

# Manajemen pelayanan sistem panti rehabilitasi sosial anak nakal : studi kasus pada Panti Sosial Marsudi Putra Handayani, Jakarta

Indrajaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=92542&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dewasa ini disatu sisi permasalahan kenakalan anak kian serius dan kompleks, disisi lain institusi keluarga yang seharusnya menjadi lingkungan utama yang bertanggungjawab dalam membina, mendidik dan rnengembangkan perilaku anak mengalami pelemahan daya family cohesiveness yang menyebabkan tidak setiap keluarga dapat mengatasi kenakalan anaknya. Disinilah peran pelayanan rehabilitasi sosial anak nakal melalui sistem panti semakin penting dalam bertindak selaku pengasuh pengganti sementara dalam membina anak. Dalam kaitan itu manajemen pelayanan merupakan hal yang mendasari berhasil tidaknya proses pembinaan yang dilakukan maka penelitian dengan permasalahan pokok bagaimana realitas penempatan kebijakan manajemen pelayanan sistem panti melaksanakan proses manajerialnya dalam mencapai tujuan pelayanan menjadi sangat penting. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran obyektif tentang realitas penerapan kebijakan manajemen pelayanan sistem panti serta masalah-masalah yang dihadapinya dan bagaimana upaya untuk mengatasinya. Penerapan kebijakan manajemen sistem panti ini ditelaah dengan pendekatan perspektif sistim. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan dorongan bagi perkembangan pengetahuan Ilmu Kesejahteraan Sosial dan praktek profesi pekerjaan sosial di Indonesia khususnya dalam studi manajemen organisasi pelayanan sosialnya. Kegunaan praktisnya sebagai masukan peningkatan kualitas manajemen pelayanan sosial khususnya yang diselenggarakan melalui sistem panti.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis melalui pendekatan kualitatif; penentuan informasinya secara purposive. Data penelitian dikumpulkan melalui studi kepustakaan, wawancara mendalam dan observasi. Sasaran penelitian adalah PSMP Handayani Jakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSMP Handayani sebagai lembaga pelayanan sosial pemerintah yang bertindak bertugas memperbaiki dan memperkuat keberfungsian perorangan dan keluarga yang berkaitan dengan peran perannya dalam membina anak nakal belum dapat menghasilkan target fungsional bagi penerima pelayanannya, dikarenakan antara lain penerapan kebijakan manajemen pelayanan panti belum mampu berbuat banyak secara kreatif mengintegrasikan dan memanfaatkan sumber-sumber internal dan eksternal yang ada dalam lingkungannya menjadi suatu kesatuan yang utuh bagi keberhasilan pelayanannya. Hal ini terlihat dari 1) pelaksanaan manajemen panti pada aspek struktur organisasinya dimana manajemen panti belum dapat mewujudkan mekanisme kerja yang membentuk suatu pola kerja yang saling mengisi dan menunjang sebagai suatu aktivitas pelayanan yang mempunyai kesamaan arab, 2) pelaksanaan manajemen panti pada aspek lingkungan dimana manajemen panti belum dapat secara kreatif mengkaitkan/melibatkan aktivitas manajemennya dengan unsur-unsur lingkungan dalam upaya mendapatkan segala jenis sumber yang diperlukannya., 3) pelaksanaan manajemen panti pada aspek sumberdaya rmanusianya dimana manajemen panti belum mampu mendapatkan, mengatur dan mengoptimalkan peran sumberdaya manusianya bagi kegiatan pencapaian tujuan pelayanan secara lebih berhasil. Kondisi manajemen ini dipengaruhi oleh masih sangat terbatasnya kuantitas, kualitas dan komposisi pegawai yang berkemampuan

manajerial secara memadai dan adanya keterbatasan alokasi anggaran dari pemerintah.

Untuk membenahi kondisi tersebut, agar panti dapat berperan lebih nyata dalam menghasilkan sasaran fungsional bagi penerima pelayanannya, disarankan hal-hal sebagai berikut : 1) dalam pelaksanaan manajemen pada aspek struktur organisasi perlu dilakukan analisis jabatan sebagai dasar penentuan pembagian tugas dan prosedur kerja; perlu diciptakan mekanisme kerja dan koordinasi yang baik diantara sesama komponen pemberi pelayanan; perlu dibenahi dan diterapkannya instrumen administrasi pelayanan serta dilaksanakannya sistem pencatatan dan pelaporan secara periodik dan teratur. 2) Dalam pelaksanaan manajemen pada aspek lingkungan perlu dilakukan sosialisasi program dengan penggunaan konsep ? Social Marketing? dan perlu dibentuk jaringan kerja pelayanan dengan lembaga terkait. 3) Dalam pelaksanaan manajemen pada aspek sumberdaya manusia perlu dilakukan membenahi pengelolaan SDM melalui pelaksanaan analisa kebutuhan dan perencanaan SDM; dilaksanakannya secara terprogram dan intensif pelaksanaan orientasi dan supervisi.

Seiring dengan upaya tersebut diusahakan pula peningkatan kualitas SDM panti, khususnya para manajer, pekerja sosial dan pengasuh serta diupayakan pula tersedianya tenaga profesi lain sesuai dengan kebutuhan panti seperti tenaga profesi kependidikan., psikolog, psikiater, instruktur keterampilan dan lain lainnya dengan pemberian insentif/gaji yang layak sehingga pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang terintegratif dan profesional.