
KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) LIPONSOS KEPUTIH SURABAYA DALAM PELAYANAN SOSIAL DASAR BAGI GELANDANGAN DAN PENGEMIS

Ditha Ardelina Riyanto

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

Abstract

This research was conducted to find out and assess the performance and what factors influenced the performance of the Surabaya Keponsih Surabaya Technical Implementation Unit (UPT) in Basic Social Services for homeless people and beggars. The research method used is qualitative descriptive based on interview instrument with key informant. Analytical techniques using the preparation and categorization ranging from data reduction, data presentation, and draw conclusions-verification. To test the validity of research used technique triangulation method based on in-depth interview method, documentation, and observation research. The findings show that the performance of Surabaya's Keponsih Keponsih Technical Implementation Unit (UPT) is measured based on 5 (five) guidelines and guidelines for public organizations in preparing performance reports. First, the performance input has not fulfilled the Basic Social Service aspects for the sprawl at UPT Liponsos. Second, personnel performance process at UPT Liponsos Keputih Surabaya has fulfilled. This is based on the Work Order (SPK). However, the performance process is still considered weak in battling PMKS repatriation due to complicated procedures. Third, the performance output that has been achieved by the UPT Liponsos, namely an increase in the mission for social rehabilitation of raids and temporary shelter for PMKS with the provision of training, and Standard Operating Procedures refer to Perwali Number 36 of 2016. Fourth, personnel performance results in meeting aspects of physical needs (clothing, food) and non-physical (social, psychological, and so on) have been fulfilled and sufficient. Fifth, the impact of personnel performance in improving positive things can be seen from the provision of occupational therapy or providing therapy so that the client can be socially empowered.

Keywords: Technical Implementation Unit (UPT) Liponsos Keputih Surabaya, Basic Social Services, Bum and Beggars.

PENDAHULUAN

Permasalahan gelandangan dan pengemis (gepeng) saat ini masih tetap menjadi menjadi beban pembangunan nasional dewasa ini. Masalah umum gelandangan dan pengemis erat kaitannya dengan masalah ketertiban dan keamanan di perkotaan, yang pada akhirnya akan mengganggu stabilitas sehingga pembangunan akan terganggu . Umumnya penyebab munculnya gepeng bisa di lihat dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi sifat-sifat malas, tidak mau bekerja, mental yang tidak kuat, adanya cacat fisik ataupun cacat psikis. Sedangkan faktor eksternal meliputi faktor sosial, kultural, ekonomi, pendidikan, agama, lingkungan dan letak geografis. Selain itu antara lain adalah jumlah penduduk yang tidak diimbangi dengan lapangan pekerjaan yang memadai dan kesempatan kerja terbatas . Sebab itu,

apabila masalah gelandangan dan pengamen tidak segera mendapat penanganan maka dampaknya akan merugikan diri sendiri, keluarga, masyarakat dan orang yang ada disekitarnya.

Populasi gepeng secara nasional sebagaimana dilansir Pusat data dan informasi Kementerian Sosial (Pusdatin Kemensos) , dimana Provinsi Jawa Timur adalah pusat populasi terbesar gepeng. Hal ini dapat dilihat dari data tahun 2011, dari 3 (tiga) provinsi terbesar di Pulau Jawa, dimana urutan pertama Jawa Timur dengan jumlah gepeng sebesar 2,088 jiwa, Jawa Tengah 1,318 jiwa, dan Jawa Barat berikut DKI Jakarta sebesar 1,071 jiwa. Perbandingan ini secara jelas akan dipaparkan Tabel 1.1. dalam kurun 5 (lima) tahun terakhir, bahwa Provinsi Jatim memiliki populasi

gepeng yang mengalami kenaikan signifikan per tahunnya, berikut :

Tabel 1.1. Populasi Gepeng di Jawa Timur 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
2012	235	166	401
2013	230	170	400
2014	251	149	400
2015	254	146	400
2016	120	80	200

Sumber : BPS (diolah 2018)

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa dalam kurun 5 (lima) tahun terakhir jumlah populasi gepeng tiap tahunnya mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan. Pada populasi gepeng terbanyak terjadi pada tahun 2012 dengan jumlah 401 jiwa, disusul pada tahun yang sama jumlah gepeng merata di tahun 2013 sampai dengan 2015 dengan jumlah 400 jiwa, sementara itu di tahun 2016 jumlah gepeng menurun 50 persen dari tahun sebelumnya dengan angka 200 jiwa. Naik dan turunnya populasi gepeng tersebut hampir 80 persen didominasi oleh gepeng dengan populasi berjenis kelamin laki-laki. Hal ini didasarkan atas alasan bahwa banyaknya gepeng di perkotaan bukan melulu gepeng dari tidak adanya lapangan pekerjaan, tetapi juga dari faktor tidak adanya keinginan untuk berusaha dan keterampilan yang dimiliki, berikut kenyataannya banyak gepeng yang justru masih mampu untuk berusaha, berusaha dalam arti apa saja yang penting bisa makan .

Pemerintah melalui Kemensos telah melakukan upaya dalam mengurangi meningkatnya populasi gepeng secara melalui program Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) berkelanjutan dengan pihak terkait secara lintas fungsi maupun lintas sektoral sesuai peraturan perundang-undangan. Sesuai ketentuan Pasal 1 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menjamin bagi PMKS (seperti gepeng) dengan dipenuhinya 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 PMKS dengan dibuatkan

berbagai program seperti yang dilakukan beberapa kota/kabupaten di wilayah Jawa Timur. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 perbandingan pelayanan sosial bagi PMKS gepeng berdasar wilayah sebagai berikut :

Tabel 1.2. Sebaran Populasi Gepeng di Jawa Timur

Kota/Kabupaten	PMKS	
	Pengemis	Gelandangan
Kediri	8	16
Blitar	4	4
Malang	71	10
Probolinggo	95	-
Pasuruan	74	1
Mojokerto	58	3
Madiun	33	6
Surabaya	62	17
Batu	5	1
Total	3.683	2.372

Sumber : BPS (diolah 2018)

Tabel 1.2. menunjukkan bahwa populasi gepeng memiliki variasi jumlah berdasar kota/kabupaten di wilayah Jawa Timur pada tahun 2016. Wilayah kota/kabupaten terbesar dengan populasi gepeng adalah Malang dengan populasi gepeng sebanyak 81 jiwa. Disusul posisi kedua Surabaya dengan 79 jiwa. Dalam hal ini, kajian PMKS gepeng difokuskan pada Kota Surabaya dalam penanganan gepeng. Meski jumlah gepeng di Kota Surabaya berada di posisi kedua, namun pemerintah Kota Surabaya dalam menangani permasalahan PMKS di Surabaya telah memiliki sarana dan prasana dalam memberdayakan gepeng yang 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 kinerjanya 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.

Penelitian ini mengambil fokus permasalahan PMKS bagi gepeng di UPTD Liponsos Keputih karena merupakan tempat penampungan bagi para PMKS golongan gelandangan dan pengemis dari 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 (Pasal 6), pembinaan atau pelayanan sosial dasar pada (Pasal 7) dan pemulangan (Pasal 9 atau Pasal 10).

Maka dengan ini tuntutan kinerja UPTD Liponsos Keputih perlu ditinjau untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program atau kebijakan atau visi dan misi dalam menangani permasalahan PMKS gepeng. Diketahui kinerja UPTD Liponsos Keputih telah ditetapkan sesuai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, namun instansi sering tidak memperhatikan kinerja instansi atau organisasi kecuali kinerja sudah amat buruk. Beberapa informasi tentang kinerja UPTD Liponsos Keputih yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan selama ini tidak mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya, kinerja hanya berbasis pada standar kerja dan tanggungjawab masing-masing individu.

UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih dikhususkan untuk memberi pelayanan kesejahteraan sosial terhadap psikotik, gelandangan dan pengemis, anak jalanan dan wanita tuna susila/ waria. Sebagaimana pada gepeng diketahui memiliki populasi terbanyak kedua diantara jumlah jenis PMKS lainnya di UPTD Liponsos Keputih. Lihat Tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3. Populasi PMKS di UPTD Liponsos Keputih Per Mei 2018

PMKS	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
ODGJ	718	335	1.053
Gepeng	64	78	142
Anjal	14	5	19
Waria	2	-	2
Wanita Terlantar	-	9	9

Yustisi	-	-	-
Terlantar	1	-	1
Jumlah			1.307

Sumber : Data Internal UPTD Liponsos Keputih (diolah 2018)

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa gepeng adalah PMKS dengan populasi terbanyak kedua sebelum ODGJ (Orang Dalam Gangguan Jiwa) yang paling banyak ditangani oleh pihak UPTD Liponsos Keputih. Pemilihan gepeng tersebut di lingkungan UPTD Liponsos Keputih didasarkan kenyataan bahwa gepeng diberdayakan secara fisik, mental dan terutama ketrampilan sebelum gepeng bisa dilepas ditangi UPTD Liponsos Keputih. Pemberdayaan gepeng ini sebagaimana tertuang dalam ketentuan pembinaan atau pelayanan sosial dasar terdapat pada Pasal 7 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013, yaitu: pelayanan pangan (per makanan); pelayanan sandang; pelayanan papan (pengasramaan); dan pelayanan pembinaan melalui bimbingan mental, bimbingan jasmani, bimbingan sosial dan bimbingan keterampilan.

Pelayanan yang telah disebutkan tersebut pada dasarnya telah diterima oleh PMKS yang berada di UPTD Liponsos Keputih. Sebagaimana dikemukakan Walikota Surabaya Tri Rismaharini, bahwa para gepeng dimungkinkan dibuang oleh pemerintah daerah asalnya atau bahkan dengan sengaja ditaruh di Surabaya karena atas dasar kemanusiaan. Walikota Surabaya pun tidak ingin membiarkan gepeng ada di jalanan dan makan dari sampah-sampah sehingga pemerintah Kota Surabaya merawatnya . Untuk mengurangi penghuni UPTD Liponsos Keputih Surabaya dilakukan pemulangan. Pemulangan gepeng ataupun PMKS lainnya ke daerah asalnya ini bisa dilakukan, apabila gepeng tersebut telah memenuhi syarat dari UPTD Liponsos Keputih. Para gepeng tersebut dapat dipulangkan apabila telah mengikuti pelatihan atau pemberdayaan ketrampilan dan penilaian sikap dengan catatan bahwa gepeng memiliki perwakilan keluarga .

Sebagaimana ditemui dalam hasil observasi awal peneliti dengan salah satu gepeng di UPTD Liponsos Keputih Surabaya, bahwa gepeng merasa telah diberdayakan di UPTD Liponsos Keputih. Pembinaan yang ada di UPTD Liponsos Keputih dilakukan dengan melatih kemandirian gepeng diantaranya memberi bimbingan keterampilan dan bimbingan mental. Bimbingan keterampilan di UPTD Liponsos Keputih berupa pelatihan pembuatan keset, bros, 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. Pemberdayaan gepeng ini sebagaimana tertuang dalam ketentuan 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. Pemberdayaan ini ditujukan sebagai upaya UPTD Liponsos Keputih dalam mengurangi jumlah gepeng di Surabaya dilakukan dengan membina klien yang ada.

Berdasar pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil suatu dimensi yang spesifik tentang kinerja UPT Liponsos Keputih dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis. Penelitian dianggap penting dilakukan karena dapat memberi input yang berupa rekomendasi bagi kinerja UPT yang dilakukan untuk meningkatkan kemandirian gelandangan dan pengemis agar dapat mandiri. Penelitian ini menggunakan indikator kinerja suatu organisasi publik agar dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk itu, diperlukan beberapa informasi tentang kinerja organisasi. Informasi tersebut dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini, sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum.

Kerangka Teori

Teori Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan merupakan suatu hal yang bersifat subjektif, sehingga setiap keluarga atau individu di dalamnya yang memiliki pedoman, tujuan, dan cara hidup yang berbeda akan memberikan nilai yang berbeda tentang faktor-faktor yang menentukan tingkat kesejahteraan (Adi, 2004). Menurut Badan Pusat Statistik, bahwa kesejahteraan adalah suatu kondisi dimana seluruh kebutuhan jasmani dan rohani dari rumah tangga tersebut dapat dipenuhi sesuai dengan tingkat hidup. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, menyebut :

“Kesejahteraan adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial materiil maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman lahir batin, yang memungkinkan bagi setiap warga Negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi serta kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila.

Sejalan dengan hal tersebut, kajian ini terfokus pada kesejahteraan sosial pada suatu kondisi individu atau seseorang. kesejahteraan sosial menandakan keadaan sejahtera pada umumnya, yang

meliputi keadaan jasmaniah, rohaniah, dan sosial dan bukan hanya perbaikan dan pemberantasan keburukan sosial tertentu saja; jadi merupakan suatu keadaan dan kegiatan. Suatu keadaan sejahtera secara sosial tersusun dari tiga unsur yakni, pertama, setinggi apa masalah-masalah sosial dikendalikan, kedua, seluas apa kebutuhan-kebutuhan dipenuhi dan terakhir, setinggi apa kesempatan-kesempatan untuk maju tersedia. Tiga unsur ini berlaku bagi individu-individu, keluarga-keluarga, komunitas-komunitas dan bahkan seluruh masyarakat. Di lain pihak, kesejahteraan sosial juga termasuk sebagai suatu proses atau usaha terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial.

Selanjutnya, kesejahteraan sosial menunjuk pada istilah kondisi sejahtera (*well-being*), dimana kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non material. Kondisi sejahtera (*well-being*) didefinisikan juga sebagai “...a condition or state of human well-being.” Kondisi sejahtera terjadi manakala kehidupan manusia aman dan bahagia karena kebutuhan dasar akan gizi, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, dan pendapatan dapat terpenuhi; serta manakala manusia memperoleh perlindungan dari resiko-resiko utama yang mengancam kehidupannya.

Dengan pengertian lain, konsep kesejahteraan sosial adalah suatu sistem yang terorganisir dari pelayanan-pelayanan sosial dan lembaga-lembaga yang bermaksud untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai standar kehidupan dan kesehatan yang memuaskan serta hubungan-hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun masyarakat. kesejahteraan sosial terdiri dari program-program yang tersedia selain yang tercakup dalam kriteria pasar untuk menjamin suatu tindakan kebutuhan dasar seperti, kesehatan, pendidikan kesejahteraan dengan tujuan meningkatkan derajat kehidupan komunal dan berfungsinya individual agar dapat mudah menggunakan pelayanan-pelayanan maupun lembaga-lembaga yang ada pada umumnya serta membantu mereka yang mengalami kesulitan dan dalam pemenuhan kebutuhan mereka.

Konsep Pelayanan Sosial

Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah klien. Terfokus pada birokrasi publik dimaksudkan bahwa pelayanan

ditujukan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara sejahtera (welfare state) . Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) yang efektif dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Bila jasa/layanan yang diterima (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa/layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila jasa/layanan yang diterima lebih rendah dari pada diharapkan, maka kualitas/layanan akan dipersepsikan buruk .

Pelayanan sosial itu sendiri merupakan suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, ataupun kesatuan masyarakat agar mereka mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, yang pada akhirnya mereka diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang ada melalui tindakan-tindakan kerjasama ataupun melalui pemanfaatan sumber-sumber yang ada di masyarakat untuk memperbaiki kondisi kehidupannya. Pelayanan sosial meliputi kegiatan-kegiatan atau intervensi-intervensi terhadap kasus yang muncul dan dilaksanakan secara individu, kelompok dan masyarakat serta memiliki tujuan untuk membantu individu, kelompok, dan lingkungan sosial dalam upaya mencapai penyesuaian dan keberfungsian yang baik dalam segala bidang kehidupan di masyarakat, yang terkandung dalam pelayanan dapat dikatakan adanya kegiatan-kegiatan yang memberikan jasa kepada klien dan membantu mewujudkan tujuan-tujuan mereka .

Pelayanan Sosial dibedakan dalam dua golongan, yakni :

1. Pelayanan–pelayanan sosial yang sangat rumit dan komprehensif sehingga sulit ditentukan identitasnya. Pelayanan ini antara lain pendidikan, bantuan sosial dalam bentuk uang oleh pemerintah, perawatan medis dan perumahan rakyat.

2. Pelayanan sosial yang jelas ruang lingkupnya dan pelayanan-pelajarannya walaupun selalu mengalami perubahan. Pelayanan ini dapat berdiri sendiri, misalnya kesejahteraan anak dan kesejahteraan keluarga, tetapi juga dapat merupakan suatu bagian dari lembaga-lembaga lainnya, misalnya pekerjaan sosial di sekolah, pekerjaan sosial medis, pekerjaan sosial dalam perumahan rakyat dan pekerjaan sosial dalam industri.

Pendampingan sosial merupakan salah satu strategi pelayanan. Sesuai dengan prinsip pekerjaan sosial, yakni “membantu orang agar mampu membantu dirinya sendiri”, pendampingan terhadap klien merupakan partisipasi nyata sebagai wujud kepedulian terhadap mereka . Dalam konteks ini, peranan seorang

pekerja sosial diwujudkan dalam kapasitasnya sebagai pendamping, bukan sebagai penyembuh atau pemecah masalah secara langsung. Pendamping sosial hadir sebagai agen perubah yang turut terlibat membantu memecahkan persoalan yang dihadapi klien . Dengan demikian, pelayanan sosial dapat diartikan sebagai interaksi dinamis antara klien dan pekerja sosial untuk secara bersama menghadapi beragam masalah yang dihadapi klien.

Konsep Kinerja

Istilah kinerja yang berasal dari kata performance diterjemahkan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja” atau “prestasi” . Kinerja dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai(individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi . Terjemahan dalam perspektif organizational performance dimana kinerja menentukan perkembangan suatu organisasi, baik jenis organisasi kecil maupun jenis perusahaan besar . Tujuannya adalah mencapai kinerja bagi organisasi adalah keinginan untuk tetap berdiri atau eksis (survive), untuk memperoleh laba (benefit), dapat berkembang (growth), dapat tercapai apabila organisasi tersebut memiliki kinerja yang baik . Di lain sisi, kinerja juga bertujuan dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika .

Berdasarkan hal tersebut, maka konsep kinerja dimaksudkan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Pengertian kinerja pun tidak terbatas pada kinerja individu saja, tetapi juga kinerja kelompok/tim dan kinerja organisasi, yang pada dasarnya bersumber dari kinerja individu.

Kinerja Organisasi Publik

Kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen. Sedangkan organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan . Sehingga, kinerja organisasi adalah hasil kerja yang didapatkan didalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan . Tujuan kinerja organisasi adalah jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, maka instansi terkait kadang atau sering tidak memperhatikan kinerja instansi atau organisasi kecuali kinerja sudah amat buruk . Untuk itu, diperlukan beberapa informasi tentang kinerja organisasi yang

digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini, sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Faktanya, banyak organisasi tidak mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya .

Lebih lanjut, kinerja organisasi pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa terlepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Kinerja organisasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi . Atau dengan pengertian lain, bahwa kinerja organisasi merupakan kumulatif kinerja pegawai, oleh karenanya semakin tinggi kinerja pegawai akan semakin tinggi pula kinerja organisasi. Apabila dalam organisasi setiap individu bekerja dengan baik, berprestasi, bersemangat dan memberikan kontribusi terbaik terhadap organisasi maka kinerja organisasi secara keseluruhan akan baik. Dengan demikian, kinerja organisasi merupakan cermin dari kinerja individu .

Sebagaimana organisasi sektor publik, bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan publik dan memberikan kontribusi pada ekonomi . Tekanan terhadap organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah baik pusat maupun daerah adalah memperbaiki kinerjanya dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah dapat menjalankan pemerintahan dengan efektif dan efisien dalam rangka mensejahterakan masyarakat . Sejalan dengan Encyclopedia of Public Administration and Public Policy memparkan bahwa kinerja organisasi berhubungan dengan aktivitas publik adalah ata rantai (value chain) yang ada pada organisasi, dimana organisasi memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan publik (masyarakat), dan memberikan kontribusi pada ekonomi . Hasil dari kinerja organisasi ini dimaksudkan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi . Kinerja organisasi disebut telah melayani kebijakan publik apabila telah mencapai tingkat pencapaian hasil atau “degree of accomplishment” atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kinerja organisasi sektor publik adalah seberapa jauh tingkat kemampuan kinerja pegawai (individu) telah melaksanakan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program atau kebijakan atau visi dan misi

yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja organisasi dapat tercapai hasilnya apabila telah menggambarkan ketercapaian pelayanan kepada masyarakat sesuai tujuan.

Pengukuran Kinerja Organisasi Publik

Pengukuran kinerja dan penilaian kinerja merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan pada organisasi publik. Pengukuran kinerja tersebut didasarkan atas hasil kerja suatu organisasi dalam mencapai tujuannya yang dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun nonfisik seperti peraturan, informasi, dan kebijakan . Pengukuran kinerja tersebut juga didasarkan atas proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (mission accomplishment) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa ataupun suatu proses . Pengukuran kinerja organisasi juga menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum .

Kinerja suatu organisasi publik dapat diukur berdasar aspek-aspek produktivitas (input dengan output), kualitas layanan (kepuasan dengan ketidakpuasan), responsivitas (keselarasan dengan ketidakselarasan antara pelayanan), tanggung jawab (kesesuaian dengan ketidaksesuaian administrasi), dan akuntabilitas (konsisten dengan inkonsistensi pelayanan) . Di lain pihak, kinerja organisasi juga diukur dengan indikator efisiensi (likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas), efektivitas (teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan), keadilan (ketercakupannya atau keadilan, dan kebutuhan), serta daya tanggap . Sementara itu, pendekatan pengukuran kinerja yang dapat diaplikasikan pada organisasi sektor publik diukur menggunakan indikator : analisis anggaran (data anggaran dan realisasi anggaran), analisis laporan keuangan, balanced scorecard (erspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan/ pembelajaran), serta audit kinerja (ekonomi, efisiensi, efektivitas) .

Berdasarkan beberapa konsep pengukuran kinerja dari berbagai ahli dalam mengukur kinerja organisasi publik, maka digunakan pengukuran berdasar Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang menetapkan 5 (lima) indikator kinerja organisasi yang telah dijadikan pedoman dan panduan bagi organisasi publik dalam menyusun laporan kinerja, yaitu; indikator masukan, indikator keluaran, indikator hasil,

indikator manfaat dan indikator dampak. Berikut penjelasannya :

1.Masukan (input)

Input adalah alat yang digunakan untuk mengukur jumlah input yang digunakan untuk menghasilkan output dan outcome (melaksanakan kegiatan). Dengan meninjau distribusi sumberdaya, suatu lembaga dapat menganalisis kesesuaian alokasi sumberdaya dengan rencana strategis yang telah ditetapkan. Tolok ukur input didasarkan atas kebutuhan sumber daya organisasi, kebutuhan dana sumber daya (pegawai), serta informasi kebijakan atau peraturan (SOP).

2.Proses

Proses kinerja diawali dengan perencanaan tentang bagaimana merencanakan tujuan yang diharapkan di masa yang akan datang, dan menyusun semua sumberdaya dan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Pelaksanaan rencana dimonitoring dan diukur kemajuannya dalam mencapai tujuan. Penilaian dan peninjauan kembali dilakukan untuk mengoreksi dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan bila terdapat deviasi terhadap rencana. Proses kinerja menjalin terjadinya saling menghargai kepentingan diantara pihak-pihak yang terlibat dalam proses kinerja. Prosedur dalam manajemen kinerja dijalankan secara jujur untuk membatasi dampak merugikan pada individu. Proses kinerja dijalankan secara transparan terutama terhadap orang yang terpengaruh oleh keputusan yang timbul dan orang mendapatkan kesempatan melalui dasar dibuatnya suatu keputusan. Tolok ukur proses kinerja didasarkan frekuensi proses atau aktivitas, dan ketaatan terhadap ketentuan atau standar yang ditentukan dalam melaksanakan proses.

3.Keluaran (output)

Output adalah segala hal yang dihasilkan oleh suatu aktivitas atau kegiatan. indikator output adalah alat untuk mendeskripsikan bagaimana organisasi mengelola input tersebut dalam menghasilkan output dan outcome. Dengan membandingkan output, suatu unit kerja dapat menganalisis sejauh mana kegiatan terlaksana sesuai dengan rencana. Untuk dapat menilai kemajuan suatu kegiatan, tolok ukur output harus dikaitkan dengan sasaran-sasaran kegiatan yang terdefinisi dengan baik dan terukur. Untuk dapat menggambarkan mengenai hal tersebut, indikator kinerja output dapat dikelompokkan menjadi indikator yang menggambarkan mengenai kuantitas output, kualitas output dan efisiensi dalam menghasilkan output.

4.Hasil (outcome)

Indikator outcome memberikan gambaran mengenai hasil aktual atau yang diharapkan dari barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu organisasi. Indikator kinerja outcome mengukur outcome yang lebih dapat dikendalikan (controllable) bagi organisasi. Untuk outcome yang melibatkan banyak pihak ataupun dipengaruhi secara signifikan oleh faktor-faktor lain di luar kendali organisasi sebaiknya diukur sebagai manfaat (benefit) atau dampak (impact).

5.Manfaat (benefit)

Indikator kinerja ini menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Manfaat tersebut baru tampak setelah beberapa waktu kemudian, khususnya dalam jangka menengah dan jangka panjang. Indikator manfaat menunjukkan hal-hal yang diharapkan untuk dicapai bila keluaran dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal (tepat lokasi dan tepat waktu).

6.Dampak (impact)

Indikator dampak memberikan gambaran mengenai efek langsung atau tidak langsung yang dihasilkan dari tercapainya tujuan-tujuan program. Dampak merupakan outcome pada tingkat yang lebih tinggi hingga batas tertentu. Indikator kinerja dampak, mengukur outcome yang lebih makro dan melibatkan pihak lain diluar organisasi. Karena sifatnya yang tidak dikendalikan (uncontrollable), indikator dampak boleh tidak disertai dengan target.

Pengukuran kinerja tersebut dipilih sebagai penilaian kinerja organisasi publik dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada diharapkan akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus (berkelanjutan).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana peneliti hendak bermaksud mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar yang dibentuk oleh kata – kata , berikut berlandaskan fakta (realita), pembahasan mendalam, terbuka pada satu pandangan (partisipan), dan bersifat realistik . Sementara jenis pendekatan penelitian bersifat deskriptif, dimana penelitian hendak menggambarkan karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu .

Adapun realitas dan karakter yang dibangun dalam penelitian ini adalah terfokus kinerja pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Liponosos Keputih Surabaya dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis. Lokasi penelitian ini bertempat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Liponosos Keputih Surabaya

yang berada di Jalan Medokan Keputih Nomor 5, Sukolilo Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2018 sampai dengan selesainya penelitian ini terlaksana. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan triangulasi data.

Hasil dan Pembahasan

1. Input Kinerja

Input atau masukan kinerja diukur berdasar indikator identifikasi kebutuhan SDM (baik secara kuantitas dan kualitas); sumber alokasi anggaran/pendanaan SDM (personil); kebijakan terkait kinerja SDM (personil); dan peraturan terkait (SOP) dalam menjalankan kegiatan/program Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis bagi personil di UPT Liponsos Keputih Surabaya. Diketahui input kinerja berdasar kebutuhan SDM (baik secara kuantitas dan kualitas) dinilai belum cukup. Hal ini didasarkan atas jumlah personil yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS/ASN) terdapat 7 personil termasuk KUPT dan KASUBAG, dan ditambah dengan personil outsourcing sekitar 134 orang. Sementara itu, kebutuhan SDM (baik secara kuantitas dan kualitas) dalam melayani klien (gelandangan dan pengemis) rasionya setiap 1 (satu) personil menangani klien sekitar 30-40 orang. Menurutnya, rasio tersebut dinilai belum cukup, namun pihak UPT Liponsos berupaya penuh memaksimalkan SDM yang ada dengan sepenuhnya memberdayakan PMKS (gelandangan dan pengemis).

Lebih lanjut, pada indikator anggaran/pendanaan SDM (personil); kebijakan terkait kinerja SDM (personil); dan peraturan terkait (SOP) dalam menjalankan kegiatan/program Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis bagi personil di UPT Liponsos berasal dari sepenuhnya Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dari Dinas Sosial (Dinsos) Kota Surabaya. Sementara itu, kebijakan terkait kinerja SDM (personil); dan peraturan terkait (SOP) dalam menjalankan kegiatan/program PSD bagi PMKS gelandangan dan pengemis dilakukan berdasarkan ketentuan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 36 tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 22 Tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Unit Pelaksana Teknis Dinas Lingkungan Pondok Sosial Keputih Pada Dinas Sosial Kota Surabaya. Sesuai ketentuan Pasal 6 huruf (i) angka (6) Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 tahun 2016, bahwa :

Apabila PMKS tersebut merupakan gelandangan, pengemis, psikotik atau wanita tuna susila, maka petugas UPT Liponsos Keputih memberikan pembinaan dan pelayanan selama paling cepat 2 (dua) hari dan paling lama 5 (lima) hari.

Pelayanan tersebut juga dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan pangan, kesehatan jasmani dan rohani, serta apabila pembinaan perlu diberikan ketrampilan prakarya. PMKS gelandangan dan pengemis mengemukakan bahwa penanganan PSD oleh UPT Liponsos Keputih Surabaya dinilai telah cukup, kebutuhan primer seperti pangan, sandang dan pakaian telah diterima. Disamping ada peraturan yang harus ditaati dimana dibedakan antara ruang untuk perempuan dan laki-laki di Liponsos Keputih.

2. Proses Kinerja

Proses kinerja diukur berdasar indikator proses kinerja, meliputi : rapor (penilaian) kinerja bagi personil di UPT Liponsos Keputih Surabaya; kecepatan layanan personil dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis; dan keluhan dari kecepatan dan ketepatan layanan dari personil. Diketahui proses kinerja berdasar rapor (penilaian) kinerja bagi personil di UPT Liponsos Keputih Surabaya dinilai cukup. Hal ini didasarkan atas sesuai Surat Perintah Kerja (SPK) berdasar indikator ketaatan dalam melaksanakan tugas kemudian kedisiplinan. Kedisiplinan itu meliputi jam masuk dan jam kerja pulang, kemudian apakah personil sering mangkir dan absen, kemudian bertindak tanpa alasan. Lalu dari aspek kerajinan dalam hal melayani klien. Setidaknya ada beberapa personil yang dibagi atas divisi kebersihan, divisi perawat, divisi pendamping dan juru masak.

Terlepas dari hal tersebut, pada indikator keluhan dari kecepatan dan ketepatan layanan dari personil selama ini bagi gelandangan dan pengemis selama ini ditampung oleh personil berdasar apa yang dikatakan oleh para PMKS, baik keluhan dari psikotik, anak jalanan, WTS, waria, dan lansia terlantar. Sebagaimana pengakuan PMKS gelandangan dan pengemis bahwa penanganan PSD oleh UPT Liponsos Keputih Surabaya dinilai sudah baik, kebutuhan primer seperti pangan, sandang dan pakaian telah diterima. Disamping ada keinginan untuk kembali ke daerah asal dari penguni, terdapat pengurusan surat namun dinilai masih rumit prosesnya dari pihak UPT Liponsos Keputih Surabaya.

3. Output Kinerja

Keluaran kinerja diukur berdasar indikator hasil yang sudah tercapai dan belum dicapai UPT Liponsos Keputih dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis; serta harapan dari capaian pelayanan tersebut dalam melayani PMKS gelandangan dan pengemis. Bahwa hasil yang sudah tercapai UPT Liponsos, yakni adanya peningkatan misi untuk rehabilitasi sosial hasil razia dan adanya penampungan sementara bagi PMKS dengan diberikannya pelatihan, meliputi 26 PMKS dari Gepeng, anak terlantar, Lansia dan WTS. Sementara

itu, hasil yang belum tercapai UPT Liponsos Keputih Surabaya, yakni belum bisa mengetektifkan Standar Operasional Prosedur. Hal ini didasarkan atas hak UPT Liponsos yang diatur sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 tahun 2016 :

Bahwa apabila Gepeng satu kali ketangkap akan didata, jika 2-3 kali tertangkap harus ikut pelatihan paling tidak sampai 4-5 hari. Jika tidak ikut pelatihan Gepeng tidak bisa dilepaskan. Adapun rentang waktu jika satu kali tertangkap oleh aparat bisa langsung diambil keluarga di UPT Liponsos dengan menunjukkan bukti status kekeluargaan bukan orang lain.

4. Hasil Kinerja

Hasil kinerja personil dalam memenuhi aspek kebutuhan fisik (sandang, pangan) dan non-fisik (dukungan sosial, psikologis, dan seterusnya) PSD bagi PMKS dinilai telah memenuhi dan cukup. Hal ini didasarkan atas pemenuhan kebutuhan fisik, kebutuhan pangan dan sandang serta, soft skill. Sementara itu, kegiatan jangka menengah (efek langsung) yang diberikan UPT pada gelandangan dan pengemis diketahui belum ada, namun kegiatan jangka pendek dilakukan dengan memenuhi PSD PMKS baik dari segi sandang, pangan, papan dan pelatihan. Sebab menurutnya, jangka menengah belum direncanakan karena keterbatasan anggaran yang saat ini masih bergantung pada APBD dari Dinsos Kota Surabaya. Disamping itu, sesuai dengan ketentuan aturan Pemkot, bahwa UPT Liponsos selalu sigap dan tanggap dalam menangani orang terlantar dan razia jalanan. Layanan ini dilakukan dengan melakukan prosedur identifikasi identitas diri klien, lalu di foto keadaan awal klien datang.

5. Dampak Kinerja

Dampak kinerja personil dalam peningkatan hal yang positif dapat dilihat dari pemberian terapi okupasi atau memberikan terapi agar klien bersangkutan bisa berdaya sosial. Untuk gelandangan dan pengemis ada 2 alternatif yang dilakukan UPT Liponsos, yakni jika klien memiliki keluarga akan dipulangkan, namun jika tidak ada maka perlu diberdayakan.

Interpretasi Teoretik

Pertama, secara teoritis penelitian ini mampu menghasilkan gambaran kinerja UPT Liponsos Keputih dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis berdasar teori kinerja Lembaga Administrasi Negara (LAN) . Ada 5 (lima) indikator kinerja organisasi yang telah dijadikan pedoman dan panduan bagi organisasi publik dalam menyusun laporan kinerja, yaitu; indikator masukan, indikator keluaran, indikator hasil, indikator manfaat dan indikator dampak. Sebagaimana kinerja UPT

Liponsos yang telah dipaparkan pada sub bab di atas, telah sesuai dengan arah, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan berdasar konteks Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis. Hal ini sejalan dengan aktivitas publik yang memberikan kontribusi pada ekonomi , disamping sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi . Kinerja UPT Liponsos disebut telah melayani kebijakan publik, sebagaimana telah mencapai tingkat pencapaian hasil atau “degree of accomplishment” atau dengan kata lain kinerja UPT Liponsos telah berada pada tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Kedua, secara teoritis penelitian ini dapat dilihat dari hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja berdasar penyimpangan positif, atau penyimpangan nol. Penyimpangan positif berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil mencapai serta melampaui indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Penyimpangan nol berarti kegiatan sudah berhasil mencapai atau sama dengan indikator dan ukuran kinerja yang ditetapkan. Capaian kinerja UPT Liponsos dapat dijadikan sebagai: a).feedback yaitu hasil pengukuran terhadap pencapaian kinerja dijadikan dasar bagi manajemen atau pengelola organisasi untuk perbaikan kinerja pada periode selanjutnya, b). Penilaian kemajuan organisasi merupakan pengukuran kinerja yang dilakukan setiap periode waktu tertentu sangat bermanfaat untuk menilai kemajuan yang telah dicapai organisasi. Kriteria yang digunakan untuk menilai kemajuan organisasi ini adalah tujuan yang telah ditetapkan, dengan membandingkan hasil aktual yang tercapai dengan tujuan organisasi yang dilakukan secara berkala maka kemajuan organisasi bisa dinilai, c). Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas merupakan pengukuran kinerja, sehingga menghasilkan informasi yang sangat bermanfaat untuk pengambilan keputusan manajemen maupun stakeholders.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pemaparan wawancara peneliti dengan informan dari UPT Liponsos diukur berdasar indikator kinerja organisasi Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang menetapkan 5 (lima) pedoman dan panduan bagi organisasi publik dalam menyusun laporan kinerja, yaitu; indikator masukan, indikator keluaran, indikator hasil, indikator manfaat dan indikator dampak. Indikator tersebut dapat dilihat secara spesifik tentang kinerja UPT Liponsos Keputih

dalam Pelayanan Sosial Dasar bagi gelandangan dan pengemis.

Pertama, input kinerja belum memenuhi aspek Pelayanan Sosial Dasar bagi gepeng di UPT Liponsos. Hal ini didasarkan atas jumlah personil yang berstatus PNS/ASN tidak sebanding dengan jumlah personil outsourcing; satu personil menangani klien sekitar 30-40 orang; anggaran/pendanaan SDM masih mengadakan APBD; dan peraturan terkait (SOP) masih bergantung pada Perwali Kota Surabaya 36/2016 tentang perubahan atas Perwali 22/2013 tentang SOP Pelayanan Kesejahteraan Sosial di UPT Liponsos.

Kedua, proses kinerja personil di UPT Liponsos Keputih Surabaya telah memenuhi. Hal ini didasarkan atas Surat Perintah Kerja (SPK) berdasar indikator ketaatan dalam melaksanakan tugas kemudian kedisiplinan. Setidaknya ada beberapa personil yang dibagi atas divisi kebersihan, divisi perawat, divisi pendamping dan juru masak. Namun, proses kinerja dinilai masih lemah dalam menangi pemulangan PMKS karena prosedur yang dinilai rumit prosesnya.

Ketiga, keluaran kinerja yang sudah tercapai UPT Liponsos, yakni adanya peningkatan misi untuk rehabilitasi sosial hasil razia dan adanya penampungan sementara bagi PMKS dengan diberikannya pelatihan, meliputi 26 PMKS dari Gepeng, anak terlantar, Lansia dan WTS. Sementara itu, hasil yang belum tercapai UPT Liponsos Keputih Surabaya, yakni belum bisa mengetektifkan Standar Operasional Prosedur. Hal ini didasarkan atas hak UPT Liponsos yang diatur sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 tahun 2016.

Keempat, hasil kinerja personil dalam memenuhi aspek kebutuhan fisik (sandang, pangan) dan non-fisik (dukungan sosial, psikologis, dan seterusnya) telah memenuhi dan cukup. Hal ini didasarkan atas pemenuhan kebutuhan fisik, kebutuhan pangan dan sandang serta, soft skill. Disamping itu, sesuai dengan ketentuan aturan Pemkot, bahwa UPT Liponsos selalu sigap dan tanggap dalam menangani orang terlantar dan razia jalanan. Layanan ini dilakukan dengan melakukan prosedur identifikasi identitas diri klien, lalu di foto keadaan awal klien datang.

Kelima, dampak kinerja personil dalam peningkatan hal yang positif dapat dilihat dari pemberian terapi okupasi atau memberikan terapi agar klien bersangkutan bisa berdaya sosial. Untuk gelandangan dan pengemis ada 2 alternatif yang dilakukan UPT Liponsos, yakni jika klien memiliki keluarga akan dipulangkan, namun jika tidak ada maka perlu diberdayakan.

Saran

Saran penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

Bagi pengurus dan pengelola UPT Liponsos. untuk terus memberikan motivasi, pendampingan, dan pembinaan kepada warga binaan Gepeng supaya mampu bekerja lebih giat agar lebih berdaya secara sosial dan ekonomi.

Bagi Pemerintah untuk membantu memberikan modal dan memberikan program pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan terkait dengan program Pelayanan Sosial Dasar bagi PMKS Gepeng di UPT Liponsos.

Daftar Pustaka

- Andari, S. O., 2018. Kinerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bina Laras dalam Rehabilitasi Sosial bagi Penyandang Disabilitas Eks Psikotik di Provinsi Riau. *JOM FISIP Vol. 5: Edisi I Januari – Juni*.
- Arikunto, S., 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M., 2015. *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance*. New Delhi, India: Kogan Publisher.
- Aryadi, B., 2016. Kinerja Dinsosnakertrans dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di Kota Yogyakarta. *Jurnal Adinegara*, Issue Nov, 23 ;5 (10).
- Bastian, I., 2016. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Bungin, B., 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A., 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Fahmi, I., 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hartanto, F. M., 2009. *Paradigma Baru Manajemen Indonesia: Menciptakan Nilai Dengan Bertumpu Pada Kebijakan dan Potensi Indonesia*. Jakarta: Mizan.
- Jiang, W., 2014. *Business Partnerships and Organizational Performance: The Role of Resources and Capabilities*. New York, USA: Springer.
- Kadji, Y., 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

-
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIM YKPN.
- Mahsun, M., 2009. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi Ketiga ed. Yogyakarta: BPFE.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M., 2014. *Qualitative Data Analysis 2nd Ed.*. Thousand Oaks, California: SAGE.
- Moleong, L. J., 2013. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmojo, S., 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, R. & Siahaan, R., 2006. *BUMN Indonesia: Isu, Kebijakan, dan Strategi*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Oxford Dictionary, 2010. *Oxford Dictionary of English*. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Rohmaniyati, R., 2016. Pemberdayaan Gelandangan Dan Pengemis (Gepeng) Melalui Usaha Ekonomi Produktif (UEP) di Lembaga Sosial Hafara, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Artikel Jurnal Skripsi : Program Studi Pendidikan Luar Sekolah, Jurusan Pendidikan Sekolah Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Ruky, S. A., 2011. *Sistem Manajemen Kinerja : Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Sanapiah, F., 2010. *Penelitian Kualitatif: Dasar - Dasar dan Aplikasi*. Malang: Yayasan Asih.
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabetha.
- Wibowo & Phil, M., 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi 2 ed. Jakarta: Raja Grafindo.

Website

<https://www.bps.go.id/>,2016.[Online]

Available at:

<https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/01/02/1413/persentase-penduduk-miskin-september-2017-mencapai-10-12-persen.html>