

KOORDINASI DINAS SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN GELANDANGAN DAN GELANDANGAN PSIKOTIK DI KOTA SURABAYA

Mayday Yeti Kawadisi

NPP. 32.0537

Asdaf Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Pembangunan Ekonomi dan Pemberdayaan Masyarakat

Email: maydayyetikawadisi@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Heru Sulistiyo, S.Sos., M.Si.

ABSTRACT

Problem statement/background (GAP): The main problem in poverty alleviation related to homeless and psychotic homeless people is the complexity of the needs and vulnerabilities of this group, which is not only limited to economic aspects but also touches on social problems, skills, mental health, and mental limitations. **Purpose:** This study aims to analyze the coordination between the Surabaya City Social Service, UPTD Liponsos Keputih, the SME and Trade Cooperative Office, the Bhakti Kinasih Mandiri Foundation, as well as the use of digital media in the empowerment program of homeless and psychotic homeless people. **Method:** The research used a qualitative approach with in-depth interview techniques with eleven informants, including the Head of the Social Protection and Social Security Division of the Surabaya City Social Service, the Head of UPTD Liponsos Keputih, staff of the SME and Trade Cooperative Office, trainers from the Bhakti Kinasih Foundation, field assistants, and Public Relations of the Surabaya City Social Service. Data analysis uses coordination indicators according to Hasibuan (2006) which include unity of action, communication, division of labor, and discipline. **Results:** The results of the study show that cross-agency coordination in empowering homeless and psychotic homeless people in Liponsos Keputih is quite effective, although there are still obstacles in terms of discipline and supervision. **Conclusion:** Empowerment programs such as batik, vehicle washing, and furniture making have a positive impact on client independence. The use of the E-PEKEN application by the SME and Trade Cooperative Office is a solution in expanding access to marketing of clients' works. In addition, social media, especially @aslisuroboyo Instagram accounts, also strengthen promotion and build a positive image of empowerment programs. This research is expected to be a reference in designing a cross-agency coordination strategy based on social rehabilitation and empowerment.

Keywords: Coordination, Empowerment of Homeless and Psychotic Homeless Individuals, Social Rehabilitation, Social Media, Liponsos Keputih

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Persoalan utama dalam pengentasan kemiskinan terkait gelandangan dan gelandangan psikotik adalah kompleksitas kebutuhan dan kerentanan kelompok ini, yang tidak hanya terbatas pada aspek ekonomi tetapi juga menyentuh persoalan sosial, keterampilan, kesehatan jiwa, dan keterbatasan mental. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis koordinasi antara Dinas

Sosial Kota Surabaya, UPTD Liponsos Keputih, Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan, Yayasan Bhakti Kinasih Mandiri, serta pemanfaatan media digital dalam program pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap sebelas informan, termasuk Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Masyarakat Dinas Sosial Kota Surabaya, Kepala UPTD Liponsos Keputih, staf Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan, pelatih dari Yayasan Bhakti Kinasih, pendamping lapangan, serta Humas Dinas Sosial Kota Surabaya. Analisis data menggunakan indikator koordinasi menurut Hasibuan (2006) yang meliputi kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja, dan disiplin. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi lintas instansi dalam pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik di Liponsos Keputih tergolong cukup efektif, meskipun masih terdapat kendala dalam aspek kedisiplinan dan pengawasan. **Kesimpulan:** Program pemberdayaan seperti membuat, cuci kendaraan, dan pembuatan meubelair memberikan dampak positif terhadap kemandirian klien. Pemanfaatan aplikasi E-PEKEN oleh Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan menjadi solusi dalam memperluas akses pemasaran hasil karya klien. Selain itu, media sosial, khususnya akun Instagram @aslisuroboyo, turut memperkuat promosi dan membangun citra positif terhadap program pemberdayaan. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dalam merancang strategi koordinasi lintas instansi berbasis rehabilitasi sosial dan pemberdayaan.

Kata Kunci: Koordinasi, Pemberdayaan Gelandangan dan Gelandangan Psikotik, Rehabilitasi Sosial, Media Sosial, Liponsos Keputih

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia menargetkan untuk menghapus kemiskinan pada 2045 dengan kisaran target 0,5 persen hingga 0,8 persen, sebagaimana yang tertuang pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2025-2045. Namun, masih ada persoalan yang dihadapi dalam upaya menghapus kemiskinan. Salah satu tantangan yang ada ialah sulitnya melakukan pemberdayaan berbagai kelompok masyarakat khususnya Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).

Secara spesifik, Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) merupakan salah satu kelompok masyarakat yang sangat membutuhkan bantuan sosial karena kondisi ekonomi dan sosial yang rentan, termasuk kemiskinan (Ritonga et al., 2023). Kemiskinan menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan seseorang atau keluarga masuk dalam kategori PPKS, karena keterbatasan akses terhadap pendidikan, layanan kesehatan, pekerjaan yang layak, serta kebutuhan dasar lainnya (Liestiawan et al., 2025). Kemiskinan juga seringkali berdampak pada kurangnya kemampuan individu atau keluarga untuk meningkatkan taraf hidup secara mandiri tanpa bantuan atau intervensi dari pihak lain (Alpiansyah & Sofino, 2024; Rahayu et al., 2025; Renggo, 2022). Oleh karena itu, PPKS adalah mereka yang berada dalam situasi rentan dan membutuhkan intervensi langsung dari pemerintah atau lembaga sosial untuk mendapatkan layanan dan program pemberdayaan sehingga keluar dari kemiskinan dan mencapai kesejahteraan yang lebih baik (BPPPS Kemensos, 2020; Cangkal et al., 2024; Fikri et al., 2024; Nurlinah et al., 2024)

Tabel 1.

Jumlah Gelandangan dan Gelandangan Psikotik Di beberapa Kabupaten/Kota Di Jawa Timur Tahun 2023

Kabupaten/ Kota	Jumlah Gelandangan dan Gelandangan Psikotik
Pacitan	28
Ponorogo	107
Lumajang	5
Bojonegoro	19
Lamongan	8
Gresik	45
Bangkalan	2
Sampang	10
Pamekasan	9
Kota Blitar	3
Kota Malang	16
Kota Probolinggo	0
Kota Pasuruan	5
Kota Surabaya	1.783

Sumber : BAPPENAS, diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan data di atas, Kota Surabaya memiliki jumlah gelandangan dan gelandangan psikotik tertinggi, yaitu 1.783 jiwa, melampaui kabupaten/kota lainnya di Jawa Timur. Di luar Kota Surabaya, jumlah tertinggi ditemukan di Ponorogo dengan 107 jiwa, sementara daerah seperti Bangkalan, Kota Probolinggo, dan Kota Blitar mencatat angka yang sangat rendah, masing-masing hanya 2, 0, dan 3 jiwa. Maka dari itu, keberhasilan pengentasan kemiskinan bagi gelandangan dan gelandangan psikotik memerlukan pendekatan yang holistik, koordinasi antarinstansi yang menangani kemiskinan, serta program pemberdayaan sesuai kebutuhan spesifik mereka (BPPPS Kemensos, 2020).

Secara internal, Dinsos Kota Surabaya melakukan pemberdayaan PPKS dengan membawahi UPTD Liponsos Keputih, UPTD Kampung Anak Negeri, UPTD Griya Werda Jambangan dan Kalijudan (Antara, 2023). Berdasarkan data di atas, Dinas Sosial Kota Surabaya paling banyak menampung gelandangan dan gelandangan psikotik di UPTD Liponsos Keputih. Selain menampung pasien PPKS dengan jumlah paling besar dari UPTD lainnya, jumlah gelandangan dan gelandangan psikotik di UPTD Liponsos Keputih juga mengalami peningkatan dari tahun 2023 yang awalnya berjumlah 720 jiwa menjadi 902 jiwa pada tahun 2024. Sebagai gambaran, kapasitas ideal jumlah penghuni di Liponsos Keputih secara umum sesuai dengan luas hunian, yaitu sekitar 650 orang saja. Sementara saat ini jumlah penghuni di Liponsos Keputih sebanyak 902 orang.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Peningkatan jumlah gelandangan dan gelandangan psikotik di UPTD Liponsos Keputih dipengaruhi oleh susahnyareunifikasi dengan keluarga pasien. Beberapa penyebab sulitnya dilakukan reunifikasi karena keluarga pasien sulit ditemukan atau bahkan pasien tidak memiliki keluarga lagi, bahkan sering kali tidak diterima kembali

oleh keluarganya karena dianggap “menyusahkan”. Maka dari itu, selain penanganan melalui rehabilitasi, gelandangan dan gelandangan psikotik di UPTD Liponsos keputih memerlukan suatu pemberdayaan yang memberikan bekal kemampuan agar dapat diterima kembali dengan senang hati oleh keluarga dan masyarakat.

Penanganan terhadap gelandangan, termasuk mereka yang mengalami gangguan kejiwaan atau psikotik, tidak hanya dapat dilakukan melalui pendekatan rehabilitasi sosial semata. Intervensi yang dilakukan juga harus diiringi dengan pengembangan keterampilan melalui program pemberdayaan ekonomi. Tujuannya adalah agar individu yang ditangani tidak hanya kembali berfungsi secara sosial, tetapi juga memiliki kemampuan untuk hidup mandiri secara ekonomi. Menurut keterangan dari pejabat Dinas Sosial Kota Surabaya, pelaksanaan pemberdayaan ini diawali dengan proses asesmen yang dilakukan oleh psikolog bersama pendamping sosial. Sebagai contoh, untuk gelandangan psikotik, asesmen dilakukan untuk mengetahui kondisi kejiwaan terlebih dahulu sebelum menentukan aspek potensial yang dapat diberdayakan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Terdapat Studi-studi sebelumnya dijadikan acuan dalam menjalankan penelitian ini. Makky et al. (2023) melakukan penelitian yang berjudul “Peran Dinas Sosial Dalam Mendampingi Masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kota Banjarbaru” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pendampingan sosial yang dilakukan oleh para pekerja sosial di Rumah Singgah Berkarakter mencakup beberapa aspek penting. Pendampingan sosial yang dilakukan telah memberikan ruang bagi PPKS untuk berkembang, membangun kembali rasa percaya diri, dan menjadi individu yang lebih mandiri serta produktif dalam kehidupan sosial. Syahfitri & Rangkuti (2024) melakukan penelitian yang berjudul “Koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pemberdayaan Masyarakat dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APMP2KB) dalam Penanganan Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Kota Medan” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi dalam upaya penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) di Kota Medan masih belum berlangsung secara optimal sebagaimana yang diharapkan. Rosy (2023) melakukan penelitian yang berjudul “Pemberdayaan Remaja Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) pada Program Rehabilitasi Karya di Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) “Wira Adhi Karya” Ungaran Kabupaten Semarang” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemberdayaan yang dijalankan mencakup beberapa tahapan penting, yaitu tahap persiapan awal, pengkajian kebutuhan atau assessment, perumusan berbagai alternatif program atau kegiatan, penyusunan rencana program secara lebih terarah, pelaksanaan program di lapangan, evaluasi hasil pelaksanaan, hingga tahapan akhir atau terminasi. Prastiwi et al. (2022) melakukan penelitian berjudul “Peran Dinas Sosial dalam Penertiban Gelandangan dan Pengemis di Kota Surakarta” menemukan bahwa peran Dinas Sosial Kota Surakarta dalam menertibkan gelandangan dan pengemis sesuai ketentuan yang berlaku masih belum efektif. Hal ini disebabkan oleh sejumlah hambatan, antara lain belum tersedianya rumah singgah sebagai tempat pembinaan bagi gelandangan dan pengemis agar mereka dapat diarahkan menjadi pribadi yang mandiri, minimnya sinergi antara instansi terkait seperti Dinas Sosial dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), serta belum adanya peraturan daerah khusus yang mengatur mekanisme penertiban dan pemberian sanksi terhadap gelandangan dan pengemis di Kota Surakarta. Puspitasari et al. (2022) melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Dinas Sosial dalam Penanganan Gelandangan Penderita Psikotik di Lingkungan Pondok Sosial (Liponsos) Keputih Surabaya” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi dilakukan melalui beberapa tahapan penting. Pertama, proses perumusan strategi diawali dengan membangun komunikasi dan koordinasi yang intensif bersama para pemangku

kepentingan (*stakeholders*) guna menyamakan visi dan arah kebijakan. Kedua, implementasi strategi dijalankan melalui empat pendekatan utama, yaitu rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, dan jaminan sosial. Selain itu, kegiatan sosialisasi kepada para tenaga kerja turut dilakukan sebagai bagian dari penguatan kapasitas (*capacity building*), termasuk melalui kegiatan transfer pengetahuan (*knowledge*) serta pelaksanaan rotasi tugas atau *tour of duty* untuk meningkatkan kompetensi dan pengalaman. Ketiga, evaluasi strategi dilaksanakan melalui kegiatan monitoring yang sistematis dan terorganisir, disertai dengan penetapan skala prioritas serta koordinasi yang berkesinambungan dengan organisasi perangkat daerah (OPD) terkait untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan program secara menyeluruh. Penelitian – penelitian sebelumnya berperan sebagai landasan teoretis yang memperkuat kerangka konseptual penelitian ini serta membantu dalam menemukan kesenjangan penelitian yang belum banyak diteliti, khususnya mengenai koordinasi Dinas Sosial dalam pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik di Kota Surabaya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis menemukan celah dalam penelitian sebelumnya yang mengarah pada penemuan unsur kebaruan dalam penelitian ini. Fokus utama penelitian terletak koordinasi Dinas Sosial Kota Surabaya dengan objek penelitian tertuju pada gelandangan dan gelandangan psikotik, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Makky et al. (2023), Rosy (2023), Syahfitri & Rangkuti (2024), dan Puspitasari et al. (2022) berbeda dalam hal sifat tindakan yang dilakukan oleh Dinas Sosial, yaitu peran dan koordinasi. Selain itu, penelitian dari syahfitriSyahfitri & Rangkuti (2024) lebih berfokus pada kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT), sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada koordinasi Dinas Sosial Kota Surabaya.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan koordinasi Dinas Sosial dalam pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik di Kota Surabaya. Hasil temuan dari penelitian ini dapat memperkaya referensi teoritis mengenai peran koordinasi antarinstansi dalam penyelenggaraan pelayanan sosial yang terpadu dan berkelanjutan, terutama dalam konteks pemberdayaan kelompok rentan di tingkat daerah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena, kondisi, atau variabel sebagaimana adanya, sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan (Arikunto, 2018, p. 310). Dalam konteks penelitian ini, data dikumpulkan melalui kombinasi antara data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari Dinas Sosial Kota Surabaya yang berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat (Kementerian Sosial RI) dalam melaksanakan asas dekonsentrasi dan tugas pembantuan di daerah. Selain itu, UPTD Liponsos Keputih juga menjadi sumber data primer karena berfungsi sebagai unit pelaksana teknis yang menangani langsung pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik. Teknik pengumpulan data utama dilakukan melalui wawancara mendalam, disertai dengan observasi lapangan dan dokumentasi sebagai pendukung. Sementara itu, data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari dokumen resmi seperti laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS), dokumen internal Dinas Sosial, UPTD Liponsos Keputih, dan instansi terkait lainnya seperti Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan. Selain itu, peneliti juga merujuk pada berbagai literatur pendukung seperti buku, jurnal ilmiah, serta

sumber bacaan relevan lainnya untuk memperkaya analisis dan pemahaman terhadap fenomena yang dikaji.

Informan penelitian dipilih berdasarkan metode *purposive sampling* yang terdiri dari Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial Masyarakat Dinas Sosial Kota Surabaya, Kepala UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya, Humas bagian Sosial Media Dinas Sosial Kota Surabaya, Staf Pemberdayaan Usaha Mikro Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Kota Surabaya, pelatih pemberdayaan dari yayasan, pendamping pemberdayaan dari UPTD Liponsos Keputih, dan pasien yang telah mengikuti program pemberdayaan. Instrumen penelitian terdiri atas panduan wawancara, panduan observasi, dan panduan dokumentasi. Pengumpulan data diHasibuan, p. (2006, p. 88) lakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles & Huberman (2014), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan yang diambil haruslah didasarkan pada data yang valid dan mencerminkan keseluruhan temuan dari proses penelitian (Sutopo, 2012). Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2025 yang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar yang disesuaikan dengan Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2024/2025.

III. HASIL/PEMBAHASAN

3.1 Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Penggunaan Aplikasi ProDenpasar di Kota Denpasar

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis koordinasi antara Dinas Sosial Kota Surabaya yang membawahi UPTD Liponsos Keputih, Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan, Yayasan Bakti Kinasih, serta pemanfaatan media sosial dalam program pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam terhadap sebelas narasumber, yaitu Kabid Perlindungan dan Jaminan Sosial Masyarakat Dinas Sosial Kota Surabaya, Kepala UPTD Liponsos Keputih, staf Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan, pelatih batik dari Yayasan Bakti Kinasih, pendamping angkringan, pendamping kendaraan bermotor, staf Humas Dinas Sosial Kota Surabaya, serta beberapa pasien program pemberdayaan.

Analisis dalam penelitian ini mengacu pada indikator koordinasi yang dikemukakan oleh Hasibuan (2006:88), yang mencakup empat dimensi: kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja, dan disiplin. Setiap dimensi dijelaskan melalui indikator-indikator yang digunakan sebagai acuan untuk menilai efektivitas koordinasi antarlembaga dalam mendukung program pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik di Kota Surabaya.

3.1.1 Kesatuan Tindakan

Berdasarkan dimensi koordinasi kesatuan tindakan Hasibuan (2006:88), maka kesatuan tindakan dapat dilihat melalui tiga indikator, yaitu kesadaran anggota untuk saling menyesuaikan diri, penyesuaian terhadap tujuan bersama, dan penyesuaian dengan jadwal waktu yang telah direncanakan.

Koordinasi yang efektif dalam pemberdayaan sosial, khususnya pada kelompok rentan dengan gangguan mental, membutuhkan kesadaran kolektif untuk saling menyesuaikan diri. Bukan hanya antara instansi, tetapi juga antara pelaksana program dan klien sebagai penerima manfaat. Inilah bentuk koordinasi yang bersifat tidak hanya

administratif, tetapi juga psikososial, yang menjadi syarat penting dalam membangun keberhasilan program pemberdayaan di UPTD Liponsos Keputih.

Kesadaran anggota dalam proses koordinasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga psikologis dan sosial. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan situasi yang kompleks menjadi bukti bahwa koordinasi berjalan dalam semangat saling memahami peran dan kebutuhan masing-masing. Ini menjadi prasyarat penting untuk keberhasilan pelaksanaan program, khususnya pada kelompok sasaran yang memiliki kerentanan tinggi secara mental maupun sosial.

Koordinasi antarinstansi tidak hanya terjadi di tingkat administratif, tetapi juga menyentuh pada kesamaan visi dalam implementasi lapangan. Penyesuaian tujuan bersama inilah yang menjadi fondasi terbentuknya kerja sama lintas sektor antara Dinas Sosial, UPTD Liponsos Keputih, DinkopUKMDag, yayasan pelaksana, dan pelaku ekonomi lokal. Tujuan tersebut terwujud dalam bentuk program pemberdayaan yang berorientasi pada keberlanjutan, nilai ekonomi, dan pemulihan martabat sosial klien.

Dengan adanya penyesuaian waktu yang terencana dan konsisten, koordinasi antar berbagai pihak menjadi lebih terstruktur dan terukur. Bagi gelandangan dan gelandangan psikotik, rutinitas yang dibentuk melalui jadwal kegiatan tidak hanya membantu proses pemulihan, tetapi juga menjadi bagian penting dari pembentukan disiplin, tanggung jawab, dan pengembangan diri secara bertahap menuju kemandirian sosial.

3.1.1 Komunikasi

Efektivitas komunikasi tercermin dari pemanfaatan media yang tepat, pelaporan kegiatan yang dilakukan secara konsisten, serta keterbukaan dalam menyampaikan kendala yang dihadapi di lapangan. Penggunaan media komunikasi yang efektif dan efisien menjadi pilar penting dalam mendukung koordinasi teknis antar pihak yang terlibat dalam pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik. Selain meningkatkan kecepatan penyampaian informasi, media digital seperti WhatsApp juga berkontribusi pada transparansi, akuntabilitas, dan kesinambungan pelaksanaan program secara lintas sektoral. Penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi utama tidak hanya mempermudah interaksi antar pihak yang terlibat, tetapi juga mempercepat proses evaluasi program secara real-time. Informasi yang bersifat teknis, administratif, maupun perkembangan kondisi harian klien, khususnya gelandangan dan gelandangan psikotik, dapat segera disampaikan dan ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi komunikasi dimanfaatkan secara optimal sebagai instrumen koordinasi yang mendukung efektivitas kelancaran pelaksanaan program pemberdayaan.

Adanya pelaporan berkala yang dilakukan secara disiplin dan terbuka menunjukkan bahwa komunikasi antaraktor pemberdayaan berjalan dua arah. Informasi yang dikirim tidak berhenti pada laporan, tetapi menjadi bagian dari siklus feedback yang berkesinambungan. Melalui sistem pelaporan ini, proses pemberdayaan menjadi lebih terukur, adaptif, dan terpantau, yang pada akhirnya meningkatkan akuntabilitas program secara keseluruhan.

Komunikasi yang terbuka dapat menjadi dasar dalam menyesuaikan strategi pemberdayaan. Dengan menyampaikan kendala secara leluasa, pihak Dinas Sosial dan mitra pelaksana mampu menyusun langkah yang tepat dan responsif. Hal ini memperkuat efektivitas koordinasi serta menjamin bahwa program berjalan sesuai kebutuhan para penerima manfaat.

3.1.2 Pembagian Kerja

Dalam implementasinya, setiap pihak yang terlibat menjalankan peran dan fungsi sesuai dengan kapasitas masing-masing, mulai dari Dinas Sosial, UPTD, dinas pendukung lainnya, hingga mitra pelatihan. Pembagian tugas yang rinci dalam program pemberdayaan ini menjadi indikator penting dari keberhasilan koordinasi. Penetapan peran berdasarkan keahlian, kebutuhan peserta, dan konteks kegiatan membantu menciptakan efisiensi kerja serta memperkuat efektivitas pencapaian tujuan program. Dengan rincian tugas yang jelas tersebut, masing-masing pelaksana program dapat menjalankan kegiatan sesuai bidang keahlian dan tanggung jawabnya. Hal ini menciptakan suasana kerja yang lebih sistematis dan mendukung tercapainya hasil yang optimal.

Kejelasan pembagian tanggung jawab menjadi faktor penting dalam kelancaran pelaksanaan program. Setiap pihak memahami peran dan batas kewenangannya, namun tetap bekerja dalam kerangka koordinasi dan kolaborasi. Dengan sistem pendelegasian yang terstruktur, program pemberdayaan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu menjangkau sasaran secara optimal. Setiap pihak menjalankan fungsinya dengan berpedoman pada pembagian kerja yang telah disepakati bersama. Kejelasan tanggung jawab ini mendorong program pemberdayaan berjalan lebih efektif dan akuntabel.

Kerja sama antarinstansi juga dibangun atas dasar kesadaran batas kompetensi. Setiap pihak memahami bahwa keberhasilan program hanya dapat tercapai bila semua elemen berkoordinasi secara fungsional dan saling melengkapi. Dengan adanya kerja sama yang terencana dan terjaga, seluruh proses koordinasi menjadi lebih inklusif dan responsif. Mulai dari perencanaan program, pelatihan, pendampingan, pemasaran, hingga promosi media sosial, seluruh aktivitas dikerjakan dalam kerangka tujuan bersama. Inilah yang menjadi fondasi utama keberhasilan program pemberdayaan yang berbasis pada prinsip koordinasi lintas sektor. Bentuk kerja sama ini juga terlihat dalam pelaksanaan kegiatan yang memerlukan dukungan lintas instansi, seperti promosi melalui media sosial, pelatihan digital marketing, hingga pelibatan komunitas masyarakat sebagai pelanggan. Seluruh sinergi ini memperlihatkan bagaimana koordinasi lintas peran sangat penting untuk keberlanjutan program yang bersifat inklusif.

3.1.3 Disiplin

Penerapan disiplin dalam program ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyesuaian setiap bagian organisasi terhadap target yang telah ditetapkan, ketaatan terhadap kesepakatan bersama, hingga pengelolaan waktu secara efektif. Ketiga indikator tersebut menjadi kunci agar seluruh pihak yang terlibat dapat bekerja secara konsisten, terarah, dan selaras dengan tujuan program. Penyesuaian bagian-bagian pelaksana terhadap target program merupakan strategi penting untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam proses pemberdayaan. Koordinasi yang responsif terhadap kondisi klien mendorong pelaksanaan kegiatan yang lebih tepat sasaran, terarah, dan berkelanjutan. Melalui evaluasi awal tersebut, pihak UPTD dapat menyesuaikan strategi pemberdayaan yang lebih tepat sasaran, serta membantu mengarahkan bagian-bagian pelaksana agar selaras dengan target program.

Disiplin dalam koordinasi bukan hanya diukur dari kehadiran atau ketepatan waktu, tetapi juga dari ketaatan terhadap batas fungsi. Masing-masing pihak berkomitmen melaksanakan peran yang telah disepakati bersama tanpa saling mendahului atau mengintervensi. Dengan adanya ketaatan terhadap kesepakatan, koordinasi dapat berlangsung secara konsisten, tertib, dan efisien. Hal ini menciptakan sinergi antarinstansi yang tidak hanya berbasis hubungan fungsional, tetapi juga dilandasi oleh kepercayaan dan tanggung jawab bersama dalam mencapai tujuan pemberdayaan. Kejelasan peran dan ketaatan terhadap batasan tanggung jawab ini menciptakan iklim kerja yang tertib,

terstruktur, serta memungkinkan koordinasi lintas bagian berjalan lebih harmonis dan konsisten.

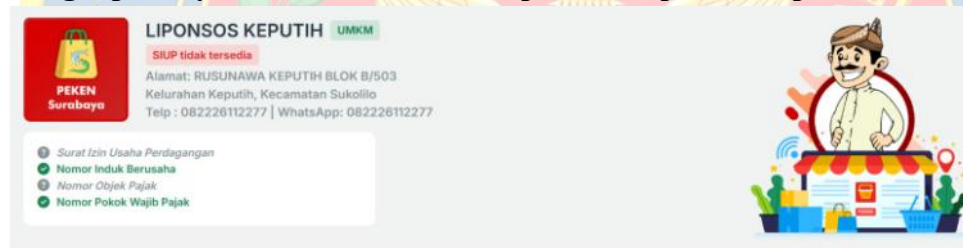
Pengelolaan waktu yang efektif berperan besar dalam menjaga keteraturan pelaksanaan program pemberdayaan secara keseluruhan. Dalam menangani gelandangan dan gelandangan psikotik, khususnya ODGJ, keberadaan jadwal harian yang terencana bukan hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai bentuk empati dan perlindungan terhadap kondisi psikologis mereka. Waktu yang terstruktur memberikan rasa aman dan prediktabilitas bagi klien, serta memudahkan tenaga pendamping dalam melakukan pemantauan, dokumentasi, dan evaluasi terhadap perkembangan klien secara bertahap. Dengan demikian, sistem kerja berbasis waktu menjadi salah satu fondasi penting dalam menciptakan lingkungan rehabilitatif yang stabil, manusiawi, dan berorientasi jangka panjang.

3.2 Pembahasan

Melalui platform E-PEKEN, produk hasil karya klien seperti batik ciprat dan *handicraft* dipasarkan secara daring untuk menjangkau konsumen lebih luas. Keberadaan toko ini mencerminkan hasil nyata dari koordinasi antara Dinas Sosial dan Dinas Koperasi, UKM, dan Perdagangan dalam upaya pemberdayaan ekonomi bagi klien rehabilitasi sosial. Inisiatif ini tidak hanya memberikan akses pasar, tetapi juga menjadi bagian penting dalam proses pemulihan martabat sosial dan penguatan kemandirian ekonomi para klien UPTD Liponsos Keputih.

Gambar 1.

Tangkapan layar akun toko UPTD Liponsos Keputih di aplikasi E-PEKEN



Sumber: aplikasi E-PEKEN, 2025

Produk batik dan *handicraft* hasil pelatihan dari klien UPTD Liponsos Keputih telah terdaftar di platform E-PEKEN. Hal ini menjadi bukti bahwa koordinasi antara Dinas Sosial dan DinkopUKMDag berjalan efektif dalam mendukung proses pemasaran digital produk hasil pemberdayaan. Sebagai tindak lanjut dari proses pelatihan dan pemberdayaan, produk-produk hasil karya klien UPTD Liponsos Keputih dipasarkan melalui platform E-PEKEN. Tampilan katalog digital tersebut memperlihatkan beragam produk batik ciprat, seperti kain batik berbahan katun primisihma, batik cap kombinasi ciprat, dan produk tanaman hias hasil keterampilan bertani. Harga produk berkisar antara Rp5.000 hingga Rp220.000, menandakan adanya potensi pasar yang luas dari hasil karya klien binaan. Inisiatif ini tidak hanya mendorong partisipasi ekonomi, tetapi juga menjadi bentuk nyata keberhasilan koordinasi antarinstansi dalam menghadirkan program rehabilitasi sosial yang produktif dan berkelanjutan.

Selain memproduksi batik ciprat, hasil pemberdayaan klien UPTD Liponsos Keputih juga mencakup berbagai produk kreatif dan jasa lainnya. Produk-produk ini dipasarkan secara daring melalui aplikasi E-PEKEN untuk menjangkau konsumen lebih luas dan memberikan pengalaman langsung bagi klien dalam memasarkan karya mereka. Diversifikasi ini menunjukkan bahwa program pemberdayaan tidak hanya fokus pada satu keterampilan, tetapi juga mendorong klien untuk mengeksplorasi potensi dan minat

masing-masing. Sebagai bagian dari hasil konkret program pemberdayaan, produk-produk batik dan handicraft yang dihasilkan oleh klien UPTD Liponsos Keputih telah berhasil dipasarkan secara aktif melalui platform digital E-PEKEN. Penjualan ini tidak hanya mencerminkan peningkatan keterampilan klien dalam menghasilkan produk bernilai ekonomi, tetapi juga menunjukkan adanya respon pasar yang positif terhadap hasil karya mereka. Berikut disajikan data pendapatan bulanan dari hasil penjualan produk tersebut selama periode September hingga Desember 2024.

Tabel 1.

Pendapatan Penjualan Produk Batik dan Handicraft UPTD Liponsos Keputih Tahun 2024

Bulan	Total Pendapatan (Rp)
Juli	16.975.000
Agustus	13.225.000
September	16.905.000
Oktober	11.250.000
November	13.770.000
Desember	15.320.000
Total	87.445.000

Sumber: Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan Kota Surabaya, 2025

Data dalam tabel menunjukkan tren peningkatan jumlah produk yang terjual dari bulan ke bulan, yang juga berdampak langsung pada kenaikan pendapatan. Hal ini menjadi indikator keberhasilan koordinasi antara Dinas Sosial dan DinkopUKMDag dalam mendukung pemasaran hasil pemberdayaan. Capaian ini juga menunjukkan bahwa klien tidak hanya mampu memproduksi, tetapi juga siap bersaing dalam pasar ekonomi digital secara berkelanjutan. Keberhasilan ini menjadi bukti bahwa pendekatan pemberdayaan sosial dapat memberikan kontribusi nyata terhadap kemandirian ekonomi kelompok rentan.

Pemanfaatan media sosial seperti akun Instagram @aslisuroboyo menjadi bagian dari strategi koordinasi yang efektif untuk meningkatkan visibilitas program pemberdayaan serta membangun empati publik. Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi antarlembaga, tetapi juga sebagai sarana promosi sosial dan edukasi publik yang mampu menjangkau masyarakat luas. Melalui konten kreatif dan informatif, pesan-pesan tentang rehabilitasi sosial dan pemberdayaan kelompok rentan dapat disampaikan dengan cara yang lebih menarik dan mudah diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi yang terjalin tidak hanya terbatas pada instansi pemerintah, tetapi juga melibatkan partisipasi media dan masyarakat secara aktif.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Koordinasi antarinstansi dan mitra pelaksana dalam program pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik di UPTD Liponsos Keputih Surabaya berjalan efektif melalui sinergi kegiatan pemberdayaan dan komunikasi terbuka meskipun masih menghadapi beberapa kendala. Temuan utama dalam penelitian ini yaitu koordinasi antara Dinas Sosial dan mitra-mitra pelaksana terbukti memainkan peran strategis dalam keberhasilan program pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik. Yayasan Bhakti Kinasih Mandiri, sebagai mitra dalam pelatihan membatik dan kerajinan tangan bagi gelandangan psikotik, memberikan kontribusi melalui pendekatan pelatihan yang

berkelanjutan dan berbasis keterampilan praktis. Di sisi lain, Dinas Koperasi, UKM, dan Perdagangan (DinkopUKMDag) Kota Surabaya turut mendukung aspek pemasaran melalui penyediaan platform digital E-PEKEN, yang memungkinkan produk hasil pelatihan pasien dipasarkan secara lebih luas dan menjangkau masyarakat umum.

Selain itu, akun Instagram @aslisuroboyo, juga mengambil peran penting dalam menyebarluaskan informasi mengenai aktivitas pemberdayaan serta mempromosikan produk dan jasa hasil program pemberdayaan pasien kepada publik. Koordinasi antara Dinas Sosial, DinkopUKMDag, Yayasan Bhakti Kinasih Mandiri, dan akun @aslisuroboyo menjadi bukti nyata bahwa koordinasi lintas sektor dapat berjalan sinergis dalam mendukung pemulihan sosial dan pemberdayaan ekonomi kelompok rentan. Temuan ini memperkuat teori Hasibuan yang menegaskan bahwa koordinasi yang berhasil dicapai apabila setiap pihak melaksanakan perannya sesuai fungsi, menjalin komunikasi terbuka, dan bekerja dalam semangat kebersamaan untuk mencapai tujuan bersama.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Makky et al. (2023) dan Syahfitri & Rangkuti (2024), yaitu koordinasi organisasi perangkat daerah terkait penanganan PPKS masih efektif melalui berbagai tindakan seperti, pemungkinan, penguatan, perlindungan, dan dukungan. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian dari Rosy (2023), Prastiwi et al. (2022), dan Puspitasari et al. (2022) karena penelitian tersebut lebih mengarah pada pembahasan peran dan strategi organisasi perangkat daerah terkait dalam penanganan PPKS.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai koordinasi Dinas Sosial Kota Surabaya dalam program pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik di UPTD Liponsos Keputih, dapat disimpulkan bahwa koordinasi antarinstansi dan mitra pelaksana berjalan cukup efektif. Efektivitas ini tercermin dari keterlibatan aktif berbagai pihak seperti Dinas Koperasi UKM dan Perdagangan, Yayasan Bakti Kinasih, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana publikasi dan promosi hasil pemberdayaan. Keberhasilan koordinasi tersebut dianalisis melalui empat dimensi koordinasi menurut Hasibuan, p. (2006, p. 88), yakni kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja, dan disiplin. Setiap dimensi menunjukkan adanya kesadaran kolektif dari seluruh pihak untuk menyelaraskan diri, menyepakati tujuan bersama, serta menjalankan peran sesuai tanggung jawab dan waktu yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan program melalui kegiatan membuat, handicraft, mebel, pencucian kendaraan, angkringan, pertamanan hingga pemasaran digital melalui E-PEKEN, memperlihatkan bahwa koordinasi yang terbangun tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga dilandasi kepedulian sosial dan keterlibatan langsung dalam proses pemberdayaan. Kendala-kendala seperti keterbatasan tenaga pendamping, kondisi psikologis klien, serta hambatan administratif antar instansi masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian. Namun demikian, hambatan tersebut relatif dapat diatasi melalui komunikasi terbuka dan fleksibilitas dalam pelaksanaan program. Secara keseluruhan, koordinasi yang dibangun antar instansi dan pelaksana di lapangan telah menciptakan sinergi yang mendukung tercapainya tujuan pemberdayaan sosial dan ekonomi bagi gelandangan dan gelandangan psikotik secara berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini lebih memfokuskan pada koordinasi dari Dinas Sosial dalam rangka memberdayakan gelandangan dan gelandangan psikotik di Kota Surabaya. Keterbatasan utama penelitian ini adalah waktu dan biaya pelaksanaannya, dengan ruang lingkup yang hanya mencakup Dinas Sosial Kota Surabaya.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini merupakan hasil tahap awal yang dapat menjadi referensi untuk penelitian – penelitian serupa di masa depan. Dinas Sosial Kota Surabaya melibatkan relawan dari komunitas sosial atau mahasiswa magang untuk memperkuat pendampingan di lapangan untuk mengatasi keterbatasan tenaga pendamping pemberdayaan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengoptimalkan upaya pemberdayaan gelandangan dan gelandangan psikotik di Kota Surabaya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Berkat kerja keras, dukungan, dan kolaborasi dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terlaksana dengan optimal dan menghasilkan temuan yang berpotensi memberikan manfaat signifikan bagi peningkatan layanan publik di bidang pemberdayaan masyarakat. Semoga hasil penelitian ini dapat berkontribusi secara positif terhadap pemberdayaan PPKS di Kota Surabaya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alpriansyah, A., & Sofino, S. (2024). PEMBELAJARAN KETERAMPILAN VOKALISASI UNTUK PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI SENTRA DHARMA GUNA BENGKULU. *Journal of Community Empowerment*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.33369/JACOM.VII1.37573>
- Antara. (2023). *Menengok Pola Pemberdayaan PPKS ala Surabaya*. <https://www.Antaranews.Com/Berita/3748629/> Menengok-Pola-Pemberdayaan-Ppks-Ala-Surabaya. <https://www.Antaranews.com/berita/3748629/menengok-pola-pemberdayaan-ppks-ala-surabaya>
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- BPPPS Kemensos. (2020). *Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS)*.
- Liestiawan, I., Hendrati, M., & Wardaya, W. (2025). Peningkatan Cakupan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) melalui Website E-Pelayanan Dinas Sosial Kota Surabaya. *Abdimas Galuh*, 7(1), 830–838. <https://doi.org/10.25157/AG.V7I1.17978>
- Cangkal, B., Program Sakerani, B., Uhaib As'ad, M., & Rahayu, I. (2024). Implementation of the Kotabaru Regency Social Service Policy Model in Empowering Vagrants and Beggars as an Effort for Social Rehabilitation through the Barakat Cangkal Becari Program. *Proceeding: Islamic University of Kalimantan*, 0(0). <https://doi.org/10.31602/PIUK.V0I0.16123>
- Fikri, R., Purnomo, E. P., Pribadi, U., & Mohammad, N. binti. (2024). INTEGRATION OF E-GOVERNMENT IN UTILIZING SOCIAL WELFARE DATA IN INDONESIA. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.4775548>
- Hasibuan, M. S. P. (2006). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Makky, K., Hakim, A. R., & An'amt, D. A. A. (2023). Peran Dinas Sosial Dalam Mendampingi Masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kota Banjarbaru. *Huma: Jurnal Sosiologi*, 2(1), 42–51. <https://doi.org/10.20527/HJS.V2I1.37>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.

- Nurlinah, Haryanto, & Chaeroel Ansar, M. (2024). Comparative study of social welfare programme effectiveness perception in peri-urban and rural in Indonesia. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development* .
<https://doi.org/10.1080/29949769.2024.2342794>;CSUBTYPE:STRING:AHEAD
- Prastiwi, A. M., Waluyo, W., & Najicha, F. U. (2022). Peran Dinas Sosial dalam Penertiban Gelandangan dan Pengemis di Kota Surakarta. *Jurnal Discretie*, 3(2), 73–84. <https://doi.org/10.20961/JD.V3I2.53546>
- Puspitasari, N. Z., Nawangsari, R., Kunci:, K., Strategi, M., Psikotik, G., & Keputih, L. (2022). Strategi Dinas Sosial Dalam Penanganan Gelandangan Penderita Psikotik di Lingkungan Pondok Sosial (Liponsos) Keputih Surabaya Kata Kunci Abstrak. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 8, 602–608.
<https://doi.org/10.29303/jseh.v8i4.165>
- Rahayu, N. P., Andriyani, I. N., & Supandi, S. (2025). Upaya Pembinaan Sikap Religiusitas Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Remaja Dinas Sosial. *Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 8(1), 44–55. <https://doi.org/10.24014/ITTIZAAN.V8I1.36318>
- Renggo, Y. R. (2022). SISTEM INFORMASI PENDATAAN PEMERLU PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BERBASIS WEB PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN ENDE. *JURSIMA*, 10(3), 517–522.
<https://ojsiibn1.indobarunasional.ac.id/index.php/jursima/article/view/647>
- Ritonga, F. U., Suriadi, A., & Isworo, heri. (2023). Analisis Pemetaan Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial dari Perspektif Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Langgas: Jurnal Studi Pembangunan*, 2(2), 87–102.
<https://doi.org/10.32734/LJSP.V2I2.13491>
- Rosy, N. C. (2023). *Pemberdayaan Remaja Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) pada Program Rehabilitasi Karya di Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) “Wira Adhi Karya” Ungaran Kabupaten Semarang* [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Salatiga.
- Sutopo, H. B. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Universitas Sebelas Maret.
- Syahfitri, A., & Rangkuti, Z. A. (2024). Koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pemberdayaan Masyarakat Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (DP3APMP2KB) Dalam Penanganan Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kota Medan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 1772–1787. <https://doi.org/10.31004/INNOVATIVE.V4I3.10509>