

**MANAJEMEN PELAYANAN REHABILITASI SOSIAL  
DALAM PENANGANAN GELANDANGAN DAN  
PENGEMIS DI UPTD LIPONSOS KEPUTIH KOTA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi  
Administrasi Publik



**Oleh :**

**Fransiskus Arsenius Agung**

**NBI : 1111800067**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**MANAJEMEN PELAYANAN REHABILITASI  
SOSIAL DALAM PENANGANAN GELANDANGAN  
DAN PENGEMIS DI UPTD LIPONSOS KEPUTIH  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan  
Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi  
Administrasi Publik**



**Oleh :**

**Fransiskus Arsenius Agung**

**NBI : 1111800067**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLLTIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : **Fransiskus Arsenius Agung**

**NBI** : **1111800067**

**Judul** : **Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dalam  
Penanganan Gelandangan dan Pengemis di UPTD  
Liponsos Keputih Kota Surabaya**

**Surabaya, 22 Desember 2022**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya**

**Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP: 20120870103**

  
**Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si**

**NPP: 20110960463**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal Desember 2023

Dewan Penguji :

1. **Dr. BAMBANG KUSBANDRIJO, M.Si**
2. **ANGGRAENY PUSPANGTYAS, S.AP., M.AP**
3. **Dr. ADI SOESANTORO, M.Si**

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**(Dr. Anon Maduwinarti, M.P)**

NPP. 20120870103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fransiskus Arsenius Agung  
NBI : 1111800067  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Sosial  
Dalam Penanganan Gelandangan dan  
Pengemis di UPTD Liponsos Keputih  
Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagai dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 05 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Fransiskus Arsenius Agung)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45  
SURABAYATELP. 031 593 1800  
(Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiskus Arsenius Agung  
NBI/ NPM : 1111800067  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya saya yang berjudul :

**“Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 5 Januari 2023

Yang Menyatakan,

(Fransiskus Arsenius Agung)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan tanpa hambatan berarti.
2. Bapak dan Mama saya, yang telah dengan sabar memberikan saya dukungan dalam hampir segala aspek, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Saudara-saudara saya di Flores mau pun di Surabaya.
4. Kawan-kawan saya di kampus.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fransiskus Arsenius Agung  
Tempat, tanggal lahir : Ruteng, 19 Juli 2000  
Alamat tempat tinggal : Jl. Nginden VI-i  
Nomor telepon : 087811484412  
E-mail : [fhandi1907@gmail.com](mailto:fhandi1907@gmail.com)

### RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2018 – sekarang : Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya  
Tahun 2015 – 2018 : SMA Primadona Ruteng  
Tahun 2012 – 2015 : SMP Widya Bhakti Ruteng  
Tahun 2007 – 2012 : SDI Cunca Lawir



## RINGKASAN

### Fransiskus Arsenius Agung, 2022, **Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dalam Penanganan Gelandangan dan Pengemis di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya**

---

UPTD Liponsos Keputih merupakan sebuah lembaga Unit Pelaksana Teknis Dinas dari Dinas Sosial Kota Surabaya. UPTD Liponsos bertanggungjawab atas pelayanan sosial berupa rehabilitasi sosial kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, yang diantaranya adalah, Gelandangan dan Pengemis, Anak Jalanan, Lansia Terlantar, dan ODGJ yang terjaring razia oleh Satpol PP atau penyerahan langsung dari keluarga atau warga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami manajemen pelayanan rehabilitasi sosial dalam penanganan Gepeng di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya dengan menggunakan teori manajemen POAC dari George R. Terry, dan indikator yang di dalam Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPTD Liponsos Keputih. Hasil dari penelitian ini menerangkan sebuah fakta bahwa teori POAC menurut George R. Terry bertahan atau tidak gugur di UPTD Liponsos Keputih, dengan sedikit modifikasi pada indikator pengorganisasian, kualitas pelayanan yang dilai dengan menggunakan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 mengalami kekurangan pada indikator sarana dan pra sarana. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa manajemen pelayanan rehabilitasi sosial dalam penanganan gelandangan dan pengemis di UPTD Liponsos Keputih yang ditinjau menggunakan teori POAC dari George R. Terry dan kualitas pelayanannya dinilai menggunakan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 berjalan dengan cukup baik dan dalam pelaksanaannya sudah optimal. Dikatakan cukup baik karena salah satu indikator dalam Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 yaitu sarana dan pra sarana terjadi kekurangan dari beberapa sisi, khususnya pra sarana.

**KATA KUNCI: Manajemen, Pelayanan Publik, Kemenpan, Gepeng, Liponsos**

## SUNMARY

Fransiskus Arsenius Agung, 2022 *Management of Social Rehabilitation Services in Handling Homeless and Beggars at UPTD Liponsos Keputih Surabaya City*

---

*UPTD Liponsos Keputih is an agency of the Service Technical Implementation Unit of the Surabaya City Social Service. The UPTD Liponsos is responsible for social services in the form of social rehabilitation for Persons with Social Welfare Problems, which include Homeless and Beggars, Street Children, Neglected Elderly, and ODGJ who have been caught in raids by Satpol PP or direct submissions from families or residents. This study aims to find out and understand the management of social rehabilitation services in handling sprawl at UPTD Liponsos Keputih Surabaya City by using POAC management theory from George R. Terry, and indicators in the Public Service Standards Based on the Decree of the Minister of Administrative Reform (KEMENPAN) Number 63 /KEP/7/2003 is used to determine the quality of service at UPTD Liponsos Keputih. The results of this study explain the fact that the POAC theory according to George R. Terry survives or does not fail at the UPTD Liponsos Keputih, with slight modifications to organizational indicators, service quality is assessed using Public Service Standards Based on the Decree of the Minister for Administrative Reform (KEMENPAN) No. 63/KEP/7/2003 experienced a shortage of infrastructure and facilities indicators. The conclusion of this study is that the management of social rehabilitation services in handling homeless and beggars at UPTD Liponsos Keputih is reviewed using POAC theory from George R. Terry and the quality of services is assessed using Public Service Standards Based on the Decree of the Minister of Administrative Reform (KEMENPAN) Number 63/KEP /7/2003 went quite well and the implementation was optimal. It is said to be quite good because one of the indicators in the Public Service Standards is based on the Decree of the Minister for Administrative Reform (KEMENPAN) Number 63/KEP/7/2003, namely facilities and infrastructure are lacking from several sides, especially infrastructure.*

**KEYWORDS:** *Management, Public Services, Kemenpan, Gepeng, Liponsos*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah UPTD Liponsos Keputih Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Keputih Tegal No 32 Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si selaku Dosen Pembimbing Satu
4. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua.
5. Dosen-Dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik yang telah membantu administrasi perkuliahan dari awal sampai akhir.
7. Bapak Imam Muhaji, S.Kep., Ns selaku Kepala UPTD Liponsos Keputih
8. Seluruh pegawai UPTD Liponsos Keputih yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini.
9. Bapak Xaverius Simeon karena dengan keringat beliau saya sampai pada titik ini.
10. Mama Margaretha Heron sebab dengan doanya yang seluas langit menaungi di mana pun saya berada, saya merasa aman.

11. Ketiga kakak saya, Eugenius, Whollfardus dan Hadiayati yang selalu memberi semangat dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Mama Magdalena Muti dengan doanya yang tulus membimbing saya agar selalu tekun dan tak patah arang dengan hambatan yang saya jumpai selama saya kuliah.
13. Bapak Yohanes Haloem & Mama Bardetha Tia yang selalu memperhatikan tindaktanduk saya di dalam keheningan.
14. Aloisya Uumbu, pacar yang menyamar menjadi seorang penyemangat handal.
15. Sepupu-sepupu saya di Jogja, Surabaya dan Malang.
16. Bramtio Thampo, seorang teman sekaligus saudara yang membantu dalam banyak hal selama saya menyusun skripsi ini.
17. Arya. Aris, Izra, Dwiky, Kresna, Milady, Arief, Lino, dan Naufal yang dengan kehadiran mereka, saya hampir selalu senang saat menyusun skripsi.
18. Seluruh teman saya di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah menemani dari awal sampai akhir perkuliahan.
19. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan naskah skripsi ini.

Penulis mengucapkan mohon maaf atas kesalahan yang pernah sengaja atau tidak sengaja dilakukan. Semoga skripsi ini memberikan manfaat serta mendorong berbagai penelitian selanjutnya dengan hasil yang lebih baik lagi.

Surabaya, 09 Desember 2022



Fransiskus Arsenius Agung

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>IV</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>V</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>VI</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>VIII</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>IX</b>
<b>SUNMARY</b> .....	<b>X</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XVII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XVIII</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 <b>LATAR BELAKANG</b> .....	<b>1</b>
1.2 <b>RUMUSAN MASALAH</b> .....	<b>5</b>
1.3 <b>TUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>5</b>
1.4 <b>MANFAAT PENELITIAN</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 <b>PENELITIAN TERDAHULU</b> .....	<b>7</b>
2.2 <b>LANDASAN TEORI DAN KONSEP</b> .....	<b>12</b>
2.2.1 <b>Teori Pelayanan Publik</b> .....	<b>12</b>
2.2.2 <b>Teori Manajemen Publik</b> .....	<b>13</b>
2.2.3 <b>Teori Rehabilitasi Sosial</b> .....	<b>13</b>
2.2.4 <b>Konsep Gelandangan</b> .....	<b>15</b>

2.2.5	Konsep Pengemis.....	17
2.3	KERANGKA KONSEPTUAL.....	21
<b>BAB III</b>	.....	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>23</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	23
3.2	Fokus Penelitian.....	23
3.3	Lokasi Penelitian.....	24
3.4	Sumber Data .....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6	Metode Analisis.....	26
<b>BAB IV</b>	.....	<b>29</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>29</b>
4.1	HASIL PENELITIAN.....	29
4.1.1	Gambaran Umum UPTD Liponsos Keputih .....	29
4.1.2	Visi dan Misi UPTD Liponsos Keputih .....	29
4.1.3	Susunan Organisasi UPTD Liponsos Keputih.....	30
4.2	PENYAJIAN DATA.....	30
4.2.1	Planning menurut George R. Terry .....	31
4.2.2	Organizing menurut George R. Terry .....	32
4.2.3	Actuating menurut George R. Terry.....	33
4.2.4	Controlling menurut George R. Terry .....	34
4.2.5	Prosedur Pelayanan.....	35
4.2.6	Waktu Penyelesaian .....	37
4.2.7	Biaya Pelayanan.....	38
4.2.8	Produk Pelayanan .....	39
4.2.9	Sarana dan Prasarana .....	40
4.2.10	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	42
4.3	PEMBAHASAN .....	43
4.3.1	Planning menurut George R. Terry .....	43

4.3.2	Organizing menurut George R. Terry .....	44
4.3.3	Actuating menurut George R. Terry .....	44
4.3.4	Controlling menurut George R. Terry .....	45
4.3.5	Prosedur pelayanan .....	45
4.3.6	Waktu Penyelesaian .....	46
4.3.7	Biaya Pelayanan.....	47
4.3.8	Produk Pelayanan .....	47
4.3.9	Sarana dan Prasarana .....	47
4.3.10	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	48
4.3.11	Data Keluar-Masuk PMKS .....	48
4.3.12	Temuan di Lokasi Peneliti.....	49
<b>BAB V</b>	.....	<b>51</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>51</b>
5.1	KESIMPULAN.....	51
5.2	SARAN .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah PMKS .....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4. 1 Data keluar masuk PMKS .....	48



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Dasar Pemikiran .....	22
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data .....	26
Gambar 4. 1 Susunan Organisasi UPTD Liponsos Keputih .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 1 Surat Rekomendasi Penelitian.....	57
Lampiran 2 1 Dokumentasi Wawancara.....	58
Lampiran 3 1 Transkrip Wawancara 1.....	59
Lampiran 4 1 Transkrip Wawancara 2.....	60
Lampiran 5 1 Hasil Turnitin.....	61
Lampiran 6 1 Kartu Bimbingan Skripsi I.....	62
Lampiran 7 1 Kartu Bimbingan Skripsi II.....	63
Lampiran 8 1 Lampiran Revisi.....	64