



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*  
*ASK BAN –PT NO: 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Kualitas Pelayanan Untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)**  
**Melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Rumah Singgah**  
**Dinas Sosial Kota Bandung**

Skripsi

Oleh  
Adzie Rayhandi  
6071801032

Bandung  
2024



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*

*ASK BAN –PT NO: 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

**Kualitas Pelayanan Untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)**  
**Melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Rumah Singgah**  
**Dinas Sosial Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Adzie Rayhandi

6071801032

Pembimbing

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Adzie Rayhandi  
Nomor Pokok : 6071801032  
Judul : Kualitas Pelayanan Untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 28 Juni 2024  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**


**Ketua sidang merangkap anggota**

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si.

: 

**Sekretaris**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

: 

**Anggota**

Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak,  
S.Sos.,M.A.P.

: 

Mengesahkan,  
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Adzie Rayhandi  
NPM : 6071801032  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Penyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 01 April 2024



*Adzie*

Adzie Rayhandi

# Pelayanan Sosial Untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung

---

ORIGINALITY REPORT

---

**24%**

SIMILARITY INDEX

**24%**

INTERNET SOURCES

**11%**

PUBLICATIONS

**16%**

STUDENT PAPERS

Exclude matches

< 3 words

---

## ABSTARK

Nama : Adzie Rayhandi  
NPM : 6071801032  
Judul : Kualitas Pelayanan Untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung

---

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) atau bisa disebut Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) merupakan sebuah permasalahan sosial yang sering terjadi di Kota Bandung pada terjadi nya masalah pmks ini masih sering terjadi nya aktivitas dari penyandang kesejahteraan sosial yang berkeliaran di Kota Bandung. Tujuan dalam penelitian ini untuk melihat dalam pelayanan yang dilakukan oleh Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung dalam mengatasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Bandung dilihat dalam kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskripsi. Penelitian ini menggunakan Teori kualitas pelayanan Zeithaml dilihat dalam ukuran dimensi kualitas pelayanan yang memiliki lima(5) dimensi kualitas layanan yaitu, (1) Reliability, (2) Responsiveness, (3) Assurance, (4) Emphanty, (5) Tangible. Pada teori ini melihat kedalam kualitas pelayanan yang dilakukan Uptd.Rumah Singgah untuk Penyadang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dalam melakukan pelayanan tersebut sudah baik atau buruk dalam pelayanan yang dilakukan bedasarkan ukuran dimensi kualitas tersebut.

Hasil penelitian pada ukuran dimensi kualitas pelayanan di Uptd.Rumah Singgah dalam pelayanan yang dilakukan sudah baik. Pelayanan ini dinyatakan baik dalam kualitas layanan dalam pelayanan yang dilakukan dalam reliability sudah baik dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, responsiveness dalam merespon pelayanan dengan baik, assurance dalam jaminan layanan telah terpenuhi, Empathy dalam hubungan pelayanan antara petugas dan penerima layanan sudah baik, tangibles dalam fasilitas pelayanan di Uptd.Rumah Singgah sudah baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Penyandang Kesejahteraan Sosial, Kota Bandung

## ABSTRACT

Name : Adzie Rayhandi  
Student ID : 6071801032  
Title : Services quality for Persons with Social Welfare Problems (PMKS) -  
Through the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of the  
Bandung City Social Service Shelter House

---

People with Social Welfare Problems (PMKS) or what can be called People Needing Social Welfare Services (PPKS) is a social problem that often occurs in the city of Bandung. When the PMKS problem occurs, there are still frequent activities of people with social welfare roaming around the city of Bandung. The aim of this research is to look at the services provided by Uptd. Rumah Singgah Bandung City Social Service in dealing with Social Welfare Problems (PMKS) in Bandung City.

This research uses a qualitative descriptive method. This research uses Zeithaml's service quality theory seen in terms of service quality dimensions which have five (5) service quality dimensions, namely, (1) Reliability, (2) Responsiveness, (3) Assurance, (4) Emphanty, (5) Tangible. In this theory, we look at the quality of services provided by the Uptd. Shelter Home for People with Social Welfare Problems (PMKS).

The results of research on the dimensions of service quality at Uptd. Rumah Singgah in terms of the services provided are good. This service is stated to be good in the quality of service in the service provided, reliability is good in providing promising services accurately, responsiveness in the service responds well, guarantees in service guarantees have been fulfilled, empathy in the service relationship between officers and service recipients is good, tangibles The service facilities at Uptd. Rumah Singgah are good.

**Keywords:** Service Quality, People with Social Welfare, Bandung City

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT dalam karunia nya dan berkatnya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan dalam penulisan skripsi ini. Judul skripsi yang ditulis yaitu dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Untuk Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Melalui Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung.**”

Dalam penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata I Administrasi Publik dalam Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Adapun dalam sebuah penulisan skripsi ini tidaklah lepas dari hambatan dan kesulitan yang dilalui oleh penulis, namun berkat dukungan, bimbingan, doa, nasihat serta saran dari berbagai pihak yang menjadikan segala hal hambatan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini akhirnya dapat teratasi dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada Allah SWT yang sebagaimana ada untuk mengasihi memberikan jalan serta kekuatan kemampuan kepada penulis untuk mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Kemudian, pada kesempatan ini penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Tri Basuki Joewono, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
2. Bapak Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan dan juga merupakan selaku dosen pembimbing yang telah menyempatkan waktu nya untuk membimbing, mengarahkan saya serta memberikan wejangan nasihat mengenai skripsi dari awal saya mengerjakan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos, M.A.P yang merupakan kepala program studi Ilmu Administrasi Publik



4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan yang telah mengajarkan saya selama perkuliahan dan membagikan pemberlajaran materi dan moral untuk saya.
5. Bapak saya Ary Krisnadi dan Ibu saya Ludwiana Putri Isgivenka, yang selalu mendukung saya 24 jam non stop dalam pengerjaan skripsi ini serta selalu meberi nasihat untuk pengerjaan skripsi agar cepat selesai.
6. Om, Tante serta Sepupu sepupu yang selalu menyemangati saya dan mendoakan saya agar pengerjaan skripsi saya cepat selesai.
7. Raden Iba Rahmat, Joshua Andika, Johanes Oktavio, Rio Eka yang selalu menemani selama masa perkuliahan saya, melakukan segala hal selama berkuliah di Unpar, mendengarkan cerita bercanda tertawa nongkrong bersama serta support dalam pengerjaan skripsi sukses terus buat kalian.
8. Teman seperbimbingan saya yang saya tidak sapat sebutkan satu-satu yang selalu menanyakan progress serta berdiskusi bersama-sama dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman saya Oktavian, Safri, Bayu, Virgi, Tio, Agung terimakasih sudah menemani dalam pengerjaan skripsi ini serta semua teman-teman saya yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang sudah mau menyemangati mendengarkan cerita saya selalu di bercanda teratawa yang membuat saya kembali bersemangat menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan- rekan admnistarsi Publik Angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses perkuliahan, cerita perkuliahan serta kerja sama selama berkuliah di Unpar
11. Terakhir saya berterimakasih kepada saya sendiri yang telah berkerja keras selama ini selama perkuliahan selama pengerjaan skripsi ini, saya berterimakasih kepada diri saya sendiri diberikan kekuatan selama ini, menjalankan yang telah saya pilih selama ini, saya ingin berterimakasi setiap waktu nya.

Bandung, 01 Maret 2024



Adzie Rayhandi

## Daftar Isi

ABSTARK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar .....	vii
Daftar Tabel.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Indetifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II.....	13
LANDASAN TEORI .....	13
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	13
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.1.2 Unsur- Unsur Pelayanan Publik.....	15
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	15
2.2 Pengertian Kualitas Pelayan Publik .....	17
2.2.1 Pendekatan Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik .....	20
2.2.4 Kesenjangan Pada Servqual .....	21
2.3 Pengertian UPTD.Rumah Singgah .....	22
2.4 Pengertian Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).....	23
2.5 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN .....	31
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Sumber Data.....	32

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV .....	36
PROFIL PENELITIAN .....	36
4.1 Profil Dinas Sosial Kota Bandung .....	36
4.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Bandung .....	36
4.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Bandung .....	38
4.4 Struktur Organisasi UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung .....	39
4.5 Daftar Tabel Jumlah PMKS/PPKS UPTD.Rumah Singgah .....	40
4.6 Pelayanan UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung .....	42
BAB V.....	46
HASIL PENELITIAN .....	46
5.1 Deskripsi Data Penelitian.....	46
5.2 Deskripsi Informan Penelitian .....	48
5.3 Deskripsi dan Pembahasan Hasil Penelitian .....	50
5.3.1 Reliability.....	50
5.3.2 Responsiveness .....	60
5.3.3 Assurance .....	68
5.3.4 Empathy .....	76
5.3.5 Tangibles.....	84
BAB VI.....	94
PENUTUP.....	94
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pelayanan Sosial Untuk Pemandang Masalah Kesejahteraan Sosial Melalui UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. ....	21
Gambar 4.1 Struktur organisasi Dinas Sosial Kota Bandung .....	39
Gambar 4.2 Struktur organisasi Uptd Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung .....	40
Gambar 5.1 Surat Perjanjian Kotrak untuk pmks selama di Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung.....	58
Gambar 5.2 Fasilitas Ruangan kamar tidur bagi Pmks Di Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung .....	91
Gambar 5.3 Fasilitas ruangan bedrest bagi pmks sulit dalam beraktivitas kesehariannya .....	91
Gambar 5.4 Fasilitas MCK dan tempat untuk mencuci pakaian bagi pmks di Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. . . . .	92

## Daftar Tabel

Tabel 4.1 Daftar jumlah PMKS/PPKS UPTD.Rumah Singgah .....	40
Tabel 4.2 Jenis PMKS/PPKS.....	41
Tabel 4.3 Jenis Kelamin PMKS/PPKS.....	41
Tabel 4.4 Jumlah Terminasi PMKS/PPKS UPTD.Rumah Singgah .....	42
Tabel 5.1 Daftar Jumlah Informan .....	49

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di dalam kehidupan masyarakat salah satu nya dalam mengenai kesenjangan sosial di tengah kehidupan merupakan persamalah sosial yang selalu saja terjadi. Dalam hal ini mengenai penyandang masalah kesejahteraan sosial, penyandang masalah kesejahteraan sosial ini atau di singkat sebagai (PMKS) merupakan seseorang, keluarga maupun kelompok masyarakat yang memiliki suatu hambatan, kesulitan atau gangguan yang menjadikan kesulitan dalam melaksanakan fungsi sosial nya sehingga, tidak dapat terpenuhi dalam kebutuhan hidup seperti jasmani, rohani, sosial. Kesulitan maupun gangguan yang terjadi seperti kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, maupun perubahan sosial.

Kota Bandung dalam terjadi nya masalah penyandang kesejahteraan sosial masih sering terjadi nya aktivitas dari para penyandang kesejahteraan sosial yang berkeliaran di Kota Bandung seperti pengemis, anak jalanan, gelandangan, pengamen yang hal ini sering terjadi di wilayah perempatan lampu lalu lintas dan meminta uang kepada pengendara kendaraan. Mengenail aktivitas yang dilakukan oleh para pmks tersebut sangat lah mengganggu masyarakat serta merusak tatanan Kota. Mengenai marak nya mengenai hal tersebut membuat tatanan Kota khusus nya Kota Bandung menjadikan terjadi nya gangguan ketertiban, kebersihan, keindahan dengan masih banyak nya para penyandang kesejahteraan sosial yang beraktivitas di wilayah Kota Bandung yang sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah tentang Penyelenggraan ketertiban, kebersihan dan keindahan yang sebagaimana disingkat Perda Penyelenggaraan K3 yaitu dalam Peraturan Daerah Kota Bandung 03 Tahun 2005 yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Derah Kota Bandung Nomor 11 Tahun 2005.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Peraturan Wali Kota Bandung No.522 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan, Pasal 1 Ayat 5.

Dalam marak nya pmks sendiri sering sekali muncul di beberapa perempatan dengan lokasi yang strategis khusus nya di Kota Bandung sendiri yang sebagaimana para pmks ini sering berkeliling untuk meminta- minta kepada pengendara yang sedah berhenti. Dalam penampakan ini terjadi banyak lokasi seperti di simpang gedebage, simpang samsat kiaracondong, simpang terusan pasir koja dan beberapa jalan strategis lain nya yang ada di Kota Bandung.<sup>2</sup> Menlihat dalam hal tersebut dalam masalah kesejahteraan sosial di Kota Bandung yang dimana menjadikan adanya krisis tatanan masyarakat dikarenakan banyak orang dikarenakan kesenjangan sosial dalam sulit nya memenuhi kebutuhan hidup menjadikan masyarakat turun kejalan untuk memenuhi kebutuhan hidup nya maupun terlantar dalam menjalani kehidupan nya. Dalam marak nya pmks ini sering terjadi dan bertambah pada mendekati akhir tahun maupun di saat moment penting bagi masyarakat seperti ketika menjelang hari raya Idul Fitri yang mengindikasikan terjadi nya para penyandang kesejahteraan sosial turun kejalan untuk meminta belaskasih seperti mengemis dijalan. Pada terjadi nya pmks di Kota Bandung dalam beberapa kasus yang terjadi kepada pmks sendiri yang sebagai mana mereka terhimpit menjadikan terjadi nya kesenjangan sosial terjadi nya pmks ini tidak mempunyai tempat tinggal yang layak yang menjadikan memakai gorong-gorong untuk tempat tinggal mereka. Dalam gorong-gorong tersebut di buat lah sebuah tempat tinggal layak nya kamar tidur untuk pmks tersebut berisitirahat yang dimana dalam kasus yang terjadi kamar tersebut hanya berukuran 2x2 meter yang sebagai mana lokasi tersebut di Jl.dr.djunjuran Kota Bandung.<sup>3</sup> Melihat dari kasus yang terjadi dalam perilaku pmks yang mereka merupakan terhimpit ekonomi serta kesenjangan sosial yang terjadi hingga sampai gorong-gorong di Kota Bandung di pakai untuk tempat tinggal mereka hal tersebut sangat lah tidak manusiawi yang sebagai mana fungsi dari gorong-gorong tersebut merupakan tempat saluran

---

<sup>2</sup> Muslimah Yanuar Putri, “ Marak di Tiap Perempatan, Dinsos Klaim titik Rawan PPKS Di Kota Bandung berkurang”, Ayo Bandung.com ( 09 Mei 2023) <https://www.ayobandung.com/bandung-raya/798720986/marak-di-tiap-perempatan-dinsos-klaim- titik-rawan-ppks-di-kota-bandung-berkurang?page=2> (diakses 31 Agustus 2023)

<sup>3</sup> Putra Prima Perdana, “ Gorong-gorong di Pasteur Bandung jadi tempat tinggal PMKS”, Kompas.com (24/04.2021) <https://regional.kompas.com/read/2021/08/24/184600878/gorong-gorong-di-pasteur-bandung-jadi-tempat-tinggal-pmks?page=all> (diakses 31 Agustus 2023)

pembuangan air dalam mengenai hal tersebut menjadi nya adanya timbul masalah lain yang terjadi. Khusus nya di Kota Bandung banyak terjadi di masyarakat mengenai eksploitasi kemiskinan di jalanan yang sebagaimana masyarakat dengan memanfaatkan symbol-simbil kemiskinan untuk di eksploitasi yang dimana banyak pula masyarakat yang berpura pura menjadi pmks yang seperti nya mengendong bayi meminta di jalanan dan menjadi pengemis yang sebagaimana sekelompok orang tersebut memanfaatkan nya yang sebenar mampu untuk bekerja tetapi memilih untuk mengemis maupun menjadi gelandangan mengesplotasi kemiskinan di jalanan dengan meminta belas kasih berupa uang kepada masyarakat.

Dalam marak nya para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial ini menjadikan persoalan musiman yang terjadi di Kota Bandung, dikarenakan dalam fenomena yang terjadi seperti dalam moment penting yaitu pada menjelang Idul Fitri banyak terjadi anak jalanan, gelandangan hingga pengemis baru yang migrasi dari luar daerah datang ke Kota Bandung serta marak nya pmks turun kejalan kembali untuk meminta belas kasih kepada masyarakat yang dimana mengganggu ketertiban masyarakat. Sebagai mana hal tersebut para pmks adapun yang telah dilakukan nya penjaringan oleh Dinas Sosial Kota Bandung hal tersebut tidak memungkiri kembali nya para pmks ke jalanan.<sup>4</sup> Dalam hal fenomena tersebut menjadikan habit atau dapat di katakan kebiasaan berulang yang tidak baik bagi para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial. Khusus nya di Kota Bandung rata- rata dalam pmks sendiri yaitu gelandangan dan pengemis. Selain itu banyak dari pmks sendiri datang dari luar Kota Bandung dan menetap di Bandung yang menjadikan bertumbuhan pmks di Kota Bandung meningkat. Adapun langkah antisipasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Bandung kepada masyarakat yaitu dengan memberikan pengumuman imbauan kepada masyarakat agar tidak memberikan uang di jalan-jalan kepada pmks yang sebagaimana apabila

---

<sup>4</sup>Arini Kusumah, “Jelang Idul Fitri, Satpol PP Kota Bandung Segera Tuntaskan Masalah PMKS”, Info Bandung (05 September 2020)  
<https://www.infobdg.com/v2/jelang-idul-fitri-satpol-pp-kota-bandung-segera-tuntaskan-masalah-pmks/>  
(diaksespada 29 Maret 2022)



masyarakat memberikan sejumlah uang kepada pmks tersebut menjadi nya semakin bertumbuh nya pmks khusus nya di jalan dikarenakan mereka berfikir dengan meminta di jalan menjadikan pekerjaan yang menghasilkan bagi pmks tersebut. Dalam denda tersebut telah terdapat dalam Peraturan Daerah (Perda) Pemerintah Kota Bandung yaitu dalam Nomor 9 Tahun 2019 mengenai ketertiban umum, ketentraman dan perlindungan masyarakat. Mengenai hal tersebut untuk memberikan adanya sebuah larangan kepada masyarakat agar tidak memberikan uang kepada pmks mengenai hal tersebut alangkah baik dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang kurang mampu tidak perlu memberi secara langsung di jalanan bisa dengan mendatangi yayasan atau panti sosial lembaga lembaga yang resmi dan terdaftar di Pemerintah dalam membantu memberikan santunan berupa uang bagi masyarakat yang kurang mampu tersebut.

Bedasarkan peraturan daerah Kota Bandung No 05 Tahun 2015 yang sebagai mana perubahan dalam peraturan daerah Kota Bandung No 24 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Dan Penanganan Kesejahteraan Sosial dalam BAB VII tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial pada pasal 8 ayat 1 yang berisikan Pemerintah Daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial di Daerah sesuai kewenangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang sebagaimana di maksud dalam pasal 8 ayat 2 penjelasan lanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan yang di tunjukan kepada perseorangan, keluarga dan masyarakat dalam penyandang masalah kesejahteraan sosial. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial tersebut pada pasal 8 ayat 3 diprioritaskan kepada masyarakat yang memiliki kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria masalah sosial, meliputi:

- a. Kemiskinan
- b. Keterlantaran
- c. Kecacatan
- d. Ketunaan sosial dan penyimpangan perilaku
- e. Korban bencana
- f. Korban tindakan kekerasan eksploitasi dan diskriminasi

Dalam pasal 8 ayat 4 dalam penyelenggaraan pelayan kesejahteraan sosial dilaksanakan melalui poin a adanya perencanaan, pelaksanaan, pengembangan, pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dimana berlanjut pada poin b penerapan standar pelayanan minimum kesejahteraan sosial berlanjut pada poin c penyediaan dan pemberian kemudahan serta sarana dan prasarana kepada pmks selanjut nya dalam poin d pengembangan kapasitas kelembagaan dan sumber daya sosial sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di lanjut dalam poin e fasilitas partisipasi masyarakat dan dunia usaha dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Adapun dalam pasal 8 ayat 5 adanya bentuk penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial yang dimana adanya pemberdayaan, rehabilitasi, jaminan sosial dan perlindungan sosial.<sup>5</sup> Dilihat dalam Peraturan Daerah Kota Bandung No 24 Tahun 2012 tersebut dalam masalah yang terjadi yaitu pada masalah kesejahteraan sosial dilihat dalam poin dalam pasal 8 ayat 4 hal ini perlu adanya wadah bagi para pelaku kesenjangan tersebut yang sebagaimana hal tersebut membuat para pelaku pmks tersebut adanya sebuah perlindungan sosial yang sebagaimana perlu adanya pengembangan bagi para pmks dalam kehidupan sehari-hari nya yang sebagaimana dalam hal tersebut menjadikan adanya kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Dinas Sosial Kota Bandung dalam mengatasi pmks ini dilakukannya penjangkauan yang dilakukan oleh Satpol PP yang sebagai mana apabila telah dijaring dilakukan penyuluhan serta diberikan tempat penampungan sementara atau di sebut dengan UPTD Rumah Singgah yang dilakukan oleh Dinas Sosail untuk para pmks tersebut. Mengenai UPTD. Rumah Singgah tersebut tercakup dalam, Perwal Kota Bandung No.45 Tahun 2021 tentang tugas dan fungsi yang sebagai mana pasal 6 ayat 4 poin ( a ) pelaksanaan pelayanan operasional rumah singgah dan ayat 4 poin ( c ) melaksanakan rehabilitasi sosial dasar bagi gelandangan, pengemis, anak jalanan, wanita tuna susila,

---

<sup>5</sup> Peraturan Daerah Kota Bandung No 24 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Dan Penanganan Kesejahteraan Sosial, Pasal 8.

penyandang disabilitas, lanjut usia dan penderita eks psikotik terlantar.<sup>6</sup> Dalam penjangkauan dan dimasukkan kedalam Dinas Sosial sebagaimana para pmks tersebut dimasukkan kedalam UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial, dilakukan penyuluhan oleh petugas UPTD. Rumah singgah tersebut yang sebagaimana dalam penyuluhan tersebut para pmks dilakukan nya sebuah kegiatan mendidik seperti hal nya diberikan nya informasi – informasi berbagai kemampuan agar dapat menjadikan membentuk sikap dan perilaku hidup dengan seharusnya.

Setelah dilakukan penyuluhan tersebut pmks tersebut oleh petugas UPTD. Rumah Singgah dilakukan rehabilitasi. Dalam rehabilitasi tersebut diberikan pemahaman kognitif mengenai tentang apa saja bentuk pelatihan - pelatihan untuk para pmks yang sebagaimana nanti nya pmks tersebut terbayang mau dan ingin kemampuan skill seperti apa yang ingin mereka pelajari yang sebagai mana nanti nya pmks tersebut dikirim oleh UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial ke Dinas Sosial Provinsi yang dimana dilakukan nya keterampilan selama enam Bulan dan setelah enam bulan mempelajari keahlian yang di dapat pmks tersebut dikembalikan ke UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung dan di pulangkan ke daerah asal pmks tersebut atau apabila tidak memiliki tempat tinggal dilakukan nya pemberdayaan oleh Dinas Sosial menjadikan nya adanya kemandirian. Mengenai hal tersebut tercantum dalam Peraturan Menteri Sosial No. 07 Tahun 2021 tentang asistensi rehabilitasi sosial sebagaimana dalam Bab 1 tentang ketentuan umum pada pasal 1 ayat 5 menjelaskan bahwa Pemerlu pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) adalah peseorangan, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitas atau gangguan tidak dapat melaksanakan fungsi sosial nya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun

---

<sup>6</sup> Peraturan Wali Kota Bandung, No.45 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis Daerah pada Dinas Sosial Kota Bandung, pasal 6.

sosial secara memadai dan wajar.<sup>7</sup> Mengenai hal tersebut berkaitan dengan PMKS perlu adanya kemandirian untuk hidup lebih sejahtera.

Dalam isu yang di angkat yaitu penyadang masalah kesejahteraan sosial atau pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial yang sebagaimana dalam marak nya pmks sendiri dilihat dalam UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial yang merupakan wadah penampungan untuk pemerlu pelayaan kesejahteraan sosial ini yang sebagai mana dilakukan nya penjaringan,di beri tempat tinggal sementara yang layak, rehabilitasi hingga nanti nya mempunyai skill yang layak yang membuat penyadang masalah kesejahteraan sosial ini memiliki kefungsian yang layak untuk hidup tengah masyarakat maka dari itu UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial ini adanya pelayanan yang diberikan untuk pmks tersebut. Bedasarkan hal tersebut peneliti melihat kedalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada PMKS di Uptd.Rumah Singgah sebagai mana PMKS tersebut menjadikan mempunyai kefungsian sosial yang baik setelah di masukan ke Uptd.Rumah Singgah tersebut.

Mengenai hal tersebut penulis mengkaitkan teori dalam public service yang sebagai dilihat dalam kualitas layanan menurut teori Zeithaml, yang sebagai menjelaskan dalam kualitas layanan tersebut telah mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang merupakan perbedaan antara harapan pelanggan akan layanan dan layanan yang di rasakan. Adapun masi dala teori Zeithaml Kualitas layanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka atas layanan yang diberikan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Peraturan Menteri Sosial Replublik Indonesia, No 7 Tahun 2021 tentang Asistensi Rehabilitasi Sosial, pasal 1.

<sup>8</sup>Prabha Ramseook-Munhurrun, et al, "Service quality ini Public Service", Jurnal Internasioanl dan Riset Pemasaran. Vol. 3 No 1 (2010), hal 38

UPTD.Rumah Singgah tersebut memberikan kualitas layanan yang seperti apa dilihat dalam lima dimensi tersebut yang dilakukan untuk pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial tersebut yang sebagaimana dalam kualitas layanan tersebut menjadikan berkurangnya pmks yang berkeliaran di jalan menanggung ketertiban masyarakat yang menjadikan mempunyai kefungsi sosial yang baik dan lebih sejahtera untuk pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial serta menjadikan tatanan kota yang kurang baik yang sebagaimana telah dijabarkan sebelumnya dalam Perda K3 Peraturan Daerah Kota Bandung tersebut dan sebagaimana dalam ukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang dimana adanya lima ukuran dalam kualitas pelayanan sendiri, dalam UPTD.Rumah Singgah pada dalam pelayanan kepada pmks dilihat dalam ukuran pertama yaitu dalam *Reliability* dalam pelayanan UPTD.Rumah Singgah tersebut dalam keakuratan dalam menjaring pmks serta kebutuhan apa yang perlu dilakukan untuk pmks tersebut dalam pelayanan yang dilakukan UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung kepada pmks tersebut. Dalam ukuran kedua dilihat dalam *Responsivness* yang dimana ketanggapan pelayanan UPTD.Rumah Singgah untuk pmks tersebut yang sebagaimana ketanggapan yang dilakukan kepada pmks yang telah dimasukkan kedalam UPTD.Rumah Singgah tersebut dalam pelayanan yang diberikan. Ketiga dalam ukuran *Assurance* yang merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pmks tersebut selama pmks tersebut dibina di dalam UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung. Keempat dalam kualitas ukuran yang sebagai dalam isu pmks dilihat dalam segi pelayanan dalam UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung yaitu dalam ukuran *Empathy* yang merupakan komunikasi serta hubungan dalam petugas UPTD.Rumah Singgah dalam memberikan perhatian kepada pmks selama dibina didalam UPTD.Rumah Singgah. Ukuran kualitas Pelayanan yang

---

<sup>9</sup> Prabha Ramseook-Munhurrin, et al., "Service quality in Public Service", Jurnal Internasional dan Riset Pemasaran. Vol. 3 No 1 (2010), hal 39.

dilakukan kelima yaitu *Tangibles* yang berkaitan fasilitas yang disediakan oleh UPTD.Rumah Singgah dalam melayani pmks tersebut selama dilakukan pembinaan. Dalam kelima ukuran tersebut yang merupakan teori Zeithaml (1990) yang merupakan ukuran peneliti dalam melihat isu yang di angkat yaitu Penyandang Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang dimana dalam pmks tersebut yang marak terjadi dan mengganggu tatanan kota serta masyarakat dalam dinas sosial ini adanya Unit Pelaksanaan Teknis Daerah yaitu Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung yang sebagaimana dibina hingga nanti nya pmks tersebut memiliki kesejahteraan mandiri dan tidak hidup dijalanan.

## **1.2 Indetifikasi Masalah**

Bedasarkan data yang di peroleh yang telah di paparkan pada latar belakang, mengenai para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dalam hal ini terdapat point yang dapat di indetifikasi mengenai masalah yang dapat di teliti meliputi;

1. Peran UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung dalam melakukan penyaringan kepada masalah penyandang masalah kesejahteraan sosial yang terjadi khusus nya di Kota Bandung. Dalam UPTD.Rumah Singgah ini merupakan suatu unit lembaga pelayanan terpadu yang di naungi oleh Dinas Sosial Kota Bandung. Dalam hal ini pada UPTD.Rumah Singgah sendiri merupakan suatu wadah bagi para penyandang kesejahteraan sosial tersebut yang sebagai mana menampung masyarakat fakir miskin serta masyarakat terlantar untuk tidak kembali ke jalanan di karenakan masih terjadi nya pmks turun kejalan maupun terlantar di jalanan yang sebagaimana dilihat dalam Peraturan Wali Kota Bandung yaitu nomor 45 Tahun 2021 mengenai pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja unit pelaksanaan teknis daerah pada Dinas Sosial Kota Bandung yang sebagaimana dilihat dalam pasal 6 mengenai tugas yang dilakukan

Uptd.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung dalam memberikan layanan kepada pmks selama di rumah singgah.

2. Pelayanan yang di berikan kepada para penyandang kesejahteraan sosial sudah efektif atau belum efektif yang dilakukan kepada para pmks tersebut, yang sebagaimana dalam dalam penyuluhan, pembinaan hingga diberikan nya tempat tinggal sementara serta rehabilitasi yang dilakukan di luar panti merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan oleh UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung yang sebagai mana untuk menjadikan pmks tersebut menjadi pulih dan bisa hidup lebih baik. Apabila dilihat dalam situasi keadaan lapangan yang masi terdapat nya pmks di Kota Bandung masih terindikasi masih tinggi nya pmks berkeliaran di Kota Bandung serta masih terjadi adanya pmks musiman dalam para pelaku penyandang masalah kesejahteraan sosial turun kejalan kembali untuk meminta belas kasih di jalanan hal tersebut menjadikan pelayanan yang diberikan efektif atau tidak dalam mensejahterakan para pmks tersebut.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dengan bertolak pada latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka dalam pertanyaan penelitian yang di rumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana Pelayanan yang di lakukan oleh UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung dilihat dalam perspektif realibility, responsivness, assurance, empathy dan tangbiles dalam mengatasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu dalam masalah penyandang masalah kesejahteraan sosial yang sebagaimana didalam hal tersebut dilihat dalam kualitas

layanan melalui UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung maka dalam hal ini tujuan penelitian ini yaitu:

- Untuk mengetahui peran dalam UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung dalam mengatasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Kota Bandung.
- Untuk meninjau kualitas layanan dalam perspektif realibility dilihat dalam aspek keakuratan menjanging PMKS serta konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada PMKS di dalam UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung.
- Untuk meninjau kualitas layanan dalam perpspektif responsiveness dilihat dalam aspek ketanggapan yang dilakukan UPTD.Rumah Singgah dalam merespon masalah isu PMKS yang terjadi.
- Untuk meninjau kualitas layanan dalam perspektif assurance dilihat dalam aspek pengetahuan, kesopanan, kehandalan petugas UPTD.Rumah Singgah dalam menangani PMKS tersebut.
- Untuk meninjau kualitas layanan dalam perspektif empathy dilihat dalam aspek hubungan antara petugas dan penyandang masalah kesejahteraan sosial tersebut selama diberikan nya layanan di UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung.
- Untuk meninjau kualitas layanan dalam pespektif tangbiles dilihat dalam aspek fasilitas yang diberikan kepada PMKS selama dilakukan nya pelayanan di UPTD.Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam hasil penelitian ini nanti nya akan memberikan manfaat yaitu :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Pada penelitian ini di harapkan memberi manfaat ilmu pengetahuan sosial mengenai kasus yang di angkat yaitu dalam masalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dalam ada nya sebuah wadah menampung



bagi para pelaku penyandang kesejahteraan sosial ini melalui UPTD. Rumah Singgah Dinas Sosial Kota Bandung yang sebagaimana dapat menambah wawasan serta dapat digunakan dalam pendukung teoritis.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadikannya sebuah referensi bagi berbagai pihak, dalam ide dan pengetahuan untuk menambah wawasan serta informasi dalam ilmu pendidikan serta menjadikannya bahan referensi bagi penelitian yang akan datang.