya jumlah penduduk yang masuk dalam kategori miskin yang sangat rentan terkena perubahan kebijakan ekonomi. Selain itu, kemiskinan juga dapat menimbulkan pengaruh terhadap ketenteraman dan ketertiban umum. Apabila tidak ditangani dengan serius dan sistematis kondisi ini dapat menimbulkan gangguan terhadap ketertiban umum. Penanganan masalah sosial ini diperlukan peran dari masyarakat yang seluas-luasnya dan penanganan ini sekaligus menuntut kesiapan individual unsur pelaksana Dinas Sosial Kota Pontianak untuk berpartisipasi atau berperan aktif dalam pelayanan sosial.

Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 Alinea Keempat menegaskan bahwa tujuan Pemerintah Negara Republik Indonesia adalah melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selanjutnya di dalam Pasal 34 ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 ditegaskan bahwa gelandangan, pengemis, fakir miskin dan anak-anak jalanan dipelihara atau diberdayakan oleh Negara yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Dinas sosial bukan satu-satunya instansi yang menangani pengemis. Dinas sosial bekerja sama dengan Satpol PP dalam mengatasi para pengemis dan gelandangan yang ada di sekitar Kota Pontianak. Dinas Sosial di Kota Pontianak mempunyai salah satu tugas yaitu melaksanakan pembinaan atau penanganan terhadap

para pengemis. Permasalahan pengemis yang ada di Pontianak ini cukup memperhatikan, karena banyaknya pengemis terutama anak-anak dibawah umur yang mengemis di warung kopi dan di tempat-tempat umum yang terdapat keramaian masyarakat di Kota Pontianak.

Meningkatnya jumlah pengemis tidak bisa dihindari keberadaannya dalam kehidupan masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi masalah ini adalah faktor kemiskinan. Disisi lain, terbatasnya lapangan pekerjaan yang tersedia serta pengetahuan, pendidikan dan keterampilan yang rendah menyebabkan mereka mencari nafkah untuk mempertahankan hidupnya dengan cara mengemis. Maka dari itu, peran Dinas Sosial untuk menangani pengemis di Kota Pontianak perlu dilakukan, misalnya setelah di razia pengemis-pengemis tersebut di beri pembinaan dengan bekerja sama dengan organisasi yang mengembangkan bakat dan minat sehingga para pengemis yang telah di razia dapat mengembangkan bakat dan minat mereka masing-masing. Ini juga salah satu cara untuk mengurangi jumlah pengemis yang ada di Kota Pontianak.

Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2004 tentang ketertiban umum Pasal 2 disebutkan bahwa Pemerintahan Daerah berkewajiban melaksanakan pengendalian, pengawasan, penyelenggaraan dan pembinaan ketertiban umum dalam daerah. Akan tetapi dalam hal pengawasan dan pembinaan ini pemerintah masih

belum tegas untuk melakukan penanganan para pengemis, seperti saat di razia pengemis hanya dilakukan pendataan saja dan dipulangkan kembali ke daerah asalnya, mereka tidak dapat pembinaan sehingga mereka yang sudah di pulangkan kembali ke daerah asalnya akan kembali lagi ke Pontianak untuk mengemis lagi.

Selain itu, pengawasan dari Dinas Sosial juga masih kurang karena masih banyak anak kecil yang mengemis di warung kopi karna tidak ada pengawasan dari Dinas Sosial untuk merazia di sekitar warung kopi yang ada di Kota Pontianak. Dalam hal ini maka Pemerintah masih dianggap belum cukup tegas dalam penerapan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 1 Tahun 2010 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum Pasal 2. Sehingga, dampak dari kurangnya pengawasan oleh pihak Dinas Sosial dengan masih banyaknya pengemis yang berkeliaran di sekitar jalanan Kota Pontianak ini membuat penilaian dari kinerja Dinas Sosial masih dianggap rendah.

Berdasarkan data jumlah anak terlantar, pengemis dan gelandangan yang ada di Kota Pontianak dari tahun 2016 sampai 2018 mengalami naik. Hasil data tersebut menggambarkan bahwa kemudahan mencari nafkah dengan melakukan aktivitas mengemis, dapat membuat masyarakat miskin lainnya untuk meniru aktivitas tersebut. Kinerja dari Dinas Sosial ini masih dinilai kurang optimal karena bentuk penanganan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam menangani para

pengemis saat di razia hanya dilakukan pendataan saja dan tidak ada pembinaan apa-apa. Selain itu, pengemis yang berasal dari luar Pontianak akan dipulangkan ke daerah asalnya kebanyakan mereka tidak di bina terlebih dahulu.

Program penanganan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak seperti pelatihan dalam hal keterampilan untuk menunjukkan bakat para pengemis masih belum diterapkan dikarenakan belum adanya panti rehabilitas khusus menangani pengemis ini yang menyulitkan Dinas Sosial dalam menangani pengemis yang tidak mempunyai panti rehabilitas khusus pengemis.

Selain itu razia pengemis belum rutin atau jarang dilakukan, dalam setahun bisa dihitung hanya beberapa kali dilakukan razia pengemis. Akibatnya banyaknya pengemis anak-anak dibawah umur yang mengemis di warung-warung kopi yang akan dapat meresahkan para pengunjung dan pemilik warung kopi tersebut karena setiap harinya jumlah anak-anak yang mengemis semakin bertambah. Ini juga dikarenakan kurangnya pengawasan dari Dinas Sosial dan razia yang jarang dilakukan disetiap warung kopi ataupun tempat keramaian.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja Organisasi

Wibowo dan Atmosudirjo (dalam Pasolong 2010, 176) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik

dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Pengertian kinerja organisasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sebagai gambaran tingkat pencapaian suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi sehingga istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai.

2. Indikator Kinerja Organisasi

Indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Terdapat tujuh indikator kinerja yang dua diantaranya mempunyai peran sangat penting yaitu tujuan dan motif. Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan motif. Tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan. Dengan demikian, tujuan dan motif menjadi indikator utama dari kinerja.

Menurut Dwiyanto dkk (2006, 50-51) ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi publik, yaitu:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya

dipahami sebagai rasio antara input dan output.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi. Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik seperti ketidakpuasan masyarakat dalam kualitas layanan yang diterima oleh organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja terhadap organisasi public. Informasi mengenai ketidakpuasan terhadap kualitas layanan sering kali diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Karena akses informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, oleh karena itu kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter untuk menilai organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan

kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dengan sendirinya akan mempresentasikan dengan kepentingan rakyat. Dalam hal ini konsep akuntabilitas publik digunakan untuk melihat sejauhmana kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

3. Alur Pikir Penelitian

Dalam Penelitian ini dimulai dari Kinerja Dinas Sosial yang cukup penting dalam penanganan para pengemis. Kinerja Dinas Sosial merupakan sinergisitas yang dilakukan oleh Dinas Sosial untuk memecahkan suatu permasalahan di sebuah kota khususnya Kota Pontianak, sedangkan dalam masalah penanganan itu merupakan upaya untuk menyelesaikan atau paling tidak menekan tingkat pertumbuhan pengemis yang ada di Kota Pontianak.

Namun Dinas Sosial Kota Pontianak masih memiliki hambatan antara lain program penanganan yang dilakukan oleh Dinas Sosial masih belum tampak karena belum adanya panti rehabilitas khusus pengemis. Selain itu penerapan Peraturan Daerah Kota Pontianak masih belum tegas karena masih banyaknya pengemis yang berkeliaran di Kota Pontianak sehingga kinerja dianggap masih rendah dan razia yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak juga masih jarang dilaksanakan.

Dalam memberikan kualitas kerja yang baik kepada masyarakat sebaiknya pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak harus memperhatikan kebutuhan masyarakat baik dari segi keamanan dan ketertiban sehingga kita dapat melihat hasil yang maksimal dan dapat menganalisis dari Kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam Menangani Pengemis yang ada di Kota Pontianak. Ada beberapa poin yang menjadi titik acuan untuk mengetahui kinerja Dinas Sosial yaitu dengan menggunakan indikator kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto, dkk (2006:50-51) yaitu Kualitas Layanan, Produktivitas, Responsibilitas, Responsivitas dan Akuntabilitas.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ilmiah ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki pada waktu atau saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Taylor dan Bodgan (dalam Moleong 2004, 5) mengemukakan pendekatan kualitatif merujuk pada pengertian yang luas terhadap penelitian yang menghasilkan dua deskriptif yang berupa kata-kata dan perilaku orang yang diobservasi dari lisan maupun tulisan.

Alasan peneliti mengambil metode kualitatif, karena metode ini lebih relevan dan fleksibel dalam mengamati kegiatan yang berkaitan dengan Kinerja dari Dinas Sosial dalam Menangani Pengemis di Kota Pontianak. Dengan demikian peneliti mencoba menggambarkan dan menjelaskan bagaimana kinerja dari

Dinas Sosial dalam menangani para pengemis yang ada di Kota Pontianak.

1. Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian merupakan tahapan dalam penelitian ilmiah. Tujuannya agar peneliti dapat menyusun skripsi sesuai dengan sistematika penulisan yang telah ditentukan. Menurut A. Tohardi (2010 : 36-37) ada beberapa tahapan yang harus dilalui oleh seorang peneliti dalam melaksanakan penelitiannya tahapan tersebut seperti:

1. Memilih atau menentukan permasalahan penelitian (research problem).
2. Melakukan Pra penelitian (pra survey) yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi awal.
3. Membuat rencana atau desain penelitian atau yang disebut juga dengan proposal penelitian yang memasukkan unsur rumusan permasalahan pertanyaan penelitian, memilih pendekatan dan jenis penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.
4. Melaksanakan penelitian
5. Membuat laporan hasil penelitian.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan mengambil lokasi di sekitar Jalan Kota Pontianak terutama Jalan Gajahmada dengan alasan Jalan Gajahmada merupakan salah satu tempat perkumpulan pengemis terbanyak khususnya di warung kopi. Penelitian ini dijadwalkan dari bulan Mei 2019 sampai Oktober 2019.

3. Subjek Penelitian

Nama Instansi yang saya jadikan subjek penelitian yakni Dinas Sosial Kota Pontianak. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kasi Penyandang Disabilitas Lansia dan Orang Terlantar Dinas Sosial Kota Pontianak.
2. Pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak berjumlah 1 orang.
3. Tokoh Masyarakat Kota Pontianak berjumlah 2 orang.
4. Pengemis berjumlah 2 orang.

4. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam Menangani Pengemis di Kota Pontianak.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sugiono (2015, 137) mengemukakan ada teknik pengumpulan data dapat diperoleh dengan pedoman wawancara, observasi maupun dokumentasi. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti:

- a. Wawancara, yaitu Untuk mengumpulkan data primer, maka peneliti melakukan wawancara terhadap subjek penelitian dengan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi melalui tanya jawab. Informasi yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara adalah berupa pernyataan dari Pegawai Dinas Sosial, Pengemis dan Masyarakat.
- b. Observasi, yaitu sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap

fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti langsung terjun ke lokasi penelitian dan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek-obyek yang diteliti, kemudian dari pengamatan tersebut dilakukan pencatatan data-data yang diperoleh berkaitan dengan aktivitas penelitian. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu di Jalan Gajahmada dengan alasan banyaknya warung kopi di lokasi tersebut sehingga pengemis lebih banyak bersinggah untuk mengemis.

- c. Dokumentasi, yaitu alat yang digunakan peneliti untuk membantu dan mempermudah pengumpulan data. Data yang peneliti peroleh dari hasil dokumentasi berupa dokumen resmi, foto-foto atau gambar yang dapat mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang akurat di Kantor Dinas Sosial.

6. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrument utama dalam penelitiannya dan penulis sebagai instrument utama dalam proses pengumpulan data yang diperlukan selama penelitian, sehingga menurut Moloeng (2013, 169) peneliti harus responsive, dapat menyesuaikan diri, menekankan keutuhan, mendasarkan diri atas pengetahuan, memproses dan memanfaatkan kesempatan mencari respon yang tidak lazim.

7. Analisi Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dalam bentuk kualitatif, yang berusaha untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya dilapangan dan setelah data tersebut terkumpul maka data akan disederhanakan sehingga akan mudah untuk dibaca dan diharapkan akan memperoleh kesimpulan yang dimiliki.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kesimpulan wawancara berdasarkan teori terdapat 5 aspek yang diperoleh dengan hasil berikut:

1. Kualitas Layanan

Dalam mengukur kualitas layanan, hal pertama yang menjadi point penting adalah bagaimana pegawai yang memberikan pelayanan paham akan tugasnya masing-masing, agar tercipta layanan yang sesuai aturan yang ada. Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak kepada khususnya untuk pengemis ini selalu diusahakan agar optimal. Pelayanan yang diberikan Dinas Sosial kepada pengemis sudah cukup optimal dengan memberikan kebutuhan pokok dan ongkos pulang kepada pengemis yang dari daerah luar Kota Pontianak, akan tetapi Dinas Sosial masih belum ada memberikan tindakan yang membuat para pengemis tersebut jera untuk mengemis.

2. Produktivitas

Tujuan dari Dinas Sosial yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan salah satu sasarannya adalah pengemis dengan alasan jumlah pengemis yang ada di Kota Pontianak masih cukup banyak. Dalam meningkatkan produktivitas kerja Dinas Sosial

dalam menangani masalah kesejahteraan sosial masih belum efektif karena terkendala dengan belum adanya tempat penampungan khusus pengemis. Walaupun Dinas Sosial masih belum efektif dalam menangani pengemis ini, tetapi Dinas Sosial sudah berusaha melakukan penanganan secara efisien agar menghasilkan produktivitas yang baik.

3. Responsibilitas

Responsibilitas Dinas Sosial Kota Pontianak dalam upaya mengukur kesesuaian antar pelaksanaan kegiatan aparat Dinas Sosial dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dnegan kebijakan organisasi yang berkaitan dnegan Kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam Menangani Pengemis di Kota Pontianak yang mana responsibilitas tidak hanya berkaitan dengan tanggung jawab secara internal namun juga berkaitan dengan tanggung jawab kepada masyarakat. Untuk benar-benar memberantas pengemis yang ada di Kota Pontianak, Pemerintah sebaiknya bekerjasama juga dengan masyarakat agar tidak memberikan uang kepada pengemis. Akan tetapi, upaya tersebut belum juga bisa dilakukan karena belum adanya sanksi yang jelas untuk masyarakat yang memberikan uang kepada pengemis.

4. Responsivitas

Responsivitas menunjuk pada keselarasan program, kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ketika mengacu pada visi misi Dinas Sosial yang menekankan pada penyelesaian masalah sosial dengan tetap melibatkan partisipasi

masyarakat, partisipasi masyarakat ini dapat berupa pencegahan dengan tidak membiasakan memberikan uang kepada pengemis. Agenda-agenda untuk memprioritaskan pelayanan dari Dinas Sosial untuk masyarakat yaitu sudah sesuai dengan visi dan misi yang ada di Kantor Dinas Sosial Kota Pontianak, selain itu pihak Dinas Sosial memberikan bantuan sosial berupa sembako setiap bulannya kepada masyarakat yang tidak mampu dan pengemis yang sudah dirazia. Mengenai razia, Dinas Sosial bekerjasama dengan Satpol PP melakukan razia sesuai Peraturan Daerah yang berlaku dan mereka juga melakukan pengawasan di setiap lampu merah dan apabila ada masyarakat komplain tentang keberadaan pengemis, mereka langsung turun lapangan. Pihak Dinas Sosial masih belum bisa memberikan penanganan yang maksimal untuk para pengemis yang sudah dirazia, alasannya karena sarana dan prasarana yang minim dan panti rehab untuk pengemis yang masih belum ada sehingga Dinas Sosial kesulitan untuk memberikan penanganan yang efektif untuk mereka. Dan untuk himbauan ke masyarakat, Dinas Sosial hanya memberi tahu kepada pemilik setiap warung kopi untuk memasang himbauan tentang larangan mengemis.

5. Akuntabilitas

Dinas sosial mempunyai program dalam penanganan pengemis yang dibuat sebagai perwujudan dari visi dan misi Dinas Sosial Kota Pontianak. Dinas Sosial selaku pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam

menangani pengemis ini merancang dan merumuskan program ini berdasarkan asumsi dasar keadaan masyarakat, sosial dan ekonomi di Kota Pontianak. Dalam program ini nantinya yang akan mendapatkan bantuan salah satunya adalah pengemis yang menjadi objek sasaran dalam program yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak. program yang sudah dibuat oleh Dinas Sosial masih belum bisa direalisasikan dengan kendala anggaran dari dana Pemerintah Daerah belum cukup untuk membuat panti rehabilitas. Sehingga, dinas sosial hanya menangani mereka dengan memberi kebutuhan ekonomi yang seadanya dan pembinaan rohani. Selain itu, bentuk pertanggung jawaban Dinas Sosial dalam menangani pengemis di Kota Pontianak yaitu dengan melakukan razia dan pendataan saja dengan hambatan masih belum mempunyai panti rehabilitas khusus pengemis.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dipaparkan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

- a) Kualitas layanan, Sesuai dengan teori Dwiyanto mengenai kualitas layanan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat dan para pengemis yang di razia, peneliti dapat menyimpulkan kepuasan masyarakat mengenai kinerja yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam menangani pengemis sudah cukup baik. Sedangkan kepuasan para pengemis

dalam penanganan yang diberikan oleh Dinas Sosial bila dilihat dari pelayanan yang diberikan hanya sebatas pendataan saja.

- b) Produktivitas, Produktivitas merupakan salah satu indikator kinerja yang biasanya untuk mengukur seberapa baik atau optimalnya penanganan yang dilakukan dapat dilihat dari efektivitas dan efisiensi kinerja dari Dinas Sosial. Efektivitas berkenaan dengan pencapaian tujuan yang diinginkan oleh Dinas Sosial Kota Pontianak yaitu meningkatkan pemberdayaan dan kualitas kesejahteraan sosial masyarakat, sedangkan efisiensi merupakan output yang dihasilkan dari pencapaian tujuan yaitu menurunkan jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Akan tetapi, dalam meningkatkan produktivitas kerjanya, kinerja Dinas Sosial masih dinilai belum efektif dikarenakan terkendala dengan tidak adanya tempat penampungan pengemis. Selain itu, pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Sosial juga masih kurang karena masih banyaknya pengemis yang berkeliaran di sekitar Kota Pontianak. Sikap/kecenderungan (Disposisi) Para Pelaksana sepenuhnya telah mendukung untuk mencapai tujuan tersebut, namun dalam praktek dilapangan masih ada terjadi kekerasan seksual

terhadap anak.

- c) Responsibilitas, Untuk menangani pengemis di Kota Pontianak, Dinas Sosial masih belum bisa mengurangi jumlah pengemis yang ada karena tidak adanya panti rehab yang mempunyai sarana dan prasarana yang baik untuk para pengemis yang ingin membuat keterampilan sesuai bakat mereka. Selain itu, belum adanya kerjasama antara Pemerintah dengan Masyarakat Kota Pontianak dalam menangani jumlah pengemis yang ada dengan tidak memberikan uang kepada pengemis. Sehingga dampaknya pengemis tidak akan jera dan tidak akan berhenti untuk memintaminta.
- d) Responsivitas, Indikator responsivitas yang dipakai peneliti membahas respon dari tokoh masyarakat terhadap keberadaan pengemis dan beberapa masyarakat yang peneliti temui mereka merasa tidak nyaman melakukan aktivitasnya dengan keberadaan pengemis tersebut. Mengenai komplain dari masyarakat juga kurang dikarenakan bentuk sosialisasi kepada masyarakat mengenai larangan memberi uang dari pihak Dinas Sosial juga masih belum ada. Dan penanganan pengemis yang dilakukan oleh Dinas Sosial masih belum bisa dilakukan

secara maksimal karena minimnya anggaran dana dari Pemerintah dan sarana prasarana yang masih kurang sehingga program yang telah di susun dan direncanakan masih belum bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.

- e) Akuntabilitas, Bentuk pertanggung jawaban Dinas Sosial dalam penanganan pengemis saat ini adalah Dinas Sosial membuat program penanganan pengemis sesuai dengan visi dan misi yang ada di Dinas Sosial Kota Pontianak, selain itu bentuk pertanggung jawaban Dinas Sosial dalam menangani pengemis yaitu dengan sebatas pendataan dan pemberian arahan saja. Namun usaha ini nampaknya belum cukup optimal untuk membuat mereka merasa jera. Kurang tegasnya Pemerintah dalam menerapkan Perda No. 1 Tahun 2010 tentang perubahan kedua atas Perda No. 3 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum di Kota Pontianak yang masih kurang tegas. Ini dikarenakan penertiban yang dilakukan Dinas Sosial dan Satpol PP tidak dilakukan secara rutin sebulan sekali melainkan tiga bulan sekali bahkan setahun hanya tiga kali saja biasanya itupun tunggu ada masyarakat yang komplain. Inilah mengapa Kota Pontianak masih banyak pengemis yang berkeliaran dikarenakan

penertiban tidak rutin.

2. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kinerja Dinas Sosial dalam penanganan pengemis. Maka peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan, Penilaian kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi ataupun instansi, salah satunya Dinas Sosial Kota Pontianak. Dalam menangani pengemis, Dinas Sosial hanya memberikan layanan dengan melakukan pendataan saja. Sebaiknya, pengemis yang di razia diberikan pelayanan yang maksimal seperti memberikan sanksi sehingga pengemis akan jera untuk mengemis lagi.
2. Produktivitas, Produktivitas merupakan indikator untuk mengukur seberapa baik atau optimalnya penanganan yang di lakukan oleh Dinas Sosial. Dalam melakukan penanganan pengemis yang bertujuan untuk meminimalisir jumlah pengemis ini kinerja Dinas Sosial masih belum efektif. Sebaiknya, Dinas Sosial lebih melakukan pengawasan yang ketat di beberapa tempat yang sering pengemis kunjungi dan melakukan penanganan dengan tidak hanya mendata saja tetapi juga diberikan penanganan yang lebih maksimal dengan

- membangun panti rehab untuk mereka.
3. **Responsibilitas,** Responsibilitas berkaitan dengan mengukur pelaksana kegiatan yang berkaitan dengan tanggung jawab secara internal namun juga berkaitan dengan tanggung jawab kepada masyarakat. Akan tetapi, Pemerintah maupun Dinas Sosial masih belum bekerjasama dalam menangani pengemis dengan tidak memberikan uang kepada pengemis. Seharusnya Pemerintah maupun Dinas Sosial bersosialisasi kepada masyarakat tentang sanksi memberikan uang kepada pengemis. Sehingga para pengemis tersebut tidak akan lagi mengemis karena masyarakat tidak lagi memanjakan mereka dengan memberi uang.
 4. **Responsivitas,** Pemerintah sebaiknya membangun Panti Rehabilitas khususnya untuk pengemis di Kota Pontianak dan mengadakan razia rutin untuk mengurangi jumlah pengemis yang ada di Kota Pontianak. Peneliti juga mengharapkan pemerintah dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang larangan ataupun sanksi memberikan uang ke pengemis dan peneliti mengharapkan Pemerintah menerapkan sanksi Perda yang ada untuk pengemis agar ada efek jera.
 5. **Akuntabilitas,** Pemerintah lebih tegas lagi dalam

menerapkan Perda No. 1 Tahun 2010 tentang perubahan kedua atas Perda No. 3 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum di Kota Pontianak sehingga bentuk pengawasan Dinas Sosial terhadap pengemis tidak hanya di lampu merah saja agar pengemis takut untuk mengemis di tempat umum lainnya, pembinaan yang dilakukan Dinas Sosial sebaiknya berkelanjutan tidak hanya sebatas mendata saja serta mengembangkan dan mengoptimalkan lagi program-program yang sudah ada sehingga jumlah pengemis akan dapat berkurang.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Selama melakukan penelitian ini disadari terdapat keterbatasan dalam bentuk kekurangan dan kelemahan penulis ketika berada di lapangan maupun ketika dalam penulisan skripsi ini, walaupun peneliti sudah melakukan usaha yang maksimal. Adapun keterbatasan tersebut adalah: Sulitnya proses penggalian informasi dikarenakan keterbukaan informan dalam memberikan informasi kepada peneliti terkait dengan permasalahan yang diteliti, selain itu Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih dirasakan banyak kekurangan dan kelemahan karena peneliti masih tergolong pemula dalam melakukan penelitian ilmiah.

G. DAFTAR PUSTAKA

- BPKP. 2000. *Pengukuran Kinerja Suatu Tinjauan Pada Instansi Pemerintah*. Jakarta: BPKP.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Departemen Sosial RI. 2005. *Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Sosial Anak Terlantar di dalam Panti*. Jakarta: Departemen Sosial RI.
- Keban, YT. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara Prabu Anwar AA. 2000. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- _____. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis Robert L dan John H Jackson. 2006. *Human Resource Management ahli bahasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratna, Nyoman Kutha. 2010. *Metodologi Penelitian: Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi: Perspektif Organisasi Pemerintah*. Bandung: Fokus Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suparlan, Parsudi. 1993. *Kemiskinan Di Perkotaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Tohardi Ahmad. 2010. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Prasada.
- _____. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rata Grafindo Prasada.
- Moehariono. 2012. *Indikator Kinerja*

- Utama (IKU) perencanaan, aplikasi, dan pengembangan.*
Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Moeherison. 2012. *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik.*
Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, J, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif.*
Bandung: Remaja Rosdakarya
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi 10,* Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja.* Jakarta: PT. Raya Grafindo Persada.
- Universitas Mulawarman Samarinda.
- Putro, Antonius Awang Prasetyo. 2011. *“Kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Karanganyar dalam Penanganan dan Pengelolaan Sampah di Kabupaten Karanganyar”.* Skripsi. FISIP: Universitas Negeri Surakarta.
- Rujukan Elektronik**
<http://pontianak.tribunnews.com/2017/06/17/dinsos-kalbar-pengemis-umumnya-banyak-dari-pulau-jawa>. Diakses pada tanggal 10 November 2017 Pukul 20.17.
http://www.jdih.setjen.kemendagri.go.id/files/KOTA_PONTIANAK_1_2010.pdf. Diakses pada tanggal 15 November 2017 Pukul 15.20.
<http://suarapemredkalbar.com/berita/pontianak/2016/03/30/kota-pontianak-lahan-basah-bagi-gepeng-dulang-rupiah-> Senin, 8 Januari 2018 22:1
- Sumber Perundang-Undangan**
Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34
Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 504 KUHP
Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 1 Tahun 2010 perubahan kedua Perda Nomor 3 Tahun 2004 tentang Ketertiban Umum
Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Sosial Tahun 2015-2019
- Tulisan-tulisan (Jurnal, Skripsi)**
Ardan, Andi Muhammad. 2016. *“Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menertibkan Pedagang Kaki Lima Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”.* Skripsi. FISIP:

