

## ANALISIS EFEKTIVITAS PENERTIBAN PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL PROVINSI DKI JAKARTA

Jauhar Rosyidi<sup>1</sup>, Dedy Kusna Utama<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [jauhar.rossi46@gmail.com](mailto:jauhar.rossi46@gmail.com)<sup>1</sup>, [dedykusnautama@gmail.com](mailto:dedykusnautama@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

---

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Effectiveness, PMKS*

*The purpose of this study was to analyze the effectiveness of controlling people with social welfare problems (PMKS) by the DKI Jakarta Provincial Social Service. The research method used in this research was descriptive qualitative method, with data collection techniques in the form of questionnaire distribution and literature study. The research questions posed are: what is the analysis of the effectiveness of controlling PMKS by the DKI Jakarta Provincial Social Service; what factors are the obstacles to effectiveness; and what efforts need to be made by the service leaders to overcome these obstacles. The results of the study prove that the effectiveness of controlling people with social welfare problems by the DKI Jakarta Provincial Social Service is good. From the results of interviews, it can be concluded that additional employees are needed. The inhibiting factors for effectiveness are the low number of certified employees and the quantity of human resources that have not met the required number. The suggestion put forward by the researcher is that the DKI Jakarta Provincial Social Service increase the commitment of officers in handling PMKS, improve the supporting facilities and infrastructure for the control, and increases the number of employees or personnel so that the department is able to work wel.*

---

### PENDAHULUAN

Pada umumnya permasalahan efektifitas dipengaruhi oleh beberapa faktor. Peningkatan efektifitas perlu dilakukan dengan harapan tercapainya tujuan sesuai dengan misi organisasi. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektifitas Petugas Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta, maka untuk selanjutnya akan dikaji hubungannya dengan beberapa faktor yang mempengaruhi efektifitas Petugas Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Faktor yang mempengaruhi efektifitas yaitu terdiri dari faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal berasal dari lingkungan kerja organisasi meliputi: fasilitas kerja, struktur organisasi dan hubungan sosial antar rekan kerja. Sedangkan faktor internal yang berasal dari perilaku individu meliputi : kemampuan kerja, motivasi dan disiplin.

Suatu organisasi pada dasarnya menginginkan peningkatan efektifitas para pegawainya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diberikan. Oleh karena itu sumber daya manusia yang ada harus dikelola dan dibina, mulai dari tingkat yang paling atas sampai dengan tingkat yang paling bawah. Dalam mengelola sumber daya manusia diperlukan kemampuan manajerial dan pengetahuan mengenai pegawai agar pencapaian tujuan yang diharapkan berhasil baik dan tepat

sasaran. Bentuk layanan yang ada berorientasi pada pengaduan masyarakat pada kegawatdaruratan, seperti medis, kebakaran, keamanan, kecelakaan, bencana, dan kasus kegawatdaruratan lainnya, salah satu kendala yang ada dimana masyarakat terkadang lupa akan nomer darurat salah satunya, ketika terjadi bencana kebakaran, yang dimana tidak semua masyarakat tahu nomer pemadam kebakaran di Jakarta, yang tiap wilayah nya berbeda nomer kantornya. Kadangkala individu merasakan pelayanan menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya.

Hal ini disebabkan karena setiap manusia mempunyai keterbatasan dalam menelaah informasi yang disampaikan. Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda-beda. Masalah tersebut timbul ketika Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang mengganggu ketertiban umum dan menimbulkan keresahan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil survey lapangan saat penulis bertugas, kasus yang sama terjadi pada saat Satpol PP Jakarta berupaya menertibkan manusia silver yang dicat, paogah, peminta minta, orang yang tinggal di bantaran rel kereta (gubuk 2) sepanjang Jalan RE Martadinata Kota Administrasi Jakarta Utara. Para manusia silver terkadang menolak penertiban tersebut karena akan berdampak pada turunya penghasilan.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti melakukan riset atau penelitian dengan judul **Analisis Efektifitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.**

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Wijaya (2014:37) menyatakan bahwa: Tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis, dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara fakta yang satu dengan fakta lainnya
2. **Administrasi Publik** : Menurut Chandler & Plano dalam Keban yang diterjemahkan Pasolong (2014:7) dijelaskan bahwa: Administrasi Publik adalah proses di mana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Atau dapat dijelaskan pula bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.
3. **Efektivitas** : Menurut Hidayat (2016: 41) bahwa efektivitas adalah: Suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya. Hal terpenting yang perlu dicatat bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut, efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Formula untuk mengukur efektivitas yang terkait dengan perpajakan adalah perbandingan antara realisasi penerimaan pajak dengan potensi pajak.
4. **Pelayanan** : Menurut Miftah Thoha (2015: 20) Pelayanan Prima (Exellent Service/Customer Care) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima (Customer Care) adalah faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap biasa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat.

5. **Faktor Penghambat Pelayanan** : Menurut Menurut Moenir (2016:88) dalam bukunya manajemen pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu: (1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5) Faktor keterampilan petugas; (6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.
6. **Elemen Pelayanan Publik** : Menurut Le Grand (2007) dalam Bambang Irawan (2016:35) setidaknya ada lima atribut dasar yang mencirikan pelayanan publik yang berkualitas. Lima atribut dasar yang menjadi acuan tujuan pelayanan publik tersebut meliputi: Pelayanan harus memiliki kualitas pada level tinggi, pelayanan harus dioperasikan dan dikelola secara efisien, pelayanan publik harus responsif terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna layanan, memiliki akuntabilitas yang baik kepada warga negara dan pelayanan tersebut harus disampaikan secara adil.

### **Kerangka Pemikiran**

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Manusia akan selalu berhubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi dengan orang lain, kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual. Untuk berhubungan dengan orang lain itulah dibutuhkan komunikasi, baik komunikasi secara verbal maupun komunikasi secara non verbal. Manusia berkomunikasi untuk berbagi pengetahuan, pesan, ataupun informasi. Melalui komunikasi, perasaan dan sikap seseorang dapat dipahami oleh pihak lain. Akan tetapi pelayanan akan efektif apabila pesan yang disampaikan dapat ditafsirkan dengan baik oleh penerima pesan.

Bagaimanapun juga setiap yang dilakukan senantiasa efek positif atau efektivitas. Pelayanan yang tidak menginginkan efektivitas, sesungguhnya adalah pelayanan yang tidak bertujuan. Efek dalam pelayanan adalah perubahan yang terjadi pada diri penerima, sebagai akibat yang diterima baik langsung maupun tidak langsung, maka itu disebut efektif. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (2016:6) yang menjelaskan bahwa:

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran,
3. Kepuasan terhadap program,
4. Tingkat input output,
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya". Pengukuran efektif dipandang penting dalam sebuah pelayanan publik. Menurut Thorik Gunara dan Utus Hardiono (2016:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian mengenai Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Di Dinas Sosial Provinsi Dki Jakarta ini adalah jenis penelitian observasi/ wawancara, dengan

menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara melakukan wawancara di Dinas Sosial Provinsi Dki Jakarta ini adalah jenis penelitian observasi/ wawancara, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara melakukan wawancara di Dinas Sosial Provinsi Dki Jakarta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan hasil wawancara mengenai beban tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawab anda dengan permasalahan pengamanan secara umum di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta sebagai berikut:

#### 1) Keberhasilan Program

Terkait keberhasilan program yang dilaksanakan oleh pemangku kepentingan yaitu dalam hal ini Dinas Sosial dalam menertibkan masalah penyandang kesejahteraan sosial atau masyarakat kurang beruntung yang dalam hal ini masih ada dijalanan atau dilampu merah. Program ini akan berhasil jika semua pihak mendukung program ini dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dalam Pelayanan Publik, aspek keberhasilan program pada Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang dilaksanakan dan diprogramkan oleh pemerintah apakah berhasil atau tidak dalam menjalankannya tergantung pada pelaksanaan dilapangan dan semua stake holder. Hal ini diketahui dari hasil wawancara pada seluruh key informant lainnya tidak begitu berbeda satu sama lain.

#### 2) Keberhasilan sasaran

Efektivitas penertiban penyandang masalah kesejahteraan sosial dapat dilihat juga dari sejauhmana pelaksanaan program ini mencapai sasaran atau tujuannya. Apabila suatu program dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, maka program tersebut dapat dikatakan efektif, namun sebaliknya apabila suatu program tidak mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya maka program tersebut tidak efektif.

#### 3) Kepuasan terhadap program,

Guna memperoleh informasi tentang kepuasan terhadap Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, pelayanan yang diberikan melalui pengarah. Pengarahan adalah suatu fungsi kepemimpinan dari Dinas Pemadam dalam bentuk sosialisasi misalnya.

#### 4) Tingkat input output

Untuk mengetahui tentang tingkat input dan output dari Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, peneliti menjelaskan bahwa input adalah hasil yang ada itu sendiri, sedangkan output adalah hasil yang ada pada masyarakat.

#### 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Untuk mencapai tujuan menyeluruh dari Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial terlebih dahulu peneliti ingin mengetahui tujuan Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.

## Pembahasan

### 1. Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial

Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta adalah lembaga yang berwenang untuk Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial. Dinas sosial provinsi dki jakarta dibentuk berdasarkan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial adalah Permensos Nomor 8 tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data PMKS dan Potensi SDM. Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam menjalankan tugasnya sebagai pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang kebakaran dan penanggulangan bencana berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pada penelitian organisasi Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta peneliti menggunakan beberapa aspek yaitu efektivitas Keberhasilan program, Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat input output, dan Pencapaian tujuan menyeluruh. Penelitian meliputi data-data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan oleh peneliti di lapangan. Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada para informan baik dari pihak Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta serta masyarakat umum selaku pihak yang menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh pengelola.

### 2. Faktor penghambat Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial

Kendala atau pengambat yang masih dialami oleh Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta yaitu:

- 1) Untuk kendala kadang dari orang dengan masalah kejiwaan mereka kadang agresif jadi perlu ditangani dengan hati-hati.
- 2) Potensi adanya PMKS dari berbagai daerah, apabila provinsi - provinsi lain tidak fokus pada pembangunan sosial dan manusia di wilayahnya, maka kemungkinan Jakarta masih akan menjadi jawaban atas buntunya jalan keluar akan pekerjaan di provinsi lain.
- 3) Dengan adanya kemacetan maka potensi pmks di beri uang oleh para pendara mobil kembali meningkat. kemacetan juga menjadi penyebab penjangkauan terhadap PMKS tidak bisa dilakukan dengan maksimal.
- 4) Kendala utama saat penjangkauan adalah sebelum mausk panti harus swab dulu, keterbatasan alat swab baik dipanti dan puskesmas itu menjadi kendala.
- 5) Juga ketika ada PMKS yang hasil swabnya reaktif, dinas kesehatan pun tidak bisa bantu untuk isolasi.

### 3. Upaya dalam mengatasi hambatan

- 1) Untuk manusia silver diberikan himbauan secara persuasive supaya jangan ada lagi dijalan kita kasih masukan bahwa aktivitas mereka melanggar aturan. Terus untuk manusia silver upaya kita dengan kita rujuk ke PSBI I dan Bangun daya I dan II. Kemudian dilakukan pembinaan selama 21 hari dan untuk PMKS wanita 1 tahun pembinaan, selanjutnya manusia silver jika usia masih remaja maka dapat pembinaan pelatihan seperti membuat batako, keset, las, montir service motor, dan elektronik. Mereka dibina selama 3 bulan dan hasilnya setelah dibina dikembalikan kepada keluarga jika mempunyai keluarga dan kita carikan pekerjaan seperti yang sudah dilakukan seperti kerja di cucian motor dan mobil.
- 2) Setelah dijangkau baru kita bawa ke tempat rehabilitasi dan apabila masih ada yang agresif dan tidak bisa dikendalikan kita rujuk ke rumah sakit.

- 3) Adanya pembinaan pembinaan agar hasil yang diperoleh mempercepat petugas dalam melaksanakan pelayanan Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.
- 4) Penjangkauan efektif namun harus diakui perlu ditingkatkan dan dikembangkan dengan berbagai inovasi

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada Bab sebelumnya mengenai Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial terlaksana dengan efektif dan efisien terutama dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, tingkat output dan pencapaian tujuan menyeluruh namun dari kepuasan terhadap program masih perlu ditingkatkan kembali.
2. Faktor hambatan efektivitas Penertiban Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, saat ini Jakarta sepertinya sudah kembali normal, kemacetan sudah kembali lagi. dengan adanya kemacetan, maka potensi PMKS kembali marak, karena dengan adanya kemacetan maka potensi pmks di beri uang oleh para pendara mobil kembali meningkat, kemacetan juga menjadi penyebab penjangkauan terhadap PMKS tidak bisa dilakukan dengan maksimal dan Potensi adanya PMKS dari berbagai daerah, apabila provinsi - provinsi lain tidak fokus pada pembangunan sosial dan manusia di wilayahnya, maka kemungkinan Jakarta masih akan menjadi jawaban atas buntunya jalan keluar akan pekerjaan di provinsi lain.
3. Upaya untuk mengatasi hambatan eektivitas penertiban penyandang masalah kesejahteraan sosial di dinas sosial provinsi DKI Jakarta melalui adanya Mitra Praja Utama (MPU), penjangkauan efektif namun harus dikembangkan dengan berbagai inovasi misalnya dengan mengintegrasikan dengan kamera pengawas CCTV di lalu lintas jalan-jalan protokol. Memberikan sanksi terhadap pemberi uang sesuai aturan yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Admosudirjo, S. Prayudi, 2017. Dasar-Dasar Administrasi Management dan Office Management. Jakarta.
- Barata Atep Adya. 2015. Dasar-dasar Pelayanan Prima Bandung: Armico
- Burhan Bungin. 2016. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu Sosial Lainnya. Edisi kedua. Jakarta: Kencana Predana
- Campbell dalam Hidayat. 2016. Definisi Efektivitas. Bandung: Angkasa
- Gasperz 2014. Manajemen Bisnis Total (Total Quality Management)
- Guba dan Lincoln dalam Yati Afiyanti. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Riset Keperawatan. Jakarta Rajawali Press
- Hikmat. 2016. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Islahuzzaman. 2016. Istilah Akuntansi dan Auditing. Edisi Kesatu Jakarta: Bumi Aksara
- Le Grand. 2007. Dalam Bambang Irawan. 2016. Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik. Jakarta. Publica Press
- Moenir, A.S. 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bina Aksara. Mulyadi
- Mohammad. 2020. Metode Penelitian Praktis Kualitatif & Kuantitatif. Jakarta.Publica Press.
- Neuman. 2017. Metodologi Penelitian Sosial; Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. Eds. 7. Penerjemahan: edina T sofia Jakarta: PT Index.
- Pasolong, Harbani.2016.Teoris Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Rahadian, AH. 2018, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jakarta: Jurnal Transparansi Vol.1 No.2; hal 57-70
- Rahardjo. 2016. Dasar-dasar Ekonomi Wilayah. Penerbit Graha Ilmu
- Siagian, S. P. 2017. Manajemen Modern. Jakarta: PT. Gunung Agung.

### Jurnal:

- Devita Yulia Sari (2020), jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara vol 4 No 1, Efektifitas Penanggulangan Gelandangan Dan Pengemis Di Kabupaten Tulungagung (Studi di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tulungagung.
- Dwi Febria Zulfa (2019) Efektivitas Kerja Pegawai Unit Pelaksanaan Teknik (Upt) Pemadam Kebakaran Kijang Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kabupaten Bintan.

Eka Rofiyanti et al (2021) Ilomata International Journal of Social Science Volume 2 Issue 3, Analysis Of The Effectiveness Of Work Planning In Improving The Performance Of Civil Service Police Unit/ Satpol PP (Case Study: Planning Work Of Control For Pkl At Pancoran Sub-District In 2020)

Fadlika Syabana (2016) Efektivitas Pelaksanaan Program Kesejahteraan Sosial Anak Jalanan Oleh Yakmi Kelurahan Aur Kecamatan Medan Maimun.

Ines Shafa Hasanah (2019) Efektivitas Program rehabilitasi penyandang masalah kesejahteraan sosial Dinas Sosial Kota Serang.

Iza Zuhriah (2019) Jurnal Pemerintahan Volume 3 No 1 Mengenai Efektivitas Kebijakan Pemerintah Dalam Penanganan Gelandangan Dan Pengemis Studi Pada Dinas Sosial