

Peran panti sosial dalam penanganan penyandang masalah sosial perkotaan di DKI Jakarta (studi kasus PSBI Bangun Daya 02 Ceger, Cipayung Jakarta Timur)

Purwanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=80291&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara obyektif mengenai peranan panti sosial dalam penanganan penyandang masalah sosial perkotaan di DKI Jakarta dengan studi kasus P561 Bangun Daya 02 Ceger. Isinya menggambarkan kehidupan sosial dalam pelayanan sosial terhadap PMKS di PSBI Ceger, permasalahan yang dihadapi dan upaya mengatasinya.

Dari hasil penelitian di PSBI Ceger ternyata menghadapi beberapa permasalahan seperti keterbatasan sarana prasarana dan petugas sehingga pelayanan sosial masih kurang memadai. Atas dasar dan permasalahan tersebut pertanyaan penelitian adalah: Bagaimana pelayanan terhadap PMKS hasil trantib yang diserahkan di PSBI Bangun Daya 02 Cipayung? Bagaimana masalah yang dihadapi dan upaya optimalisasi pelayanan terhadap PMKS hasil trantib yang diserahkan di PSBI Bangun Daya 02 Cipayung? Berapa besar peran PSBI Bangun Daya 02 Ceger Cipayung terhadap pembangunan sosial di DKI Jakarta?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif analitis dan metode pendekatan kualitatif, yaitu melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap 4 orang informan guna menggali data dan informasi yang diperlukan. Selanjutnya untuk mempertajam analitis penelitian ini didukung oleh data kuantitatif melalui kegiatan survei dengan memberikan kuisioner kepada sampel sebanyak 100 responden.

Dalam penelitian ini penulis mencoba mengungkapkan bagaimana upaya mengatasi permasalahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sosial secara optimal dan pandangan responden terhadap pelayanan yang ada di PSBI. Disamping itu diajukan suatu alternatif penanganan PMKS di lingkungan tempat tinggalnya (komunitas lokal) oleh partisipasi komunitas setempat, sehingga PMKS terentaskan dan tidak sampai turun ke jalan.

Upaya-upaya tersebut dilandasi kerangka berpikir/teori sebagai berikut. Saat ini penanganan PMKS telah menjadi sosial isue. Tujuannya untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Maka pemda mengeluarkan kebijakan penanganan PMKS berupa penyelamatan, pemulihan dan kemandirian. Disamping itu Pemda mengeluarkan Peraturan tentang penanganan PMKS - Penanganan PMKS dilakukan bersama antara perintah dan masyarakat. Kemandirian diikuti dengan social welfare sebagai upaya penanganan PMKS. Salah satunya melalui PSBI tempat penelitian ini dilakukan. Saat ini pelayanan sosial di PSBI Ceger hasilnya masih kurang memadai. Cara mengatasinya melakukan peningkatan kualitas pelayanan sosial. Dengan melakukan manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management/TQM (Vincent Gasperz, 1997), dengan cara meningkatkan performance secara terus menerus pada setiap level proses pelayanan. Untuk itu panti melakukan manajerial operasional (MO) dan Strategi Operasional (SO) seperti dikemukakan Freddy

Rangkuti (2002). Dengan MO menghasilkan nilai tambah pelayanan dan SO menghasilkan komitmen karyawan terhadap suksesnya program yang direncanakan PSBI Ceger dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Dengan TQM menghasilkan peningkatan pelayanan sosial lebih optimal.

Pelaksanaan SO diikuti dengan program strategi berdasarkan teori SWOT (Robbin, SP - 2002, Rajan, Das -- 2000). Program tersebut meliputi koordinasi dengan unit terkait dan masyarakat, sosialisasi peraturan kebijakan pelayanan, pembentukan tim restrukturisasi pelayanan dan optimalisasi pelayanan. Tujuannya mendukung tercapainya peningkatan kualitas pelayanan.

Beberapa temuan dalam penelitian ini adalah hasil pelayanan di PSBI Ceger dalam tahun 2002 sebesar 2.421 PMKS dan tahun 2003 sebesar 2.428 atau selama dua tahun sebesar 4.849 PMKS, ini berarti memberikan kontribusi sebesar 2,16% terhadap penanganan PMKS DKI Jakarta. Temuan lainnya adalah menghadapi PMKS yang kompleks maka pelayanan sosial di PSBI Ceger masih kurang memadai. Berdasarkan analisis studi, upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan manajemen mutu terpadu.

Alternatif lain adalah penanganan PMKS berbasis komunitas lokal. Artinya PMKS ditangani mulai di tingkat komunitas - tempat tinggal mereka, karena merupakan problem sosial yang harus diatasi bersama (Rubbin, 1992: 7, 111 - 128) sebagai wujud partisipasi komunitas lokal (James Medgley, 1986), yang dilembagakan sebagai sistem pengembangan komunitas dengan pendekatan community based service (Jim ife, 2002: 9). Bila PMKS dan problem sosial sudah tertangani berarti komunitas tersebut warganya sejahtera atau social welfare (Segal, A. Elizabeth: 1998).

Kesimpulannya PSBI Ceger dengan kondisi pelayanan sosial kurang memadai, telah berupaya peningkatan kualitas pelayanan sosial dengan cara melakukan manajemen kualitas terpadu. Secara keseluruhan hasil penanganan PMKS oleh PSBI masih relatif kecil sehingga perannya terhadap pembangunan kesejahteraan sosial DKI Jakarta juga masih kecil.

Rekomendasi yang diajukan adalah pemerintah hendaknya segera melengkapi sarana dan tenaga profesi yang diperlukan oleh PSBI serta melakukan alternatif penanganan PMKS melalui model penanganan PMKS berbasis komunitas lokal.

Isi 156 hlmn. Pola 2, 1 model, 8 tabel. 13 grafik, 16 gambar. 60 Bibliografi, tahun buku 1973 --2003.