



Efektivitas Program Rehabilitasi Sosial pada Dinas Sosial dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di Kota Jambi

Dimas Martua Panggabean^{1*}, Riri Maria Fatriani², Fajar Alan Syahrier³,
Dimas Subekti⁴

¹⁻⁴Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi, Indonesia

*Penulis Korespondensi: dimaspanggabean19@gmail.com

Abstract. *The phenomenon of homeless individuals and beggars (gepeng) in Jambi City remains a significant and ongoing social issue, indicating that efforts to address poverty and urban social vulnerability have not yet been fully effective. Although the local government, through the Jambi City Social Affairs Office, has implemented a Social Rehabilitation Program aimed at restoring beneficiaries' social functioning through outreach, social assessment, social guidance, skills training, and family reunification, the presence of gepeng in public spaces continues to fluctuate from 2022 to 2024. This study analyzes the effectiveness of the program's implementation, particularly the social guidance component, using a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews, field observation, and documentation review, and analyzed using George C. Edward III's policy implementation theory, which emphasizes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings show that the program has been carried out procedurally and humanely; however, its effectiveness remains limited due to insufficient numbers of social workers, weak and unsustained economic empowerment support, and inadequate post-rehabilitation monitoring. As a result, some beneficiaries return to the streets after completing the program. Therefore, strengthening inter-agency communication, increasing resource capacity, integrating sustainable economic empowerment initiatives, and improving consistent monitoring systems are essential steps to achieve long-term and more sustainable reductions in homelessness in Jambi.*

Keywords: Homeless Beggars; Jambi City; Policy Implementation; Program Effectiveness; Social Rehabilitation.

Abstrak. Fenomena gelandangan dan pengemis (gepeng) di Kota Jambi masih menjadi tantangan sosial yang menunjukkan belum optimalnya penanganan kemiskinan dan kerentanan sosial di wilayah perkotaan. Kondisi ini mencerminkan bahwa berbagai upaya pemerintah daerah belum sepenuhnya mampu memberikan perubahan yang berkelanjutan. Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Sosial telah melaksanakan Program Rehabilitasi Sosial sebagai upaya pemulihan fungsi sosial gepeng melalui tahapan penjangkauan, asesmen, pembinaan sosial, hingga reunifikasi keluarga agar mereka dapat kembali menjalankan peran sosial secara wajar di masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelaksanaan program, khususnya pada aspek pembinaan sosial, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan studi kasus di Dinas Sosial Kota Jambi periode 2022–2024. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program telah berjalan secara prosedural dan humanis, namun efektivitasnya belum optimal karena keterbatasan pendamping, lemahnya dukungan pemberdayaan ekonomi, serta belum kuatnya monitoring pascarehabilitasi. Kondisi ini terlihat dari masih berfluktuasinya jumlah gepeng dan adanya penerima manfaat yang kembali ke jalan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan komunikasi, penambahan sumber daya, integrasi pemberdayaan ekonomi, dan monitoring yang lebih konsisten agar rehabilitasi sosial mampu memberikan dampak berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas Program; Gelandangan Pengemis; Implementasi Kebijakan; Kota Jambi; Rehabilitasi Sosial.

1. LATAR BELAKANG

Permasalahan kemiskinan dan ketimpangan sosial masih menjadi isu yang sangat terlihat di berbagai wilayah di Indonesia. Salah satu tanda yang jelas dari masalah tersebut adalah adanya gelandangan dan pengemis yang aktif di ruang publik, baik di pusat keramaian, perempatan jalan, kawasan perdagangan, maupun lingkungan sosial lainnya (Ikhsan et al.,

2024). Fenomena ini mencerminkan bahwa kondisi sosial dan ekonomi masyarakat belum sepenuhnya stabil, serta adanya kelompok rentan yang berada dalam posisi terpinggirkan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan hidup secara layak. Keberadaan gelandangan dan pengemis tidak hanya menunjukkan keterbatasan akses terhadap sumber daya ekonomi, tetapi juga mengindikasikan lemahnya jaminan sosial, rendahnya tingkat pendidikan, dan minimnya kesempatan kerja bagi sebagian kelompok masyarakat (Yasmin, 2023). Secara umum, munculnya gepeng di berbagai kota menandakan bahwa penanganan masalah sosial masih memerlukan perhatian dan strategi yang lebih menyeluruh dari pemerintah, baik melalui kebijakan preventif maupun intervensi yang bersifat rehabilitatif dan berkelanjutan (Lailiyah et al., 2025). Fenomena ini juga menuntut adanya kerja sama yang kuat antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga sosial untuk menciptakan lingkungan sosial yang lebih inklusif dan mendukung pemenuhan hak-hak dasar setiap warga negara (Febriani, 2023).

Dalam lingkungan perkotaan, jumlah pengemis sering kali mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan kota, tingginya mobilitas penduduk, dan proses urbanisasi yang tidak selalu diimbangi dengan kemampuan penyesuaian dari para pendatang (Sari & Rfs, 2023). Banyak individu yang datang ke kota dengan harapan memperoleh pekerjaan yang lebih baik, namun keterbatasan keterampilan, pendidikan, serta kurangnya jaringan sosial sering membuat mereka sulit beradaptasi dan akhirnya memilih mengemis sebagai bentuk bertahan hidup. Kota-kota yang berkembang seperti Kota Jambi juga tidak terlepas dari permasalahan tersebut (Meifindo, 2025). Sebagai ibu kota provinsi sekaligus pusat aktivitas ekonomi, perdagangan, dan pemerintahan, Kota Jambi menjadi magnet bagi pendatang dari berbagai daerah yang mencari peluang hidup. Kondisi ini membuka ruang bagi meningkatnya keberadaan pengemis di sejumlah titik strategis kota.

Keberadaan pengemis tidak hanya memengaruhi ketertiban umum dan kenyamanan masyarakat, tetapi juga mengungkapkan adanya persoalan sosial yang lebih kompleks dan mendalam. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan pengemis tidak dapat diselesaikan hanya dengan tindakan penertiban, melainkan memerlukan pendekatan sosial yang lebih komprehensif untuk memahami akar permasalahan yang membuat seseorang terpaksa hidup di jalanan (Kadek et al., 2025). Faktor-faktor seperti kemiskinan struktural, ketidakstabilan keluarga, kurangnya lapangan kerja, hingga adanya jaringan eksploitasi turut berperan dalam mendorong seseorang menjadi pengemis. Dengan demikian, tantangan ini menuntut pemerintah daerah, khususnya Dinas Sosial, untuk merumuskan langkah-langkah penanganan yang tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga mampu memberikan solusi jangka panjang bagi keberlanjutan hidup kelompok rentan tersebut (Subu et al., 2021).

Untuk mengatasi permasalahan ini, Dinas Sosial Kota Jambi melaksanakan program rehabilitasi sosial sebagai bentuk upaya pemerintah dalam menangani pengemis secara lebih manusiawi dan berkelanjutan. Program ini tidak hanya berfokus pada penertiban atau pemindahan pengemis dari area publik, tetapi juga diarahkan untuk memberikan proses pendampingan yang komprehensif (Meifindo, 2025). Pendampingan tersebut meliputi tahap penjangkauan di lapangan, proses evaluasi atau asesmen untuk mengidentifikasi latar belakang serta kebutuhan setiap individu, intervensi sosial yang bersifat pemulihan, hingga tahap pemulangan kepada keluarga atau daerah asal apabila dinilai lebih aman dan mendukung bagi keberlangsungan hidup mereka.

Melalui pendekatan rehabilitasi ini, Dinas Sosial berupaya memulihkan fungsi sosial para pengemis agar mereka dapat kembali menjalankan peran sosialnya secara wajar dan produktif. Intervensi yang diberikan biasanya mencakup layanan konseling, bimbingan mental, pemenuhan kebutuhan dasar sementara, serta rujukan layanan kesehatan jika diperlukan (Fauzan, 2025). Dengan adanya pendampingan seperti ini, diharapkan para pengemis mampu memperoleh kembali motivasi dan kemampuan untuk hidup mandiri, sehingga tidak lagi bergantung pada aktivitas mengemis atau tinggal di jalanan. Pendekatan tersebut juga menunjukkan bahwa penanganan pengemis membutuhkan strategi yang lebih dalam dan berorientasi pada pemberdayaan, bukan sekadar tindakan penertiban jangka pendek (Bintang, C. R., Komeni, W. H., Azhari, R. A., 2024).

Namun, efektivitas program rehabilitasi yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial masih memerlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana program tersebut benar-benar mampu memberikan dampak yang signifikan. Fenomena kembalinya pengemis ke jalan meskipun telah mengikuti proses pembinaan menjadi indikator bahwa terdapat berbagai tantangan yang belum sepenuhnya teratasi. Tantangan ini dapat berasal dari aspek pelaksanaan program, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan kesinambungan layanan rehabilitasi (Muhajir & Ritonga, 2023). Selain itu, kondisi penerima manfaat sendiri, seperti rendahnya motivasi untuk berubah, tekanan ekonomi keluarga, atau kebiasaan hidup di jalanan, juga dapat menjadi faktor yang menghambat keberhasilan program.

Tidak hanya itu, dukungan dari lingkungan sosial, termasuk keluarga dan komunitas, sering kali belum optimal dalam membantu proses reintegrasi sosial para pengemis setelah mereka dipulangkan (Zahra et al., 2022). Kurangnya lingkungan yang suportif dapat membuat individu kembali pada pola hidup sebelumnya. Secara konseptual, sebagian penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti penertiban dan kinerja Dinas Sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis, sementara penelitian ini lebih fokus untuk menganalisis efektivitas

komponen pembinaan sosial serta keberlanjutan dampak pascarehabilitasi di Kota Jambi. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang penting untuk dikaji lebih mendalam, terutama terkait bagaimana implementasi program benar-benar memengaruhi perubahan pada gelandangan dan pengemis. Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat masih ditemukannya gepeng yang kembali ke jalanan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi berbasis bukti terhadap efektivitas program yang berjalan.

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus analisis yang tidak hanya menilai pelaksanaan program secara prosedural, tetapi juga mengkaji efektivitas nyata pembinaan sosial dan faktor implementasi yang memengaruhinya dalam konteks lokal Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program rehabilitasi sosial pada Dinas Sosial Kota Jambi dalam penanganan gelandangan dan pengemis, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya, serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas dan keberlanjutan layanan rehabilitasi sosial ke depan.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian tentang efektivitas Program Rehabilitasi Sosial dalam menangani gelandangan dan pengemis didasarkan pada teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III. Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat hal utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi (Meisya Marsella, Ginna Febrita, 2024). Dalam program rehabilitasi sosial, komunikasi berkaitan dengan kejelasan informasi antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan penerima manfaat. Sumber daya mencakup jumlah tenaga sosial, anggaran, serta fasilitas pendukung. Disposisi berhubungan dengan komitmen dan kesungguhan petugas, sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan aturan dan koordinasi kerja. Teori ini penting karena membantu menjelaskan mengapa sebuah program bisa berjalan sesuai prosedur tetapi hasilnya belum tentu maksimal.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan konsep efektivitas program sosial. Efektivitas berarti melihat apakah tujuan program benar-benar tercapai atau belum. Dalam rehabilitasi sosial, keberhasilan tidak hanya diukur dari terlaksananya kegiatan pembinaan, tetapi juga dari perubahan nyata pada penerima manfaat, seperti meningkatnya kemandirian dan tidak kembali lagi ke jalanan (Rianti, 2021). Program rehabilitasi bertujuan memulihkan fungsi sosial individu melalui bimbingan, pemenuhan kebutuhan dasar, hingga pengembalian kepada keluarga. Karena itu, yang dinilai bukan hanya jumlah kegiatan, tetapi juga dampaknya dalam

jangka panjang. Jika penerima manfaat masih kembali mengemis, berarti efektivitas program perlu dievaluasi (Rahmawati, 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya juga mendukung pentingnya kajian ini. (Muhajir & Ritonga, 2023) menemukan bahwa program rehabilitasi sudah berjalan, tetapi belum maksimal karena keterbatasan tenaga dan kurangnya pemantauan setelah program selesai. Penelitian (Subu et al., 2021) menunjukkan bahwa dukungan keluarga sangat berpengaruh terhadap keberhasilan reintegrasi sosial. Sementara itu, (Ikhsan et al., 2024) menjelaskan bahwa munculnya pengemis di ruang publik berkaitan dengan kemiskinan dan sulitnya akses pekerjaan. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masalah gelandangan dan pengemis tidak sederhana dan membutuhkan penanganan yang menyeluruh.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, masih ada kekurangan kajian yang secara khusus membahas efektivitas pembinaan sosial di tingkat daerah, terutama di Kota Jambi. Banyak penelitian hanya membahas program secara umum tanpa melihat faktor pelaksanaannya secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengetahui bagaimana program rehabilitasi dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Jambi dan seberapa besar dampaknya dalam mengurangi gepeng yang kembali ke jalan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang keberhasilan program serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan ke depan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam pelaksanaan Program Rehabilitasi Sosial, khususnya program pembinaan sosial bagi gelandangan dan pengemis di Dinas Sosial Kota Jambi. Metode kualitatif membantu peneliti menggali informasi secara lebih detail mengenai proses dan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui studi kasus, peneliti dapat fokus pada satu objek penelitian secara lebih mendalam. Pendekatan ini juga memudahkan peneliti melihat faktor pendukung maupun kendala dalam pelaksanaan program. Penelitian diharapkan dapat menggambarkan kondisi nyata pelaksanaan program pembinaan sosial.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kota Jambi sebagai instansi yang bertanggung jawab menangani gelandangan dan pengemis. Lokasi ini dipilih karena Dinas Sosial Kota Jambi merupakan pelaksana utama Program Rehabilitasi Sosial, dengan fokus pada program pembinaan sosial dari 11 program rehabilitasi sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial. Selain itu, instansi ini memiliki data dan kegiatan yang sesuai dengan fokus penelitian. Waktu

penelitian menggunakan data pada periode tahun 2022 sampai dengan 2024. Rentang waktu ini dipilih agar peneliti dapat melihat perkembangan pelaksanaan program dalam beberapa tahun terakhir. Dengan periode ini, peneliti bisa membandingkan perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Hal ini diharapkan memberi gambaran yang lebih jelas tentang dinamika program pembinaan sosial.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi di lapangan. Informan meliputi Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Jambi, Pegawai Dinas Sosial Kota Jambi, Pegawai Tranibum di Satpol PP Kota Jambi, serta gelandangan dan pengemis. Data primer digunakan untuk mengetahui kondisi nyata pelaksanaan program pembinaan sosial. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kegiatan, arsip, peraturan, dan literatur yang relevan. Data sekunder berfungsi sebagai pendukung untuk memperkuat temuan penelitian. Penggunaan kedua jenis data ini diharapkan membuat hasil penelitian lebih valid dan terpercaya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan program rehabilitasi sosial khususnya pada program pembinaan sosial. Teknik ini membantu peneliti memahami pengalaman, pandangan, dan kendala yang dihadapi. Observasi dilakukan dengan melihat langsung proses pelaksanaan Program Rehabilitasi Sosial di lapangan. Melalui observasi, peneliti dapat mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari laporan kegiatan, data administrasi, foto, dan arsip program. Ketiga teknik ini digunakan bersama agar data yang diperoleh lebih lengkap.

Analisis data menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III sebagai kerangka analisis. Analisis difokuskan pada empat indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam pelaksanaan program pembinaan sosial (Amanda, 2020). Proses analisis dimulai dari reduksi data untuk memilih informasi yang relevan. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk narasi agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara bertahap selama penelitian berlangsung. Penggunaan teori ini membantu peneliti menilai apakah implementasi program sudah berjalan dengan baik. Dengan analisis ini, penelitian diharapkan menghasilkan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai pelaksanaan Program Rehabilitasi Sosial di Kota Jambi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan gelandangan dan pengemis masih menjadi tantangan bagi pemerintah daerah, termasuk di Kota Jambi. Keberadaan mereka di tempat-tempat umum menunjukkan bahwa persoalan kemiskinan dan kerentanan sosial belum sepenuhnya teratasi. Pemerintah melalui Dinas Sosial Kota Jambi berusaha menangani masalah ini melalui Program Rehabilitasi Sosial yang bertujuan memulihkan fungsi sosial para gepeng. Program yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial berupa program 11 kegiatan program rehabilitasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial berupa penyediaan pangan, penyediaan sandang/pakaian, penyediaan alat bantu, penyediaan layanan reunifikasi keluarga, pemberian bimbingan dalam aspek fisik, mental, spiritual, dan sosial, serta penyediaan akses terhadap layanan pendidikan dan kesehatan dasar, layanan pengaduan dan data, layanan darurat, penelusuran keluarga, dan rujukan. Dan penelitian ini berfokus pada pembinaan sosial/bimbingan sosial. Selain itu program ini tidak hanya fokus pada penertiban, tetapi juga pada pembinaan dan pengembalian mereka ke lingkungan keluarga. Karena itu, penting untuk menilai seberapa efektif program ini dijalankan. Penilaian efektivitas diperlukan untuk melihat apakah program benar-benar mampu mengurangi jumlah gepeng sekaligus memperbaiki kondisi hidup mereka. Oleh sebab itu, kajian terhadap pelaksanaan program rehabilitasi sosial di Kota Jambi menjadi penting untuk dilakukan.

Berdasarkan data Dinas Sosial, jumlah gepeng di Kota Jambi selama tahun 2022 hingga 2024 masih mengalami naik turun, dengan jumlah gelandangan dan pengemis tahun 2022 sebanyak 223 orang dan 29 orang, pada tahun 2023 jumlah gelandangan sebanyak 327 orang dan pengemis sebanyak 138 orang, dan pada tahun 2024 jumlah gelandangan sebanyak 356 orang dan pengemis 65 orang. Jika dilihat dari data Dinas Sosial jumlah gepeng setiap tahun mengalami peningkatan dan yang terjaring dalam kegiatan penertiban ini di berbagai lokasi seperti persimpangan jalan, pasar, dan area perkotaan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya penanganan belum sepenuhnya berhasil menekan jumlah gepeng secara signifikan. Walaupun sebagian sudah mengikuti pembinaan, masih ada yang kembali ke jalan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah gepeng cukup kompleks dan tidak bisa diselesaikan hanya dengan pembinaan sementara. Oleh karena itu, keberhasilan program sangat bergantung pada kualitas proses rehabilitasi khususnya pada pembinaan yang dilakukan.

Pelaksanaan Program Rehabilitasi Sosial oleh Dinas Sosial Kota Jambi dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berhubungan (Tazkia Rizky Widiani, Dyah Lituhayu, 2023). Kegiatan biasanya dimulai dengan penjangkauan bersama aparat terkait untuk menemukan dan mengamankan gepeng yang berada di jalan. Setelah itu, mereka dibawa ke

tempat penampungan sementara untuk mendapatkan penanganan awal. Pada tahap ini, petugas memeriksa kondisi fisik dan administrasi bagi gelandangan dan pengemis sebelum lanjut ke proses selanjutnya. Tahap berikutnya adalah asesmen sosial untuk menggali informasi tentang identitas, latar belakang keluarga, serta kondisi sosial ekonomi gepeng. Hasil asesmen ini menjadi dasar dalam menentukan layanan rehabilitasi yang sesuai bagi setiap individu. Dengan alur tersebut, program diharapkan dapat berjalan lebih tepat sasaran. Di antara seluruh rangkaian kegiatan, pembinaan sosial menjadi bagian yang paling menentukan keberhasilan rehabilitasi. Kegiatan ini bertujuan mengubah sikap dan pola pikir gepeng agar tidak kembali ke jalan. Dalam pelaksanaannya, petugas memberikan bimbingan mental, motivasi, serta penanaman nilai-nilai sosial yang mendorong agar gepeng tidak kembali ke jalanan. Pendekatan yang digunakan bersifat humanis sehingga gepeng lebih mudah menerima arahan. Selain itu, pembinaan juga menekankan pentingnya hidup tertib dan mencari penghasilan dengan cara yang lebih layak.

Jika dianalisis dengan teori implementasi George C. Edward III, pelaksanaan pembinaan sosial di Kota Jambi dapat dilihat dari empat aspek utama. Dari sisi komunikasi, petugas sudah menyampaikan tujuan program dan aturan yang harus dipatuhi selama rehabilitasi. Informasi diberikan secara langsung melalui kegiatan pembinaan sehingga sebagian besar gepeng memahami maksud program. Namun, penguatan pesan dan pendampingan berkelanjutan masih perlu ditingkatkan agar perubahan perilaku tidak hanya sementara. Dari aspek sumber daya, program sudah didukung oleh tenaga pelaksana dan fasilitas dasar, tetapi jumlah pendamping yang terbatas membuat pembinaan belum bisa dilakukan secara intensif kepada semua penerima manfaat. Hal ini memengaruhi kedalaman perubahan yang diharapkan.

Komunikasi

Pelaksanaan komunikasi dalam program pembinaan sosial pada Dinas Sosial Kota Jambi pada dasarnya telah berlangsung secara langsung antara petugas dan gelandangan dan pengemis. Informasi mengenai tujuan rehabilitasi, aturan selama berada di tempat pembinaan, serta harapan perubahan perilaku umumnya disampaikan melalui kegiatan tatap muka. Pola komunikasi yang digunakan cenderung persuasif dan menekankan pendekatan kemanusiaan. Hal ini membantu gelandangan dan pengemis memahami bahwa program yang dijalankan bukan sekadar penertiban, tetapi upaya pemulihan fungsi sosial. Kejelasan penyampaian informasi menjadi faktor awal yang mendukung proses pembinaan. Dengan komunikasi yang baik, gelandangan dan pengemis lebih mudah menerima arahan dari petugas. Meskipun komunikasi awal berjalan cukup efektif, masih terdapat kendala pada aspek keberlanjutan penyampaian pesan. Setelah proses pembinaan dan pemulangan, intensitas komunikasi antara

petugas dan gelandangan dan pengemis cenderung menurun. Kondisi ini menyebabkan sebagian gepeng kurang mendapatkan penguatan motivasi secara berkelanjutan. Akibatnya, ada gelandangan dan pengemis yang kembali ke aktivitas semula di jalan. Situasi ini menunjukkan bahwa komunikasi belum sepenuhnya bersifat kontinu. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi lanjutan yang lebih sistematis.

Kendala lain yang muncul adalah perbedaan latar belakang sosial dan tingkat pendidikan gelandangan dan pengemis. Tidak semua gepeng memiliki kemampuan memahami pesan pembinaan dengan tingkat yang sama. Beberapa di antaranya memerlukan pendekatan komunikasi yang lebih sederhana dan berulang. Selain itu, keterbatasan waktu petugas dalam melakukan pembinaan membuat proses penyampaian pesan belum maksimal secara individual. Hal ini berpengaruh pada tingkat internalisasi nilai-nilai yang diberikan. Dengan demikian, efektivitas komunikasi masih perlu diperkuat melalui metode yang lebih adaptif. Untuk meningkatkan kualitas komunikasi, Dinas Sosial perlu mengembangkan pola pendampingan yang lebih berkelanjutan dan terstruktur. Penggunaan media komunikasi sederhana, pendekatan berbasis keluarga, serta monitoring pascarehabilitasi dapat menjadi langkah strategis. Selain itu, peningkatan kapasitas petugas dalam teknik komunikasi sosial juga penting dilakukan. Upaya ini akan membantu pesan pembinaan lebih melekat pada gelandangan dan pengemis. Jika komunikasi diperkuat secara konsisten, maka peluang keberhasilan pembinaan sosial akan semakin besar. Dengan demikian, indikator komunikasi dapat lebih optimal dalam mendukung efektivitas program.

Sumber Daya

Dari sisi sumber daya, program pembinaan sosial di Kota Jambi telah didukung oleh tenaga pelaksana yang memiliki tugas dan fungsi yang jelas. Dinas Sosial juga telah menyediakan fasilitas dasar untuk menunjang proses rehabilitasi. Ketersediaan ruang pembinaan dan tempat penampungan sementara menjadi modal awal dalam pelaksanaan program. Secara umum, sumber daya yang ada sudah memungkinkan kegiatan pembinaan berjalan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam menangani gelandangan dan pengemis. Namun, kecukupan sumber daya belum sepenuhnya merata. Kendala utama terletak pada keterbatasan jumlah pendamping sosial dibandingkan dengan jumlah gelandangan dan pengemis yang harus ditangani. Kondisi ini membuat proses pembinaan sering dilakukan secara kelompok, bukan secara individual yang mendalam. Padahal, setiap gepeng memiliki latar belakang masalah yang berbeda-beda. Kurangnya pendamping menyebabkan monitoring perkembangan setiap individu belum optimal. Selain

itu, beban kerja petugas menjadi cukup tinggi. Situasi ini berpotensi menurunkan kualitas layanan pembinaan.

Dari aspek pendukung lainnya, program pemberdayaan ekonomi bagi gelandangan dan pengemis masih belum berjalan maksimal. Pembinaan sosial memang telah memberikan motivasi dan arahan perilaku, tetapi tidak semua gepeng memperoleh dukungan keterampilan atau akses pekerjaan. Keterbatasan ini menjadi salah satu faktor penyebab mereka kembali ke jalan. Tanpa dukungan ekonomi yang memadai, perubahan perilaku menjadi sulit dipertahankan. Oleh karena itu, integrasi antara pembinaan sosial dan pemberdayaan ekonomi sangat diperlukan. Penguatan pada aspek ini akan meningkatkan keberlanjutan hasil rehabilitasi. Ke depan, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya perlu menjadi perhatian utama. Penambahan tenaga pendamping, pelatihan kapasitas petugas, serta penguatan program keterampilan kerja merupakan langkah yang dapat ditempuh. Selain itu, kerja sama dengan instansi lain dan sektor swasta juga dapat membantu mengatasi keterbatasan yang ada. Dengan sumber daya yang lebih memadai, proses pembinaan dapat dilakukan lebih intensif. Hal ini akan berdampak positif terhadap efektivitas program rehabilitasi sosial secara keseluruhan.

Disposisi

Pada aspek disposisi, petugas Dinas Sosial Kota Jambi menunjukkan sikap yang cukup mendukung pelaksanaan pembinaan sosial. Pendekatan yang digunakan umumnya bersifat humanis dan tidak menekankan unsur paksaan. Petugas berupaya membangun komunikasi yang hangat agar gelandangan dan pengemis merasa dihargai. Sikap ini penting karena banyak gepeng memiliki pengalaman sosial yang kurang menyenangkan sebelumnya. Dengan pendekatan yang empatik, proses pembinaan menjadi lebih mudah diterima. Hal ini menjadi salah satu kekuatan dalam implementasi program. Namun, terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi sikap pelaksana di lapangan. Beban kerja yang cukup tinggi dan keterbatasan jumlah petugas kadang memengaruhi intensitas pendampingan. Dalam kondisi tertentu, pembinaan menjadi lebih bersifat administratif daripada pendampingan yang mendalam. Situasi ini berpotensi mengurangi kedekatan emosional antara petugas dan gelandangan dan pengemis. Jika hubungan tidak terbangun dengan baik, maka pesan pembinaan kurang efektif. Oleh karena itu, konsistensi disposisi pelaksana perlu terus dijaga.

Kendala lain berkaitan dengan kompleksitas karakter gelandangan dan pengemis. Tidak semua gepeng mudah diajak bekerja sama dalam proses pembinaan. Sebagian menunjukkan sikap resistif atau kurang percaya kepada petugas. Kondisi ini menuntut kesabaran dan keterampilan interpersonal yang tinggi dari pelaksana. Tanpa pendekatan yang tepat, proses pembinaan bisa berjalan lambat. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi soft skill petugas

menjadi sangat penting. Untuk memperkuat disposisi pelaksana, diperlukan dukungan kelembagaan yang mendorong motivasi kerja petugas. Pemberian pelatihan, supervisi rutin, serta penghargaan kinerja dapat membantu menjaga komitmen pelaksana. Selain itu, penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan sosial juga perlu terus dibangun. Dengan sikap pelaksana yang konsisten dan profesional, pembinaan sosial akan lebih efektif. Pada akhirnya, indikator disposisi dapat menjadi faktor pendorong utama keberhasilan program.

Struktur Birokrasi

Dari indikator struktur birokrasi, program pembinaan sosial di Kota Jambi telah memiliki alur pelaksanaan yang relatif jelas. Prosedur kerja mulai dari penjangkauan, asesmen, pembinaan, hingga reunifikasi keluarga telah tersusun secara sistematis. Kejelasan alur ini membantu petugas memahami peran dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu, standar operasional prosedur yang ada membuat pelaksanaan program lebih terarah. Struktur yang tertata menjadi fondasi penting dalam implementasi kebijakan. Dengan demikian, pelaksanaan program dapat berjalan lebih terkoordinasi. Walaupun struktur sudah tersedia, masih terdapat kendala pada aspek koordinasi lintas instansi. Penanganan gelandangan dan pengemis pada dasarnya membutuhkan keterlibatan banyak pihak, seperti aparat ketertiban, pemerintah daerah asal, dan lembaga pemberdayaan. Namun, koordinasi tersebut belum selalu berjalan optimal. Dalam beberapa kasus, proses pemulangan dan pemantauan pascarehabilitasi masih belum terintegrasi dengan baik. Hal ini menyebabkan hasil pembinaan kurang berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan jejaring kelembagaan menjadi kebutuhan penting. Kendala berikutnya adalah belum maksimalnya sistem monitoring dan evaluasi pascarehabilitasi. Setelah gelandangan dan pengemis dipulangkan, pengawasan terhadap perkembangan mereka masih terbatas. Struktur birokrasi yang ada lebih kuat pada tahap penanganan awal dibandingkan tahap tindak lanjut. Padahal, fase pascarehabilitasi sangat menentukan keberhasilan program. Tanpa monitoring yang baik, potensi kembali ke jalan menjadi lebih besar. Situasi ini menunjukkan perlunya penyempurnaan mekanisme birokrasi.

Pelaksanaan pembinaan sosial bagi gelandangan dan pengemis di Kota Jambi pada kenyataannya masih belum berjalan maksimal karena belum diikuti dengan tindak lanjut yang konsisten setelah program selesai. Setelah keluar dari proses pembinaan, sebagian gepeng tidak mendapatkan pendampingan lanjutan maupun dukungan ekonomi yang cukup. Padahal, tahap setelah pembinaan sangat menentukan apakah perubahan perilaku bisa bertahan atau tidak. Tanpa pengawasan dan bimbingan lanjutan, semangat yang sudah dibangun selama rehabilitasi bisa menurun kembali. Selain itu, keterbatasan peluang kerja membuat sebagian gepeng kembali mengalami kesulitan ekonomi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembinaan yang

hanya bersifat sementara belum mampu mengubah kebiasaan secara menetap. Oleh karena itu, keberlanjutan program menjadi hal yang sangat penting dalam penanganan gepeng.

Akibat belum kuatnya tindak lanjut, masih ditemukan gelandangan dan pengemis yang kembali turun ke jalan seperti sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa pola penanganan masih berulang setiap tahun dan belum memberi hasil yang signifikan. Dalam beberapa kasus, gepeng yang pernah mengikuti pembinaan bahkan kembali terjaring dalam penertiban berikutnya. Situasi ini menandakan bahwa penanganan yang dilakukan belum sepenuhnya menyentuh akar masalah mereka. Selain itu, belum adanya sistem monitoring pascarehabilitasi yang kuat membuat perkembangan kondisi mereka sulit dipantau. Jika keadaan ini terus terjadi, maka efektivitas program rehabilitasi sosial akan sulit meningkat. Oleh karena itu, perlu penguatan monitoring, pendampingan lanjutan, dan dukungan pemberdayaan ekonomi agar hasil pembinaan sosial bisa lebih bertahan lama.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Program Rehabilitasi Sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Jambi pada dasarnya telah berjalan melalui tahapan yang cukup lengkap, mulai dari penjangkauan, asesmen sosial, pembinaan sosial, hingga reunifikasi keluarga. Program ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam menangani gelandangan dan pengemis secara humanis dan terstruktur. Namun, jika dilihat dari perkembangan data tahun 2022–2024, jumlah gelandangan dan pengemis masih meningkat dan belum menunjukkan penurunan. Fakta di lapangan juga memperlihatkan bahwa sebagian gepeng yang telah mengikuti proses rehabilitasi masih kembali ke jalan. Berdasarkan analisis teori implementasi dari George C. Edward III, aspek komunikasi sudah berjalan cukup jelas tetapi belum berkelanjutan, sumber daya masih terbatas terutama pada jumlah pendamping dan dukungan ekonomi, disposisi pelaksana sudah cukup humanis namun belum konsisten dalam pendampingan, serta struktur birokrasi telah sistematis tetapi koordinasi lintas instansi dan monitoring pascarehabilitasi belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi program sudah berjalan, tetapi efektivitasnya belum maksimal.

Temuan di dalam penelitian ini belum kuatnya tindak lanjut setelah pembinaan menjadi faktor utama kembalinya gelandangan dan pengemis ke jalan. Banyak gepeng yang setelah dipulangkan tidak memperoleh pendampingan berkelanjutan, sehingga perubahan setelah pembinaan yang diharapkan hanya bersifat sementara. Fenomena gepeng yang kembali terjaring setiap tahun menunjukkan bahwa pola penanganan masih berulang dan belum

menyentuh akar masalah secara menyeluruh. Oleh karena itu, secara keseluruhan Program Rehabilitasi Sosial di Kota Jambi dapat dikatakan sudah berjalan tetapi belum efektif secara berkelanjutan. Diperlukan penguatan komunikasi berkelanjutan, penambahan sumber daya pendamping, serta sistem monitoring pascarehabilitasi yang lebih konsisten. Dengan perbaikan ini, diharapkan pembinaan sosial tidak hanya menghentikan aktivitas gepeng sementara, tetapi mampu mencegah mereka kembali ke jalan dalam jangka panjang.

Saran

Dinas Sosial perlu memperkuat pelaksanaan Program Rehabilitasi Sosial agar setiap tahap tidak hanya lengkap secara prosedur, tetapi juga benar-benar memberi dampak bagi gelandangan dan pengemis. Prosedur yang sudah ada sebaiknya diikuti dengan perencanaan yang lebih fokus dan berbasis data supaya penanganan gelandangan dan pengemis menjadi lebih tepat sasaran. Selain itu, evaluasi rutin terhadap perkembangan jumlah gepeng tahun 2022–2024 perlu dijadikan bahan untuk memperbaiki strategi program. Dinas Sosial juga perlu memastikan bahwa peserta rehabilitasi sudah siap kembali ke masyarakat sebelum dipulangkan. Dari sisi pelaksanaan, komunikasi program perlu dibuat lebih berkelanjutan melalui koordinasi yang rutin dan penyampaian informasi yang jelas kepada semua pihak terkait. Dengan cara ini, program tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga lebih efektif dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya, Dinas Sosial perlu memperkuat tindak lanjut setelah rehabilitasi melalui pendampingan yang berkelanjutan dan terukur. Pendampingan ini sebaiknya mencakup pemantauan kondisi sosial dan ekonomi gelandangan dan pengemis agar perubahan yang terjadi tidak hanya sementara. Pemerintah daerah juga perlu mengembangkan pola penanganan yang lebih menyentuh akar masalah, seperti pemberdayaan ekonomi dan penguatan dukungan keluarga. Secara umum, perbaikan program harus diarahkan pada keberlanjutan, bukan hanya pada keberhasilan proses pembinaan. Penambahan jumlah serta peningkatan kapasitas pendamping sosial menjadi langkah penting untuk mendukung monitoring yang lebih konsisten. Dengan upaya tersebut, diharapkan Program Rehabilitasi Sosial dapat mencegah gelandangan dan pengemis kembali ke jalan dan memberi dampak jangka panjang yang lebih nyata.

DAFTAR REFERENSI

- Amanda, I. P. (2020). Kebijakan publik (Teori, analisis, implementasi dan evaluasi kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, 1(1), 33-37. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>
- Bintang, C. R., Komeni, W. H., Azhari, R. A., & B. (2024). Peran pemerintah dalam upaya penanganan permasalahan gelandangan dan pengemis di Kota Jakarta. 4(2), 974-984. <https://doi.org/10.37680/almikraj.v4i02.5010>
- Fauzan, M. (2025). Pemberdayaan masyarakat melalui program rehabilitasi sosial oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. 1-9.
- Febriani, F. (2023). Kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan gelandangan dan pengemis (Gepeng) di Kota Pekanbaru. 1-10. <http://repository.uin-suska.ac.id/72232/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/72232/1/SKRIPSI>
- Ikhsan, M., Kamaruddin, K., Nisaa, F., Vio Vani, R., & Rahmanul, R. (2024). Implementasi kebijakan sosial dalam penanggulangan gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru. *Iapa Proceedings Conference*, 170. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1050>
- Kadek, N., Perianti, N., Antarini, L., Ema, K., & Dewi, M. (2025). Implementasi program rehabilitasi sosial dalam penanggulangan gelandangan dan pengemis di Kabupaten Karangasem. 28(01), 93-101.
- Lailiyah, I., Wulandari, R., & Anam, M. S. (2025). Peran Dinas Sosial dalam menangani kemiskinan di Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(2015), 683-690. <https://jurnal.padangtekno.web.id/index.php/menulis>
- Meifindo, N. H. (2025). Kolaborasi Dinas Sosial dan Satuan Polisi Pamong Praja dalam penanganan anak jalanan, gelandangan, dan pengemis di Kota Jambi Provinsi Jambi. 167-186.
- Meisya Marsella, G., & Ginna Febrita, E. N. W. (2024). Strategi penanggulangan pengemis anak pada Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. 01(02), 178-190.
- Muhajir, M. R., & Ritonga, F. U. (2023). Upaya penanggulangan gelandangan dan pengemis melalui program rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Medan. *Literasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Inovasi*, 3(1), 291-297. <https://doi.org/10.58466/literasi.v3i1.942>
- Rahmawati, M. (2023). Efektivitas tindakan Dinas Sosial dalam menanggulangi gelandangan dan pengemis (Gepeng) di Kabupaten Bogor. 11191110000011.
- Rianti, S. (2021). Pelaksanaan pembinaan gelandangan dan pengemis oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399-405.
- Sari, N. F., & Rfs, H. T. (2023). Kinerja Dinas Sosial dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Fakir Miskin). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 533-540.
- Subu, V. A., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2021). Analisis kebijakan program rehabilitasi sosial penanganan gelandangan pengemis pada Dinas Sosial Kota Serang: Studi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 823-831. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15791>
- Tazkia Rizky Widiana, Dyah Lituhayu, E. L. S. (2023). Evaluasi program rehabilitasi sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis di Provinsi Jawa Tengah. 1-23.

- Yasmin, T. S. (2023). Implementasi kebijakan Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam penanganan gelandangan dan pengemis. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, LVIII + 581.
- Zahra, N. S. R., Suparman, N., & Alia, S. (2022). Penerapan prinsip agile governance dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), 6167-6178. <https://doi.org/10.47492/jip.v3i5.2057>