

**EVALUASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL  
GELANDANGAN PSIKOTIK DI UPTD LINGKUNGAN  
PONDOK SOSIAL KEPUTIH KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH**

**ADINDA ELSA FEBRILIAN**  
**NPM. 19041010041**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**EVALUASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL GELANDANGAN**  
**PSIKOTIK DI UPTD LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL KEPUTIH**

**KOTA SURABAYA**

Disusun oleh:

Adinda Elsa Febrilian  
NPM. 19041010041

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Rosyidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP  
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**EVALUASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL GELANDANGAN**  
**PSIKOTIK DI UPTD LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL KEPUTIH**

**KOTA SURABAYA**

Oleh :

**ADINDA ELSA FEBRIAN**  
**NPM. 19041010041**

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
**Jurnal Kebijakan Publik Universitas Riau**  
(Terakreditasi Sinta 4)  
Volume 17 Nomor 3 September 2026

**Dosen Pembimbing**

**Menyetujui,**

**Tim Penguji**

**1. Ketua**

**Rosvidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP**  
**NIP. 199303162022032008**

**Dra. Sri Wibawani, M.Si**  
**NIP. 196704061994032001**

**2. Sekretaris**

**Rosvidatuzzahro Anisykurillah, S.AP., M.AP**  
**NIP. 199303162022032008**

**3. Anggota**

**Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR REVISI**

**EVALUASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL GELANDANGAN**

**PSIKOTIK DI UPTD LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL KEPUTIH**

**KOTA SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**ADINDA ELSA FEBRILIAN**  
**NPM. 19041010041**

**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 08 Juni 2026**

**TIM PENILAI**

**Penilai 1**

**Penilai 2**

**Penilai 3**

**Dra. Sri Wibawani, M.Si Rosyidatuzzahro Anisykurullillah, S.AP., M.AP Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196704061994032001 NIP. 199303162022032008 NIP. 196411021994031001**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Nama : Adinda Elsa Febrilian  
NPM : 19041010041  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari siapapun juga untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Juni 2026  
Yang Membuat Pernyataan



**Adinda Elsa Febrilian**  
**NPM.19041010041**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“EVALUASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL GELANDANGAN PSIKOTIK DI UPTD LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL KEPUTIH KOTA SURABAYA”**. Penulisan skripsi ini dibuat dan disusun agar dapat memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan segala perhatian, arahan serta bimbingan yang bermanfaat. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi perkuliahan;

6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan moral dan materi tiada hentinya;
7. Sahabat terdekat penulis yaitu Felicia, Dinpus, Billy dan Adel yang selalu memberikan semangat yang tiada hentinya.
8. Teman-teman dalam satu program studi yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi;

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang konstruktif agar skripsi ini menjadi lebih sempurna.

Surabaya, 08 Juni 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>             | <b>I</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>              | <b>II</b>   |
| <b>LEMBAR REVISI .....</b>                  | <b>III</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b> | <b>IV</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                  | <b>V</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>VII</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                   | <b>X</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>XI</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                        | <b>XII</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                        | <b>XIII</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                    | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                   | 11          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                 | 11          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                | 12          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>           | <b>13</b>   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....              | 13          |
| 2.2 Landasan Teori.....                     | 17          |
| 2.2.1 Kebijakan Publik .....                | 17          |
| 2.2.2 Evaluasi .....                        | 19          |
| 2.2.3 Pelayanan Publik .....                | 29          |
| 2.2.4 Kesejahteraan Sosial.....             | 34          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.5 Gelandangan Psikotik.....                                       | 37        |
| 2.3 Kerangka Berpikir.....  | 40        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                | <b>43</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....   | 43        |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....  | 44        |
| 3.3 Fokus Penelitian.....   | 45        |
| 3.4 Teknik Penentuan Informan.....                                    | 50        |
| 3.5 Sumber Data.....  | 51        |
| 3.5.1 Data Primer.....  | 52        |
| 3.5.2 Data Sekunder .....   | 53        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....                                      | 53        |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....   | 57        |
| 3.8 Keabsahan Data.....   | 61        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>   | <b>65</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                               | 65        |
| 4.1.1 Profil UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih .....              | 65        |
| 4.1.2 Letak Geografis UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih.....      | 65        |
| 4.1.3 Visi dan Misi UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih.....        | 67        |
| 4.1.4 Struktur Organisasi UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih ..... | 68        |
| 4.1.5 Tugas dan Fungsi UPTD Liponsos Keputih .....                    | 68        |
| 4.1.6 Komposisi Pegawai UPTD Liponsos Keputih .....                   | 69        |
| 4.1.7 Kapasitas UPTD Liponsos Keputih.....                            | 72        |

|   |            |
|---|------------|
| 4.1.8 Data Penyanggand Masalah Kesejahteraan Sosial UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih ..... | 74         |
| 4.1.9 Prosedur Pelayanan Kesejahteraan Sosial UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih .....       | 75         |
| 4.2 Hasil Penelitian .....  | 77         |
| 4.2.1 Efektivitas.....  | 79         |
| 4.2.2 Efisiensi .....   | 97         |
| 4.2.3 Kecukupan.....  | 108        |
| 4.2.4 Perataan .....  | 118        |
| 4.2.5 Responsivitas.....  | 130        |
| 4.2.6 Ketepatan.....  | 141        |
| 4.3 Pembahasan.....   | 152        |
| 4.3.1 Efektivitas.....  | 154        |
| 4.3.2 Efisiensi .....   | 157        |
| 4.3.3 Kecukupan.....  | 162        |
| 4.3.4 Perataan .....  | 166        |
| 4.3.5 Responsivitas.....  | 170        |
| 4.3.6 Ketepatan.....  | 174        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>   | <b>176</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 176        |
| 5.2 Saran .....   | 178        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>179</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>182</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Jumlah Gelandangan dan Gelandangan Psikotik di Beberapa Kabupaten/Kota di Jawa Timur Tahun 2023 ..... | 6   |
| Tabel 1.2 Kenaikan Populasi PMKS di UPTD Liponsos Keputih (2024 - 2025)...                                      | 8   |
| Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....                                     | 15  |
| Tabel 2.2 Pendekatan Evaluasi .....   | 24  |
| Tabel 4.1 Batas Wilayah UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih .....   | 66  |
| Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 70  |
| Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....  | 70  |
| Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Golongan Pangkat .....  | 71  |
| Tabel 4.5 Kapasitas Barak UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih per Desember 2025.....                          | 72  |
| Tabel 4.6 Data PMKS UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih per Desember 2025.....                                | 74  |
| Tabel 4.7 Jumlah Pekerja Sosial UPTD Liponsos Keputih .....   | 102 |
| Tabel 4.8 Data PMKS UPTD Liponsos Keputih Surabaya tahun 2025 .....   | 104 |
| Tabel 4.9 Daftar Kerjasama UPTD Liponsos Keputih Surabaya Terkait Kesehatan Klien Gelandangan Psikotik.....     | 140 |
| Tabel 4.10 Hasil Penelitian .....   | 150 |
| Tabel 4.11 Tabel Kriteria Evaluasi menurut William N. Dunn (2003) .....   | 153 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Peningkatan Jumlah Penduduk Kota Surabaya dalam Rentang Tahun 2020-2024 ..... | 3   |
| Gambar 3.1 Model Interaktif Analisis Data .....  | 59  |
| Gambar 4.1 Profil UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih .....                            | 65  |
| Gambar 4.2 Wilayah UPTD Lingkungan Pondok Sosial Keputih.....                            | 66  |
| Gambar 4.3 Struktur organisasi.....  | 68  |
| Gambar 4.4 Alur Pelayanan Klien UPTD Liponsos Keputih Surabaya .....                     | 83  |
| Gambar 4.5 Pelayanan rujukan dan pemulangan .....  | 87  |
| Gambar 4.6 Pelayanan Penerimaan Klien.....   | 88  |
| Gambar 4.7 Pelayanan pangan, sandang, dan papan .....                                    | 114 |
| Gambar 4.8 Kegiatan Keterampilan.....  | 116 |
| Gambar 4.9 Kegiatan senam dan berjemur .....   | 118 |
| Gambar 4.10 Kegiatan Sosialisasi .....   | 123 |

## ABSTRAK

### EVALUASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL GELANDANGAN PSIKOTIK DI UPTD LINGKUNGAN PONDOK SOSIAL KEPUTIH KOTA SURABAYA

Adinda Elsa Febrilian  
NPM. 19041010041

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kesejahteraan sosial terkait penanganan gelandangan psikotik di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan kesejahteraan sosial bagi gelandangan psikotik di UPTD Liponsos Keputih Surabaya. Metode penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek efektivitas pelayanan telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari tahap penerimaan hingga pemulangan, namun masih menghadapi kendala administratif terkait identitas kependudukan klien, serta belum maksimalnya pendampingan pasca-pemulangan. Aspek efisiensi menunjukkan bahwa pengelolaan waktu dan biaya telah berjalan cukup efisien, meskipun efisiensi sumber daya manusia belum maksimal akibat jumlah petugas tenaga pendamping yang terbatas namun jumlah klien lebih banyak sehingga menyebabkan *overcapacity*. Pada aspek kecukupan, pelayanan dinilai mampu memenuhi kebutuhan dasar dan program pembinaan klien, namun belum sepenuhnya mampu menangani gangguan jiwa lanjutan. Aspek pemerataan menunjukkan bahwa fasilitas dasar telah diberikan secara adil kepada seluruh klien, meskipun distribusi bantuan tambahan disesuaikan dengan keaktifan klien. Pada aspek responsivitas, petugas tenaga pendamping dinilai mampu merespons kebutuhan dan kondisi klien dengan baik melalui pelayanan dan kerja sama lintas instansi. Sementara itu, aspek ketepatan menunjukkan bahwa pelayanan telah sesuai sasaran dan memberikan manfaat bagi kondisi fisik maupun psikologis klien. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial bagi gelandangan psikotik di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya telah berjalan efektif dan memberikan dampak positif, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dikarenakan masih diperlukannya peningkatan pada aspek kuantitas sumber daya manusia, kapasitas rujukan medis, serta pengawasan pasca-pemulangan agar kualitas pelayanan dapat berjalan lebih maksimal.

**Kata kunci: Evaluasi kebijakan, Pelayanan Kesejahteraan Sosial, Gelandangan Psikotik, UPTD Liponsos Keputih**

## ABSTRACT

### ***EVALUATION OF SOCIAL WELFARE SERVICES FOR PSYCHOTIC HOMELESS INDIVIDUALS AT THE UPTD PONDOK SOSIAL KEPUTIH ENVIRONMENT, SURABAYA CITY***

Adinda Elsa Febrilian  
NPM. 19041010041

*This research is motivated by social welfare issues regarding the handling of psychotic vagrants in Surabaya City. This study aims to evaluate the social welfare services for psychotic vagrants at UPTD Liponsos Keputih Surabaya. The research method used is a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the effectiveness aspect of the services has run reasonably well and in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP), from the intake to the discharge stages. However, it still faces administrative obstacles regarding the clients' civil identity documents, and post-discharge assistance is not yet optimal. The efficiency aspect shows that time and cost management have been quite efficient, although human resource efficiency is not yet optimal due to the limited number of caregiving staff compared to the larger number of clients, resulting in overcapacity. In the adequacy aspect, the services are considered capable of meeting the basic needs and coaching programs for the clients, but are not yet fully capable of handling advanced mental disorders. The equity aspect indicates that basic facilities have been provided fairly to all clients, although the distribution of additional assistance is adjusted based on the clients' active participation. In the responsiveness aspect, the caregiving staff is considered capable of responding well to the needs and conditions of the clients through direct services and cross-agency collaboration. Meanwhile, the appropriateness aspect shows that the services are well-targeted and provide benefits to both the physical and psychological conditions of the clients. Based on the research findings, it can be concluded that the social welfare services for psychotic vagrants at UPTD Liponsos Keputih Surabaya City have run effectively and provided positive impacts, but are not yet fully optimal. This is because improvements are still needed in the quantity of human resources, medical referral capacity, and post-discharge supervision to maximize the overall quality of services.*

***Keywords: Policy Evaluation, Social Welfare Services, Psychotic Homeless, UPTD Liponsos Keputih.***