



## PERAN KELEMBAGAAN DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN MASALAH GELANDANGAN DAN PENGEMIS

Priti Melani Kadullah<sup>1</sup>, Fenti Prihatini Dance Tui<sup>2</sup>, Yacob Noho Nani<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>

Korespondensi: [pritimelani kadullah@gmail.com](mailto:pritimelani kadullah@gmail.com),

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the institutional role of the Social Affairs Office in addressing the issue of homeless people and beggars in Gorontalo City, focusing on preventive, repressive, and rehabilitative efforts. The approach used is quantitative with a descriptive research type. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis employed the Miles and Huberman model.*

*The results of the study show that: (1) The preventive efforts of the Social Affairs and Community Empowerment Office of Gorontalo City in handling the issue of homelessness and begging are carried out through counseling for vulnerable families, job skills training for poor groups, and mapping of areas prone to homelessness and begging. Collaboration with other agencies such as the Public Order Agency (Satpol PP), Health Department, and religious institutions further strengthens these efforts. (2) The repressive approach is implemented in an integrated manner with Satpol PP and the Police through regular and coordinated operations to control homeless people and beggars. These activities include identification, data collection, legal action against exploiters, and the application of the Regional Regulation on Public Order as the operational basis. (3) Rehabilitative efforts focus on the recovery and social reintegration of homeless people and beggars through various services such as placement in shelters, spiritual guidance, job skills training, and facilitation of entrepreneurship programs. Reintegration with original families and post-rehabilitation monitoring are also key parts of the long-term strategy of the Social Affairs Office. The implementation of these activities also involves cooperation with educational institutions, cooperatives, MSMEs, and BAZNAS to support economic sustainability after rehabilitation.*

**Keyword:** Homeless; Beggars; Institutional; Social; Handling

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kelembagaan dinas sosial dalam penanganan masalah gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo yang terdiri atas upaya preventif, upaya represif dan upaya rehabilitatif. Pendekatan yang digunakan yakni kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) upaya preventif Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo dalam menangani masalah gelandangan dan pengemis dilakukan melalui penyuluhan kepada keluarga rentan, pelatihan keterampilan kerja bagi kelompok miskin, serta pemetaan wilayah rawan gepeng. Kolaborasi dengan instansi lain, seperti Satpol PP, Dinas Kesehatan, dan lembaga keagamaan turut memperkuat upaya ini. (2) Pendekatan represif Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dijalankan secara terpadu dengan Satpol PP dan Kepolisian, melalui kegiatan operasi penertiban gepeng yang bersifat rutin dan terkoordinasi. Kegiatan ini mencakup identifikasi, pendataan, dan tindakan hukum terhadap pelaku eksploitasi, serta penerapan Perda Ketertiban Umum sebagai landasan operasional. (3) Upaya rehabilitatif difokuskan pada pemulihan dan reintegrasi sosial gepeng melalui berbagai layanan seperti penempatan di rumah singgah, pembinaan spiritual, pelatihan keterampilan kerja, serta fasilitasi program kewirausahaan. Reintegrasi dengan keluarga asal dan pemantauan pascarehabilitasi juga menjadi bagian penting dalam strategi jangka panjang Dinas Sosial. Pelaksanaan kegiatan ini turut melibatkan kerja sama dengan lembaga pendidikan, koperasi, UMKM, dan BAZNAS guna mendukung keberlanjutan ekonomi pascarehabilitasi.*

***Kata Kunci: Gelandangan; Pengemis; Kelembagaan; Sosial; Penanganan***

## PENDAHULUAN

Gelandangan dan pengemis sudah tidak asing lagi dipendengaran dan penglihatan kita, dalam kehidupan sehari-hari kita sering melihat orang-orang yang duduk di jembatan penyebrangan dan orang-orang yang berada di lampu merah di jalan raya sambil mengangkat kedua telapak tangan untuk memohon belas kasihan kepada orang lain. Gelandangan adalah orang yang hidup dalam keadaan tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat serta tidak mempunyai tempat tinggal yang tetap dan mengembara di tempat umum, sedangkan pengemis adalah orang-orang yang mendapatkan penghasilan dengan meminta-minta dimuka umum.

Hasil observasi peneliti ditemukan bahwa fenomena gelandangan dan pengemis semakin jelas terlihat dalam wilayah Kota Gorontalo dan umumnya gelandangan dan pengemis yang beroperasi adalah masyarakat yang berasal dari luar Kota Gorontalo. Hal tersebut diduduki oleh kalangan anak-anak, paruh baya, lansia, dan orang yang masih tergolong kuat untuk bekerja. Selain itu, ada juga beberapa pengemis yang memang cacat fisik dari lahir, dan juga kebanyakan dari mereka adalah golongan orang-orang yang kurang mampu (miskin), tetapi dari sisi lain gelandangan dan pengemis yang berada di Kota Gorontalo adalah orang-orang yang kurangnya niat untuk berusaha bekerja, karena sudah merasa nyaman dengan keadaan mereka yang mendapatkan penghasilan dari meminta-minta.

Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat kurang menggigit. Peraturan daerah itu tak begitu solutif mengurai problematika gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo. Jumlah pengemis dan gelandangan di Kota Gorontalo mulai menjamur. Mereka terkadang mangkal di persimpangan lampu merah, ada juga didepan toko-toko yang ada di Kota Gorontalo. Temuan di Kota Gorontalo belum ada perda yang mengatur tentang gelandangan dan pengemis. Selama ini hanya ada perda tentang ketertiban umum termasuk pasal-pasal yang mengatur gelandangan dan pengemis. Namun, dari

segi sanksi tidak ada tindak pidana yang mengatur, sehingga perda bisa dikatakan kurang memberikan efek jera bagi gelandangan dan pengemis yang mengganggu ketertiban umum di Kota Gorontalo.

Berikut adalah data jumlah penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo selama (2020-2022).

**Tabel 1: Gelandangan dan Pengemis Kota Gorontalo (2020-2022)**

No.	Tahun	Gelandangan	Pengemis
1.	2020	55 Jiwa	85 Jiwa
2.	2021	56 Jiwa	69 Jiwa
3.	2022	29 Jiwa	25 Jiwa

Sumber: Dinas Sosial Kota Gorontalo

Berdasarkan data pada Tabel 1.3 terlihat bahwa adanya penurunan jumlah gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo. Pada tahun 2020 terdapat (55 Jiwa) gelandangan dan (85 jiwa) pengemis di Kota Gorontalo, pada tahun 2021 jumlah gelandangan meningkat (1 jiwa), tetapi jumlah pengemis terjadi penurunan. Sedangkan data sementara tahun 2022 sudah terdapat 29 jiwa gelandangan dan 25 jiwa pengemis. Adanya penurunan angka gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo tentu adanya upaya dari pemerintah, tetapi adanya sejumlah gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo tentu juga mencerminkan suatu permasalahan yang tidak baik juga, apalagi data tersebut bukan jumlah gelandangan dan pengemis keseluruhannya, dan akibatnya sampai saat ini gelandangan dan pengemis masih bermunculan di dalam wilayah Kota Gorontalo.

Upaya penanggulangan gelandangan dan pengemis berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 1980 terdiri dari upaya: Preventif, Represif dan Rehabilitatif. Upaya preventif yang dimaksudkan usaha yang meliputi penyuluhan, bimbingan, latihan dan pendidikan, pemberian bantuan, pengawasan serta pembinaan lanjut kepada berbagai pihak yang ada hubungannya dengan gelandangan dan pengemis. Upaya represif yaitu upaya yang meliputi razia, penampungan. Serta upaya rehabilitatif yg dimaksudkan penyantunan,

pemberian diklat, pemulihan kemampuan dan penyaluran kembali ke daerah transmigran atau ke tengah masyarakat dalam rangka pembinaan lebih lanjut. Dinas Sosial dapat berhasil mengurangi angka gelandangan dan pengemis dengan cara yang berkelanjutan dan berwawasan kemanusiaan. Keberhasilan dari program-program tersebut juga sangat bergantung pada komitmen pemerintah lokal, partisipasi masyarakat, serta ketersediaan sumber daya yang cukup.

Peran dinas sosial dalam penanggulangan pengemis merupakan sebuah tugas pokok struktur organisasi yang berkaitan dengan masalah sosial baik gelandangan, pengemis dan masalah sosial lainnya. Dalam Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2010 Tentang Pembinaan Anak Jalanan, Gelandangan dan Pengemis, pada dasarnya dimaksudkan untuk membentuk suatu ketentuan yang baku mengenai penanggulangan terhadap anak jalanan, gelandangan dan pengemis di antaranya (1) mengembangkan usaha pencegahan, penanggulangan dan rehabilitasi; & (2) Mengupayakan fasilitas/sarana prasarana dalam rangka pembinaan anak jalanan, gelandangan dan pengemis.

Meski Dinas Sosial Kota Gorontalo telah mengambil beberapa langkah untuk menangani masalah gelandangan dan pengemis, masih terdapat ruang yang signifikan untuk peningkatan efektivitas. Program rehabilitasi dan asimilasi sosial sering kali terhambat oleh keterbatasan sumber daya dan dukungan infrastruktur. Pendekatan yang diambil cenderung bersifat sporadis dan kurang terkoordinasi, sehingga upaya penanganan masih terfragmentasi dan tidak menyeluruh. Meskipun ada upaya untuk memberikan pelatihan kerja dan pendidikan, belum ada sistem yang cukup kuat untuk menjamin ketersediaan pekerjaan yang berkelanjutan bagi gelandangan dan pengemis yang telah terintegrasi kembali ke dalam masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo selama Mei hingga Juni 2024. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe studi kasus, bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam peran Dinas Sosial dalam penanganan masalah gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Sumber data primer diperoleh dari informan kunci seperti Dinas Sosial, Satpol-PP, masyarakat, serta gelandangan dan pengemis, sementara data sekunder diperoleh dari literatur yang relevan.

Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, dengan total 6 informan utama. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis, guna memperoleh pemahaman yang utuh mengenai fenomena yang diteliti

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **PERAN KELEMBAGAAN ASPEK UPAYA PREVENTIF**

Berikut peran kelembagaan dinas sosial dalam penanganan masalah gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo ditinjau dari aspek upaya Preventif:

#### **Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang dampak memberi uang kepada gepeng (gelandangan dan pengemis)**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa upaya preventif dari pemerintah Kota Gorontalo dalam hal sosialisasi mengenai dampak memberi uang kepada gelandangan dan pengemis telah dilaksanakan secara

formal dan terstruktur, terutama melalui media visual seperti spanduk, baliho, dan kampanye media sosial. Pendekatan ini menunjukkan adanya kesadaran kelembagaan untuk mengedukasi publik bahwa memberi uang secara langsung berpotensi memperparah ketergantungan sosial dan menggagalkan proses rehabilitasi yang sedang dijalankan. Satpol PP turut mendukung peran ini dengan pendekatan langsung di ruang publik serta penegasan tentang pentingnya ketertiban sosial. Sinergi antar kelembagaan ini mencerminkan bahwa upaya pencegahan sudah menjadi bagian integral dari strategi penanganan gepeng di Kota Gorontalo.

### **Penyuluhan kepada keluarga rentan untuk mencegah menjadi gepeng**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah menunjukkan kesadaran institusional dalam mengupayakan penyuluhan kepada keluarga-keluarga yang tergolong rentan secara ekonomi. Penyuluhan ini secara kelembagaan telah dirancang melalui kolaborasi dengan struktur lokal seperti kelurahan, kader PKK, dan pendamping sosial, serta memanfaatkan forum warga dan program sosial yang telah ada. Upaya ini mencerminkan bahwa strategi preventif telah diarahkan untuk menyentuh akar kemiskinan yang menjadi salah satu penyebab munculnya gelandangan dan pengemis. Dalam pelaksanaannya, Satpol PP juga turut memperkuat penyuluhan dari sisi hukum dan ketertiban umum, membentuk sinergi antar instansi dalam kerangka pencegahan.

### **Pembinaan keterampilan atau pelatihan kerja bagi masyarakat miskin**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah menginisiasi program pelatihan keterampilan kerja sebagai bagian dari upaya preventif untuk mencegah munculnya gelandangan dan pengemis baru, terutama dari kelompok masyarakat miskin. Program ini mencerminkan

adanya perhatian terhadap kelompok rentan seperti perempuan kepala keluarga, remaja putus sekolah, dan mantan gepeng. Pelaksanaan pelatihan yang melibatkan mitra seperti BLK, UMKM, dan LSM lokal menunjukkan pola kerja sama yang berorientasi pada pemberdayaan. Kegiatan pelatihan juga tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis, tetapi dilengkapi dengan pendampingan dan penyediaan alat kerja untuk memfasilitasi langkah awal menuju kemandirian ekonomi.

### **Pendataan dan pemetaan wilayah rawan gepeng**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah memiliki sistem pemetaan dan pendataan terhadap wilayah-wilayah strategis yang rawan menjadi lokasi aktivitas gelandangan dan pengemis. Upaya ini menunjukkan adanya kesadaran kelembagaan terhadap pentingnya pendekatan berbasis data dalam menyusun kebijakan preventif. Mekanisme pemetaan yang melibatkan patroli sosial dan pelibatan masyarakat juga menggambarkan adanya sinergi antarinstansi dalam menangani dinamika gepeng, baik musiman maupun permanen. Data yang dikumpulkan telah dijadikan dasar untuk merancang intervensi yang lebih terukur, termasuk dalam penjadwalan operasi penertiban dan pengambilan kebijakan program sosial.

### **Kolaborasi dengan instansi terkait dalam program penanggulangan kemiskinan**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah mengembangkan pola kolaboratif lintas sektor sebagai bagian dari strategi preventif dalam penanggulangan kemiskinan yang menjadi akar permasalahan munculnya gelandangan dan pengemis. Kerja sama ini tidak hanya terbatas pada instansi teknis seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Ketenagakerjaan, tetapi juga mencakup mitra non-pemerintah seperti LSM dan lembaga keagamaan. Keterlibatan Dinas Perindagkop dan lembaga pendidikan menunjukkan adanya

pendekatan holistik yang menysasar pemberdayaan ekonomi dan peningkatan literasi warga. Sinergi ini secara kelembagaan telah dibangun dalam bentuk pertemuan koordinatif dan pembagian peran yang proporsional di lapangan.

### **Kampanye media (spanduk, baliho, media sosial) untuk meningkatkan kesadaran publik**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa kampanye media yang dilakukan oleh pemerintah Kota Gorontalo telah menjadi salah satu instrumen preventif utama dalam meningkatkan kesadaran publik terhadap permasalahan gelandangan dan pengemis. Penggunaan spanduk, baliho, leaflet, dan konten media sosial secara strategis menunjukkan adanya kesungguhan dalam menyampaikan pesan bahwa pemberian uang secara langsung bukanlah solusi yang tepat. Penyebaran informasi di titik-titik aktivitas gepeng serta pemanfaatan kanal digital mencerminkan adanya pendekatan komunikatif yang mengikuti pola konsumsi informasi masyarakat urban. Selain itu, konten edukatif dan narasi transformasi mantan gepeng di media sosial menjadi upaya naratif yang bertujuan membangun persepsi publik tentang alternatif solusi yang lebih konstruktif.

### **PERAN KELEMBAGAAN ASPEK UPAYA REPRESIF**

Berikut peran kelembagaan dinas sosial dalam penanganan masalah gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo ditinjau dari aspek upaya represif:

#### **Operasi penertiban gepeng secara rutin dan terpadu**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pelaksanaan operasi penertiban terhadap gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo telah menjadi bagian dari rutinitas kelembagaan yang dijalankan secara terpadu oleh Dinas Sosial dan Satpol PP, dengan dukungan instansi lain seperti Dinas Kesehatan dan

Kepolisian. Penertiban ini memiliki jadwal yang relatif konsisten dan dilakukan berdasarkan hasil pemetaan wilayah serta laporan masyarakat. Mekanisme pelaksanaannya menunjukkan bahwa telah ada koordinasi awal yang cukup baik melalui briefing dan pembagian tugas. Pendekatan yang diupayakan bersifat humanis, dan penanganan pasca-penertiban diarahkan pada proses pendataan, penampungan sementara, dan rujukan ke lembaga rehabilitasi sosial jika memungkinkan.

#### **Koordinasi dengan Satpol PP dan kepolisian dalam razia gepeng**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa koordinasi antara pemerintah Kota Gorontalo dan berbagai stakeholder lainnya seperti kepolisian dalam pelaksanaan razia terhadap gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo telah dirancang secara sistematis dan terpadu. Proses koordinasi tersebut mencakup penyusunan jadwal operasi, pembagian peran, hingga evaluasi pasca-penertiban. Kelembagaan yang terlibat juga menunjukkan upaya untuk mengintegrasikan penanganan di lapangan dengan tindakan lanjutan berupa pendataan dan asesmen sosial. Keterlibatan kepolisian dalam kasus yang mengandung unsur pidana atau konflik menegaskan adanya prosedur mitigasi risiko dalam setiap kegiatan. Model kerja sinergis ini menggambarkan kesadaran antarinstitusi akan pentingnya penyelesaian masalah gepeng melalui pendekatan multidimensional.

#### **Proses identifikasi dan pendataan gepeng yang ditertibkan**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa proses identifikasi dan pendataan gelandangan dan pengemis (gepeng) yang ditertibkan telah menjadi prosedur standar yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Gorontalo. Pendataan tersebut meliputi aspek demografis, kondisi kesehatan, hingga latar belakang sosial ekonomi sebagai dasar untuk menentukan

bentuk intervensi yang sesuai. Satpol PP berperan dalam tahap awal, yaitu pengamanan dan pencatatan identitas dasar, sedangkan verifikasi mendalam dilakukan oleh petugas sosial. Pendekatan ini menunjukkan adanya mekanisme yang cukup sistematis, dan menjadi bagian penting dalam perencanaan kebijakan jangka panjang untuk rehabilitasi atau pemberdayaan gepeng.

### **Penanganan pelaku eksploitasi anak/penyandang disabilitas oleh gepeng**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah memiliki prosedur yang cukup komprehensif dan responsif. Ketika ditemukan indikasi eksploitasi, prioritas utama diarahkan pada perlindungan korban dengan pemisahan dari pelaku serta pemulihan psikososial. Koordinasi lintas sektor, khususnya dengan kepolisian dan unit perlindungan anak, menjadi langkah utama dalam memastikan pelaku diproses secara hukum. Tindakan ini mencerminkan adanya kesadaran kelembagaan terhadap bahaya eksploitasi serta perlunya pendekatan yang tidak hanya represif, tetapi juga mengedepankan pemulihan dan pendampingan hukum bagi korban.

### **Penegakan aturan daerah (perda) terkait gepeng**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa keberadaan Perda Nomor 1 Tahun 2018 tentang Ketertiban Umum telah memberikan dasar hukum yang kuat bagi Dinas Sosial dan instansi terkait dalam menangani masalah gepeng. Dinas Sosial berperan aktif tidak hanya dalam menyusun petunjuk pelaksanaan teknis, tetapi juga dalam mendukung fungsi edukatif melalui penyuluhan Perda kepada masyarakat. Upaya ini menunjukkan komitmen agar pendekatan hukum tetap bersifat humanis dan mengutamakan pembinaan. Dalam pelaksanaannya, koordinasi dengan Satpol PP menjadi penting, khususnya untuk menjamin bahwa sanksi yang

diberikan bersifat adil dan tidak semata-mata represif.

### **Tindakan hukum terhadap pelaku jaringan eksploitasi gepeng**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa keberadaan jaringan eksploitasi terhadap gelandangan dan pengemis (gepeng) di Kota Gorontalo mulai menjadi perhatian bagi Dinas Sosial dan Satpol PP. Terdapat indikasi kuat bahwa sejumlah pihak secara sistematis mengorganisasi aktivitas mengemis, terutama pada momentum-momentum tertentu seperti Ramadan, yang memperlihatkan peningkatan kehadiran gepeng dari luar daerah. Dalam situasi ini, Dinas Sosial telah berupaya melakukan dokumentasi, pelaporan, dan bahkan pemulangan korban ke daerah asal. Tindakan ini mencerminkan adanya komitmen institusional untuk tidak hanya menangani gejala sosial, tetapi juga mengurai aktor di balik praktik eksploitasi tersebut melalui pendekatan hukum yang melibatkan kepolisian dan sektor terkait.

### **PERAN KELEMBAGAAN ASPEK UPAYA REHABILITATIF**

Berikut peran kelembagaan dinas sosial dalam penanganan masalah gelandangan dan pengemis di Kota Gorontalo ditinjau dari aspek upaya rehabilitatif:

#### **Penempatan gepeng di panti sosial atau rumah singgah**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah menjalankan peran rehabilitatif melalui penyediaan rumah singgah sebagai tempat penampungan sementara bagi gelandangan dan pengemis (gepeng) setelah dilakukan penertiban. Rumah singgah ini dilengkapi fasilitas dasar dan berfungsi sebagai tempat asesmen awal sebelum diputuskan langkah lanjutan seperti pemulangan, pelatihan, atau rujukan ke panti sosial khusus. Satpol PP mendukung proses ini dengan prosedur penyerahan yang terintegrasi melalui berita acara

dan pengawalan ke lokasi. Prosedur ini menandakan adanya koordinasi yang baik antar lembaga serta komitmen terhadap pelayanan yang manusiawi dan berbasis pada hak sosial warga.

#### **Pemberian pembinaan mental dan spiritual**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa Kota Gorontalo telah mengintegrasikan pendekatan pembinaan mental dan spiritual sebagai bagian dari strategi rehabilitatif terhadap gelandangan dan pengemis. Upaya ini dilakukan melalui kegiatan keagamaan seperti ceramah, pengajian, dan konseling spiritual yang bekerja sama dengan lembaga keagamaan formal dan tokoh masyarakat. Tujuannya adalah memulihkan kepercayaan diri, membentuk pola pikir positif, serta memotivasi para gepeng untuk meninggalkan kehidupan jalanan. Program ini secara khusus diberikan kepada penghuni rumah singgah yang tinggal lebih lama dan dianggap memerlukan pembinaan yang lebih intensif sebagai bagian dari proses reintegrasi sosial.

#### **Pelatihan keterampilan kerja bagi gepeng yang ditangani**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah merancang pelatihan keterampilan kerja sebagai bagian dari strategi rehabilitasi bagi gepeng usia produktif. Program ini dirancang agar sesuai dengan minat dan kapasitas peserta, mencakup keterampilan sederhana seperti membuat sabun cair, keset, kerajinan tangan, hingga kuliner. Selain pelatihan teknis, edukasi pengelolaan keuangan dasar juga diberikan untuk mendukung kemandirian ekonomi pasca-pelatihan. Upaya ini melibatkan kerja sama lintas sektor dengan koperasi, UMKM, dan CSR perusahaan lokal sebagai bentuk integrasi sosial dan akses keberlanjutan usaha. Tujuannya adalah menciptakan peluang kerja nyata bagi eks-gepeng sehingga mereka tidak kembali ke jalanan.

#### **Fasilitasi program kewirausahaan atau pemberdayaan ekonomi**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah merancang skema pemberdayaan ekonomi berbasis kewirausahaan sebagai kelanjutan dari pelatihan keterampilan bagi eks-gepeng. Program ini tidak hanya menawarkan bantuan alat kerja dan akses ke modal mikro, tetapi juga memberikan pendampingan manajerial dan promosi usaha. Pelaksanaannya melibatkan kerja sama strategis dengan lembaga seperti BAZNAS, koperasi, serta unit UMKM yang memiliki potensi memperluas akses eks-gepeng terhadap pasar dan sumber daya ekonomi. Pendekatan ini memperlihatkan adanya integrasi antara aspek pelatihan dan penguatan kapasitas ekonomi yang bersifat jangka panjang, dengan tujuan mendorong kemandirian dan mengurangi ketergantungan terhadap praktik mengemis.

#### **Pendampingan untuk reintegrasi dengan keluarga atau komunitas asal**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah memposisikan proses reintegrasi sosial melalui reunifikasi keluarga sebagai salah satu langkah strategis dalam upaya rehabilitasi gepeng. Pendekatan ini melibatkan pendampingan intensif dari tim sosial untuk menjalin kembali komunikasi antara gepeng dengan keluarga asal, serta penyiapan logistik seperti transportasi dan koordinasi dengan pemerintah desa atau tokoh masyarakat setempat. Tujuan utamanya adalah memastikan bahwa lingkungan keluarga bisa menjadi tempat yang aman dan mendukung bagi proses pemulihan sosial dan ekonomi eks-gepeng. Selain itu, pemantauan pascareintegrasi dilakukan secara tidak langsung melalui jaringan pendamping di daerah asal, sebagai bentuk kesinambungan pelayanan.

## **Monitoring dan evaluasi pasca rehabilitasi**

Berdasarkan berbagai pernyataan informan serta dukungan observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah Kota Gorontalo telah memiliki kerangka monitoring dan evaluasi pascarehabilitasi bagi mantan gepeng yang cukup sistematis, dengan mengandalkan metode kunjungan, komunikasi telepon, dan koordinasi dengan pendamping desa atau kelurahan. Sistem ini dilengkapi dengan database pembinaan yang digunakan untuk pelacakan partisipasi mantan gepeng dalam program lanjutan, serta evaluasi berkala setiap tiga bulan untuk menilai efektivitas intervensi. Tujuannya adalah memastikan proses rehabilitasi berkelanjutan dan mencegah risiko kambuh (relaps) ke kehidupan jalanan. Pendekatan ini juga bertujuan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi kebijakan dan perbaikan teknis ke depan dalam tata kelola layanan sosial.

Hasil penelitian ditemukan bahwa peran kelembagaan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo dalam penanganan gelandangan dan pengemis mencerminkan pendekatan multidimensi yang melibatkan aspek preventif, represif, dan rehabilitatif secara terpadu. Melalui penyuluhan keluarga rentan, pemetaan wilayah rawan, pelatihan keterampilan, dan kampanye media, lembaga ini berupaya mencegah munculnya gepeng dari akar permasalahan sosial. Pada sisi represif, koordinasi dengan Satpol PP dan Kepolisian dilakukan untuk operasi penertiban, pendataan, serta penanganan kasus eksploitasi. Adapun aspek rehabilitatif difokuskan pada penempatan di rumah singgah, pembinaan spiritual, pelatihan kerja, kewirausahaan, dan reintegrasi sosial. Kendati telah menunjukkan komitmen kuat dan sinergi lintas sektor, pelaksanaan program masih menghadapi tantangan pada jangkauan, kesinambungan, dan efektivitas pemulihan pasca penanganan. Hal ini menandakan pentingnya penguatan sistem monitoring, perluasan akses layanan, serta pemberdayaan komunitas sebagai mitra strategis dalam intervensi sosial.

## **PERAN KELEMBAGAAN ASPEK UPAYA PREVENTIF**

Hasil penelitian sub fokus pertama ditemukan bahwa upaya preventif Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo dalam menangani masalah gelandangan dan pengemis dilakukan melalui penyuluhan kepada keluarga rentan, pelatihan keterampilan kerja bagi kelompok miskin, serta pemetaan wilayah rawan gepeng. Kolaborasi dengan instansi lain, seperti Satpol PP, Dinas Kesehatan, dan lembaga keagamaan turut memperkuat upaya ini. Strategi penyadaran masyarakat juga digalakkan melalui media kampanye, baik secara konvensional maupun digital. Meskipun pendekatan ini sudah menunjukkan adanya integrasi dan perencanaan sistematis, namun efektivitasnya masih menghadapi tantangan dalam hal jangkauan dan kesinambungan pelaksanaan. Oleh karena itu, perlu peningkatan intensitas sosialisasi berbasis komunitas serta perluasan akses terhadap program agar upaya preventif mampu mencegah munculnya gepeng secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

Upaya preventif Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Gorontalo dalam menangani masalah gelandangan dan pengemis dilakukan melalui penyuluhan kepada keluarga rentan, pelatihan keterampilan kerja bagi kelompok miskin, serta pemetaan wilayah rawan gepeng. Kolaborasi dengan instansi lain, seperti Satpol PP, Dinas Kesehatan, dan lembaga keagamaan turut memperkuat upaya ini. Strategi penyadaran masyarakat juga digalakkan melalui media kampanye, baik secara konvensional maupun digital. Meskipun pendekatan ini sudah menunjukkan adanya integrasi dan perencanaan sistematis, namun efektivitasnya masih menghadapi tantangan dalam hal jangkauan dan kesinambungan pelaksanaan.

Oleh karena itu, perlu peningkatan intensitas sosialisasi berbasis komunitas serta perluasan akses terhadap program agar upaya preventif mampu mencegah munculnya gepeng secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

Pendekatan represif Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dijalankan secara terpadu dengan Satpol PP dan Kepolisian, melalui kegiatan operasi penertiban gepeng yang bersifat rutin dan terkoordinasi. Kegiatan ini mencakup identifikasi, pendataan, dan tindakan hukum terhadap pelaku eksploitasi, serta penerapan Perda Ketertiban Umum sebagai landasan operasional. Koordinasi antarlembaga dilakukan secara teknis melalui pembagian peran yang jelas serta evaluasi hasil lapangan. Meski pendekatan ini telah mengadopsi prinsip humanis, dinamika di lapangan masih memperlihatkan adanya keterbatasan dalam upaya menciptakan efek jera maupun dalam perlindungan terhadap kelompok rentan. Penegakan hukum terhadap jaringan eksploitasi juga belum sepenuhnya optimal. Oleh sebab itu, dibutuhkan penguatan kapasitas personel, penyempurnaan regulasi, dan sistem pelaporan publik yang inklusif agar penanganan represif dapat berjalan lebih efektif dan adil.

Upaya rehabilitatif difokuskan pada pemulihan dan reintegrasi sosial gepeng melalui berbagai layanan seperti penempatan di rumah singgah, pembinaan spiritual, pelatihan keterampilan kerja, serta fasilitasi program kewirausahaan. Reintegrasi dengan keluarga asal dan pemantauan pascarehabilitasi juga menjadi bagian penting dalam strategi jangka panjang Dinas Sosial. Pelaksanaan kegiatan ini turut melibatkan kerja sama dengan lembaga pendidikan, koperasi, UMKM, dan BAZNAS guna mendukung keberlanjutan ekonomi pascarehabilitasi. Kendati sudah terdapat mekanisme sistematis, hambatan masih ditemukan pada aspek keberlanjutan, keterlibatan langsung, dan partisipasi mantan gepeng dalam program lanjutan. Masih banyak dari mereka yang belum menerima akses nyata terhadap bimbingan pasca-penanganan. Hal ini

menunjukkan perlunya penguatan kapasitas pendamping sosial, pengawasan jangka panjang berbasis komunitas, serta peningkatan responsivitas layanan agar proses rehabilitasi benar-benar dapat menghasilkan transformasi kehidupan

## REFERENSI

- Abdullah, N. A., Mapeasse, M. Y., Lu'mu., Fathahillah., & Yasdin. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem Online Single Submission (OSS) Menggunakan Metode Delone Dan Mclean. *Jurnal MediaTIK : Jurnal Media Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer* Vol.5 No.3
- Abdussamad, Z. (2008). Tantangan Dan Prospek Komunikasi Politik Indonesia Dalam Negara Kesejahteraan. *Jurnal INOVASI*, Volume 5, Nomor 3, September 2008 ISSN 1693-9034.
- Abdussamad, Z. (2016). Pelayanan Publik Di KPPT Kota Gorontalo. *Jurnal Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Ilmu Politik FISIP UMSU*
- Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 138-153.
- Atmanto, P. D. (2020). The online single submission policy of the local government aparature in the era of globalization. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 6(2).
- Audytra, H., & Irsyada, R. (2022). Use of eGovernment in Public Services Area (Case Study: Bojonegoro Regency). *Ultimatics: Jurnal Teknik Informatika*, 14(2), 76-82.
- Dessler, G. (2009). *Manajemen Personalialia*. Erlangga, Jakarta
- Deu, F., Tahir, A., & Isa, R. (2023). Quality Service On Public Satisfaction Of BPJS Healthcare Users. *Public Policy Journal*, 4(1), 11-20.

- Dwiyanto, A. (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Fatimah, A. S. (2022). Online Single Submission (OSS) Based on E-Government Implementation in Micro Small Medium Business Licensing (MSMEs). *Journal of Governance*, 7(4).
- Gomes, F. C. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Hanunu, A., Isa, R., & Mahmud, M. (2023). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pengelolaan Arsip Statis Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. *Journal of Economic and Business Education*, 1(1), 168-177.
- Hasibuan, A., & Permatasari, E. (2023). Strategi Rehabilitasi Sosial untuk Gelandangan di Perkotaan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 11(1), 14–27.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke Tujuh, edisi revisi, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Igirisa, I. (2022). Kebijakan Publik: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris. Yogyakarta: Tanah Air Beta
- Kesuma, H. (2021). Pemanfaatan Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik [JIMSIPOL]*, 1(4).
- Khairani., Hamdi, M., & Labolo, M. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muaro Jambi. *Journal of Government Studies*, 1(1), 30-45.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Kusumaningsih, R., & Azzahra, F. (2021). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Lembaga Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara EL. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Keadilan*, 8(2), 225-244.
- Muazansyah, I. (2020). Application Of Online Single Submission (Oss) Innovation In The Integrated Investment And Service Of Bulungan District. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 90-98.
- Nugraha, T. R. (2022). Homeless and Beggar Handling Policy in Semarang: Problems and Challenges. *Semarang State University Undergraduate Law and Society Review*, 2(1), 17–38. <https://doi.org/10.15294/lsr.v2i1.53477>
- Nugroho, R. (2009). Public Policy (edisi revisi), Jakarta: Penerbit PT. Elex Media
- Octavian, F., Susanti, E., & Bonti, B. (2023). E-Government Service Quality pada Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 667-673.
- Pasolong, H. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Rizkiani, Q. D., & Sudjana. (2022). Pengukuran Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan

Berusaha Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut. *Indonesian Accounting Research Journal*, 2(3), 209-217.

Robbins, S. P. (2015). *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*, Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.

Syam, A., Herawati, D., & Prasetyo, H. (2021). Reintegration Strategy of Street People through Community-Based Social Services. *Jurnal Pembangunan Sosial*, 7(2), 101–116.

Syamsuri, 2014. *Kepemimpinan Partisipatif Dan Pendelegasian Wewenang*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Tahir, A. 2010. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Penerbit PT.Pustaka Indonesia Press

Tohopi, R. (2023). Penerapan E-Government Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Berbasis Website Desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14-24.

Wahab, S. 2008. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke. Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wijaksana, Y., Hakim, L., & Aryani, L. (2024). Peran Dinas Sosial dalam Menanggulangi Gelandangan dan Pengemis di Kabupaten Karawang. *Community Development Journal*, 5(2), 3943–3947.

Winarno, B. (2012). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.