

**PENGABDIAN DI DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA  
(KEBERHASILAN DINAS SOSIAL DALAM MENGURANGI JUMLAH PENYANDANG  
MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL)**

**Talitha Zitha Vasthi<sup>1</sup>, Endang Indartuti<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Hendrisasongko91@gmail.com](mailto:Hendrisasongko91@gmail.com)<sup>1</sup>, [Endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:Endangindartuti@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Kota Surabaya menjadi pusat kegiatan perekonomian di Provinsi Jawa Timur dan memiliki jumlah penduduk terpadat, dengan padatnya jumlah penduduk yang ada di Kota Surabaya membuat masyarakat kurang mendapatkan perhatian sehingga menimbulkan masalah kesejahteraan sosial. Permasalahan kesejahteraan sosial yang terjadi di Kota Surabaya salah satunya yaitu maraknya jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial oleh sebab itu dengan hadirnya instansi pemerintah yaitu UPTD yang di bentuk oleh Dinas Sosial Kota Surabaya, untuk melakukan pemberdayaan kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial agar dapat meningkatkan potensi. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui peran Dinas Sosial dalam meningkatkan Akuntabilitas penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial serta dalam mengurangi jumlah PMKS yang ada di Kota Surabaya Pengabdian ini menggunakan jenis pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan hasil observasi, wawancara dan menggunakan metode penelitian studi kasus. Studi kasus dilakukan untuk menganalisis prosedur pelayanan penerimaan dan pengambilan data PMKS dari Dinas Sosial dan seluruh UPTD Dinas yang terkait.

**Kata kunci:** Akuntabilitas, PMKS, Dinas Sosial

**ABSTRACT**

*The city of Surabaya is the center of economic activity in East Java Province and has the densest population. With the dense population in the city of Surabaya, the community receives less attention, giving rise to social welfare problems. One of the social welfare problems occurring in the city of Surabaya is the increasing number of people with social welfare problems, therefore with the presence of a government agency, namely the UPTD, which was formed by the Surabaya City Social Service, to empower people with social welfare problems so that they can increase their potential. The aim of this research is to determine the role of the Social Service in increasing the accountability of the implementation of Regional Government and Social Welfare Services and in reducing the number of PMKS in the City of Surabaya. This service uses a descriptive qualitative research method approach, with the results of observations, interviews and using case study research methods. . A case study was conducted to analyze the service procedures for receiving and collecting PMKS data from the Social Service and all related UPTD Services*

**Keywords:** Akuntabilitas, PMKS, Dinas Sosial

**PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan banyak populasi yang semakin bertambah. Dengan menambahnya jumlah populasi tersebut menyebabkan timbulnya permasalahan baru. Sehingga permasalahan – permasalahan yang dihadapi dan harus diatasi semakin bertambah dan beraneka ragam. Permasalahan baru tersebut menjadi permasalahan publik yang menimbulkan keresahan baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Permasalahan publik merupakan issues yang diidentifikasi oleh partisipan dalam proses politik dan memerlukan tindakan atau kebijakan kolektif oleh pemerintah atau otoritas publik. Permasalahan publik di Indonesia saat ini sangat beragam dari berbagai factor, baik ekonomi, sosial, kesehatan, dan lain sebagainya. Pada hakikatnya, permasalahan publik adalah situasi atau permasalahan yang mempengaruhi masyarakat secara keseluruhan, memerlukan perhatian kolektif, dan seringkali memerlukan tindakan atau intervensi dari pemerintah atau otoritas publik untuk menyelesaikannya, atau meminimalkan dampak negatifnya. Pemerintah terus

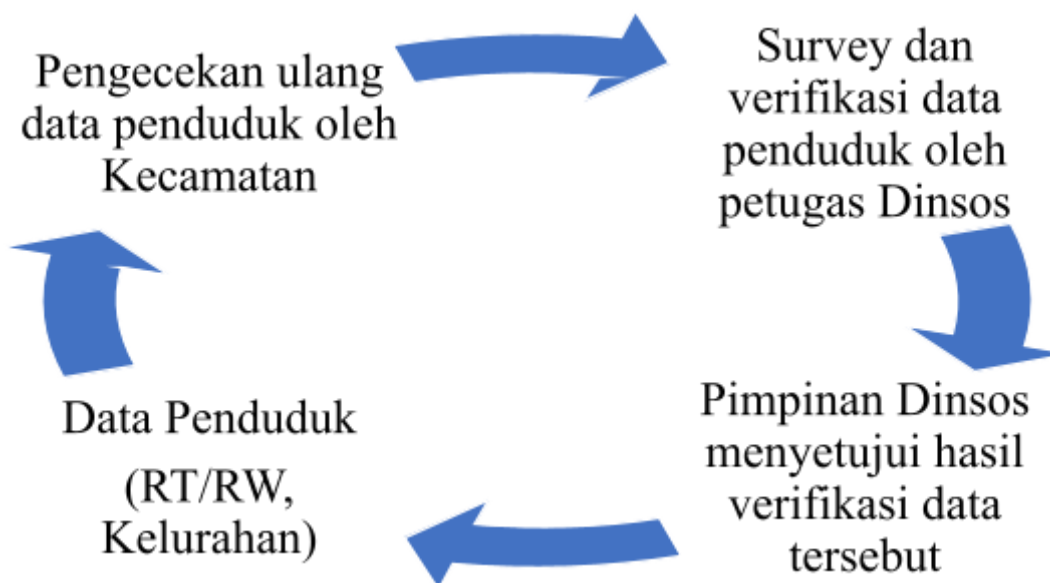
berusaha untuk menyelesaikan permasalahan – permasalahan tersebut secara tuntas. Salah satu dari permasalahan publik tersebut adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang menjadi permasalahan sosial yang tidak ada habisnya di Indonesia. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) merupakan suatu kelompok masyarakat yang mengalami hambatan, kesulitan atau gangguan tidak mampu menjalankan fungsi sosialnya, sehingga Kesejahteraan fisik, mental, dan sosialnya tidak dapat terpenuhi secara penuh dan adil. Hambatan, kesulitan dan gangguan ini dapat berupa kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, ketidakberuntungan sosial, keterbelakangan, keterasingan dan perubahan lingkungan yang tidak menguntungkan (mendadak), seperti bencana alam.

Provinsi Jawa Timur adalah sebuah provinsi yang mempunyai penduduk dengan jumlah terpadat setelah Jawa Barat, dan terus mengalami pertumbuhan penduduk di setiap tahunnya. Sebaran penduduk yang ada relatif merata di Kabupaten dan Kota tetapi konsentrasi jumlah penduduk terbesar tetap di tempati oleh wilayah perkotaan yang menempati wilayah Jawa Timur. Salah satunya yaitu Kota Surabaya. Kota Surabaya adalah Kota terbesar yang menjadi pusat kegiatan perekonomian di Provinsi Jawa Timur. Perkembangan Kota Surabaya terlihat jauh lebih pesat dibandingkan dengan daerah – daerah lain disekitarnya, sehingga menjadi daya tarik Masyarakat daerah sekitarnya tersebut datang ke Kota Surabaya maka terjadi arus urbanisasi yang berlebihan. Untuk kota – kota besar seperti Surabaya, arus urbanisasi yang berlebihan mengakibatkan munculnya masalah yang cukup serius. Karena jika daya tampung dan daya dukung kota tidak bisa mengimbangi adanya pelonjakan arus urbanisasi yang terus meningkat tersebut maka akan menimbulkan banyak persoalan sosial seperti meningkatnya PKL, permukiman kumuh, pengemis, gelandangan, tuna wisma, anak jalanan, PSK, dan lain-lain yang disebut sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial. Kota Surabaya merupakan salah satu daerah yang dinilai cukup serius dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial PMKS prioritas ini.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam menanggulangi PMKS ini. Seperti yang kita ketahui tidak mudah untuk merehabilitasi sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), namun untuk melakukan tugas tersebut, dibutuhkan tekad kuat. Dalam menjalankan misinya untuk menanggulangi PMKS ini Pemkot Surabaya dibantu dengan Dinas Sosial Kota Surabaya. Dinas Sosial sendiri merupakan bagian dari Pemerintahan Kota Surabaya yang dikenal dengan Bagian Sosial. Dinas Sosial mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang sosial serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah dan atau pemerintah provinsi. Tugas dan Tanggung Jawabnya diatur dalam Keputusan Walikota Nomor : 75 Tahun 2021 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial. Dalam menjalankan tupoksiwabnya Dinas Sosial terdiri dari beberapa bidang yakni bidang sekretariat, bidang pemberdayaan sosial, bidang perlindungan dan jaminan sosial, dan bidang rehabilitasi sosial. Selain bidang – bidang tersebut, Dinas Sosial juga mempunyai UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) merupakan panti-panti sosial yang berada dibawah naungan Dinas Sosial dengan fungsi sebagai pemberian pelayanan langsung kepada para penyandang masalah terkait kesejahteraan sosial yang telah terseleksi. Panti bisa dikatakan sebagai upaya terakhir apabila dari kalangan masyarakat sudah benar-benar tidak mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah sangat membutuhkan pelayanan. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang ada dibawah lingkungan Dinas Sosial Kota Surabaya. Ada berbagai program kegiatan juga yang dilakukan di setiap UPTD tersebut untuk menunjang visi dan misi Dinas Sosial Kota Surabaya dalam mengurangi jumlah PMKS di Kota Surabaya.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pengabdian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial Kota Surabaya dan UPTD Dinas Sosial Kota Surabaya. UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) merupakan panti-panti sosial yang berada dibawah naungan Dinas Sosial dengan fungsi sebagai pemberian pelayanan langsung kepada para penyandang masalah terkait kesejahteraan sosial yang telah terseleksi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung. Sehingga dapat dikatakan pengabdian ini menggunakan sumber data primer. Sasaran dari pengabdian ini merupakan Masyarakat PMKS di Kota Surabaya. Dimana Masyarakat PMKS di Kota Surabaya tersebut tidak hanya yang ada di UPTD namun juga di luar UPTD. Langkah-langkah atau proses pengabdian Dinas Sosial Kota Surabaya diawali dengan pengarahan dari pihak dinas sosial, pengarahan Staff, pengenalan divisi, pengenalan UPTD hingga pelaksanaan kegiatan baik di kantor Dinas Sosial maupun di UPTD Dinas Sosial Kota Surabaya. Untuk mengetahui tahapan bahwa Masyarakat tersebut dikatakan termasuk golongan PMKS, maka perlu adanya pendataan dengan tahapan :



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat PMKS merupakan masyarakat yang mengalami hambatan, kesulitan atau gangguan tidak mampu menjalankan fungsi sosialnya, sehingga Kesejahteraan fisik, mental, dan sosialnya tidak dapat terpenuhi secara penuh dan adil. Jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Surabaya selama lima tahun terakhir adalah sebagai berikut menurut data yang dikumpulkan oleh kelurahan dan kecamatan yang tercantum dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) Dinas Sosial Kota Surabaya Tahun 2022 sebagai berikut :

### **Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)**

#### **Kota Surabaya Tahun 2017 s/d 2021**

No	Jenis PMKS	2017	2018	2019	2020	2021
1	Anak Balita Terlantar	34	92	92	84	23
2	Anak Terlantar	6213	6623	6623	6604	8546
3	Anak Dengan Kedisabilitas (ADK)	716	1584	1584	1222	404

4	Anak Berhadapan Dengan Hukum	5	7	7	0	0
5	Anak Yang Memerlukan Perlindungan Khusus	16	33	33	17	17
6	Anak Jalanan	77	65	65	64	34
7	Anak Korban Tindak Kekerasan	0	0	0	0	0
8	Bekas Warga Binaan Pemasyarakatan (BPWP)	14	29	29	28	28
9	Gelandangan	2240	1845	1845	2213	1396
10	Keluarga Bermasalah Sosial Psikologis	5	105	112	104	102
11	Korban Bencana Alam	5	15	15	12	0
12	Korban Bencana Sosial	5	0	0	0	0
13	Korban Penyalahgunaan Napza	155	53	53	53	0
14	Korban Tindak Kekerasan		3	3	3	3
15	Keluarga Rentan	93	0	0	0	0
16	Keluarga Berumah Tak Layak Huni	1466	1516	0	0	0
17	Keluarga Fakir Miskin	20276	31214	32730	30898	9406
18	Lansia Terlantar	18127	23020	23020	20915	28900
19	Perempuan Rawan Sosial Ekonomi	2355	4154	4126	3898	3626
20	Penyandang Disabilitas	6105	7087	7112	6735	9470
21	Pemulung	153	242	239	210	208
22	Pekerja Migran Bermasalah Sosial (PMBS)	0	0	0	0	0
23	Pengemis	24	38	37	34	2
24	Orang Dengan HIV / AIDS (ODHA)	45	79	79	78	75
25	Tuna Susila	1	4	4	4	0
26	Korban Trafficking	0	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>58.129</b>	<b>77.808</b>	<b>77.808</b>	<b>73.176</b>	<b>62.243</b>

Dari data di atas tersebut, pemerintah Kota Surabaya melakukan beberapa upaya untuk menanggulangnya. Seperti yang kita ketahui tidak mudah untuk merehabilitasi sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), namun untuk melakukan tugas tersebut, dibutuhkan tekad kuat. Penanganan PMKS di Kota Surabaya ini terus dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya.

Sebagai mahasiswa, rasa kemanusiaan dan kepedulian itu sangat diperlukan. Mahasiswa harus ikut berpartisipasi dengan program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, salah satunya untuk mengentas permasalahan PMKS ini. Maka, dengan adanya kegiatan magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa diharapkan dapat membantu mewujudkan visi misi menangani Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) melalui upaya-upaya Partisipatif. Magang merupakan kegiatan yang memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa karena dalam kegiatan magang mahasiswa dapat secara langsung mempelajari bagaimana pengelolaan administrasi negara pada lembaga-lembaga publik, instansi atau organisasi pemerintah secara langsung dengan berbagai kegiatan yang dilakukan. Pengalaman-pengalaman tersebut nantinya akan berguna ketika mahasiswa lulus dan menjalankan profesi di bidang pemerintahan secara professional.

Dari kegiatan magang yang penulis laksanakan, dapat diambil hasil yang diperoleh antara lain yaitu :

a. Pencapaian Umum

- Dapat mengetahui program dan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Sosial beserta UPTD yang ada di bawah naungannya untuk menangani PMKS yang ada di Kota Surabaya
- Dapat mengetahui divisi, UPTD dan SOP kerja yang mereka terapkan
- Dapat mengetahui pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kota Surabaya kepada Masyarakat PMKS

b. Pencapaian Khusus

Dalam melaksanakan kegiatan magang, penulis sering melakukan kegiatan di Unit Linjamsos dimana penulis di tetapkan oleh pimpinan untuk melaksanakan magang di bagian tersebut. Unit Linjamsos Dinas Sosial Kota Surabaya merupakan bagian perlindungan dan jaminan sosial yang mengoordinasi teknis penanganan Masyarakat berpenghasilan rendah dan penyandang masalah kesejahteraan sosial. Unit Linjamsos bagian untuk mengkoordinir para staff bekerja sesuai tugasnya serta agar program dan kegiatan dapat berjalan dengan semestinya. Adapun hasil yang dicapai penulis di Unit Linjamsos diantaranya :

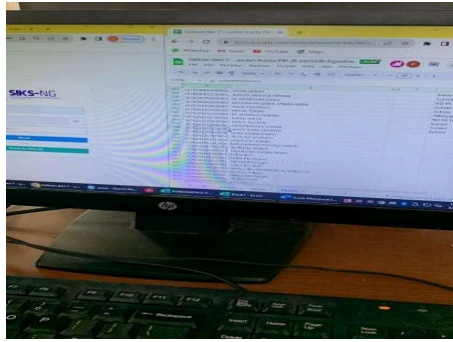
1. Minggu ke-1

- Dapat mengetahui cara pengoperasian Scan data di Dinas Sosial Kota Surabaya
- Hasil yang didapat dalam pengoperasian Scan data yaitu mahasiswa magang jauh lebih memahami bagaimana proses data tersebut dikelola



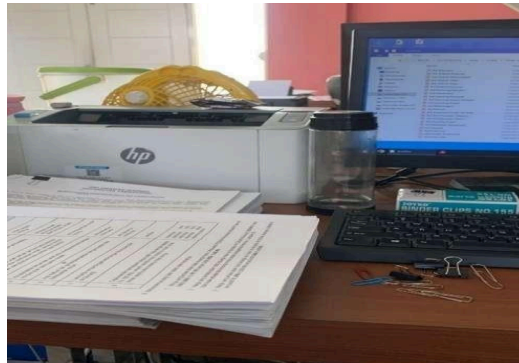
2. Minggu ke-2

- Mempelajari cara merekap data dengan penggunaan alat scan agar bisa meng-input data yang sudah dilampirkan oleh Kepala Dinas Sosial
- Hasil yang dicapai dalam kegiatan ini yaitu mahasiswa mampu mengelompokkan berkas-berkas yang sudah di Scan dan yang sudah di tanda tangani oleh Kepala Dinas Sosial



3. Minggu ke-3

- Mahasiswa mengetahui cara mempelajari tata cara melakukan pelayanan kepada Masyarakat
- Hasil yang dicapai dalam kegiatan ini yaitu mahasiswa mampu memberikan pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan ketentuan Dinas Sosial Kota Surabaya



4. Minggu ke-4

- Mahasiswa diminta untuk menjadi model pembaruan sosial media Dinas Sosial Kota Surabaya
- Hasil yang dicapai dalam kegiatan ini yaitu mahasiswa dapat berinteraksi dengan para Staff agar bisa menjalin kerja sama yang baik selama kegiatan magang berlangsung



5. Minggu ke-5

- Mahasiswa melakukan kunjungan ke UPTD Dinas Sosial yaitu Griya Werdha



- Hasil yang didapatkan oleh mahasiswa yaitu mahasiswa dapat menambah wawasan serta kesosialisasi-an diantara Masyarakat yang memiliki masalah kesejahteraan sosial



6. Minggu ke-6

- Melakukan kunjungan ke UPTD Kampung Anak Negri Kalijudan dan Wonorejo Dinas Sosial Kota Surabaya
- Hasil yang didapat oleh mahasiswa yaitu mahasiswa dapat mengembangkan potensi anak jalanan serta menambah wawasan lebih banyak tentang bagaimana cara memberi perlakuan kepada anak jalanan.



7. Minggu ke-7

- Melakukan kunjungan ke Rumah Anak Prestasi Dinas Sosial Kota Surabaya
- Hasil yang didapat oleh mahasiswa yaitu mahasiswa dapat memberikan penyuluhan kepada anak disabilitas di Dinas Sosial



8. Minggu ke-8

- Mahasiswa melakukan kunjungan ke LIPONSOS Keputih Dinas Sosial Kota Surabaya
- Hasil yang didapat oleh mahasiswa yaitu mahasiswa dapat menambah wawasan lebih tentang perlakuan terhadap Masyarakat PMKS dan bisa jauh lebih sabar dalam memberikan cara Bahasa dan tutur kata yang baik dan sopan



Adapun UPTD Dinas Sosial Kota Surabaya yang dimaksudkan yaitu :

**a. UPTD Liponsos Keputih**

UPTD Liponsos Keputih merupakan suatu lembaga unit pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Sosial Kota Surabaya yang mempunyai tanggung jawab menampung serta memberikan pelayanan sosial kepada ODGJ, Gepeng, PRSE, Anak Jalanan, lansia terlantar yang terazia oleh Polisi, Satpol PP maupun penyerahan warga Kota Surabaya. Pada saat kunjungan, penulis ikut serta dalam administrasi klien yang datang dan keliling ke barak – barak untuk melihat situasi dan kondisi para klien yang ada disana secara langsung.

**b. UPTD Kampung Anak Negeri**

UPTD Kampung Anak Negeri merupakan salah satu unit pelaksana dinas di bawah Dinas Kota Surabaya yang berfungsi sebagai tempat pelayanan kesejahteraan sosial bagi anak – anak yang bermasalah secara sosial di Kota Surabaya. Pada saat melakukan kunjungan, penulis mengikuti kegiatan pembinaan yang biasa dilakukan sehari – hari seperti belajar modul, mengaji, hingga mempersiapkan makan siang pada saat jam istirahat dengan anak – anak yang ada disana.

**c. UPTD Pondok Sosial Kalijudan**



UPTD Pondok Sosial Kalijudan merupakan salah satu unit pelaksana dinas dibawah Dinas Sosial Kota Surabaya yang berfungsi sebagai tempat pelayanan serta pembinaan anak berkebutuhan khusus (tuna grahita) serta mahasiswa berprestasi dari keluarga tidak mampu. Pada saat melakukan kunjungan, penulis mengikuti kegiatan seperti menjahit, olahraga, dan lain sebagainya. Namun pada saat di Pondok Sosial Kalijudan ini penulis tidak diperkenankan untuk mendokumentasikan kegiatannya oleh pihak UPTD.

**d. UPTD Griya Werdha**

UPTD Griya Werda merupakan salah satu unit pelaksana dinas dibawah Dinas Sosial Kota Surabaya yang berfungsi sebagai tempat pelayanan kesejahteraan sosial bagi lansia terlantar di Kota Surabaya. Pada saat melakukan kunjungan, penulis melakukan interaksi secara langsung dengan beberapa lansia yang ada disana.

Dari beberapa UPTD di atas, ada juga yang namanya Rumah Anak Prestasi (RAP). Rumah yang dikenal dengan sebutan **Rumah Anak Prestasi** itu merupakan bentuk representasi kasih sayang Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya kepada anak-anak disabilitas di Kota Pahlawan. Rumah Anak Prestasi menjadi tempat atau wadah kreativitas dan kemandirian bagi anak-anak disabilitas. Saat penulis melakukan kunjungan ada beberapa kegiatan yang sedang berlangsung. Hasil dari kegiatan magang ini, penulis juga dapat mengetahui bagaimana layanan terbaik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam menanggulangi permasalahan PMKS ini. Banyak sekali sarana dan prasarana yang menunjang agar layanan tersebut berjalan dengan lancar. Hal ini bukan merupakan hal yang mudah bagi Pemkot Surabaya, jadi harus tetap ada dukungan dari Masyarakat agar tercipta Masyarakat Kota Surabaya yang sejahtera.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam intansi pemerintahan berupa Dinas Sosial Kota Surabaya, terdapat beberapa bidang yang menaungi dan bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Beberapa bidang tersebut antara lain seperti Bidang Sekretariat, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Bidang Pemberdayaan Sosial, dan Bidang Rehabilitasi Sosial serta beberapa UPTD yang membantu dalam penanganan permasalahan sosial yang ada di Surabaya. Pembagian beberapa UPTD tersebut juga merupakan salah satu bentuk kepedulian dan tanggung jawab pemerintah kota maupun provinsi untuk selalu mengedepankan kegiatan sosial demi mewujudkan Masyarakat yang Sejahtera. Saran yang diberikan kepada pegawai Dinas Sosial Kota Surabaya, terlebih lagi pada bidang yang peserta magang tempati yaitu Perlindungan dan Jaminan Sosial. Peserta magang mengharapkan bahwa semua pegawai tetap berdiri teguh dan bekerja dengan porsinya mereka. Menjaga sikap dan kerjasama merupakan salah satu kunci menjadikan pekerjaan yang menyenangkan dan lingkungan yang positif. Sehingga, apabila bekerja di situasi seperti ini dapat menghasilkan pekerjaan yang maksimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Daud, Y. (2019). *Pendataan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial ( Pmks ) Berbasis Web*. 4(1), 30–39.
- Sambiran, S. (2021). Peran Pemerintah Dalam Mengatasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Manado (Studi Di Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado). *Jurnal Governance*, 1(2), 1–9.
- Sumber diakses pada 27 November 2023, dari <https://dinassosial.surabaya.go.id/>