

**ANALISIS KINERJA ORGANISASI SUKU DINAS SOSIAL JAKARTA BARAT
DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM REHABILITASI SOSIAL TERHADAP
GELANDANGAN PENGEMIS**

Saytio Naro Sesa¹, Retna Hanani², Amni Zarkasyi Rahman³

**Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 50275

Telepon (027) 7465407 Faksimile (024) 7465402

Laman: [http: www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Gelandangan dan pengemis merupakan salah satu permasalahan sosial. Kota Jakarta Barat mengalami peningkatan angka gelandangan dan pengemis di tiap tahunnya. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam implementasi program rehabilitasi sosial untuk menekan angka gelandangan dan pengemis, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial dengan menggunakan teori pengukuran kinerja organisasi menurut Dwiyanto yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, dan teori faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi yaitu, faktor team, faktor sistem dan faktor kontekstual. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam sudah berjalan dengan baik meskipun ada indikator yang belum optimal yaitu produktivitas dan untuk faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Suku Dinas Sosial dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial adalah faktor team, faktor system, dan faktor kontekstual. Dari ketiga faktor tersebut yang menjadi faktor penghambat kinerja Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam melaksanakan program rehabilitasi sosial adalah faktor sistem dan juga faktor kontekstual.

Kata Kunci: Kinerja, Kinerja Organisasi, Rehabilitasi Sosial

ABSTRACT

Homelessness and beggars are a social problem. The city of West Jakarta experiences an increase in the number of homeless people and beggars every year. Therefore, the aim of this research is to analyze the organizational performance of the West Jakarta Social Service in implementing social rehabilitation programs to reduce the number of homeless people and beggars, as well as analyzing the factors that influence the organizational performance of the West Jakarta Social Service in implementing social rehabilitation programs using organizational performance measurement theory. according to Dwiyanto which includes productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability, and the theory of factors that influence organizational performance using Mahmudi's theory, namely team factors, system factors and contextual factors. The

method used is a descriptive qualitative method. The results of this research show that the performance of the West Jakarta Social Service Department is running well even though there are indicators that are not yet optimal, namely productivity and the factors that can influence the performance of the Social Service Department in implementing social rehabilitation programs are team factors, system factors and contextual factors. Of these three factors, the ones that hinder the performance of the West Jakarta City Social Service Department in implementing social rehabilitation programs are system factors and also contextual factors.

Keywords: Performance, Performance Organization, Social Rehabilitation

PENDAHULUAN

Kesejahteraan adalah hak seluruh masyarakat Indonesia tanpa memandang perbedaan agama, suku, bangsa, dan lain-lain. Akan tetapi belum seluruh masyarakat di Indonesia mendapatkan kehidupan yang sejahtera, hal ini terlihat karena masih banyak masyarakat miskin di Indonesia. Banyaknya masyarakat miskin di Indonesia menimbulkan permasalahan sosial. Salah satu permasalahan sosial, yaitu maraknya PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) yang berada di kota-kota besar seperti di DKI Jakarta.

Tabel 1.1 Data Jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Provinsi

Tahun	Jakarta Selatan	Jakarta Timur	Jakarta Pusat	Jakarta Barat	Jakarta Utara
2018	383	447	434	341	387
2019	422	609	701	461	468
2020	511	436	258	452	512
2021	603	327	553	887	289

Jakarta Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2019-2021

Sumber: BPS Provinsi Jakarta

Dari table diatas dapat dilihat jumlah PMKS yang ada di Jakarta. Dari lima kota di Provinsi DKI Jakarta, Kota Jakarta Barat menduduki peringkat pertama dengan jumlah PMKS terbanyak, yaitu 887 PMKS. Dari total 887 PMKS Jakarta Barat mayoritas adalah gelandangan dan pengemis, terdapat 559 gelandangan dan 97 pengemis sebesar 97. Jumlah tersebut menandakan bahwa PMKS di Jakarta Barat lebih didominasi oleh gelandangan dan pengemis. Peningkatan angka gelandangan dan pengemis yang terjadi di Jakarta Barat membuat kinerja Suku Dinas Sosial Jakarta Barat harus dapat lebih di optimalkan melalui program rehabilitasi sosial.

Program rehabilitasi sosial dijalankan oleh bagian rehabilitasi sosial. Dalam pelaksanaan program tersebut bagian rehabilitasi sosial juga dibantu oleh Tim p3s untuk menjangkau gelandangan dan pengemis dan serta untuk memberikan edukasi, sosialisasi, assessment kepada gelandangan dan pengemis yang dijangkau. Setelah penjangkauan dilakukan maka bagian rehabilitasi sosial akan mengantarkan gelandangan dan pengemis ke panti Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 1 yang ada di Kota Jakarta Barat. Nantinya di panti akan diberikan pembinaan dengan berbagai pelatihan serta penyuluhan untuk melatih dan membina para gelandangan dan pengemis agar mereka memiliki keahlian dan bisa menjadi masyarakat yang produktif. Dibawah ini merupakan jumlah data orang-orang yang ada di Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 1 Jakarta Barat.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Warga Binaan Sosial Bulan Desember Tahun 2018

Panti	Alamat	Kriteria	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 1	Jalan Kembangan raya no.2 Kebon Jeruk Jakarta Barat/0215814256	PMKS Jalanan	2018	236	85	321
			2019	147	60	207
			2020	282	50	332

Sumber: Jakarta Open Data

Program rehabilitasi diselenggarakan dengan pemberian pelatihan dan penyuluhan. Dengan adanya program rehabilitasi ini diharapkan bisa memberikan pemberdayaan kepada gelandangan dan pengemis setidaknya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian. Selain itu juga, Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat mengharapkan gelandangan dan pengemis yang sudah mengikuti rehabilitasi sosial ini nantinya akan memiliki keahlian dan kemampuan yang dapat diaplikasikan sehingga mereka dapat menghasilkan uang. Namun program ini tidak semulus yang dibayangkan, karena banyak dari para gelandangan dan pengemis yang sudah keluar dari panti sosial mereka akan balik lagi menjadi pengemis dan gelandangan. Oleh sebab itu Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat untuk melakukan pengawasan langsung terkait penanganan lebih lanjut bagi pengemis dan gelandangan, tentu saja hal ini harus sejalan dengan tugas dan fungsi dari suku dinas sosial Jakarta Barat. Selain itu juga dalam proses penanganan masalah yang ada, yaitu penampungan gelandangan dan pengemis serta penjangkauan masih belum teratasi karena sarana dan prasarana yang terbatas dalam penjangkauan terutama dalam penampungan pengemis dan gelandangan yang masih

terbatas. Jakarta Barat hanya memiliki 1 penampungan gelandangan dan pengemis. Hal inilah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial. Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 1 hanya dapat menampung 200 orang PMKS jalanan (gelandangan dan pengemis) sedangkan jumlah gelandangan dan pengemis di Kota Jakarta Barat di tahun 2021 mencapai hingga 656 orang. Selain terbatasnya sarana dan prasarana yang menjadi tempat pelaksanaan program rehabilitasi, tenaga penyuluh yang bertugas di panti mengalami kekurangan SDM dan mengakibatkan kurang efektifnya pembinaan dan pelatihan yang dilakukan untuk tahap rehabilitasi pengemis dan gelandangan di panti sosial.

LANDASAN TEORI

Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (Keban 2014:3), administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel public diorganisir dan di koordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kemudian Chandler dan Plano (Keban 2014:3) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan.

Manajemen Publik

Menurut Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah "*scientific manajement*", meskipun sangat dipengaruhi oleh "*scientific management*". Manajemen publik bukanlah "*policy analysis*", bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain.

Organisasi

Menurut Luther Gulick Organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan; dus dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha (*Organization is the meansof interrelating the subdivisions of work by allotting them to men who are placed in a structureof authority, so that the work may be coordinated by orders of superiors to sub ordinates, reaching from the top to the bottom of the entire enterprise*).

Kinerja Organisasi

Berdasarkan Dwiyanto, (2017) ada beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi pelayanan publik:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Pada umumnya produktivitas dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Sumber data utama dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi. Banyak pandangan negatif yang muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Kepuasan masyarakat bisa juga dijadikan parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan menjadi salah satu 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 itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi

publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak dimana kinerja sebaiknya harus dinilai dari norma yang berlaku dalam masyarakat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial, tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Menurut Roger (Mahmudi, 2010) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu:

- a. Faktor team yang meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- b. Faktor sistem yang meliputi sistem kerja, fasilitas kerja yang diberikan organisasi, proses organisasi (pengambilan keputusan, proses sosialisasi) dan kultur kerja dalam organisasi.
- c. Faktor kontekstual/situasional yang meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi yang dilakukan peneliti untuk melakukan pengambilan data dilaksanakan di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat. Dalam melakukan teknik pemilihan informan melalui purposive sampling yang diperuntukkan untuk Kepala Seksi Perlindungan, Jaminan dan Rehabilitasi Sosial Kota Jakarta Barat, Staff Perlindungan Jaminan dan Rehabilitasi Sosial Kota Jakarta Barat, Kepala Satuan Pelaksana Sosial Kota Jakarta Barat, Kepala Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya (PSBI) 1, dan Eks Gelandangan dan Pengemis WBS (Warga Binaan Sosial) di Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya (PSBI) 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produktivitas

Menurut Dwiyanto, (2017) konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Penilaian produktivitas juga dilihat dari seberapa besar pelayanan publik bisa mencapai target yang telah ditentukan. Dalam hal ini Suku Dinas Sosial Kota

Jakarta Barat menilai produktivitas kinerja organisasinya melalui dua sub indikator. Pertama realisasi program dan kegiatan rehabilitasi sosial sesuai dengan target dan sasaran yang ada di dalam LKIP dan rencana kerja. Realisasi tersebut telah dilakukan sesuai dengan target yang tertera dan rehabilitasi sosial sudah tercapai. Kedua, penilaian produktivitas dilihat dari pemberian pelayanan sosial dasar sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) kepada PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) yang berada di panti sosial. Pelaksanaan pemberian SPM (Standar Pelayanan Minimal) berjalan dengan lancar, segala kebutuhan seperti sandang dan pangan dicukupi dengan sangat baik. Tidak hanya itu WBS (Warga Binaan Sosial) juga diberikan pelatihan dan kegiatan keterampilan seperti membuat pot bunga dari semen, dan membuat keset. Tetapi walaupun pemberian SPM sudah berjalan lancar, pihak panti memiliki kendala terkait pelaksanaan kegiatan rehabilitasi. Kendala yang dialami adalah ada beberapa WBS (Warga Binaan Sosial) yang tidak mau mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh pihak panti. WBS (Warga Binaan Sosial) untuk menetap dan hidup terus menerus di panti, dan WBS yang tidak ingin mengikuti kegiatan dan sesi pelatihan yang diadakan oleh pihak panti.

Kualitas Layanan

Dalam program rehabilitasi sosial kualitas layanan dinilai dari survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Suku Dinas Sosial Jakarta Barat. Dimana hal tersebut sesuai dengan pernyataan Dwiyanto, (2017) bahwa sumber data utama dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Sesuai dengan pernyataan Dwiyanto, (2017) terkait kualitas layanan di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat sudah berjalan sesuai dengan pernyataan Dwiyanto, (2017). Hal tersebut dilihat dari kebebasan masyarakat dalam memberikan aduan ataupun kritik dari pelayanan. Aduan dan kritik tersebut dapat diunggah melalui situs bit.ly Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat yang dapat diakses secara terbuka.

Responsivitas

Dwiyanto, (2017) menyatakan responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat, untuk mengenali kebutuhan masyarakat serta gelandangan, Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat berjalan dengan baik. Karena dalam mengenali kebutuhan masyarakat serta gelandangan dan pengemis Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat menugaskan Kepala Satuan Pelaksana ke masing-masing kecamatan dan kemudian akan dikoordinasikan kepada kelurahan-kelurahan. Hal tersebut membuat pelaksanaan upaya

mengenali kebutuhan berjalan dengan baik dan terstruktur. Kemudian dalam upaya pengembangan program rehabilitasi sosial yang dijalankan oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dan juga Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya 1 tidak ada. Namun untuk inovasi yang dikembangkannya adalah pelaksanaan kunjungan atau pertemuan antara pihak keluarga WBS (Warga Binaan Sosial) dengan pihak petugas rehabilitasi sosial.

Responsibilitas

Berdasarkan pernyataan Dwiyanto, (2017) responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Terkait pernyataan Dwiyanto, pelaksanaan program rehabilitasi sosial di Kota Jakarta Barat, yaitu di Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya 1 sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan ataupun kebijakan yang berlaku. Seperti melakukan koordinasi kepada tingkat wilayah terlebih dahulu kemudian petugas akan menindak lanjuti untuk ke tahap penjangkauan sampai ke tahap rehabilitasi di panti sosial. Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa Suku Dinas Sosial sudah menjalankan indikator responsibilitas sesuai pernyataan Dwiyanto, (2017) yaitu dengan menjalankan kegiatan atau program sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Dalam menilai akuntabilitas di Suku Dinas Sosial peneliti melihat dan menganalisis melalui konsistensinya program rehabilitasi sosial yang dijalankan oleh Suku Dinas Sosial Jakarta Barat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil riset di lapangan, Suku Dinas Sosial Jakarta Barat selalu konsisten dalam melaksanakan program rehabilitasi sosial. Hal tersebut dilihat dari para Suku Dinas Sosial Jakarta Barat yang terus menerima dan menindaklanjuti aduan-aduan dari masyarakat terkait keluhan mengenai gelandangan dan pengemis yang berada di lingkungan sekitar.

Faktor yang Mempengaruhi

a. Faktor Team

Menurut Roger (Mahmudi, 2010) faktor team adalah faktor yang meliputi kualitas dukungan serta semangat yang diberikan oleh rekan satu team, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota lain. Sesuai dengan pernyataan Roger (Mahmudi, 2010), Organisasi Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat terjalinnya kekompakan di Suku Dinas Sosial Jakarta Barat terjadi karena Suku Dinas Sosial Kota

Jakarta Barat selalu mengkoordinasikan tugas-tugas yang akan dijalankan, dan jika penyelesaian tugas tersebut ada salah satu pegawai yang mengalami kendala maka akan dilakukan evaluasi untuk diberikan arahan sehingga bisa mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi.

Tidak hanya itu, Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat juga selalu memberikan kepercayaan kepada pegawainya untuk mereka menyelesaikan tugas. Namun walaupun pegawai-pegawai diberikan kepercayaan, pimpinan Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat, yaitu kepala suku dinas sosial tidak lepas tangan begitu saja. Kepala suku Dinas Sosial selaku pimpinan selalu mengontrol dan memonitor pekerjaan yang telah dilaksanakan dan kepala suku dinas sosial selalu membangun komunikasi yang baik dengan langsung memberikan arahan kepada para pegawai dan jajarannya.

b. Faktor Sistem

Faktor sistem adalah faktor yang meliputi sistem kerja, fasilitas kerja yang diberikan organisasi, proses organisasi (pengambilan keputusan, proses sosialisasi) dan kultur kerja dalam organisasi. Faktor Sistem di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat terbilang positif, karena dalam mekanisme kerja yang dilakukan oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat berjalan dengan sangat baik dan juga para pegawai Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat melaksanakan tugas dan mekanisme kinerja sesuai dengan SOTK (Struktur Organisasi Tata Kerja). Selain itu dalam proses pengambilan keputusan di Suku Dinas Sosial juga berjalan dengan dan kultur kerja yang ada di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat juga terbilang normal bahkan baik. Namun meskipun faktor team sudah dinilai positif, Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat memiliki kendala dalam penggunaan fasilitas. Fasilitas yang diberikan oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dan Panti Sosial Bina Insan Bangun Daya 1 memang ada. Namun tidak selaras dengan peningkatan gelandangan dan pengemis yang terjadi di setiap tahunnya. Contoh dari kurangnya fasilitas yang disediakan adalah mobil yang digunakan untuk menjangkau para gelandangan dan pengemis terbilang cukup dikit, kurangnya tenaga-tenaga kesehatan, dan kurangnya tenaga pendamping yang ada di panti Sosial Bina Insan Bangun Daya 1.

c. Faktor Kontekstual

Faktor terakhir yang menjadi pengaruh berjalannya program rehabilitasi sosial adalah faktor kontekstual. Menurut Roger (Mahmudi, 2017) faktor kontekstual adalah faktor yang

meliputi tekanan dan perubahan lingkungan serta eksternal. tekanan dan perubahan lingkungan internal yang dialami di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial adalah ketika pergantian pemimpin. Namun hal ini tidak membuat pelaksanaan program rehabilitasi sosial menjadi terhambat. Selain itu tekanan dan perubahan lingkungan eksternal yang ada di Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial terletak di masyarakat, karena terbatasnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat. Terbatasnya informasi yang diperoleh masyarakat juga disebabkan oleh pihak Suku Dinas Sosial Jakarta Barat yang tidak mensosialisasikan bahwa masyarakat dapat mengakses informasi-informasi dan juga memberikan aduan-aduan di bit.ly yang ada. Selain itu juga tekanan yang diberikan oleh masyarakat adalah penyelesaian dari aduan yang diajukan harus diselesaikan secara cepat bahkan instan sedangkan untuk menindaklanjuti pengaduan yang diajukan petugas harus mengikuti beberapa SOP yang ada.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, Kinerja Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis sebagian besar sudah berjalan dengan baik dan lancar. Terdapat kriteria kinerja yang penerapannya belum maksimal yaitu, kriteria produktivitas. Belum maksimalnya kriteria produktivitas disebabkan karena terjadi peningkatan gelandangan dan pengemis yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Sehingga membuat pelaksanaan program rehabilitasi sosial di panti sedikit kewalahan dalam memberikan SPM (Standar Pelayanan Minimal). Sedangkan kriteria yang pelaksanaannya sudah berjalan dengan optimal yaitu, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Selanjutnya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis adalah faktor team, faktor sistem, dan faktor kontekstual. Dari ketiga faktor tersebut, terdapat dua faktor yang memiliki kendala yaitu, faktor sistem dan faktor kontekstual. Pada faktor system, kendala yang dialami oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat adalah kurangnya fasilitas dalam pelaksanaan program rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis. Kemudian kendala pada faktor kontekstual adalah Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat dinilai pasif dalam mensosialisasikan kepada masyarakat terkait web/situs yang dapat digunakan untuk mengunggah aduan-aduan ataupun kritik.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki pada pelaksanaan kinerja Organisasi Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat terhadap program rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis. Berikut merupakan saran yang dapat dilakukan oleh Suku Dinas Sosial Kota Jakarta Barat, yaitu:

1. Peningkatan produktivitas dengan menambah sarana dan prasarana dalam kegiatan rehabilitasi dapat berjalan lebih optimal. Menambah jumlah panti sebagai tempat penampungan dan tempat kegiatan rehabilitasi sosial bagi gelandangan dan pengemis.
2. Kemudian melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait web/situs yang diperuntukkan bagi masyarakat mengunggah aduan-aduan ataupun kritik terkait gelandangan dan pengemis serta program rehabilitasi sosial

DAFTAR PUSTAKA

- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. In *MIMBAR* (Vol. 29, Issue 1).
- Dearvigo, F. G., Rostyaningsih, D. D., Si, M., & Lestari, D. H. (n.d.). *ANALISIS KINERJA DPMPSTP KABUPATEN BLORA DALAM PEMBERIAN LAYANAN PERIZINAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH*. <https://www.fisip.undip.ac.id>
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (5th ed.).
- Nurmalisa, S. (n.d.). *KINERJA SUKU DINAS SOSIAL DALAM MENEKAN ANGKA PENGEMIS DAN GELANDANGAN DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT PROVINSI DKI JAKARTA*.
- Rahmawati, A. D., & Suwitri, S. (2006). ANALISIS KINERJA ORGANISASI PUBLIK DENGAN METODE “BALANCED SCORECARD.” *JIAKP*, 3(1), 78–88.
- Reiza Macella, A. D. (2020). Kinerja Organisasi Publik dalam Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 51. <https://doi.org/10.35308/jpp.v6i1.1672>

