

**EFEKTIVITAS PEMBINAAN DAN PELATIHAN  
GELANDANGAN DAN PENGEMIS OLEH  
DINAS SOSIAL DAN PEMAKAMAN KOTA PEKANBARU**

**Yuki Deli A.M**

Email : [yuki\\_malau35@yahoo.co.id](mailto:yuki_malau35@yahoo.co.id)

**Dibimbing oleh Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si**

Email: [febby\\_sasha@yahoo.co.id](mailto:febby_sasha@yahoo.co.id)

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

*Abstract*

*The Effectivity of Homeless and Beggars Founding and Training Implemented by the Social and Cemetery Departement of Pekanbaru City. . And the purpose of this research are to know the efectivity of the founding and training of homeless and beggars by the Departement of Social and Cemetery of Pekanbaru and factors concerning the halt of progress of the founding and training. This research using the method of qualitative descriptive and data collection technique by the way of observation, interview, and library research obtained by research informant that has been predetermined based on snowball sampling technique. Based on research result that has been done based on the concept and theory researcher found out that the homeless and beggars founding and training provided by Pekanbaru's Department of Social and Cemetery is not yet effective. This can be seen by the many homeless and beggars still lurking in Pekanbaru*

**Keywords:** *Effectivity, Founding And Training, Source Approach, Process Approach, Targeted Approach*

**PENDAHULUAN**

Gelandangan dan pengemis merupakan suatu masalah sosial yang keberadaannya dapat mengganggu ketertiban sosial, khususnya di kota-kota besar Indonesia seperti Kota Pekanbaru.

**Tabel 1.1. Jumlah Gelandangan dan Pengemis di Kota Pekanbaru**

<b>Tahun</b>	<b>Gelandangan dan Pengemis yang Terjaring</b>	<b>Gepeng Urban</b>	<b>Penduduk Tempatan</b>	<b>Keterangan</b>
2008	204 Orang	119 Orang	85 Orang	Daerah asal gepeng urban: Aceh, Jambi, Sumatra Utara, Sumatra Barat, Palembang serta Pulau Jawa dan Kalimantan
2009	264 Orang	178 Orang	86 Orang	Populasi gepeng jan s/d Des 2009
2010	278 Orang	180 Orang	98 Orang	Populasi gepeng jan s/d Des 2010
2011	254 Orang	191 Orang	63 Orang	Populasi gepeng jan s/d Des 2011
2012	242 Orang	170 Orang	72 Orang	Populasi gepeng jan s/d Des 2012
2013	209 Orang	120 Orang	89 Orang	Populasi gepeng jan s/d Des 2013
<b>Jumlah</b>	1451 Orang	958 Orang	493 Orang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Populasi Tahun 2008-pertengahan tahun 2013</li> <li>• Setiap tahunnya terdapat beberapa orang yang terjaring lebih dari satu</li> </ul>

**Sumber:** Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru 2014

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa gelandangan dan pengemis yang terdapat di Kota Pekanbaru justru paling banyak berasal dari luar Kota Pekanbaru. Dari tabel juga dapat disimpulkan bahwa beberapa gelandangan dan pengemis meskipun sudah terazia tetap tidak jera dan takut untuk menjadi gelandangan dan pengemis lagi, membuktikan bahwa razia saja tidak mampu untuk mengatasi masalah gelandangan dan pengemis.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengatasi masalah gelandangan dan pengemis, khususnya Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang memang berhubungan secara langsung serta bertanggungjawab untuk menjaga ketertiban sosial. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru adalah dengan memberikan pembinaan dan pelatihan bagi gelandangan dan pengemis yang berhasil dijaring oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang bekerjasama dengan satuan Polisi Pramong Praja/SATPOL PP Kota Pekanbaru dan Polresta.

Pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru kepada gelandangan dan pengemis yang berada di Kota Pekanbaru masih hanya bersifat non panti dan diwujudkan melalui Kegiatan Pemberdayaan eks Penyandang Penyakit Sosial. Kegiatan Pemberdayaan eks Penyandang Penyakit Sosial ini dimaksudkan agar hilangnya permasalahan gelandangan dan pengemis dalam tata kehidupan dan penghidupan sosial para bekas gelandangan dan pengemis yang diliputi rasa harga diri, kepercayaan diri, tanggung jawab sosial serta kemauan dan berkemampuan melakukan fungsi sosialnya

dalam kehidupan dan penghidupan masyarakat.

Adapun yang menjadi tujuan dari Kegiatan Pemberdayaan eks Penyandang Penyakit Sosial ini ialah sebagai berikut:

- a. Memperlakukan gelandangan dan pengemis berikut keluarganya dan lingkungan sosialnya sebagai subjek dan titik sentral usaha penanggulangan terhadap Tuna Sosial
- b. Meningkatkan perlindungan dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial kepada gelandangan dan pengemis berikut keluarganya dan lingkungan sosialnya agar mereka tetap dapat memperoleh kesempatan dan peluang yang sama untuk mengembangkan usaha agar dapat meningkatkan pendapatannya
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia gelandangan dan pengemis serta keluarganya dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, perilaku, keterampilan kerja atau keterampilan berusaha sesuai kemampuan agar dapat menjalankan penghidupannya secara mandiri.

Kegiatan Pemberdayaan eks Peyandang Penyakit Sosial dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru bekerjasama dengan beberapa personal yang diundang untuk memberikan pelatihan selama sepuluh hari. Setelah melakukan Kegiatan Pemberdayaan tersebut maka Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru akan memberikan modal bagi gelandangan dan pengemis yang mengikuti pembinaan dan pelatihan tersebut sambil terus dimonitoring selama tiga bulan sekali.

**Tabel 1.2. Tindakan Yang Diberikan Terhadap Gelandangan dan Pengemis Oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru**

Tahun	Gelandangan dan Pengemis yang Terjaring	Dipulangkan (Gepeng Urban)	Dipulangkan (Penduduk Tempatan)	Penerima Pembinaan dan Pelatihan
2008	204 Orang	58 Orang	85 Orang	15 Orang
2009	264 Orang	60 Orang	86 Orang	20 Orang
2010	278 Orang	50 Orang	98 Orang	20 Orang
2011	254 Orang	50 Orang	63 Orang	20 Orang
2012	242 Orang	50 Orang	72 Orang	10 Orang
2013	209 Orang	78 Orang	89 Orang	15 Orang
<b>Jumlah</b>	<b>1451 Orang</b>	<b>346 Orang</b>	<b>493 Orang</b>	<b>100 Orang</b>

Sumber: Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru 2014

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hanya sedikit gelandangan dan pengemis yang dapat mengikuti pembinaan dan pelatihan bila dibandingkan dengan jumlah gelandangan dan pengemis yang

terazia dan yang dipulangkan, padahal jumlah gelandangan dan pengemis yang merupakan penduduk tempatan (berdomisili di Kota Pekanbaru) lumayan banyak.

**Tabel 1.3 Jumlah Gelandangan dan Pengemis yang Mengikuti dan Tidak Mengikuti Pembinaan dan Pelatihan**

Tahun	Jumlah Gelandangan dan Pengemis	Yang Tidak Diberi Pelatihan	Diberi Pelatihan	Jumlah / Jenis Keterampilan
2006	200 Orang	200 Orang	-	-
2007	174 Orang	144 Orang	30 Orang	Olah Pangan dan Kerajinan
2008	204 Orang	189 Orang	15 Orang	Olah Pangan dan Kerajinan
2009	264 Orang	244 Orang	20 Orang	Sol Sepatu
2010	278 Orang	258 Orang	20 Orang	Olah Pangan/Kue
2011	254 Orang	234 Orang	20 Orang	Olah Pangan/Kue
2012	242 Orang	232 Orang	10 Orang	Sol Sepatu
2013	209 Orang	194 Orang	15 Orang	Sol Sepatu

Sumber: Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru 2014

Tabel di atas menegaskan kembali bahwa dari sekian banyaknya gelandangan dan pengemis yang terazia hanya sedikit yang diberikan pembinaan dan pelatihan. Pemberian pelatihanpun masih bersifat monoton hanya sebatas keterampilan pembuatan pangan dan sol sepatu.

Dari data yang ada, maka peneliti menemukan beberapa fenomena yang masih ada dalam pembinaan dan pelatihan gelandangan dan pengemis yang dilakukan

oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Masih belum terasanya dampak pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam menekan jumlah gelandangan dan pengemis yang ada di Kota Pekanbaru
2. Masih banyak gelandangan dan pengemis yang terjaring oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang tidak bisa mengikuti pembinaan

- dan pelatihan yang diadakan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru
3. Jenis pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru masih bersifat monoton

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan, yakni:

1. Apakah pembinaan dan pelatihan terhadap gelandangan dan pengemis yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru telah efektif?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru terhadap gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru

## TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pembinaan dan pelatihan gelandangan dan pengemis yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pembinaan dan pelatihan gelandangan dan pengemis oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru

### b. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis ada dua, yaitu:
  - a. Sebagai rangsangan ilmu melalui penulisan karya ilmiah serta melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang di dapat selama kuliah

- b. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang meneliti permasalahan yang sama mengenai efektivitas pembinaan dan pelatihan gelandangan dan pengemis
2. Secara praktis yaitu sebagai bahan masukan atau rekomendasi bagi Pemerintah Kota Pekanbaru khususnya Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam melaksanakan pembinaan dan pelatihan gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru

## KONSEP TEORITIS

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari berasal lain. Menurut **Nyoman Sumaryadi (2005:105)** efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. Organisasi dapat dikatakan efektif bila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

**Foster dan Karen (2001:11)** mengungkapkan bahwa pembinaan lebih tepat ditujukan untuk sisi perilaku manajemen manusia. Pembinaan berarti kegiatan yang terus menerus memberi berbagai arahan dan dukungan. Pembinaan merupakan proses berkelanjutan. Pembinaan yang berkelanjutan merupakan suatu cara untuk mendukung pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan. Menurut **Handoko (2001:104)** pelatihan yang diberikan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci, dan rutin.

Menurut **Lubis dan Martani (1998:56)** terdapat tiga pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi, yaitu:

1. Pendekatan Sumber (Resource Approach) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan Proses (Process Approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan Sasaran (Goal Approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Menurut **Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial Departemen Sosial RI (2010:9)** upaya penanggulangan atau penanganan gelandangan pengemis harus dilaksanakan melalui serangkaian proses, yaitu:

1. Pendekatan awal. Adalah serangkaian kegiatan untuk mendapatkan pengakuan/dukungan/bantuan dan peran serta dalam pelaksanaan program, termasuk upaya memperoleh gambaran potensialitas sumber-sumber pelayanan. Pendekatan awal, meliputi:
  - a. Orientasi dan konsultasi. Adalah kegiatan pengenalan program pelayanan kepada pemerintah daerah, instansi-instansi teknis, dan pilar-pilar partisipasi usaha kesejahteraan sosial yang terkait untuk mendapatkan pengesahan/pengakuan, dukungan/ bantuan, peran/ sertanya dalam pelaksanaan program
  - b. Identifikasi. Adalah kegiatan upaya untuk memperoleh data yang lebih rinci tentang gelandangan dan pengemis serta potensi lingkungan, termasuk sumber-sumber pelayanan

dan pasaran kerja usaha, fasilitas dan garis kemudahan.

- c. Motivasi. Adalah kegiatan pengenalan program kepada gelandangan dan pengemis untuk menumbuhkan keinginan dan dorongan yang tinggi dalam mengikuti dan melaksanakan program atau pelayanan rehabilitasi sosial.
  - d. Seleksi. Adalah kegiatan pengelompokan/klasifikasi gelandangan dan pengemis yang sudah dimotivasi, untuk menentukan siapa yang memenuhi persyaratan dan yang tidak dapat diterima menjadi calon penerima pelayanan. Tujuan seleksi adalah untuk memperoleh calon klien secara difinitif, sehingga dalam mengikuti program pelayanan dan rehabilitasi calon klien sudah siap dan mantap.
2. Penerimaan. Adalah serangkaian kegiatan administratif maupun teknis yang meliputi registrasi dan penempatan dalam program pelayanan yang dilaksanakan pada saat calon penerima pelayanan hasil seleksi. Tahap ini terdiri dari:
    - a. Registrasi. Adalah kegiatan administratif pencatatan dalam buku penerimaan induk pelayanan dan mengkompilasikan berbagai formulir isian untuk mendapatkan penerimaan pelayanan dengan segala informasi/biodatanya
    - b. Studi kasus. Merupakan suatu teknik pekerja sosial untuk mempelajari permasalahan yang dihadapi klien melalui penggalian latar belakang kehidupan klien, riwayat permasalahan, keadaan keluarga dan orang-orang terdekat dengannya, keinginannya, kekecewaan, potensi dan hal-hal yang dipandang berkaitan dengan masalah klien. Pengumpulan data atau informasi melalui

- wawancara langsung dan tidak langsung terkait dengan orang-orang terdekat dengan klien
- c. Penempatan dalam program rehabilitasi sosial (assessment). Adalah kegiatan penempatan klien dalam program bimbingan keterampilan kerja berdasarkan pengelompokan data tentang minat dan bakat serta kemungkinan penempatan-penempatan di lapangan kerja
  3. Pengungkapan dan penelaahan masalah (assessment). Adalah upaya untuk menelusuri, menggali data penerimaan pelayanan, faktor-faktor penyebab masalahnya, tanggapan serta kekuatan-kekuatannya dalam upaya membantu dirinya sendiri, hal ini dapat dikaji, dianalisa dan diolah untuk membantu upaya rehabilitasi sosial dan resosialisasi bagi peserta. Adapun aspek-aspek dalam assessment meliputi: fisik, mental dan sosial.
  4. Pelaksanaan Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial. Merupakan pelaksanaan kegiatan pelayanan dan rehabilitasi sosial di dasarkan pada assessment yang dilakukan oleh pekerja sosial. Hasil assessment tersebut merupakan proses yang berkelanjutan, artinya hasil assessment dilakukan tidak hanya diawali dengan proses pemberian pelayanan tetapi juga dilakukan disaat proses sedang berlangsung dan diakhiri proses pelayanan. Adapun kegiatan ini meliputi:
    - a. Bimbingan fisik.
    - b. Bimbingan mental
    - c. Bimbingan sosial
    - d. Bimbingan keterampilan kerja
  5. Resosialisasi. Adalah serangkaian kegiatan bimbingan yang bersifat dua arah yaitu di satu sisi untuk mempersiapkan klien (gelandangan dan pengemis) agar dapat berintegrasi penuh ke dalam kehidupan dan penghidupan masyarakat secara normatif dan di satu pihak lagi untuk mempersiapkan masyarakat khususnya masyarakat daerah asal atau lingkungan masyarakat di lokasi penempatan kerja/usaha klien dalam hal ini gelandangan dan pengemis agar mereka dapat menerima, memperlakukan dan mengajak serta untuk berintegrasi dengan kegiatan kemasyarakatan.
  6. Penyaluran. Merupakan serangkaian kegiatan yang diarahkan untuk mengembalikan penerima pelayanan ke dalam kehidupan dan penghidupan di masyarakat secara normatif baik di lingkungan keluarga, masyarakat daerah awal maupun ke jalur lapangan kerja/usaha mandiri (wirausaha)
  7. Bimbingan lanjut. Merupakan serangkaian kegiatan bimbingan yang diarahkan kepada klien dan masyarakat guna lebih dapat memantapkan, meningkatkan dan mengembangkan kemandirian klien dalam kehidupan dan penghidupan yang layak. Tahap bimbingan lanjut secara operasional dilaksanakan melalui tiga tahap, yakni:
    - a. Bimbingan peningkatan kehidupan bermasyarakat dan peran serta dalam pembangunan.
    - b. Bantuan pengembangan usaha/bimbingan peningkatan keterampilan
    - c. Bimbingan pemantapan/kemandirian/peningkatan usaha
  8. Bantuan pengembangan usaha/bimbingan peningkatan keterampilan. Adalah serangkaian kegiatan yang diarahkan kepada penerima pelayanan dalam bentuk penerimaan bantuan ulang baik berupa peralatan maupun bahan bantuan permodalan maupun pemantapan

keterampilan sehingga jenis usaha/kerjanya lebih berkembang.

9. Evaluasi. Adalah kegiatan untuk memastikan apakah proses dan rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis berlangsung sesuai rencana yang telah ditetapkan, pekerja sosial wajib melakukan evaluasi terhadap setiap proses dan hasil pertolongan yang dilalui dan kemudian diambil apakah secara keseluruhan proses telah berjalan dengan baik dan dapat dilakukan pengakhiran pelayanan.
10. Terminasi atau pengakhiran pelayanan. Pengakhiran dilaksanakan untuk memastikan hasil umum evaluasi terhadap klien telah dapat menjalankan fungsi sosialnya secara wajar dan mampu menjadi warga negara masyarakat yang bertanggungjawab. Dalam hal ini dipersiapkan klien dalam proses pengakhiran berjalan wajar, dimana pemutusan pelayanan tidak menimbulkan konflik psikologis yang dapat mengganggu klien.

## **METODE**

Penelitian bersifat kualitatif, sebab penilaian efektivitas mengenai pembinaan dan pelatihan gelandangan dan pengemis merupakan penelitian yang terkait antara antara berhasil tidaknya program tersebut, kesesuaian dengan perkembangan zaman. Untuk itu peneliti berasumsi bahwa jenis penelitian yang cocok dengan permasalahan ini adalah kualitatif dengan menggunakan prosedur-prosedur analisis menurut waktu setelah tindakan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yakni data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang merupakan sumber informasi untuk memperoleh jawaban dari permasalahan ini,

yaitu mengenai tanggapan informan tentang pelaksanaan pembinaan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru, maupun informasi lainnya yang diperlukan, serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan dokumen-dokumen, hasil-hasil penelitian lainnya, buku-buku yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

Dalam menganalisa data digunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subyek/obyek penelitian kemudian dianalisa dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya. Setelah seluruh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul maka informasi tersebut akan dianalisa dengan teknik triangulasi data. Selanjutnya ditambahkan dengan data dan keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian untuk kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas Pembinaan dan Pelatihan Gelandangan dan Pengemis oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru**

Pembinaan dan pelatihan merupakan salah satu hal yang dibutuhkan dan digunakan sebagai strategi yang digunakan untuk mengatasi masalah gelandangan dan pengemis yang ada. Pelaksanaan pembinaan dan pelatihan menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan khususnya bagi setia pihak

yang terkait agar pembinaan dan pelatihan dapat berjalan dengan efektif dan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran yang diharapkan untuk mengatasi masalah gelandangan dan pengemis yang ada.

Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. Efektivitas pada umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian, pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Oleh sebab itu efektivitas pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dapat dilihat dari tingkat pencapaian Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam memberikan dan melakukan pembinaan dan pelatihan terhadap gelandangan dan pengemis dalam rangka untuk menekan atau mengurangi jumlah gelandangan dan pengemis yang ada di Kota Pekanbaru.

Untuk mengukur efektivitas pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru terhadap gelandangan dan pengemis, peneliti menggunakan teori **Lubis dan Martani (1998:56)**, yang mengukur efektivitas dari input, proses dan output. Maka Efektivitas Pembinaan dan Pelatihan Gelandangan dan Pengemis oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dapat dilihat melalui indikator sebagai berikut:

### **1. Pendekatan Sumber (Input), meliputi:**

Pendekatan Sumber (Resource Approach) menurut **Lubis dan Martani (1998)** dalam bukunya *Teori Organisasi* yakni mengukur efektivitas dari input.

Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

#### a. Dana yang tersedia untuk melaksanakan pembinaan dan pelatihan

Sejak tahun 2008 dana yang digunakan untuk melaksanakan pembinaan dan pelatihan bersumber dari APBD Kota Pekanbaru yang sebelumnya berasal dari APBN. Dana yang disediakan APBD Kota Pekanbaru untuk pelaksanaan pembinaan dan pelatihan tidak menentu dan tidak dipengaruhi oleh jumlah peserta dan jenis pembinaan dan pelatihan yang dilakukan

Dana yang tersedia telah cukup memadai untuk melakukan pembinaan dan pelatihan non panti selama ini karena besar dana yang disediakan pemerintah Kota Pekanbaru merupakan hasil dari proposal yang diajukan dan direncanakan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam perencanaan pelaksanaan pembinaan. Sedikit banyaknya jumlah peserta yang mengikuti pembinaan dan pelatihan ternyata bukan ditentukan oleh dana.

#### b. SDM yang memberikan pembinaan dan pelatihan

Setiap tahunnya pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru akan menentukan orang-orang yang dianggap menguasai dan mampu menyampaikan setiap materi pembinaan dan pelatihan yang telah ditentukan untuk diberikan terhadap gelandangan dan pengemis yang mengikuti pembinaan dan pelatihan. Oleh karena itu setiap tahunnya orang-orang yang akan memberikan materi pembinaan dan pelatihan bisa saja.

Setiap materi yang ditetapkan tentunya diharapkan dapat dipahami dan dimengerti oleh peserta yang mengikuti

program pembinaan dan pelatihan agar setiap materi yang disampaikan dapat menjadi bekal yang mampu merubah kehidupan peserta yang mengikuti pembinaan dan pelatihan ke depannya. Oleh karena itu kualitas dari pemberi materi pembinaan dan pelatihan tentunya menjadi hal yang sangat penting agar hal tersebut bisa dicapai. Bukan hanya mampu menguasai setiap materi yang akan mereka sampaikan, namun juga harus mampu menyampaikan setiap materi pembinaan dan pelatihan dengan cara yang sederhana, mudah dimengerti dan diterima oleh peserta pembinaan dan pelatihan.

Dinas Sosial dan Pemukiman Kota Pekanbaru telah berupaya dengan baik dalam memilih dan menentukan setiap orang yang akan menyampaikan materi sesuai dengan materi yang mereka tentukan. Kualitas dari pemberi materi dan pelatihan pun terbilang sangat baik, baik dari segi penguasaan materi maupun dari segi penyampaian karena setiap gelandangan dan pengemis dapat memahami dan menguasai setiap materi yang mereka sampaikan.

c. Saranan Prasarana yang digunakan untuk melaksanakan pembinaan dan pelatihan

Saat ini materi pembinaan diberikan dengan metode ceramah layaknya seminar sedangkan materi pelatihan diberikan dengan bentuk lokakarya atau praktik langsung. Dengan demikian pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemukiman Kota Pekanbaru memerlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk dalam melaksanakan pembinaan dan pelatihan khususnya dalam pemberian pelatihan berupa keterampilan.

Sarana dan prasarana dalam melakukan pembinaan dan pelatihan yang bersifat non panti telah sangat memadai termasuk dalam tempat berlangsungnya kegiatan, sarana pendukung materi

pembelajaran serta alat-alat praktik. Namun untuk pembinaan yang bersifat panti belum bisa dilaksanakan karena belum tersediannya panti yang mampu menampung beberapa orang gelandangan dan pengemis untuk kurun waktu yang cukup lama sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembinaan dan pelatihan tersebut.

## 2. Pendekatan Proses, meliputi:

Menurut **Lubis dan Martani (1998)** pendekatan Proses (Process Approach) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

1. Tahapan awal

a. Orientasi dan konsultasi

Proses ini merupakan tahap dimana Dinas Sosial dan Pemukiman Kota Pekanbaru terlebih dahulu mensosialisasikan terhadap semua pihak yang terkait seperti SATPOL PP, Polresta Pekanbaru dalam proses penertiban dan juga dengan berbagai individu lainnya yang ditunjuk sebagai pemberi materi dalam proses pemberian pembinaan dan pelatihan.

Dalam tahap ini telah terjadi komunikasi atau koordinasi yang baik antara semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan program pembinaan dan pelatihan. Mulai dari penjarangan atau penertiban dan identifikasi yang dilakukan oleh Satpol PP dan Polresta, dana yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru untuk pelaksanaan program pembinaan dan pelatihan tersebut serta setiap individu-individu yang ditunjuk sebagai pemberi materi-materi yang ada, semuanya telah terjalin cukup baik sehingga setiap pihak dapat mengerti dan menjalankan perannya masing-masing dengan baik pula.

## b. Identifikasi

Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh profil dari gelandangan dan pengemis secara lebih rinci serta potensi yang mereka miliki yang tentunya akan memudahkan pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru untuk lebih memahami dan mengenal gelandangan dan pengemis.

Dalam tahap identifikasi terdapat kekurangan meskipun pelaksanaannya telah dilaksanakan terhadap semua gelandangan dan pengemis, baik yang mengikuti maupun yang tidak mengikuti pembinaan dan pelatihan namun Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam hal ini juga dianggap lalai karena terdapat beberapa data gelandangan dan pengemis yang bisa berubah setiap tahunnya dan juga terdapat data yang kurang rinci terkait gelandangan dan pengemis serta metode identifikasi yang kurang efektif karena sebagian besar berharap dengan formulir yang diisi oleh gelandangan dan pengemis.

## c. Motivasi

Tahap ini menjadi sangat penting mengingat beragamnya motivasi para gelandangan dan pengemis dalam menjalankan profesi ini, seperti keterbatasan fisik, tidak ada lahan pekerjaan, tidak mau berupaya dan lain sebagainya. Kebanyakan motivasi gelandangan dan pengemis yang ada ialah mereka ingin mendapatkan penghasilan dengan cara yang mudah tanpa mau berusaha, karena itu mereka mau membuang harga dirinya untuk menjadi gelandangan dan pengemis dari satu tempat ke tempat yang lain untuk mendapatkan penghasilan yang besar. Dalam hal ini, mental, motivasi dan cara pandang gelandangan dan pengemislah yang menjadi masalah utama.

Tahap motivasi memang telah dilakukan oleh pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru agar banyak yang mau mengikuti pembinaan dan

pelatihan namun sasaran pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam program pembinaan dan pelatihan sudah tidak tepat sasaran. Banyak dari peserta pembinaan dan pelatihan yang hanya merupakan pengangguran yang sudah memiliki tempat tinggal dan sulitnya mencari gelandangan dan pengemis yang bersedia mengikuti program ini menjadi alasan pengalihan sasaran program ini.

## d. Seleksi

Proses ini dilakukan agar nantinya peserta yang mengikuti pembinaan dan pelatihan ini ialah gelandangan dan pengemis yang memang benar-benar mau serius dan kooperatif mengikuti setiap tahap pembinaan dan pelatihan dan mau merubah hidupnya menjadi lebih baik.

Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru telah melakukan proses seleksi dengan seksama terlebih dahulu sebelum menentukan peserta pembinaan dan pelatihan sehingga peserta yang mengikuti pembinaan dan pelatihan ialah peserta yang sudah benar-benar serius untuk mengikuti program pembinaan dan pelatihan. Namun dalam tahap ini akhirnya terdapat kekurangan karena peserta yang mereka seleksi bukan hanya asli gelandangan dan pengemis yang menjadi sasaran program namun juga pihak lain yang bukan menjadi sasaran program ini

## 2. Penerimaan

### a. Registrasi

Proses administratif ini menjadi sangat penting karena tujuan dilakukan tahap ini ialah sebagai arsip untuk pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru, yang untuk waktu atau tahap ke depannya bisa menjadi sumber informasi dan evaluasi yang penting bagi mereka.

Proses administrasi atau pencatatan menjadi hal yang kurang diberi perhatian ataupun dianggap sepele, padahal pencatatan sangat penting sebagai arsip yang akan

menjadi sumber informasi dan evaluasi ke depannya yang pastinya tetap dibutuhkan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru terkait dengan peserta pembinaan dan pelatihan.

#### b. Studi kasus

Tujuan dari tahap ini lebih dalam dari tahap identifikasi dan lebih dikerucutkan hanya kepada peserta yang telah diseleksi. Pertanyaan-pertanyaan dalam tahap ini lebih dalam dan memerlukan kedekatan personal yang harus mulai dibangun oleh pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang tentunya akan membantu Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru semakin mengenal dan memahami mereka. Tahap ini dilakukan bukan hanya kepada peserta namun juga teradap keluarga dan lingkungan peserta.

Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru sebenarnya telah berupaya membangun kedekatan dan menggali lebih dalam tentang peserta pembinaan dan pelatihan, mencoba mempelajari dan memahami peserta, namun terdapat kelemahan di dalamnya, yaitu wawancara masih hanya dilakukan dengan peserta padahal untuk lebih mengenal dan memahami peserta dibutuhkan informasi dari keluarga dan lingkungan dimana peserta berada.

#### c. Penempatan dalam program rehabilitasi sosial.

Setiap materi pembinaan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang diwujudkan melalui Kegiatan Pemberdayaan eks Penyakit Sosial saat ini masih ditentukan hanya oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru saja. Dalam hal ini jenis materi-materi yang diberikan terhadap gelandangan dan pengemis masih bersifat satu jenis tiap tahunnya, sehingga seluruh

gelandangan dan pengemis mendapatkan jenis materi yang sama.

Proses penempatan dalam program pembinaan dan pelatihan belum dilaksanakan karena jenis pembinaan dan pelatihan yang diadakan setiap tahun hanya satu jenis. Sehingga gelandangan dan pengemis hanya mengikuti pembinaan dan pelatihan yang telah ditentukan dan disediakan padahal belum tentu itu yang mereka inginkan dan butuhkan dan bakat serta minat antara yang satu bisa saja berbeda.

#### 3. Pengungkapan dan pemahaman masalah

Proses ini adalah proses untuk lebih mengenal, memahami serta mempelajari gelandangan dan pengemis secara lebih dalam lagi serta masalah-masalah yang mereka hadapi, cara berpikir, kondisi fisik, mental ataupun lingkungan gelandangan dan pengemis yang pastinya akan membantu dalam membantu gelandangan dan pengemis keluar dari masalahnya.

Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru telah berusaha untuk memahami para peserta pembinaan dan pelatihan dan masalah-masalah yang mereka hadapi. Hanya saja dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa hal yang kurang mereka tanyakan lebih dalam khususnya di bidang mental dan sosial karena berbagai alasan terutama keengganan dan kelalaian mereka.

#### 4. Pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi sosial

Pembinaan dan pelatihan yang dilakukan yang diwujudkan melalui Kegiatan Pemberdayaan eks Penyakit Sosial dilakukan memuat berbagai materi yang dianggap perlu untuk membantu gelandangan dan pengemis keluar dari masalahnya, yang meliputi: bimbingan mental, bimbingan sosial, bimbingan fisik dan bimbingan keterampilan.

Pelaksanaan pembinaan dan pelatihan telah terlaksana dengan baik dan seluruh bidang bimbingan yang diperlukan baik bidang fisik, sosial, mental dan keterampilan tetap terlaksana setiap tahunnya. Namun yang masih kurang ialah keseimbangan bahan materi. Selama sepuluh hari materi yang lebih banyak peserta dapatkan kebanyakan masih di bidang keterampilan. Dan juga jenis keterampilan yang masih belum bervariasi dan belum berdasarkan acuan bakat dan keinginan peserta.

#### 5. Resosialisasi

Resosialisasi diperlukan agar ketika peserta selesai mengikuti pembinaan dan pelatihan, mereka siap untuk kembali ke lingkungannya serta mereka mendapat dukungan dari lingkungan. Hal ini akan semakin membantu gelandangan dan pengemis untuk memulai kehidupan barunya secara lebih baik. Sejauh ini Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru melakukan resosialisasi masih hanya kepada gelandangan dan pengemis ketika di acara penutupan Kegiatan Pemberdayaan eks Penyandang Penyakit Sosial. Resosialisasi diberikan masih hanya kepada peserta pembinaan dan pelatihan itupun hanya dengan metode seminar.

#### 6. Penyaluran

Tahapan ini dilakukan setelah proses pembinaan dan pelatihan terakhir dimana Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru menemani para peserta dan mengantarkan mereka kembali ke keluarga dan lingkungannya. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru tidak mengerjakan tahap ini dan membuktikan mereka kurang serius dalam mengerjakan proses akhir dari program pembinaan dan pelatihan. Alasan pembinaan masih bersifat non panti dan waktu pembinaan yang hanya

sedikit menjadi alasan untuk tidak melakukan tersebut.

#### 7. Bimbingan lanjut

Bimbingan ini dilakukan ketika para peserta telah kembali ke keluarga dan lingkungan mereka. Sembari tetap melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap mereka, mereka tetap diingatkan kembali apa yang telah mereka pelajari dan tetap dibimbing dan dimotivasi untuk terus berusaha. Tahap bimbingan terdiri dari tiga tahap, yakni: bimbingan peningkatan kehidupan masyarakat dan peran serta dalam pembangunan, bantuan pengembangan usaha, bimbingan pemantapan kemandirian/peningkatan usaha

Setiap peserta yang menerima pembinaan dan pelatihan seharusnya tetap berada dalam pemantauan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru agar mereka dapat mengetahui perkembangan kehidupan para peserta. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru kurang serius dalam mengerjakannya. Pengawasan yang tidak menentu jadwalnya bahkan peserta pembinaan dan pelatihan yang telah lama dibina yang tidak diawasi kembali menjadi salah faktor sulitnya terjadi bimbingan lanjutan. Namun untuk pemberian bantuan modal usaha sudah terlaksana dengan baik walaupun pada akhirnya banyak yang tidak digunakan karena pemantauan yang kurang.

#### 8. Bantuan pengembangan usaha/bimbingan peningkatan keterampilan

Proses ini dilakukan apabila dari hasil pemantauan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru, terdapat peserta yang berhasil mengembangkan usahanya dengan baik dan perlu modal atau bantuan untuk mengembangkannya. Sampai sejauh ini belum terdapat peserta yang benar-benar mampu mengembangkan keterampilan dan bantuan usaha yang

mereka dapatkan sehingga membuat bantuan modal untuk pengembangan usaha tidak pernah didapatkan oleh satu pesertapun sejak tahun 2008.

#### 9. Evaluasi

Setelah proses evaluasi biasanya dapat disimpulkan hasil dari pembinaan dan pelatihan serta langkah-langkah perbaikan ataupun yang diperlukan agar tujuan pembinaan dan pelatihan semakin berhasil. Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru telah melakukan tahap evaluasi namun evaluasi yang ada lebih banyak melibatkan pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru sendiri sehingga penilaian atau evaluasi bisa saja bersifat subjektif. Hal ini bisa dilihat dari penuturan pihak apa yang mereka kerjakan telah berjalan dengan baik dan tidak ada langkah-langkah perbaikan yang mereka lakukan.

#### 10. Terminasi

Dalam tahap ini ketika pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru melakukan evaluasi terhadap temuan mereka di lapangan terkait perkembangan peserta pembinaan dan pelatihan. Apabila dalam tahap ini masih ditemukan peserta yang tidak mengerjakan yang seharusnya maka mereka akan mengambil langkah-langkah perbaikan namun apabila semua sudah berjalan dengan baik maka dilakukan pengakhiran pelayanan. Pengakhiran akan tetap dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru baik itu terhadap peserta yang dinilai berhasil mengerjakan apa yang mereka ajarkan maupun tidak padahal seharusnya bagi peserta yang tidak mereka harus tetap mengusahakan perbaikan agar pembinaan dan pelatihan tidak menjadi sia-sia

### 3. Pendekatan Sasaran (Output)

Menurut **Lubis dan Martani (1998:56)** Pendekatan Sasaran (Goal Approach) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dalam pendekatan ini, pengukuran efektif pembinaan dan pelatihan tersebut dilihat dari kehidupan peserta yang telah mengikuti pembinaan dan pelatihan tersebut serta dampaknya dalam menekan jumlah gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru.

Hasil pembinaan dan pelatihan belum maksimal dalam membawa perubahan terhadap peserta pembinaan dan pelatihan dan dalam menekan jumlah gelandangan dan pengemis yang ada. Pembinaan dan pelatihan yang adapun belum tepat sasarannya. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa gelandangan dan pengemis yang hidupnya berubah karena pembinaan dan pelatihan ini.

#### B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pembinaan dan Pelatihan

1. Tidak seluruh gelandangan dan pengemis yang bersedia dibina karena berbagai alasan. Hal ini mengakibatkan pembinaan dan pelatihan ini menjadi tidak tepat sasaran. Ini bisa diakibatkan karena gelandangan dan pengemis yang mentalnya memang sudah keras untuk hidup meminta-minta tanpa berusaha atau bisa dari pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang belum mampu memotivasi gelandangan dan pengemis
2. Jenis pelatihan yang masih monoton dan belum sesuai dengan bakat dan minat peserta pembinaan dan pelatihan.
3. Materi yang terlalu didominasi oleh jenis keterampilan tanpa diseimbangkan dengan bimbingan mental dan sosial

yang justru menjadi masalah utama gelandangan pengemis.

4. Proses bimbingan lanjutan, evaluasi dan pemantauan yang kurang dikerjakan secara serius oleh pihak Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru
5. Pembinaan yang masih bersifat non panti dan sebentar yang belum cukup mampu untuk mengubah pola pikir dan gaya hidup peserta pembinaan dan pelatihan.
6. Proses pencarian informasi sehingga kedekatan personal juga berkurang. Hal ini dapat dilihat dari identifikasi, pencatatan dan wawancara untuk lebih mengenal dan memahami serta membangun kedekatan personal dengan gelandangan dan pengemis yang sering dianggap sepele oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru
7. Kurangnya koordinasi yang baik yang harusnya dibangun antara Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dengan keluarga dan lingkungan peserta

#### **KESIMPULAN:**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwasanya pelaksanaan pembinaan dan pelatihan gelandangan dan pengemis oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru belum efektif. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya disiplin Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru dalam melaksanakan proses pembinaan dan pelatihan tersebut. Hampir seluruh tahapan yang harusnya dilaksanakan dalam pembinaan dan pelatihan kurang dilaksanakan dengan baik dan terdapat banyak kekurangan, mulai dari identifikasi, motivasi, seleksi, registrasi, studi kasus, penempatan dalam program, pengungkapan dan pemahaman masalah, pelaksanaan

rehabilitasi sosial, resosialisasi, penyaluran, bimbingan lanjutan, evaluasi dan terminasi.

Tahap-tahap yang tidak dilaksanakan dengan baik ini mengakibatkan pembinaan dan pelatihan menjadi tidak tepat sasaran serta hasil yang kurang maksimal. Jenis pelatihan yang masih monoton (tidak sesuai bakat dan minat peserta) dan tidak seimbangpun serta menjadi salah satu faktor penyebab gelandangan dan pengemis yang telah dibina tidak melanjutkan apa yang mereka dapatkan selama pembinaan dan pelatihan. Pembinaan yang masih bersifat non panti juga sangat mempengaruhi proses pembinaan dan pelatihan. Selain itu kesadaran dan kerjasama dari gelandangan dan pengemis baik yang mengikuti maupun yang tidak mengikuti pembinaan dan pelatihan juga sangat diperlukan agar proses pembinaan dan pelatihan bisa tepat sasaran dan berjalan dengan efektif.

#### **SARAN:**

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan di atas, adapun saran yang dapat penulis berikan dalam rangka meningkatkan efektivitas pembinaan dan pelatihan gelandangan dan pengemis oleh Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru adalah:

- Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru meningkatkan motivasi dan kedekatan personal dengan gelandangan dan pengemis sehingga gelandangan dan pengemis yang terjaring bersedia mengikuti pembinaan dan pelatihan serta berhenti memasukkan yang non gelandangan dan pengemis.
- Setiap proses pembinaan dan pelatihan yang seharusnya dikerjakan, dapat dilaksanakan dengan baik
- Mulai membangun komunikasi dan koordinasi dengan keluarga dan

lingkungan peserta guna mendapatkan dukungan dan bantuan untuk membantu perubahan peserta pembinaan dan pelatihan

- Menyelidiki apa yang dibutuhkan gelandangan dan pengemis dalam menentukan materi yang akan diberikan terhadap pembinaan dan pelatihan serta menjaga keseimbangan materi
- Tetap mengadakan evaluasi terhadap pembinaan dan pelatihan yang ada dan pemantauan terhadap gelandangan dan pengemis baik yang telah lama atau baru mengikuti pembinaan dan pelatihan dengan membuat jadwal pemantauan
- Mulai menyusun rencana bagaimana melaksanakan pembinaan panti yang lebih efektif membantu gelandangan dan pengemis

## DAFTAR RUJUKAN

- Burhan, Bungin 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis dan Metodologis Kearah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Eko, Sutoro. Pemberdayaan Kaum Marginal. 2005. Jogjakarta: APMD Press
- Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial Departemen Sosial RI. 2010. *Pedoman Teknis Pelayanan dan Rehabilitasi Gelandangan dan Pengemis*. Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial
- Foster, Bill dan Seeker, Karen. 2001. *Pembinaan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Ramelan.
- Handayana, Sarita. 2013. *Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Jogjakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Lubis, Hari dan Husein Martani. 1998. *Teori Organisasi*. Jakarta: Pusat-Pusat antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Indonesia.
- Kusdyah, Ike.2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Andi
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pekanbaru Express, 21 Maret 2012
- Riau Pos.Com 8 Januari 2012
- Rivai, Veitzhal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Murai Kencana
- Steers, Richard. 1984. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta
- Sukandarrumidi. 2002. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Jogjakarta: Gadjah Mada University.
- Sumaryadi, Nyoman. 2005. *Efektivitas Impelementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama