

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Evaluasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial pada Gelandangan Psikotik di UPTD Lingkungan Pondok Sosial (Liponsos) Keputih Kota Surabaya dengan menggunakan pendekatan teori evaluasi William N. Dunn, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan telah berjalan efektif dan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) mulai dari tahap penerimaan hingga pemulangan, yang terbukti mampu menstabilkan kondisi fisik dan emosi klien. Namun, efektivitas ini masih terhambat oleh masalah administratif berupa ketiadaan identitas (KTP) klien yang sangat menyulitkan proses rujukan medis, serta belum adanya pengawasan pasca-pemulangan.
2. Pelayanan di UPTD Liponsos Keputih dinilai efisien dari segi manajemen waktu (beroperasi 24 jam) dan kelancaran alokasi anggaran operasional dari APBD. Akan tetapi, terjadi ketidakefisienan yang sangat fatal pada aspek sumber daya manusia akibat *overcapacity*. Dengan total 826 klien secara keseluruhan serta didominasi sebanyak 621 klien gelandangan psikotik maka tercipta rasio beban kerja 1:31 (satu petugas tenaga pendamping harus menangani 31 klien). Ketimpangan rasio yang jauh dari standar ideal ini mengakibatkan intensitas pendampingan dan pengawasan personal bagi gelandangan psikotik tidak dapat berjalan secara maksimal.

3. Mengenai kriteria kecukupan, kemampuan UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya sudah memadai dalam memenuhi hak-hak dasar seperti pangan, sandang, dan papan, serta telah memfasilitasi dengan baik agar klien dapat aktif dalam berbagai kegiatan pemberdayaan, meskipun dalam pelaksanaannya kondisi stabilitas mental para gelandangan psikotik ini masih sering fluktuatif. Di sisi lain, secara sistemik UPTD masih memiliki keterbatasan kapabilitas medis dalam menangani gangguan jiwa berat secara mandiri sehingga tetap bergantung pada sistem rujukan eksternal.
4. Akses terhadap fasilitas fisik dan layanan dasar telah diberikan secara adil tanpa diskriminasi. Namun, pada aspek bantuan atau dana tambahan, pemerataan dilakukan secara selektif sebagai bentuk apresiasi bagi klien yang aktif mengikuti pembinaan. Selain itu, pemahaman klien terhadap aturan belum sepenuhnya merata karena kondisi psikologis mereka yang fluktuatif.
5. Kinerja petugas tenaga pendamping dalam merespons kebutuhan klien tergolong sangat baik dan fleksibel dalam menghadapi dinamika perilaku gelandangan psikotik. Kolaborasi lintas sektoral dengan instansi kesehatan dan perguruan tinggi juga berjalan terpadu guna memastikan penanganan klien yang lebih cepat.
6. Kebijakan ini terbukti memberikan dampak nyata dan relevan bagi sasaran. Tujuan kebijakan sejalan dengan hasil di lapangan, di mana klien yang sebelumnya tidak terurus mengalami perbaikan kondisi fisik, menjadi lebih aktif, dan menunjukkan stabilitas emosi yang lebih baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi bagi UPTD Lingkungan Pondok Sosial (Liponsos) Keputih Kota Surabaya guna mengoptimalkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi gelandangan psikotik sebagai berikut:

1. Dinas Sosial Kota Surabaya perlu menambah jumlah tenaga pendamping agar rasio antara petugas tenaga pendamping dan klien lebih ideal. Hal ini penting untuk menjaga kualitas pendampingan dan mencegah kelelahan kerja (*burnout*).
2. UPTD perlu memperkuat kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempercepat penerbitan identitas sementara bagi klien. Langkah ini sangat krusial agar kendala administratif dalam proses rujukan medis dan jaminan kesehatan dapat teratasi.
3. Perlu disusun mekanisme pemantauan atau *monitoring* yang lebih sistematis bagi klien yang telah dipulangkan ke keluarga atau masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan klien tetap mendapatkan akses obat dan dukungan sosial agar kondisinya tidak kembali menurun.
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap fasilitas fisik serta melakukan variasi menu makanan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan klien selama masa rehabilitasi.