

**Optimalisasi Pelayanan Terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial
Pada UPTD Liponsos Keputih Surabaya**

Mohammad Iqbal Syahriar¹, M. Kendry Widiyanto²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
iqbalsyahriar068@gmail.com, kenronggo@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penyandang masalah kesejahteraan sosial seperti anak jalanan, tunawisma, dan pengemis perlu mendapat perhatian khusus dari pemerintah kota Surabaya. Oleh karena itu, Penyandang Masalah Perlindungan Sosial (PMKS) harus dibina dan diberdayakan, termasuk melalui pendidikan dan penghidupan yang layak, agar mereka dapat memperoleh manfaat kualitas hidup yang lebih baik. UPTD Liponsos Keputih merupakan unit dibawah naungan Dinas Sosial Kota Surabaya. Permasalahan jaminan sosial memerlukan kehadiran pemerintah untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang mengalami masalah jaminan sosial (PMKS) sesuai tugas dan fungsinya. Dalam hal ini permasalahan sosial yang berkaitan dengan tunawisma, pengemis dan anak jalanan menjadikan Liponsos sebagai alat untuk membina, melayani dan mengendalikan populasi penyandang masalah kesejahteraan masyarakat dengan memenuhi kebutuhannya yang berdampak pada perubahan kepribadian dan perilakunya ke arah yang lebih baik. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan PMKS yang dilakukan oleh UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Pengabdian ini menggunakan jenis pendekatan metode pelaksanaan deskriptif, dengan hasil observasi, wawancara dan menggunakan metode studi kasus. Studi kasus dilakukan untuk menganalisis prosedur pelayanan PMKS di UPTD Liponsos.

Kata Kunci : *Optimalisasi, Pelayanan Publik, Penyandang Masalah Perlindungan Sosial (PMKS), UPTD Liponsos*

ABSTRACT

People with social welfare problems such as street children, homeless people and beggars need special attention from the Surabaya city government. Therefore, People with Social Protection Problems (PMKS) must be fostered and empowered, including through education and a decent living, so that they can benefit from a better quality of life. UPTD Liponsos Keputih is a unit under the auspices of the Surabaya City Social Service. Social security problems require the presence of the government to solve problems and meet the needs of people experiencing social security problems (PMKS) according to their duties and functions. In this case, social problems related to homelessness, beggars and street children make Liponsos a tool to develop, serve and control the population with social welfare problems by meeting their needs which have an impact on changing their personality and behavior for the better. The aim of this research is to find out how PMKS services are carried out by UPTD Liponsos Keputih Surabaya. This service uses a descriptive implementation method approach, with the results of observations, interviews and using the case study method. A case study was conducted to analyze PMKS service procedures at UPTD Liponsos.

Keywords : *Optimization, Public Services, People with Social Protection Problems (PMKS), UPTD Liponsos*

PENDAHULUAN

Optimalisasi secara umum merujuk pada proses meningkatkan atau memaksimalkan kinerja, efisiensi, atau hasil dari suatu sistem, proses, atau entitas. Tujuan utama dari optimalisasi adalah mencapai hasil terbaik atau paling efisien dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Menurut Winardi (1999, 363) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dengan ini Pelayanan adalah suatu tindakan atau proses memberikan bantuan, dukungan, atau kepuasan kepada orang lain atau masyarakat umum. Konsep ini dapat diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk layanan pelanggan, layanan pemerintah, atau layanan sosial.

Penyandang masalah kesejahteraan sosial seperti anak jalanan, tunawisma, dan pengemis perlu mendapat perhatian khusus dari pemerintah kota Surabaya. Oleh karena itu, Penyandang Masalah Perlindungan Sosial (PMKS) harus dibina dan diberdayakan, termasuk melalui pendidikan dan penghidupan yang layak, agar mereka dapat memperoleh manfaat kualitas hidup yang lebih baik. UPTD Liponsos Keputih merupakan unit dibawah naungan Dinas Sosial Kota Surabaya. Fungsi UPTD Liponsos adalah sebagai tempat penampungan sementara bagi masyarakat yang terjebak dalam razia jalanan. Dalam hal ini permasalahan sosial yang berkaitan dengan tunawisma, pengemis dan anak jalanan menjadikan Liponsos sebagai alat untuk membina, melayani dan mengendalikan populasi penyandang masalah kesejahteraan masyarakat dengan memenuhi kebutuhannya yang berdampak pada perubahan kepribadian dan perilakunya ke arah yang lebih baik.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi Pengabdian ini bertempatkan di UPTD Liponsos Keputih yang dilakukan selama 40 Hari kerja terhitung sejak 24 Juli hingga 15 September. Metode Pengabdian ini menggunakan jenis pendekatan metode pelaksanaan deskriptif, dengan hasil observasi wawancara dan menggunakan metode pelaksanaan studi kasus. Data dan informasi yang didapatkan oleh penulis yaitu melalui penelusuran literatur wawancara terkait oleh narasumber yang berada di UPTD Liponsos Keputih Suranaya. Studi kasus yang dilakukan oleh penulis untuk menganalisis bagaimana proses pelayanan klien PMKS di Liponsos Keputih Surabaya. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dan dapat merumuskan strategi yang tepat serta informasi yang diperoleh dari studi kasus akan digunakan untuk memberikan contoh tentang bagaimana proses pelayanan klien PMKS di Liponsos Keputih Surabaya dan dapat membantu meningkatkan kompetensi para pegawai yang ada di Liponsos Keputih Kota Surabaya.membantu meningkatkan kompetensi para pegawai yang ada di Liponsos Kepuutih Kota Surabaya.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat merupakan salah satu kegiatan yang bertujuan memberikan pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh mahasiswa. Dengan pelatihan kerja tersebut, mahasiswa diharapkan dapat melatih diri untuk menghadapi situasi kerja yang nantinya mereka dituntut untuk bersikap terampil, disiplin, kreatif, tekun dan jujur serta mempunyai sikap kerja yang tinggi terhadap pekerjaan yang dihadapi. Kegiatan ini bermanfaat bagi mahasiswa ketika berada dalam situasi kerja yang nyata. Selain itu dapat dijadikan tolak ukur bagi mahasiswa sebagai sumber tenaga kerja perusahaan maupun instansi lain yang menjadi pasar tenaga kerja. Melalui kegiatan Pengabdian Masyarakat, mahasiswa diharapkan dapat memberikan pemecahan masalah atau saran terhadap setiap permasalahan yang muncul diinstansi.

Optimalisasi secara umum merujuk pada proses meningkatkan atau memaksimalkan kinerja, efisiensi, atau hasil dari suatu sistem, proses, atau entitas. Tujuan utama dari optimalisasi adalah mencapai hasil terbaik atau paling efisien dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Menurut Winardi (1999, 363) Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dengan ini Pelayanan adalah suatu tindakan atau proses memberikan bantuan, dukungan, atau kepuasan kepada orang lain atau masyarakat umum. Konsep ini dapat diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk layanan pelanggan, layanan pemerintah, atau layanan sosial.

Selanjutnya, penulis juga melakukan observasi dan wawancara pada staff pegawai UPTD Liponsos Keputih guna mengetahui tata cara melakukan pelayanan publik dengan baik. Hal ini dilakukan salah satunya bertujuan untuk mengetahui kinerja staff pegawai UPTD Liponsos serta mengetahui bagaimana cara melakukan pelayanan terhadap klien dengan baik atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada pada UPTD Liponsos.

Penulis tidak hanya melakukan kegiatan Pelayanan Publik saja, penulis juga ditugaskan untuk mengawasi PMKS serta memberi makanan, Selanjutnya tidak lupa untuk melakukan dokumentasi disetiap Kegiatan yang penulis lakukan guna memperkuat bukti hasil kegiatan yang dilakukan selama pengabdian berlangsung. Di UPTD Liponsos penulis mendapatkan pengalaman kerja, seperti melakukan Pelayanan Publik seperti penerimaan dan pemulangan Klien PMKS, merekap data staff pegawai UPTD Liponsos dan serta bantuan sosial, membantu mempersiapkan sampai dengan selesai berbagai program/kegiatan yang ada, membantu dan mengikuti rangkaian acara pada hari kemerdekaan (HUT RI ke-78) di UPTD Liponsos Keputih

Dari semua hasil keseluruhan yang penulis dapat yaitu penulis mengetahui dan memahami dengan jelas pengetahuan serta apa saja yang didapatkan/dipelajari saat di bangku perkuliahan dengan praktik kerja langsung atau dunia kerja yang nyata. Penulis merasakan pengetahuan dan keterampilan penulis meningkat setelah adanya kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan.

A. Hasil yang Dicapai dalam Kegiatan Pengabdian yaitu :

1. Pencapaian Umum Hasil pencapaian yang diperoleh dalam kegiatan pengabdian di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya, yaitu :
 - 1) Mampu mengetahui lebih dalam mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan dalam penerimaan dan pengambilan klien PMKS.
 - 2) Mampu melatih keterampilan dan mental untuk berbaur mensosialisasikan diri dengan lingkungan dunia kerja beserta klien.
 - 3) Melatih rasa tanggung jawab dan disiplin praktikan terhadap pengelahan informasi dan manajemen waktu dalam menjalankan tugas yang diberikan.
2. Pencapaian Khusus Hasil pencapaian yang didapatkan oleh penulis selama melaksanakan kegiatan pengabdian di UPTD Liponsos Keputih adalah secara tidak langsung mempelajari proses pelayanan penerimaan dan pengembalian klien. Berikut ini hasil pencapaian yang diperoleh selama menjalankan tugas yang diberikan pada kegiatan pengabdian, yaitu :
 - 1) Mengetahui cara menempatkan klien sesuai dengan Jenis PMKS masing masing.
 - 2) Mengetahui alur penerimaan dan pengembalian klien yang sesuai dengan prosedur.
 - 3) Mengetahui dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada saat penerimaan dan pengembalian klien PMKS.



Gambar 2 : Pelayanan Klien PMKS

Kegiatan yang sering dilakukan selama magang di bagian pelayanan yaitu mencatat penerimaan dan pemulangan klien sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

a) **Faktor Pendukung**

Fasilitas tempat dan karyawan serta pembimbing magang yang mendukung penuh selama kegiatan magang berlangsung serta Terdapat prosedur kerja yang sistematis untuk mengimput data. Hal ini dapat memberikan pengaruh yang efektif saat kerja tanpa melakukannya secara manual.

b) **Faktor Penghambat**

Proses pelayanan penerimaan dan pengambilan PMKS masih manual, hal tersebut menghambat proses pendaftaran klien baru dan terjadi antrian yang banyak.

c) **Teori Pendukung Penyelesaian Magang**

Teori Pelayanan Publik Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Prinsip-prinsip yang ada didalam Undang-Undang Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang diantaranya :

1. Kesederhanaan : prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Seperti halnya didalam Liponsos Keputih Surabaya, pelayanan di Liponsos ini sudah sesuai dengan SOP yang diterapkan menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 36 Tahun 2016. Yang dimana sangat mudah dimengerti juga bagi keluarga atau rekan klien yang ingin menjemput atau mengambil klien.
2. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Sama halnya didalam Liponsos yang sudah memiliki kendaraan pribadi berupa truk dan mobil ambulance yang digunakan untuk mobilitas sehari-hari tanpa perlu

meminjam dari instansi lain. Selain itu Liponsos juga sudah menyediakan kelengkapan alat tulis, alat elektronik, papan informasi, ruang pelayanan, maupun ruang tunggu. Keberadaan tersebut yang membuat pelayanan menjadi lebih aman dan nyaman bagi pegawai maupun Masyarakat.

3. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pegawai selalu tepat waktu terkait masalah batas waktu pengambilan klien yang tertuang dalam SOP Perwali Kota Surabaya Nomor 36 Tahun 2016 yang bagaimana batas pengambilan paling cepat selama 13 dua hari dan paling lama selama lima hari. Dan bagi klien PMKS yang sudah pernah tertangkap razia lebih dari satu kali, maka pembinaan di Liponsos paling cepat ialah 4 hari dan paling lama adalah selama 10 hari.
4. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sama halnya di Liponsos Keputih Surabaya yang bagaimana peran Kepala UPTD Liponsos bertanggung jawab atas terselenggaranya proses pelayanan publik didalam lingkup ruang UPTD Liponsos Keputih Surabaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perlindungan yang diberikan UPTD Liponsos Keputih terlihat sudah baik dengan dibuatkan identitas untuk klien PMKS berupa KTP, dan dibuatkan jaminan kesehatan BPJS, pemenuhan sandang dan pangan sudah baik tetapi hanya saja dari pemenuhan papan dikatakan kurang naik meskipun sudah ada pengasramaan menurut jenis kelamin serta jenis PMKS. Pemeliharaan yang diberikan di UPTD Liponsos Keputih terlihat sudah baik mulai dari pakaian yang digunakan dalam sehari-hari dan makanan bergizi yang sesuai dengan standart pemenuhan gizi serta adanya tambahan makanan, dan jaminan kesehatan berupa BPJS. Pelayanan di Liponsos Keputih Kota Surabaya terhitung belum seberapa maksimal mungkin harus dibutuhkan sebuah inovasi supaya pelayanannya lebih efektif. Untuk Sarannya Pelayanan UPTD Liponsos harus megikuti perkembangan teknologi dari yang awalnya masih menggunakan metode yang terbilang cukup lama harus mengubah ke metode yang lebih modern. Hal ini dapat mempengaruhi keefektifan kerja terhadap pelayanan penerimaan dan pengambilan klien PMKS.

DAFTAR PUSTAKA

Laksa, 2022; *Liponsos Surabaya, Persinggahan Para Gelandangan - Kompas.Id*, n.d.; Soegiyono, 2011)

Laksa, S. K. (2022). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya dalam Penanganan Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di UPTD Liponsos Keputih. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2(Juli), 91–98.

Liponsos Surabaya, Persinggahan Para Gelandangan - Kompas.id. (n.d.). Retrieved November 12, 2023, from : <https://www.kompas.id/baca/nusantara/2021/02/02/liponsos-persinggahan-para-gelandangan>