



**DINAMIKA PELAYANAN REHABILITASI SOSIAL GELANDANGAN DAN  
PENGEMIS: STUDI KASUS BALAI RSBKL DINAS SOSIAL DIY**

Oleh  
**Sigit Sri Hertanto**  
Magister Ilmu Pemerintahan, STPMD APMD Yogyakarta  
Email: [sigitshertanto@gmail.com](mailto:sigitshertanto@gmail.com)

**Abstrak**

Gelandangan dan pengemis yang terus meningkat setiap tahunnya yang mengakibatkan meningkatnya kemiskinan, pendidikan yang semakin rendah serta rasa aman, oleh karena itu perlu adanya penanganan khusus baik dari pemerintah maupun partisipasi masyarakat sekitar dengan suatu perencanaan yang berkelanjutan. BRSBKL sebagai Balai ini memberikan pelayanan serta rehabilitasi sosial untuk orang-orang yang mengalami masalah baik itu dalam aspek kesejahteraan sosial seperti gelandangan dan pengemis maupun para eks psikotik yang terlantar. Metode penelitian artikel ini evaluasi kebijakan artinya analisis data dengan mencari tahu apakah benar yang dicapai mencerminkan tujuan yang dikehendaki, data yang diperoleh berdasarkan hasil dari kepustakaan maupun lapangan baik secara lisan maupun tertulis, kemudian diarahkan, dibahas, diberi penjelasan dengan ketentuan yang berlaku serta perbandingan, kemudian disimpulkan dengan metode interatif, yaitu menarik kesimpulan dari data yang terkumpul. Standar Pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memberikan keseragaman dalam pelayanan, serta memberikan panduan bagi pegawai atau personel dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Alur Pelayanan di BRSBKL berisi dari proses penerimaan hingga selesai akhir layanan atau terminasi.  
**Kata Kunci: Gelandangan dan Pengemis, Standar Pelayanan, Alur Pelayanan**

**PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang, negara yang sedang berkembang sangat erat kaitannya dengan pembangunan ekonomi. Maju atau tidak pembangunan ekonomi di negara Indonesia ini tentunya bertumpu pada pertumbuhan ekonomi. Ekonomi masyarakat bergantung pada tersedianya lapangan pekerjaan sebagai tempat untuk memperoleh kebutuhan perekonomian. Tuntutan kualitas tenaga kerja terus meningkat dari tahun ke tahun, sehingga persaingan untuk mendapatkan pekerjaan bagi para pencari kerja juga semakin berat, walaupun para pencari kerja telah memenuhi kriteria tersebut, namun dengan begitu banyaknya orang yang ingin mendapatkan pekerjaan dan terbatasnya lapangan kerja, maka terjadi ketimpangan dan munculah pengangguran dan berimbas munculnya Gelandangan dan Pengemis.

Pemerintah Daerah DIY, melalui Dinas Sosial DIY, terus berupaya mengurangi peningkatan populasi Gepeng. Penanganan Gepeng dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan, sesuai dengan (Manalu, 2016) Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penanganan Gelandangan dan Pengemis, dilakukan bersama pihak terkait dari berbagai fungsi dan sektor sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengawasan terhadap penanganan masalah gelandangan dan pengemis dilakukan secara terprogram, terpadu, dan berkesinambungan.

DIY sebagai salah satu Provinsi di Indonesia, memiliki jumlah angkatan kerja cenderung stabil, sesuai yang terdapat dalam tabel 1 terkait statistik ketenagakerjaan di DIY.



**Tabel 1. Statistik Ketenagakerjaan DIY  
2020-2023**

Tahun	Angkatan Kerja (Orang)	Pengangguran (Orang)
2020	2.228.162	101.846
2021	2.334.955	106.432
2022	2.336.076	94.945
2023	2.221.694	81.984

Sumber: bappeda.jogjaprovo.go.id (2004)

Gelandangan dan pengemis yang terus meningkat setiap tahunnya, sesuai dengan Tabel 2, jumlah gelandangan dan pengemis di DIY, menurut data Bappeda DIY sebagai berikut:

**Tabel 2. Statistik Gepeng DIY 2021-2023**

Tahun	Gelandangan	Pengemis
2021	123	111
2022	72	64
2023	58	61

Sumber: bappeda.jogjaprovo.go.id (2004)

Dalam data tersebut, disajikan jumlah gelandangan dan pengemis di DIY, oleh karena itu perlu adanya penanganan khusus baik dari pemerintah maupun partisipasi masyarakat sekitar dengan suatu perencanaan yang berkelanjutan. Salah satunya melalui Rehabilitasi Sosial yang mewadahi para Gelandangan dan Pengemis serta Eks Psikotik. Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial DIY dilakukan melalui Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras (BRSBKL). Balai ini memberikan pelayanan serta rehabilitasi sosial untuk orang-orang yang mengalami masalah baik itu dalam aspek kesejahteraan sosial seperti gelandangan dan pengemis maupun para eks psikotik yang terlantar. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan. Standar Pelayanan adalah kumpulan aturan atau pedoman yang digunakan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk menentukan kualitas dan tingkat pelayanan yang diharapkan

diberikan kepada pelanggan atau masyarakat secara umum. Sehingga penelitian ini perlu dilihat sebagai sebagai wujud informasi kepada Masyarakat, terkait standar pelayanan dan evaluasi layanan yang dilakukan Balai RSBKL dalam pelayanan rehabilitasi sosial kepada Gelandangan dan Pengemis dalam Balai.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Publik

Menurut Rachman, M. (2021) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa publik dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar Pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memberikan keseragaman dalam pelayanan, serta memberikan panduan bagi pegawai atau personel dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Standar Pelayanan dapat diterapkan di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan, layanan publik, lembaga pendidikan, dan sektor swasta. Tujuan dari Standar Pelayanan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki citra organisasi, dan mencapai efisiensi operasional yang lebih baik.

### Gelandangan dan Pengemis

Menurut Peraturan Gubernur DIY Nomor 36 Tahun 2017, Gelandangan adalah orang yang hidup dalam keadaan tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat serta tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan tetap di wilayah tertentu dan hidup mengembara di tempat umum. Sedangkan, Pergelandangan adalah suatu tindakan pengembaraan yang dilakukan oleh individu dan/atau sekelompok orang yang tidak memiliki tempat tinggal dan pekerjaan tetap di wilayah tertentu, serta hidupnya berpindah-pindah di tempat umum. Gelandangan psikotik sendiri adalah gelandangan yang mempunyai gangguan jiwa dan pengemis adalah orang-orang yang mendapatkan penghasilan dengan meminta minta di muka umum



dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharapkan belas kasihan dari orang lain.

### **Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras**

Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Sosial Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 90 Tahun 2018 tentang pembentukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis pada Dinas Sosial DIY diperbaharui dengan Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2020. Balai RSBKL mempunyai tugas sebagai pelaksana teknis dalam perlindungan sosial, jaminan sosial, dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial gelandangan, pengemis, dan eks penyandang disabilitas mental untuk meningkatkan persentase warga binaan balai yang mampu berfungsi sosial dan hidup mandiri serta kembali ke keluarga/masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian evaluasi kebijakan publik. Kebijakan publik dibuat dengan maksud dan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan di masyarakat (Widodo, 2021). Menurut Sulistio (2012:3), kebijakan publik adalah serangkaian putusan dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah bersama elit politik untuk menyelesaikan masalah publik demi kepentingan masyarakat. Dalam penelitian ini kebijakan publik adalah strategi yang dirancang oleh Pemerintah DIY untuk menyelesaikan masalah gelandangan dan pengemis di DIY.

Berdasarkan uraian tersebut, evaluasi dalam pelaksanaan kebijakan publik di masyarakat diperlukan sebagai tolok ukur untuk menentukan keberlanjutan kebijakan tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Salim & Syahrudin (2012), teknik ini tidak didasarkan pada acak, daerah, atau strata, tetapi pada pertimbangan khusus. (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa purposive sampling melibatkan beberapa pertimbangan agar data yang diperoleh lebih representatif.

Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan studi Pustaka. Data primer dan data sekunder diintegrasikan dalam konten analisis untuk menarik Kesimpulan. Sehingga dihasil data validitasnya tinggi dan dapat dipercaya (Sugiyanto, 2022).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Standar Pelayanan di Balai RSBKL**

BRSBKL menerima Gelandangan dan Pengemis melalui 2 (dua) cara yaitu rujukan dari camp assessment Dinsos DIY atau Balai-balai/ LKS lain dan penyerahan diri. Penyerahan Gelandangan dan Pengemis yang terjaring razia oleh Satpol PP ke camp assessment Dinsos adalah sebagai tahap awal sebelum dilaksanakannya pembinaan. Pendekatan awal yang dilakukan oleh petugas adalah pendataan identitas diri Gelandangan dan Pengemis, dalam proses pendataan ini tidak mudah karena petugas sering dibuat binggung oleh keterangan yang terkesan berbelit-belit yang disampaikan oleh Gelandangan dan Pengemis.

Oleh karena itu Gelandangan dan Pengemis berada di camp assessment dalam waktu yang cukup lama kurang lebih 7 (tujuh) minggu, dalam kurun waktu tersebut dilakukan pendataan mendalam sampai diketemukan asal usul identitas Gelandangan dan Pengemis, tujuannya semata-mata agar pihak keluarga dapat menjemput Gelandangan dan Pengemis yang terjaring razia, apabila tidak ada pihak keluarga menjemput poses penggolongan Gelandangan dan Pengemis dengan cara merujuk dilaksanakan oleh petugas sesuai dengan ciri fisik dan UPT yang tersedia di Dinsos. Menurut Kusuma (2019), tentang Penanganan Gelandangan dan Pengemis, strategi implementasi yang dapat dilakukan meliputi: melakukan penertiban langsung (razia) dan pembinaan, mengoptimalkan program Desaku Menanti, mereduksi tumpang tindih kewenangan, menyediakan lapangan pekerjaan padat karya, bersinergi dengan masyarakat dalam memberdayakan gepeng melalui kegiatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), menegakkan aturan secara persuasif dan manusiawi, serta menyediakan saluran bantuan



resmi untuk para dermawan. Hal ini sesuai dengan hasil studi (Sugiyanto, 2001) bahwa gelandangan dan pengemis berbeda dengan pemulung mayeng, tetapi gelandangan dan pengemis dan didik menjadi pelaku usaha seperti yang dikakukan pemulung mayeng).

Salah satunya, gelandangan psikotik dan Gelandangan dan Pengemis produktif (18-59 tahun) dirujuk Dinas Sosial ke BRSBKL. Gelandangan dan Pengemis yang dirujuk ke BRSBKL dari camp assessment selanjutnya mengikuti proses pembinaan sesuai dengan program BRSBKL. Program pembinaan ada 2 (dua) tahapan antara lain rehabilitasi sosial selama 9 (sembilan) bulan dan bimbingan lanjut selama 3 (tiga) bulan.

Proses pembinaan Gelandangan dan Pengemis ditangani oleh petugas yang berkompeten sesuai program yang ada, adapun program pelatihan, pelaksanaan pembinaan terjadwal dan diikuti oleh seluruh warga binaan sosial sesuai minat dan bakat, apabila ditengah perjalanan Gelandangan dan Pengemis mengalami bosan dan malas dalam mengikuti pelatihan, petugas melakukan pendekatan melalui psikolog BRBSKL yang bertujuan mencari penyebab alasan Gelandangan dan Pengemis tidak dapat mengikuti pelatihan yang ada.

Pelaksanaan Evaluasi Rehabilitasi Sosial Dasar pada Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras dipandang perlu diperlukan Standar Pelayanan sebagai dasar atau pijakan dalam memberikan pelayanan. Pembuatan Alur Standar Pelayanan dilaksanakan dengan mengundang jejaring sosial yang terlibat langsung dengan Pelayanan Balai RSBKL. Program bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial gelandangan pengemis, pemulung maupun disabilitas mental eks psikotik memiliki jangka waktu 6 sampai 12 bulan, dengan perlindungan dan jaminan sosial sampai diketemukan pihak keluarga.

Setelah menjalani 6 sampai 12 bulan warga binaan sosial akan dipulangkan apabila terdapat keluarga atau penanggung jawab yang mau menerima bila mana tidak dapat dipulangkan warga binaan akan dipekerjakan kedepannya.

Dalam usaha mengentaskan Gelandangan dan Pengemis dari kehidupan sebelumnya dan merubah mindset Gelandangan dan Pengemis yang pemalas dan hanya mengandalkan belas kasih dari tangan dermawan maka BRSBKL mempunyai berbagai program yang diberikan kepada Gelandangan dan Pengemis selama masa rehabilitasi dengan tujuan hidup mandiri dalam mencari nafkah, sehingga dapat meningkatkan taraf hidup, hal ini akan dijelaskan oleh Kepala BRSBKL sebagai berikut: “Program yang dilaksanakan BRSBKL ada 2 (dua) yaitu rehabilitasi sosial (rehabilitasi sosial) dan binjut (bimbingan lanjut), rehabilitasi sosial dengan kurun waktu pelatihan kurang lebih 9 (sembilan) bulan, tahap awal rehabilitasi sosial yaitu pendekatan awal oleh psikolog dan menggali minat potensi Gelandangan dan Pengemis, maksudnya mencari tahu pelatihan apa yang sesuai dengan Gelandangan dan Pengemis, karena bukan hanya sekedar pelatihan saja melainkan pelatihan tersebut bisa menjadi bekal Gelandangan dan Pengemis dalam hidup mandiri serta mendapatkan penghasilan dari hasil pelatihan yang telah dilaksanakan di Balai. Selama proses Rehabilitasi Sosial Gelandangan dan Pengemis mendapatkan seluruh fasilitas yang ada mulai dari Sandang, Pangan, Papan, dan Jaminan Kesehatan sedangkan binjut hanya sekitar 3 (tiga) bulan, karena kita mengajarkan Gelandangan dan Pengemis sudah menuju hidup sosial dan mandiri artinya tidak mendapat fasilitas yang ada dari balai hanya disediakan tempat tinggal saja.

Gelandangan dan Pengemis boleh tinggal di sini, dan keluar masuk balai sesuai aturan sebelum waktu maghrib mereka sudah harus berada di balai, Gelandangan dan Pengemis hanya sekedar mencari nafkah tidak diperbolehkan mulung, mengemis, dan mengamen, setelah rehabilitasi sosial dan binjut dilaksanakan dalam waktu 1 (satu) tahun, kita dapat merujuk Gelandangan dan Pengemis yang sudah mandiri untuk dapat mengikuti pelatihan kembali dengan waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan tetapi tidak serta merta kita mengajukan di acc oleh BRSEGP “Pangudi Luhur” milik Kemensos yang berada di Bekasi, Jawa Barat, ada yang sudah di acc tetapi



Gelandangan dan Pengemis tidak mau untuk dikirim ke sana, berarti pelatihan selama 1 (satu) tahun di balai dinyatakan selesai”.

Hambatan yang dialami oleh BRSBKL dalam melaksanakan pembinaan yaitu 2 (dua) faktor internal maupun eksternal. Faktor internalnya adalah 1) keterbatasan jumlah pegawai; 2) keterbatasan tenaga ahli; dan 3) sarana dan prasarana, sedangkan faktor eksternal adalah 1) Gelandangan dan Pengemis sering melarikan diri; 2) Gelandangan dan Pengemis mencuri maupun menjual fasilitas yang ada di balai; 3) Gelandangan dan Pengemis sering berkelahi; dan 4) budaya malas. Berhasil tidaknya pelaksanaan pembinaan dapat terjadi apabila faktor obyektif dan subyektif saling mendukung artinya adanya ketersediaan fasilitas sarana prasana serta didukung oleh tercukupinya jumlah tenaga ahli yang berada di balai dan WBS bersedia untuk mengikuti program yang telah ditentukan, hal tersebut setidaknya kecil kemungkinan menimbulkan hambatan pembinaan Gelandangan dan Pengemis di BRSBKL, akan tetapi faktor subyektif yaitu Gelandangan dan Pengemis yang memberikan pengaruh besar terhadap berhasil tidaknya pelaksanaan pembinaan Gelandangan dan Pengemis di BRSBKL, dimana Gelandangan dan Pengemis tidak mendukung pelaksanaan program pelatihan yang ada dikarenakan budaya hidup malas dan tidak adanya kemauan untuk merubah nasib, sehingga faktor yang mendasari penyebab terjadinya hambatan pembinaan Gelandangan dan Pengemis di BRSBKL adalah budaya malas Gelandangan dan Pengemis.

### Evaluasi Standar Pelayanan

Hasil dari pelaksanaan Evaluasi Standar Pelayanan di Balai RSBKL, kemudian ditetapkan dengan pembuatan Alur Pelayanan, dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Penjelasan dari alur pelayanan diatas adalah melakukan perubahan pada proses penerimaan warga binaan sosial, selain dari Camp Asesmen atau Camp Penampungan milik Dinas Sosial DIY, dengan melibatkan rujukan dari Dinas Sosial Kabupaten atau Kota yang menjadi naungan Pemda DIY, setelah dilakukan pengecekan administarsi oleh Petugas, Pekerja Sosial melaksanakan seleksi dengan kunjungan kepada calon warga binaan sosial. Jika menurut Pekerja Sosial setelah melakukan asesmen awal, mendapatkan hasil layak, warga binaan sosial melakukan tanda tangan kontrak layanan selama 12 bulan.

Penempatan warga binaan sosial dengan pengasramaan dilakukan dengan pemilahan sesuai jenis kelamin, selama 12 bulan di dalam Balai dengan diberikan pemenuhan kebutuhan dasar Sandang, Pangan dan Papan, warga binaan sosial juga diberikan beberapa keterampilan, sebagai berikut :

- a. Bimbingan Fisik,
  - 1) Pemenuhan kebutuhan dasar : sandang, pangan, papan
  - 2) Pelayanan dan bimbingan kesehatan
  - 3) Bimbingan olahraga
  - 4) Bimbingan etika dan kesehatan lingkungan
  - 5) Bimbingan hidup sehari- hari
  - 6) Okupasi terapi
- b. Bimbingan Agama,
  - 1) Terapi Religius
  - 2) Bimbingan Mentak Sosial
  - 3) Bimbingan Psikologis
- c. Konseling Psikologis,
  - 1) Pendampingan pekerja sosial
  - 2) Bimbingan Keterampilan

Gambar Alur Pelayanan



- d. Kerajinan tangan: batik jumput, dan sibori,
- 1) Pertukangan batu, kayu, dan las
  - 2) Montir sepeda motor
  - 3) Pertanian
  - 4) Olahhan pangan
  - 5) Perikanan
  - 6) Menjahit
  - 7) Pembuatan telur asin
- e. Pembuatan Sapu dan keset,
- f. Keterampilan Pijat dasar.

Upaya dan mekanisme Rehabilitasi Sosial dasar sudah dilaksanakan semaksimal mungkin guna mengubah Gepeng sebagai pribadi yang mandiri dan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri akan tetapi hal tersebut kembali kepada Gepeng, berhasil tidaknya pembinaan bukan berasal dari sukses tidaknya pendidik dalam memberikan ketrampilan melainkan mau tidaknya Gepeng untuk merubah nasib mereka. Langkah selanjutnya setelah pembuatan Standar Pelayanan adalah dengan menetapkan syarat dan ketentuan bagi warga binaan untuk dapat diberikan pelayanan di Balai RSBKL, yaitu: Pria/Wanita Gelandangan dan/ Pengemis berumur 18 sampai 59 tahun. b. Rujukan dari Masyarakat, Dinas Sosial Kabupaten/Kota, dan Balai-balai di Lingkungan Dinas Sosial DIY. c. Rujukan calon WBS Gelandangan Pengemis dan Disabilitas Mental Eks Psikotik telah menjalani karantina mandiri di Camp Asesmen selama 14 hari. d. Sehat Jasmani dan Rohani. e. Sudah atau belum menikah. f. Tidak sedang dalam proses peradilan/ Kepolisian. g. Selama Program Rehabilitasi Sosial Dasar bersedia tinggal di Balai RSBKL. h. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku di Balai RSBKL. i. Menandatangani kontrak layanan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kemiskinan merupakan permasalahan yang terjadi di berbagai daerah di Indonesia dan membutuhkan penyelesaian secara komprehensif. Kemiskinan

yang terjadi bukan hanya kemiskinan absolut namun juga kemiskinan kultural. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya masyarakat yang kemudian memilih berprofesi sebagai gelandangan dan pengemis. Terlepas dari segala kontroversi yang mengiringinya, perda Penanganan Gepeng merupakan bentuk nyata dari upaya pemerintah daerah dalam melawan budaya kemiskinan. Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis dibawah Dinas Sosial DIY yang menangani pelayanan langsung terhadap Gelandangan dan Pengemis. Gelandangan psikotik dan Gelandangan dan Pengemis non psikotik berusia produktif (18-60 tahun) di tempatkan di BRSBKL dengan program rehabilitasi: Pertama rehabilitasi sosial selama 9 bulan, apabila WBS dianggap mampu mengikuti program ketrampilan yang disediakan maka akan melaksanakan program kedua yaitu bimbingan lanjut selama 3 bulan, setelah rehabilitasi selesai maka dilakukan proses terminasi yaitu proses eliminasi Gelandangan dan Pengemis yang telah melaksanakan rehabilitasi dalam jangka waktu 1 (satu) tahun seperti merujuk Gelandangan dan Pengemis untuk melaksanakan rehabilitasi tahap akhir di BRSEGP "Pangudi Luhur" milik Kemensos di Bekasi, Jawa Barat, apabila Gelandangan dan Pengemis sesuai kriteria layak kerja maka pihak balai dapat menyalurkan Gelandangan dan Pengemis kepada yayasan penyaluran kerja, sedangkan Gelandangan dan Pengemis yang tidak sesuai kriteria keduanya maka pihak balai melakukan pemulangan Gelandangan dan Pengemis ke daerah asal.

Pembuatan Standar Pelayanan bertujuan untuk mencapai beberapa hal yang penting dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat secara umum. Berikut adalah beberapa tujuan dibuatnya Standar Pelayanan, seperti Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Standar Pelayanan ditetapkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau lembaga. Tujuan ini dilatarbelakangi banyaknya pelayanan publik yang belum sesuai dengan kebutuhan dan



perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara (Rizaldy & Sugiyanto, 2022). Dengan adanya standar yang jelas, pelayanan dapat lebih konsisten, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Memastikan Keseragaman Layanan: Standar Pelayanan membantu memastikan bahwa semua pegawai atau personel dalam organisasi memberikan layanan yang seragam. Hal ini penting agar pelanggan tidak mengalami perbedaan perlakuan yang menciptakan ketidakpuasan. Memberikan Pedoman bagi Pegawai: Standar Pelayanan memberikan pedoman yang jelas bagi pegawai atau personel dalam melaksanakan tugas mereka. Dengan adanya standar, pegawai memiliki panduan yang dapat diikuti untuk memberikan layanan dengan kualitas yang diharapkan. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, diharapkan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Pelanggan cenderung lebih puas dengan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan mereka. Efisiensi Operasional: Standar Pelayanan membantu meningkatkan efisiensi operasional dengan menetapkan prosedur yang jelas dan waktu penyelesaian yang dapat diukur. Dengan demikian, proses layanan dapat berjalan lebih efisien.

#### **Saran**

Membangun kepercayaan dan citra positif, dengan adanya Standar Pelayanan yang terpenuhi dengan baik, organisasi dapat membangun kepercayaan dan citra positif di mata pelanggan dan masyarakat. Hal ini dapat berdampak positif pada loyalitas pelanggan dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi. Transparansi dan Akuntabilitas: Standar Pelayanan yang jelas juga membantu menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik. Pelanggan dan masyarakat dapat mengetahui apa yang diharapkan dari penyedia layanan dan memiliki pegangan dalam menilai kinerja organisasi. Peningkatan Pengukuran dan Evaluasi: Dengan adanya Standar Pelayanan, organisasi dapat lebih mudah mengukur dan mengevaluasi kinerja

dalam memberikan layanan. Evaluasi ini penting untuk melakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan. Penting untuk diingat bahwa Standar Pelayanan yang dibuat Balai RSBKL diupayakan relevan dengan kondisi saat ini, realistis, dan dapat diukur. Dalam pengembangannya kedepan, perlu melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk pelanggan dan masyarakat, untuk memastikan bahwa standar tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan yang sebenarnya, yaitu perlindungan sosial, jaminan sosial, dan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial gelandangan, pengemis, dan penyandang disabilitas mental untuk meningkatkan persentase warga binaan balai yang mampu berfungsi sosial dan hidup mandiri serta kembali ke keluarga/masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Manalu, T. S. (2016). Implementasi Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penanganan Gelandangan Dan Pengemis. *Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada*, 8(5), 55. <http://eprints.undip.ac.id/73930/>
- [2] Badan Pembangunan Daerah DIY. (2024). *Data Statistika Angkatan Kerja*.
- [3] Badan Pembangunan Daerah DIY. (2024). *Data Statistika Gelandangan dan Pengemis*.
- [4] Rachman, Marjoni (2021) *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media, Klaten. ISBN 978-623-6436-46-2
- [5] Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Gelandangan dan Pengemis (2017).
- [6] Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Pergub DIY Nomor 90 Tahun 2018 ttg Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja UPT Dinas Sosial (2020).
- [7] Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses*



- kebijakan publik. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- [8] Sulistio, E. B. (2012). Buku Ajar Studi Kebijakan Publik. *Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung*.
- [9] Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan* (pp. 141–142).
- [10] Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, ISBN: 979-8433-64-10. In *Alfabeta* (Issue 465).
- [11] Sugiyanto. (2022). Dampak Triangulasi Hasil terhadap Keberlanjutan Organisasi dalam penelitian Kualitatif Studi Kasus di LKS Hamba DIY. *Media Bina Ilmiah*, 16(8), 1–23.
- [12] Kusuma, B. M. A. (2018). Melawan Budaya Kemiskinan: Strategi Implementasi Perda Penanganan Gepeng di Daerah Istimewa Yogyakarta. *WELFARE: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 1(1), 13-30.
- [13] Sugiyanto. (2001). Persepsi Masyarakat terhadap Pemulung Mayeng. *Majalah Ilmiah Arena Almamater*, 15(54), 55–68.
- [14] Rizaldy, A., & Sugiyanto, S. (2022). Modernisasi Mindset Aparatur Sipil Negara Melalui Latsar Pelayanan Publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian dalam Negeri Regional Yogyakarta. *JCOMENT (Journal of Community Empowerment)*, 3(2), 117-125.