

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fenomena gelandangan dan pengemis di wilayah Kota Depok telah menjadi isu yang signifikan akibat rendahnya kesejahteraan sosial individu atau kelompok di wilayah tersebut. Rendahnya kesejahteraan sosial individu atau kelompok menyebabkan terjadinya persebaran pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial terutama gelandangan dan pengemis di tempat-tempat umum. Keberadaan gelandangan dan pengemis seringkali mengganggu ketertiban umum karena tidak sesuai dengan norma-norma masyarakat. Permasalahan ini harus diatasi secara kolektif melalui pelayanan sosial yang komprehensif. Berdasarkan data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Dinas Sosial Kota Depok tahun 2020 ([www.dinsos.depok.go.id](http://www.dinsos.depok.go.id)), terdapat 112.575 PMKS yang tersebar di wilayah Kota Depok dan diantaranya adalah PPKS jenis gelandangan dan pengemis. Jumlah gelandangan dan pengemis di Kota Depok sebanyak 198 gelandangan dan 128 pengemis pada tahun 2020.

Gelandangan dan pengemis yang berada di Kota Depok merupakan pendatang yang berasal dari luar wilayah Kota Depok dengan tujuan hidup mengembara ataupun mengadu nasib untuk kehidupan yang lebih baik di Kota Depok dibandingkan dengan tempat asalnya. Berdasarkan Pasal 18 butir (2) Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 16 Tahun 2012 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Ketertiban Umum, “Setiap orang atau badan dilarang meminta

sumbangan/mengemis dan/atau mengamen di jalan, persimpangan lampu merah, di dalam angkutann umum, jembatan penyeberangan dan area perkantoran.” Berdasarkan pasal di dalam peraturan daerah tersebut, maka kehadiran gelandangan dan pengemis di Kota Depok perlu diatasi secara kolektif dan dilakukan tindakan yang komprehensif melalui pelayanan sosial, sehingga tidak menimbulkan permasalahan sosial lainnya.

Gelandangan dan pengemis hasil penjangkauan Satpol PP, Kepolisian, Tim Respon Cepat Dinas Sosial Kota Depok, dan laporan masyarakat di Kota Depok mendapatkan pelayanan sosial melalui fasilitas Rumah Perlindungan Sosial (RPS) Kota Depok. Dinas Sosial Kota Depok (2021) mencatat bahwa jumlah penerima manfaat yang telah dilayani melalui fasilitas pelayanan Rumah Perlindungan Sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis sepanjang tahun 2019-2020 sebanyak 630 penerima manfaat ([www.dinsos.depok.go.id](http://www.dinsos.depok.go.id)). Pelaksana pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok terdiri dari 9 petugas Rumah Perlindungan Sosial dan 2 orang pekerja sosial.

Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok merupakan fasilitas pelayanan sosial milik Dinas Sosial Kota Depok yang menyediakan pelayanan kesejahteraan sosial bagi individu atau kelompok yang membutuhkan bantuan sosial bagi anak balita terlantar, anak terlantar, anak yang berhadapan dengan hukum, anak jalanan, anak dengan kedisabilitas, anak yang menjadi korban tindak kekerasan, anak yang memerlukan perlindungan khusus, lanjut usia terlantar, penyandang disabilitas, tuna susila, gelandangan, pengemis, pemulung, kelompok minoritas, bekas warga binaan lembaga pemasyarakatan, korban *trafficking*, korban tindak

kekerasan, pekerja migran bermasalah sosial, korban bencana sosial, korban bencana alam, perempuan rawan sosial ekonomi, fakir miskin, keluarga bermasalah sosial psikologis, dan komunitas adat terpencil, akan tetapi korban HIV/AIDS dan NAPZA tidak termasuk ke dalam sasaran pelayanan RPS. Alasan RPS tidak menerima PPKS Jenis Korban HIV/AIDS dan NAPZA karena belum memiliki fasilitas dan sumber daya yang memadai dan kompeten untuk menangani kedua jenis PPKS tersebut.

Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok memiliki standar pelayanan yang mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Depok Nomor 460/2542/Kpts-Dinsos/VIII/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Depok yang dasar hukum pengelolaan pelayanannya merujuk ke Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota. Sesuai dengan Pasal 34 Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota, pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok terhadap gelandangan dan pengemis meliputi permakanaan, sandang, alat bantu, perbekalan kesehatan, bimbingan fisik, mental spiritual, dan sosial kepada penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, serta gelandangan dan pengemis, bimbingan sosial kepada keluarga penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, gelandangan dan pengemis, serta masyarakat, fasilitasi Pembuatan nomor induk kependudukan, akta kelahiran, surat nikah, dan kartu

identitas anak, akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar, penelusuran keluarga, reunifikasi dan/atau reintegrasi sosial, dan rujukan.

Kegiatan pelayanan di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok dilakukan oleh salah satu tenaga profesional seperti pekerja sosial. Menurut Charles Zastrow dalam Muhidin, dkk (2018:13) Pekerja sosial merupakan kegiatan profesional untuk membantu individu-individu, kelompok-kelompok, dan masyarakat guna meningkatkan atau memperbaiki kemampuan mereka, khususnya interaksi manusia dengan lingkungannya. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan fasilitas dan memperkuat relasi, khususnya dalam penyesuaian diri secara timbal balik dan saling menguntungkan antara individu dengan lingkungan sosialnya, melalui penggunaan metode-metode pekerja sosial, sehingga individu maupun masyarakat dapat menjadi baik.

Dalam mengatasi permasalahan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok, maka dibutuhkan upaya penanganan pekerja sosial melalui pelayanan sosial. Menurut Johnson yang dikutip Fahrudin (2015:50) dalam buku Pengantar Kesejahteraan Sosial, mendefinisikan “Pelayanan sosial sebagai program-program dan tindakan-tindakan yang mempekerjakan pekerja-pekerja sosial atau tenaga profesional yang berkaitan dan diarahkan pada tujuan-tujuan kesejahteraan sosial.” Dalam arti sempit pelayanan sosial yang sering diidentikkan dengan pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan sosial lebih ditekankan pada kelompok yang kurang beruntung, tertekan, dan rentan. Secara umum pelayanan sosial diartikan sebagai tindakan memproduksi, mengalokasi, dan mendistribusi sumberdaya sosial kepada publik (Fahrudin, 2015:50). Pelayanan

sosial oleh pekerja sosial bertujuan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat mengatasi masalah sosial dan memperbaiki kualitas hidup mereka, serta memperkuat partisipasi sosial dan ekonomi mereka dalam masyarakat.

Jenis pelayanan sosial yang dilakukan oleh pekerja sosial di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok adalah pelayanan bimbingan fisik, mental spiritual dan sosial, pelayanan bimbingan sosial kepada keluarga penerima manfaat, pelayanan akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar, pelayanan penelusuran keluarga, pelayanan reunifikasi dan/atau reintegrasi sosial dan pelayanan rujukan. Berdasarkan jenis-jenis pelayanan tersebut, pada setiap pelayanan pekerja sosial bertugas dalam melakukan asesmen, menentukan kebutuhan pelayanan penerima manfaat, berkoordinasi dengan tim kerja untuk tindak lanjut pemenuhan kebutuhan pelayanan penerima manfaat, mediasi penerima manfaat dengan keluarga penerima manfaat, dan melakukan konseling individu dan keluarga penerima manfaat.

Pelayanan sosial oleh pekerja sosial bertujuan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat mengatasi masalah sosial dan memperbaiki kualitas hidup mereka, serta memperkuat partisipasi sosial dan ekonomi mereka dalam masyarakat. Jenis-jenis pelayanan sosial menurut Friedlander (1958:11-13) adalah (1) *Public Assistance*, (2) *Social Insurance*, (3) *Family Welfare Services*, (4) *Health and Medical Services*, (5) *Mental Hygiene Services*, (6) *Correctional Services*, (7) *Youth Leisure-Time Service*, (8) *Child Welfare Services*, (9) *Veteran Services*, (10) *Employment Services*, (11) *Housing Services*, (12) *International Social Services*, (13) *Community Social Services*.

Perbandingan antara pelayanan secara konseptual menurut Friedlander (1958) dengan pelayanan pekerja sosial di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok adalah dari 13 jenis pelayanan pekerja sosial menurut Friedlander (1958), pelayanan pekerja sosial yang dilaksanakan di Rumah Perlindungan Sosial sebanyak empat pelayanan yang terdiri dari *Public Assistance*, *Family Welfare Services*, *Correctional Services*, dan *Health and Medical Services*. Keempat pelayanan secara konseptual tersebut terlaksana karena fakta lapangan menunjukkan bahwa *setting* pelayanan pekerja sosial di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok adalah pelayanan di luar panti dan hanya ditujukan untuk 24 jenis pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial kecuali Korban HIV/AIDS dan NAPZA karena Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok belum memiliki fasilitas dan sumber daya yang memadai dan kompeten untuk menangani kedua jenis PPKS tersebut. Secara konseptual, pelayanan pekerja sosial menjangkau penerima manfaat dengan *setting* yang luas baik untuk seluruh 26 jenis penerima manfaat, pekerja dan isu-isu permasalahan kemanusiaan secara internasional.

Gelandangan dan pengemis sering menghadapi masalah sosial yang kompleks, seperti kemiskinan, hubungan keluarga, kesehatan mental, dan masalah hukum, yang membutuhkan pendekatan holistik dalam penanganannya. Berdasarkan hal tersebut, pekerja sosial sebagai profesi yang memberikan pelayanan sosial terhadap gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial harus memastikan bahwa pekerja sosial memberikan pelayanan berdasarkan pemahaman, pengetahuan dan keterampilan dalam menghadapi kompleksitas permasalahan gelandangan dan pengemis. Banyaknya kasus yang perlu ditangani

kedua pekerja sosial di Rumah Perlindungan Sosial, dapat menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan pekerja sosial dalam penanganan kasus gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial. Berdasarkan hal tersebut penelitian pelayanan pekerja sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis dapat membantu dalam memperoleh data dan informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Pekerja Sosial dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.” Dengan demikian, tujuan dari melakukan penelitian tentang pelayanan pekerja sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis di rumah perlindungan sosial adalah dapat membantu memperbaiki pelayanan pekerja sosial dan memecahkan masalah yang dihadapi oleh gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Pelayanan Pekerja Sosial dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.” Untuk lebih memahami permasalahan penelitian diatas dijabarkan dalam sub-sub permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pekerja sosial pada bimbingan fisik, mental spiritual dan sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok?

2. Bagaimana pelayanan pekerja sosial pada bimbingan sosial kepada keluarga gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok?
3. Bagaimana pelayanan pekerja sosial pada penelusuran keluarga dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok?
4. Bagaimana pelayanan pekerja sosial pada akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok?
5. Bagaimana pelayanan pekerja sosial pada reunifikasi dan/atau reintegrasi sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok?
6. Bagaimana pelayanan pekerja sosial pada rujukan dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang sudah peneliti rumuskan sebelumnya. Tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi profil Rumah Perlindungan Sosial.
2. Untuk mengidentifikasi karakteristik informan.
3. Untuk mengidentifikasi pelayanan pekerja sosial pada pelayanan bimbingan fisik, mental spiritual dan sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.



4. Untuk mengidentifikasi pelayanan pekerja sosial pada pelayanan bimbingan sosial kepada keluarga gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.
5. Untuk mengidentifikasi pelayanan pekerja sosial pada pelayanan penelusuran keluarga dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.
6. Untuk mengidentifikasi pelayanan pekerja sosial pada pelayanan akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.
7. Untuk mengidentifikasi pelayanan pekerja sosial pada pelayanan reunifikasi dan/atau reintegrasi sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.
8. Untuk mengidentifikasi pelayanan pekerja sosial pada pelayanan rujukan dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial Kota Depok.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis, diharapkan:

- a. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan keilmuan pekerjaan sosial di *setting* tuna sosial, serta dapat menjelaskan pelayanan pekerja sosial bagi gelandangan dan pengemis di Rumah Perlindungan Sosial.

- b. Hasil penelitian dapat membantu untuk meningkatkan kesadaran sosial tentang masalah yang dialami oleh gelandangan dan pengemis dan bagaimana pelayanan pekerja sosial dapat membantu mereka.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis, diharapkan:

- a. Bagi pemerintah, dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diterima oleh gelandangan dan pengemis di rumah perlindungan sosial.
- b. Bagi Pekerja Sosial Profesional, dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pekerja sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis di rumah perlindungan sosial.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, memuat tentang pendahuluan yang membahas latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. BAB II KAJIAN KONSEPTUAL, memuat tentang kajian konseptual yang membahas penelitian terdahulu dan teori yang relevan dengan penelitian BAB III METODE PENELITIAN, memuat tentang metode penelitian yang membahas desain penelitian, penjelasan istilah, penjelasan latar penelitian, sumber daya dan cara menentukan sumber, teknik pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data, teknik analisis data, jadwal dan langkah-langkah penelitian. BAB

IV HASIL PENELITIAN, memuat tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan. BAB V USULAN PROGRAM, memuat tentang dasar pemikiran, nama program, tujuan, sasaran, pelaksana program, metode dan teknik, kegiatan yang dilakukan, langkah-langkah pelaksanaan, rencana anggaran biaya, analisis kelayakan, dan indikator keberhasilan. BAB VI SIMPULAN DAN SARAN, memuat tentang simpulan dan saran.

