

## **Mengembangkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial di Daerah**

### ***Improving Human Resources Competencies Of Social Welfare Area Organizers***

**Eny Hikmawati<sup>1</sup> dan Chatarina Rusmiyati<sup>2</sup>**

Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (B2P3KS)

Jl. Kesejahteraan Sosial 1 Sonosewu Yogyakarta

<sup>1</sup> E-mail: enyhikmawati59@gmail.com, HP. 081227930092;

<sup>2</sup> E-mail: chatarinarus65@gmail.com, HP. 08562870070;

diterima 14 Desember 2018 diperbaiki 23 Desember 2018 disetujui 30 Desember 2018

#### ***Abstract***

*The Human Resources of Social Welfare Organizer act as executing performers, drivers or companions of social activity programs. This study was aimed to know the Human Resources Competencies of Social Welfare Area Organizers and the effort to improve the competencies concerned. It was a qualitative descriptive research to describe the current competencies of social welfare area organizers and the effort to improve those competencies. The location of the research was determined purposively and it was in Banjarmasin City. This city was chosen because there was a social home managed by the local government namely LKS PSBW Melati and that of LKSA Hikmah Zam Zam managed by a private party. The data was collected and analyzed descriptively to explain the Human Resources Competencies in organizing social welfare for local area. The result of the research showed that from the view point of education aspect, the majority of the human resources concerned graduated from universities but they had not had any educational background of being social workers. The ratio of the amount of the human resources and the clients served had not been in accordance with the LKS organization guidances yet. The quality of the service was influenced by the human resources concerned length of work, the longer the length of work was, the more experiences related to the duties and responsibilities they would have accordingly. The social service process in LKS had met the standard procedures appropriately covering the service stage to termination. The human resources competency and capacity of social welfare organizers need to be developed by attending social work training and practicing so that they are able to carry out social service on the base of social works.*

**Key Words:** *competency; human resources; social welfare organizer*

#### **Abstrak**

Sumber Daya Manusia (SDM) penyelenggara kesejahteraan sosial berperan sebagai pelaku, penggerak ataupun pendamping program kegiatan sosial. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah dan upaya pengembangannya. Penelitian bersifat deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kompetensi SDM penyelenggara kesejahteraan sosial yang ada di daerah, dan upaya pengembangannya. Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive* yakni Kota Banjarmasin karena terdapat panti yang dikelola pemerintah yaitu LKS PSBW Melati dan dikelola swasta yaitu LKSA Hikmah Zam Zam. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan panduan wawancara. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kompetensi SDM dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek pendidikan mayoritas SDM berpendidikan sarjana namun mereka tidak memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial. Namun demikian mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik sesuai tugas dan tanggung jawabnya, serta mempunyai sikap yang baik dalam pelayanan. Rasio jumlah SDM dan jumlah klien yang dilayani belum sesuai dengan pedoman penyelenggaraan LKS. Kualitas layanan dipengaruhi lama bekerja, makin lama bekerja semakin banyak pengalaman terkait tugas dan tanggung jawab yang diemban. Proses pelayanan sosial di LKS sudah sesuai prosedur meliputi tahapan pelayanan hingga terminasi. Direkomendasikan kepada Kementerian Sosial untuk meningkatkan kompetensi SDM penyelenggara kesejahteraan sosial melalui pendidikan, pelatihan dan pembinaan karier agar dapat melakukan pelayanan sosial secara efektif.

**Kata Kunci:** *kompetensi; sumber daya manusia; penyelenggara kesejahteraan sosial*



## A. Pendahuluan

Pembangunan kesejahteraan sosial merupakan perwujudan dari upaya mencapai tujuan bangsa yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pancasila dan Pembukaan UUD tahun 1945 alinea keempat secara tegas mengamanatkan kepada negara untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial agar rakyat sejahtera.

Kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi yang harus diwujudkan bagi seluruh rakyat warga negara di dalam pemenuhan kebutuhan dasar baik jasmani, rohani dan sosial agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosial secara wajar. Pada kenyataannya permasalahan kesejahteraan sosial cenderung meningkat baik kualitas maupun kuantitas. Masih banyak warga negara belum dapat memenuhi kebutuhan dasar karena kondisinya mengalami hambatan fungsi sosial sehingga kesulitan dalam mengakses sistem pelayanan sosial, akibatnya mereka tidak dapat menjalani kehidupan yang layak dan bermartabat.

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial juga mengalami permasalahan sebagai akibat belum optimalnya dukungan sumber daya manusia (SDM), dan peran masyarakat sebagai pelaku utama dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, selain dukungan pemerintah baik yang berupa regulasi maupun pendanaan. Penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial ataupun penanganan fakir miskin belum dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan sehingga hasilnya belum signifikan dalam konteks penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS).

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial ditujukan kepada perseorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat diprioritaskan bagi mereka yang mengalami kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan yaitu kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, keterpencilan, ketunaan sosial dan penyimpangan perilaku, korban bencana dan tindak kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi, Pasal 2 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. Pemerintah sangat membutuhkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial baik yang dilakukan secara perseorangan maupun melalui kelembagaan ataupun kelompok organisasi sosial, membutuhkan SDM yang kompeten sehingga program kesejahteraan sosial dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. SDM penyelenggara kesejahteraan sosial terdiri atas Tenaga Kesejahteraan Sosial, Pekerja Sosial, Relawan Sosial dan Penyuluh Sosial. SDM penyelenggara kesejahteraan sosial mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan sosial (Permensos RI, Nomor 16 Tahun 2017).

Pengembangan SDM menjadi hal penting, SDM yang berkualitas dan kompeten menjadi landasan yang sangat penting dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di daerah. SDM penyelenggara kesejahteraan sosial yang kompeten dalam jumlah dan sebaran yang luas menjadi modal utama terselenggaranya program kesejahteraan sosial yang efektif dalam arti tepat sasaran, teknik dan metode, administrasi serta bermanfaat bagi masyarakat atau kelompok sasaran. SDM yang kompeten diharapkan dapat menangani PMKS dan mengembangkan potensinya sehingga terentaskan dari permasalahan dan mampu melaksanakan fungsi sosial secara layak. SDM yang kompeten juga dapat mengembangkan potensi dan sumber kesejahteraan sosial (PSKS) yang ada di daerah guna peningkatan kesejahteraan ataupun penanganan PMKS secara mandiri. Namun demikian, SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah sebagai modal sosial dapat didayagunakan untuk membangun belum diikuti dukungan yang memadai

sehingga menjadi kekuatan yang dahsyat dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial.

Hasil penelitian Warto, dkk. tahun 2012 menyatakan bahwa sebagian besar organisasi sosial di daerah belum memiliki SDM dengan latar pendidikan pekerjaan sosial dan belum memperoleh diklat ataupun bimtek pekerjaan sosial. Penelitian terkait yaitu kompetensi pendamping sosial di lima lokasi menunjukkan bahwa kinerja pendamping Kube Fakir Miskin belum optimal 66, 67 persen sekedar memberi penyuluhan tentang pendayagunaan bantuan atau sumber kesejahteraan sosial; 20,83 persen hanya menyampaikan bantuan sosial kepada penerima manfaat dan hanya 12,50 persen terlibat langsung pada aktivitas pendampingan dalam memanfaatkan bantuan. (Tateki Yoga Tursilarini, dkk. 2016). Kondisi ini berpengaruh pada peran dan kinerja SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah belum optimal. Kinerja SDM penyelenggara kesejahteraan sosial sangat dipengaruhi oleh kompetensi sehingga mereka tahu, mau dan mampu melaksanakan peran dan kinerjanya secara profesional.

Kementerian Sosial sebagai unsur pemerintah dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial memiliki Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) dan SDM yang tersebar di seluruh pelosok tanah air sebagai gugus tugas sosial di daerah. Satuan bakti pekerja sosial (Sakti Peksos) yaitu pekerja sosial profesional berbasis pekerjaan sosial sebagai pendamping penyelenggaraan kesejahteraan sosial di LKS. Jumlah Sakti Peksos saat ini ada 750 orang bekerja di berbagai panti baik milik pemerintah maupun swasta, pusat pelayanan sosial dan orsos. LKS adalah lembaga pelayanan masyarakat di bidang kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan sosial bagi warga masyarakat kurang beruntung. Kondisi ini dapat dimaknai bahwa Kementerian Sosial memiliki modal sosial cukup besar dalam upaya mewujudkan rakyat Indonesia yang sejahtera dalam arti dapat memenuhi kebutuhan dasar secara layak dan bermartabat serta dapat melakukan fungsi sosial secara wajar.

SDM penyelenggara kesejahteraan sosial yang berperan sebagai pelaku, penggerak ataupun pendamping program kegiatan sosial yang diluncurkan Kementerian Sosial perlu dikembangkan sehingga menjadi suatu “*social task force*” dalam penanganan PMKS dan pengembangan PSKS. Pada hakekatnya pelaksanaan program yang efektif perlu ditunjang oleh SDM yang kompeten. Hasil penelitian Tateki Yoga Tursilarini, dkk tahun 2016 menunjukkan bahwa sistem rekrutmen, seleksi dan pelatihan berpengaruh terhadap kompetensi pendamping sosial (SDM). Pertanyaannya adalah apakah SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah memiliki kompetensi? Bagaimana mengembangkan SDM penyelenggara kesejahteraan sosial yang kompeten? Berdasar pertanyaan dimaksud kajian ini dilakukan.

## **B. Penggunaan Metode Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kompetensi SDM penyelenggara kesejahteraan sosial yang ada di daerah, dan upaya pengembangannya. Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive* yaitu daerah yang memiliki panti yang dikelola pemerintah dan swasta. Berkaitan dengan hal itu kemudian dipilih Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan, yakni Panti Sosial Bina Wanita yang merepresentasikan LKS pemerintah dan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Hikmah Zam Zam sebagai LKS swasta.

Sumber data penelitian ini adalah SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah, terdiri atas kepala bidang/seksi terkait di dinas sosial, pengurus atau pengelola LKS/Orsos dan klien atau penerima manfaat. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan panduan wawancara untuk mengungkap SDM penyelenggara kesejahteraan sosial yang kompeten di daerah serta upaya pengembangannya. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan memaknai hasil wawancara dan observasi, memverifikasi dan menyimpulkan, sehingga menggambarkan objek penelitian yakni menggambarkan kompetensi SDM dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di daerah.

### **C. Gambaran Panti Sosial/LKS Penyelenggara Kesejahteraan Sosial**

Dinas sosial sebagai representasi pemerintah dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial mempunyai tugas membantu urusan pemerintah di bidang sosial, pada hakekatnya merupakan amanat konstitusi UUD Tahun 1945 pasal 34 ayat (2) dan implementasi UU Nomor 11 Tahun 2009 serta PP Nomor 39 Tahun 2012. Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial mempunyai visi “PMKS lebih sejahtera, PSKS lebih berdaya”. Untuk mencapai tujuan dimaksud maka misi yang dicanangkan adalah pertama melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial bagi PMKS berbasis praktik pekerjaan sosial, meliputi: pemberdayaan sosial, penanganan fakir miskin, perlindungan dan jaminan sosial, serta pelayanan dan rehabilitasi kesejahteraan sosial. Kedua, mengembangkan potensi sumber kesejahteraan sosial dan partisipasi masyarakat dan penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Ketiga, meningkatkan sarana dan prasarana serta SDM dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. (Profil Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan, 2018).

Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan dalam menyelenggarakan kesejahteraan sosial, memiliki lima panti sosial tipe A yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan menjadi kewenangan dinas sosial provinsi. UPTD di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan meliputi: 1) Panti Sosial Bina Wanita “Melati” dengan sasaran pelayanan wanita rawan sosial ekonomi; 2) Panti Tresna Werda “Budi Sejahtera” dengan sasaran pelayanan lanjut usia terlantar; 3) Panti Bina Remaja “Budi Satria” dengan sasaran pelayanan remaja putus sekolah dan ABH; 4) Panti Asuhan Anak “Budi Mulia” dengan sasaran pelayanan anak balita dan anak terlantar; dan 5) Panti Sosial Bina Netra “Fajar Harapan” dengan sasaran pelayanan penyandang disabilitas netra.

Di lingkungan Dinas Sosial Kota Banjarmasin terdapat 50 panti sosial/LKS

yang dimiliki oleh pihak swasta dengan dominasi di bawah naungan Organisasi Muhammadiyah. Dari kelima puluh LKS dimaksud dapat dikelompokkan sebagai berikut. LKS Anak (LKSA) ada 27 dengan sasaran pelayanan anak; LKS dengan sasaran penyandang disabilitas sebanyak lima buah; Taman Anak Sejahtera dengan sasaran anak balita keluarga tidak mampu ada satu; LKS dengan sasaran anak korban Napza ada dua; LKS Lanjut Usia Terlantar ada enam; LKS Pendampingan/Konseling terhadap Perempuan, Anak dan Keluarga Korban Tindak Kekerasan ada satu; LKS yang bergerak di bidang pendidikan gratis ada satu; LKS dengan sasaran gepeng, anak jalanan, eks napi dan ABH ada satu; LKS dengan sasaran ODHA ada satu; LKS yang bergerak dalam perlindungan anak sebanyak tiga; IPWL dengan sasaran korban napza satu; dan LKS yang bergerak dalam pemberdayaan masyarakat sebanyak tiga.

Dari banyak LKS dengan program layanan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa semua jenis PMKS sebenarnya tersedia lembaga yang menangani. Permasalahannya adalah penanganan yang dilakukan lembaga dimaksud belum optimal disebabkan SDM belum didayagunakan secara optimal. Di samping itu juga banyaknya PMKS tidak sebanding dengan jumlah lembaga yang menangani sehingga belum efektif.

### **Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial di Kota Banjarmasin**

Pengembangan SDM merupakan salah satu kunci sukses dan terpenting bagi pencapaian tujuan organisasi ataupun tujuan sebuah program. Pengembangan SDM akan membentuk manusia yang berkualitas dalam arti mempunyai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan kerja dan loyalitas kepada perusahaan ataupun organisasi tempat bekerja. Program pengembangan SDM yang berhasil akan meningkatkan kemampuan tenaga yang lebih produktif sehingga program dapat terlaksana secara efektif.

Pedoman manajemen organisasi sosial mendiskripsikan SDM pengurus merupakan organ pokok organisasi sosial yang melaksanakan kegiatan operasional, minimal terdiri atas ketua, sekretaris dan bendahara. Susunan organ kepengurusan untuk LKS berbadan hukum terdiri atas pembina, pengawas dan pengurus minimal ada ketua, sekretaris dan bendahara. Pengurus bertanggungjawab secara penuh atas kepengurusan organisasi sosial, menyusun program kerja dan menyampaikan laporan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan program kegiatan di lembaga yang diurus. Pengelola adalah komponen unsur pelaksana pelayanan sosial yakni sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan sosial yang dilakukan oleh unit pelaksana ataupun bidang kegiatan yang ada pada masing-masing organisasi sosial. Dalam konteks pemerintah pengurus adalah SDM yang menduduki jabatan struktural sedangkan pengelola adalah SDM pelaksana yang terlibat langsung dalam kegiatan layanan sesuai dengan jenis program dan kebutuhan pelayanan lembaga. SDM penyelenggara kesejahteraan sosial dalam konteks penelitian ini adalah Tenaga Kesejahteraan Sosial, Pekerja Sosial dan Relawan Sosial yang bekerja di LKSA Hikmah Zam Zam dan PSBW Melati.

Tabel 1 berikut mendeskripsikan usia pengurus dan pengelola di dua lembaga yang menjadi lokasi penelitian ini.

Tabel 1  
Usia Pengurus dan Pengelola Lembaga

No	Kelompok Umur	LKSA Hikmah		PSBW Melati	
		F	%	F	%
1	20 – 29	2	13,33	4	26,67
2	30 – 39	4	26,67	2	13,33
3	40 – 49	3	20	6	40
4	50 – 59	5	33,33	3	20
5	>60	1	6,67	-	-
	Jumlah	15	100	15	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018

Data pada Tabel 1 menunjukkan usia responden pengurus dan pengelola lembaga penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah berkisar antara 20 sampai 60 tahun. Dari aspek umur, penyelenggara kesejahteraan sosial berusia dewasa dan masuk kategori usia potensial dan produktif dalam melaksanakan berbagai tugas kehidupan termasuk tugas

pelayanan sosial. Pada usia dimaksud mereka pada umumnya dapat berfikir dan bertindak secara rasional dan arif bijaksana dalam memberikan pelayanan, membimbing dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi klien. Program kegiatan layanan dan rehabilitasi di lembaga penyelenggara kesejahteraan sosial dimaksud dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, kondisi SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2  
Tingkat Pendidikan Responden SDM Penyelenggara Kesejahteraan Sosial di Daerah

No	Tingkat Pendidikan	LKSA Hikmah		PSBW Melati	
		f	%	F	%
1	SD	-	-	-	-
2	SLTP	-	-	2	13,33
3	SLTA	4	26,67	3	20
4	Sarjana	10	66,67	7	46,67
5	Magister	1	6,66	3	20
	Jumlah	15	100	15	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018

Tingkat pendidikan seseorang dapat mencerminkan pengetahuan atau wawasan di bidang tertentu. Pada umumnya semakin tinggi tingkat pendidikan maka individu tersebut akan semakin tahu dan memahami suatu masalah terutama yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Tabel 2 menunjukkan bahwa SDM penyelenggara kesos di daerah baik di LKSA maupun PSBW mempunyai tingkat pendidikan sarjana (80%) dan magister (20%). Namun demikian mereka tidak memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial sehingga perlu peningkatan kapasitas misalnya melalui diklat pekerjaan sosial agar mereka dapat melakukan pelayanan sosial atas dasar basis pekerjaan sosial. Dari aspek pendidikan maka LKS di daerah mempunyai SDM yang potensial dan diharapkan dapat melaksanakan peran dan fungsinya secara efektif.

Peran LKS dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah mencegah terjadinya masalah sosial; memberikan pelayanan kepada PMKS; memperkuat dan mengembangkan kemampuan serta peningkatan peran potensi sumber

kesejahteraan sosial; mengembangkan sistem penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang melembaga dan berkelanjutan; dan menyelenggarakan konsultasi kesejahteraan sosial keluarga dan/pelayanan konseling lainnya. LKS berfungsi sebagai mitra pemerintah dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di daerah selayaknya dikembangkan agar dapat menjadi sarana penyaluran aspirasi masyarakat; memberdayakan masyarakat dan pelayanan sosial bagi PMKS. Berkait dengan hal itu maka diperlukan peningkatan kapasitas SDM penyelenggara kesejahteraan sosial sesuai tuntutan kebutuhan dan perkembangan masalah sosial.

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial memerlukan SDM yang kompeten agar program kesejahteraan sosial dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pengembangan SDM menjadi hal penting, SDM yang berkualitas dan kompeten menjadi landasan sangat penting dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di daerah. SDM penyelenggara kesejahteraan sosial yang kompeten dalam jumlah dan sebaran yang luas menjadi modal utama terselenggaranya program kesejahteraan sosial yang efektif dalam arti tepat sasaran, teknik dan metode, administrasi serta bermanfaat bagi masyarakat atau kelompok sasaran. Hanya dengan SDM yang kompeten diharapkan dapat menangani PMKS dan mengembangkan potensinya sehingga terentaskan dari permasalahan dan mampu melaksanakan fungsi sosial secara wajar dan bermartabat. SDM penyelenggara kesejahteraan sosial yang memiliki kapabilitas yakni menguasai prosedur dan masalah yang ditangani serta memiliki kompetensi, mempunyai keahlian, strategi kerja dan terampil menyelesaikan masalah akan berpengaruh pada penanganan masalah kesejahteraan sosial yang cenderung berkembang secara pesat dengan karakteristik beragam (Benny Setia Nugraha, 2018). SDM yang kompeten juga dapat mengembangkan potensi PMKS dan PSKS yang ada di daerah guna peningkatan kesejahteraan ataupun penanganan PMKS secara mandiri dan dapat

menjadi agen perubahan menuju kesejahteraan sosial.

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial selain dipengaruhi oleh kompetensi SDM penyelenggara dapat juga dipengaruhi oleh lama masa bekerja atau pengabdian. Secara rasional semakin lama bekerja maka akan semakin memperoleh pengalaman terkait tugas dan tanggung jawab yang diembannya. Dari hasil wawancara diperoleh informasi terkait lama bekerja sebagai berikut.

Tabel 3  
Lama Bekerja Penyelenggara Kesejahteraan Sosial di Daerah

No	Lama Bekerja (th)	LKSA Hikmah		PSBW Melati	
		f	%	F	%
1	< 1	4	26,67	2	13,33
2	1 – 3	6	40	4	26,67
3	4 – 6	3	20	6	40
4	>7	2	13,33	3	20
Jumlah		15	100	15	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018

Di LKSA Hikmah Zam Zam terdapat empat orang yang bekerja kurang dari satu tahun mereka adalah relawan dan pekerja sosial. Mereka ini termasuk SDM tenaga profesi. Ada yang bekerja lebih dari tujuh tahun yakni tenaga pelaksana pelayanan (pengasuh) dan SDM yang masuk komponen kepengurusan (ketua yayasan). Mereka pernah mengikuti bimbingan teknis manajemen LKSA dan bimbingan teknis pengasuhan anak sehingga mereka setidaknya memiliki pengetahuan bagaimana mengelola sebuah LKSA dan pengasuhan anak dari perspektif sistem pekerjaan sosial secara praktis. Di PSBW Melati ada pegawai yang sudah mengabdikan selama 24 tahun dan sekarang menjabat sebagai kepala seksi pelayanan, kemudian satu orang mengabdikan selama enam tahun menjabat sebagai kepala seksi bimbingan dan konseling. Dua orang bekerja kurang dari dua tahun adalah staf pembinaan dan sosialisasi. Mereka ini pegawai baru dengan latar pendidikan psikologi sehingga dapat membantu direhabilitasi sosial.

Kompetensi merupakan kemampuan dan kapasitas yang dimiliki untuk melaksanakan tugas di bidang penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Kompetensi dimaksud meliputi aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap. Dari hasil penelitian menunjukkan SDM penyelenggara kesejahteraan sosial memiliki pengetahuan sebesar 80 persen mengenai undang-undang, peraturan, pedoman umum dan juklak juknis terkait pelayanan dan rehabilitasi sosial yang menjadi tugas dan fungsinya, serta pengetahuan tentang kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial. Sebesar 81 persen memiliki keterampilan dalam proses pelayanan dan rehabilitasi sosial dari identifikasi masalah sampai terminasi sesuai tahapan pelayanan sosial. SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di kedua lembaga tersebut memiliki sikap yang baik dan bertanggung jawab sebesar 85 persen, yakni selalu hadir ketika dibutuhkan sehingga klien merasa aman.

Sistem manajemen organisasi mestinya dikuasai oleh SDM yang handal artinya mereka harus mampu menyusun rencana, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi dari perencanaan hingga capaian. Dalam praktik pekerjaan sosial terdapat tahapan pertolongan, intervensi bagi seorang klien meliputi: 1) *Engagement Intake Contrak* (EIC) adalah tahap awal dalam praktik pertolongan yaitu kontrak awal antara pekerja sosial dengan klien yang berakhir dengan kesepakatan untuk terlibat dalam keseluruhan proses; 2) *Assesment* adalah tahap pengungkapan dan pemahaman masalah untuk mempelajari masalah yang dihadapi klien; 3) *Planning* adalah perencanaan, pemilihan, strategi teknik dan metode berdasarkan hasil asesmen masalah; 4) Intervensi adalah bentuk kegiatan penanganan yang bertujuan untuk menghasilkan perubahan pada diri klien; 5) *Monitoring* adalah kegiatan pemantauan terhadap klien untuk mengetahui perubahan, perkembangan yang terjadi pada klien dan kendala yang dihadapi untuk mencari solusi; 6) *Terminasi* merupakan tahapan akhir dengan tujuan pemutusan kontrak yang telah disepakati (Tateki, dkk., 2016).

Dikaji dari aspek rasio SDM penyelenggara kesejahteraan sosial dibanding jumlah klien di kedua lembaga baik LKSA maupun PSBW belum sesuai dengan ketentuan pedoman penyelenggaraan/standarisasi LKS. Dalam panduan ditetapkan rasio SDM pekerja sosial adalah satu dibanding lima, pendidik satu dibanding lima dan dokter satu dibanding lima. Temuan penelitian menunjukkan di LKSA terdapat 1 : 33 sedangkan di PSBW 2 : 85. Artinya keberadaan pekerja sosial di lembaga penyelenggara kesejahteraan sosial masih jauh dari harapan sehingga perlu ditambah agar dapat memberikan pendampingan secara optimal menuju kemandirian sasaran pelayanan/ penerima manfaat. Dalam konteks penelitian ini SDM penyelenggara kesejahteraan sosial memberikan pelayanan atau intervensi sosial baik secara langsung maupun tidak langsung kepada PMKS.

### Hasil Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial di Panti

Kondisi pelayanan dan rehabilitasi sosial di LKSA Hikmah Zam Zam dan PSBW Melati yang menjadi lokasi penelitian ini, disajikan data terkait karakteristik responden klien penerima manfaat meliputi umur, pendidikan, alasan masuk panti, dan persyaratan masuk panti.

Deskripsi kondisi umur responden klien di LKSA Hikmah Zam Zam dan PSBW Melati dalam tabel berikut.

Tabel 4  
Kelompok Umur Responden Klien

No	Kelompok Umur	LKSA Hikmah		PSBW Melati	
		F	%	f	%
1	1 – 5	-	-	-	-
2	6- 10	2	20	-	-
3	11- 15	3	30	-	-
4	16 – 20	5	50	3	30
5	21 – 25	-	-	4	40
6	26 – 30	-	-	-	-
7	>30	-	-	3	30
Jumlah		10	100	10	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018

Jika dikaji dari aspek umur kedua lembaga penyelenggara kesejahteraan sosial di Banjarmasin dapat dikatakan tepat sasaran sebagaimana tersaji pada Tabel 4. LKSA Hikmah Zam Zam menyelenggarakan pelayanan sosial berbasis panti terhadap anak

yatim, yatim piatu dan duafa berusia sekolah mulai Sekolah Dasar sampai tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas. Data pada Tabel 1 juga menunjukkan klien LKSA Hikmah Zam Zam berusia antara 6 hingga 10 tahun artinya mereka berpendidikan setingkat SD, berusia 16 hingga 20 tahun berpendidikan setingkat SLTP dan yang berusia 16 hingga 20 tahun berpendidikan setingkat SLTA. Menurut Undang Undang Perlindungan Anak yang dimaksud anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun termasuk anak yang masih dalam kandungan.

Sasaran rehabilitasi sosial di PSBW Melati adalah wanita rawan sosial ekonomi (WRSE) yang berusia 20 sampai dengan 50 tahun. Sehat jasmani dan rohani, tidak dalam keadaan hamil dan bersedia tinggal di asrama selama 6 (enam) bulan untuk mengikuti program rehabilitasi sosial. Menyerahkan surat keterangan tidak mampu dari kelurahan/desa setempat dan rekomendasi dari Dinsos Kabupaten/Kota setempat. Dari Tabel 1 diketahui klien PSBW Melati tepat sasaran yaitu WRSE dengan rentang usia 16 tahun sampai 30 tahun. Dilihat dari aspek gender klien baik LKSA Hikmah Zam Zam maupun PSBW Melati semua perempuan. Hal ini sesuai kriteria sasaran program yang ditentukan oleh lembaga penyelenggara kesejahteraan sosial dimaksud bahwa kelompok sasaran adalah perempuan.

Ditinjau dari tingkat pendidikan responden klien baik di LKSA Hikmah Zam Zam maupun PSBW Melati dapat dilihat dalam Tabel 5 berikut.

Tabel 5  
Tingkat Pendidikan Responden Klien

No	Tingkat Pendidikan	LKSA Hikmah		PSBW Melati	
		f	%	F	%
1	Tidak Tamat SD	-	-	-	-
2	SD	2	20	1	10
3	SLTP	1	10	-	-
4	SLTA	7	70	9	90
5	Sarjana	-	-	-	-
	Jumlah	15	100	15	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018

Data pada Tabel 5 menunjukkan klien LKSA Hikmah Zam Zam sebagian besar (70%) sedang dalam proses belajar di Madrasah Aliyah dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) atau tingkat SLTA, 20% Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) dan 10% sekolah di Madrasah Sanawiyah setingkat SLTP. Dari aspek pendidikan, LKSA memberikan pelayanan pendidikan baik formal maupun informal melalui pelatihan keterampilan sebagai bekal kemandirian anak, pembinaan mental, spiritual dan pembinaan ahlak. Pendidikan formal untuk anak usia setingkat SD dan SLTP diarahkan di sekolah yang berbasis agama sedangkan pendidikan setingkat SLTA diarahkan ke sekolah kejuruan dengan harapan apabila tidak dapat melanjutkan ke perguruan tinggi mereka sudah mempunyai "kemampuan" tertentu meskipun masih terbatas, sebagai bekal keterampilan hidup. Pelayanan pendidikan di LKSA Hikmah Zam Zam bertujuan membentuk anak asuh yang berakhlakul karimah, beriman, bertaqwa, terampil dan cerdas, mandiri dan berguna bagi bangsa, negara serta agama. Pelayanan sosial di LKSA Hikmah Zam Zam menunjukkan adanya peningkatan partisipasi anak usia sekolah, karena dari anak terlantar yang semula tidak dapat sekolah setelah mendapatkan pelayanan di LKSA mereka dapat sekolah atau kembali aktif ke sekolah.

Klien PSBW Melati sebagian besar 90% mempunyai latar pendidikan setingkat SLTA yakni 5 (lima) orang lulus MAN, 2 (dua) orang SMKK, 1 (satu) orang lulus SMA dan 1 (satu) orang lulus kejar paket C dan hanya 1 (satu) orang yang lulus SD. Kondisi ini sebagai akibat dari kondisi ekonomi orang tua miskin sehingga mereka tidak berkesempatan melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi. Dari perspektif kesejahteraan sosial wanita dengan karakteristik pendidikan rendah dan dari keluarga miskin dapat dikategorikan sebagai wanita rawan sosial ekonomi. Mereka perlu diintervensi melalui pelayanan dan rehabilitasi sosial agar tidak terjerumus ke hal negatif yang dapat merugikan diri sendiri dan memicu terjadinya permasalahan sosial lain.

Klien LKSA masuk ke panti dengan alasan karena kondisi ekonomi tidak mampu

disebabkan salah satu orang tua pencari nafkah keluarga meninggal, dzuafa atau miskin sehingga keluarga tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar anak termasuk pendidikan. Dari hasil wawancara diperoleh informasi semua klien (100%) masuk LKS karena alasan ekonomi yakni keluarga miskin baik yang masih mempunyai orang tua (60%) maupun yang yatim dan yatim piatu sebanyak 40 persen. Mereka ingin menuntut ilmu atau melanjutkan pendidikan dan LKS menjadi solusinya. Klien LKSA diberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan dasar hidup terutama makan, tempat tinggal dan kesempatan sekolah sampai lulus SLTA. Mereka dibimbing melalui pendidikan formal, informal dan keterampilan hidup agar menjadi manusia yang kuat, cerdas dan berakhlak mulia serta mandiri.

Diungkap oleh salah satu klien berinisial NF gadis kecil berusia 11 tahun asal Banjar yang sudah empat tahun tinggal di panti. Ketika ditanya apakah senang tinggal di panti, NF mengaku senang karena banyak teman dan ramai, kalau di rumah sepi dan setelah di sini bisa sekolah. Sebelum tinggal di panti, NF tinggal bersama ibu dengan kondisi terlantar, tidak sekolah bahkan kurang terpenuhi kebutuhan makan sehari-hari. Hal itu dibenarkan oleh pengasuh, yang menyatakan bahwa rata-rata anak-anak yang tinggal di panti merasa senang dan betah.

Di PSBW Melati klien diberi program pembinaan jasmani, rohani dan keterampilan selama enam bulan. Keterampilan yang diberikan terbagi dalam tiga kelompok yaitu tata busana dan menjahit, tata boga dan tata rias. Mereka dibimbing dan diberikan motivasi untuk membangkitkan semangat hidup dan diberikan bekal keterampilan ke arah kemandirian. Alasan masuk program pelatihan adalah karena ingin memperoleh keterampilan yang diinginkan (50%), ingin belajar dan berharap dapat mandiri di kemudian hari (35%), serta dapat meningkatkan taraf kehidupan yang lebih baik ada 15 persen.

Hasil wawancara terungkap bahwa mereka masuk panti karena ingin memperoleh keterampilan agar dapat mandiri dikemudian hari. Sebagaimana diungkap MR salah satu klien di PSBW Melati yang berasal dari

Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang telah mengikuti pelatihan selama lima bulan. Dia merasa senang bisa mengikuti rehabilitasi sosial di panti karena banyak teman, bisa berbagi cerita dan saling mengenal teman dari berbagai daerah di Provinsi Kalimantan Selatan.

Program pelayanan, pembinaan dan rehabilitasi sosial di panti menuntut persyaratan tertentu sehingga calon klien apabila lolos seleksi dapat diterima sebagai klien panti. Hasil penelitian menunjukkan calon kelayan yang lengkap administrasi sebanyak 11 orang atau 44 persen yang berarti efektif, sedang yang administrasi kurang ada 9 orang atau 27 persen cukup efektif. Persyaratan administrasi yang kurang lengkap adalah menyangkut umur calon klien PSBW. Salah satu syarat masuk rehabilitasi sosial PSBW Melati adalah WRSE berusia 20 -50 tahun. Informasi yang diperoleh dari pengelola PSBW dalam rekrutmen calon klien sering mengalami kendala terkait batas umur 20 tahun, apabila batas umur diberlakukan secara tegas maka dapat mengganggu pencapaian target sasaran. Oleh karena itu panti mempunyai solusi sepanjang di akhir masa pembinaan klien terpenuhi usia 20 dapat diterima. Dilihat dari persyaratan administrasi dalam penerimaan calon klien di LKSA maupun PSBW sudah sesuai.

Proses pelayanan sosial di panti meliputi tahapan pelayanan hingga terminasi. Pada tahap penerimaan klien di panti dilakukan kegiatan asesmen yakni pengungkapan dan penelaahan masalah untuk mengetahui kondisi klien baik menyangkut potensi, masalah, kondisi latar keluarga dan solusi penanganannya. Setelah diketahui potensi, masalah dan rencana solusi penanganan kemudian klien ditempatkan dalam program pelayanan maupun rehabilitasi sosial yang sesuai dengan hasil assesment. Asesmen menjadi hal penting dalam proses penerimaan klien, hal ini diperkuat pernyataan pengelola di kedua panti bahwa dalam proses penerimaan klien harus dilakukan asesmen melalui teknik wawancara untuk mengetahui latar belakang klien dan keluarganya. Hasil asesmen dicatat dan dibuat laporan sebagai bahan untuk pembahasan kasus. Sebanyak 19 responden

atau 76 persen menyatakan asesmen harus dilakukan, satu responden atau 14 persen menyatakan asesmen dilakukan apabila diperlukan saja.

Setelah dilakukan asesmen dan pembahasan kasus dengan melibatkan berbagai pihak terkait, kemudian dilakukan diagnosis untuk menetapkan rencana tindak atau solusinya. selanjutnya calon klien ditetapkan dalam program pelayanan (penempatan sebagai klien) dan dicatat dalam buku register. Klien berhak mengakses layanan sesuai program dan mengikuti kegiatan yang sudah ditetapkan. Penetapan program dan langkah kegiatan di panti selama ini tidak melibatkan klien tetapi sudah ditetapkan oleh lembaga. Namun demikian apabila dirasa perlu pihak klien dan/keluarga dapat diminta dukungannya untuk menyelesaikan masalah.

Kondisi psikologis klien di panti menurut informasi dari pengelola selalu dipantau perkembangannya, apabila klien kelihatan sedang mengalami masalah akan didekati dan dibantu. Pengelola maupun pengasuh dan instruktur di PSBW akan selalu memperhatikan klien binaannya agar merasa “nyaman” berada di panti. Sementara di LKSA perkembangan fisik maupun psikis selalu dipantau dan dicatat menggunakan formulir pemantauan.

Sistem pelayanan yang digunakan di panti terutama di LKSA adalah pelayanan terbuka yakni panti berpartisipasi secara timbal balik dengan masyarakat dalam mengembangkan jalur hubungan kerja baik secara individu maupun kelembagaan untuk membantu pelayanan di panti. Hubungan kerja dibangun baik selama proses pengasuhan, pembinaan maupun dalam tahap pasca asuhan. Dalam sistem ini anak asuh bersosialisasi dan berpartisipasi langsung dengan anak di luar panti dan masyarakat sekitar. Di PSBW interaksi anak di luar panti cenderung pada masa magang kerja di mitra kerja panti seperti pengusaha garment, salon kecantikan dan pengusaha kue maupun katering. Sebanyak sembilan responden mampu berinteraksi di luar panti, tujuh responden mampu berinteraksi secara terbatas, dan satu

responden mengaku tidak mampu berinteraksi. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar klien cenderung mampu berinteraksi dengan masyarakat di luar panti terutama yang terkait dengan program pelayanan.

Pada tahap pelaksanaan pelayanan klien memperoleh bimbingan fisik dan pelayanan kesehatan. Bimbingan fisik dapat berupa pembinaan jasmani seperti olah raga seminggu sekali sedangkan pelayanan kesehatan satu bulan tiga kali secara rutin kecuali ada yang sakit langsung mendapat pengobatan. Di LKSA pelayanan kesehatan dilakukan melalui kerja sama dengan puskesmas yang berkunjung ke panti sedangkan di PSBW ada petugas medik yang berjaga setiap hari.

Semua klien di panti diberi layanan pendidikan baik pendidikan formal di sekolah maupun pendidikan non formal berupa pendidikan keagamaan, keterampilan, kesenian dan jasmani. Informasi dari pengelola panti menegaskan bahwa semua anak asuh di LKSA harus memiliki ijazah formal pasca pelayanan panti. Di LKSA semua anak asuh diberi layanan pendidikan sesuai tingkatan masing masing dari tingkat SD, SLTP dan SLTA dan seluruh pembiayaan ditanggung oleh panti. Pendidikan anak usia SD–SLTP cenderung diarahkan di pendidikan berbasis agama sedang setingkat SLTA diarahkan di sekolah kejuruan dengan maksud apabila dikemudian hari tidak dapat meneruskan ke perguruan tinggi setidaknya telah memiliki bekal keterampilan sebagai modal hidup. Pendidikan di PSBW sifatnya non formal berupa pembinaan keterampilan seperti menjahit atau tata busana, tata rias dan tata boga. Klien dikelompokkan menjadi tiga jurusan dan mengikuti pembinaan selama enam bulan dengan alokasi waktu lima bulan pendidikan di panti satu bulan magang.

Selain pendidikan formal anak asuh di panti juga diajarkan pendidikan non formal antara lain Pendidikan agama, keterampilan menjahit, tata boga, berkebun dan kesenian. Bimbingan keterampilan di LKSA diarahkan di bidang usaha dan teknologi tepat guna dilakukan dengan bekerja sama pihak terkait seperti Dinsos, Dinas Pertanian, Perguruan Tinggi dan Rumah Kreatif. Di PSBW

bimbingan keterampilan diarahkan dalam bidang usaha tata busana, tata boga dan tata rias. Hasil bimbingan keterampilan di panti diharapkan dapat memberi manfaat terutama kepada klien. Sebanyak 10 responden menyatakan bimbingan keterampilan sangat bermanfaat bagi dirinya, sembilan informan menyatakan bimbingan dapat dimanfaatkan dengan baik, dan satu informan menyatakan cukup bermanfaat. Bimbingan keterampilan di kedua panti baik LKSA maupun PSBW adalah dapat dimanfaatkan klien sebagai bekal atau modal hidup di kemudian hari. Hasil bimbingan keterampilan menurut pengelola LKSA, anak dapat berkebun secara hidroponik, lainnya dapat menjahit dan mengolah kain perca menjadi produk seni yang bernilai ekonomis dan hasilnya dipasarkan oleh Rumah Kreatif.

Pasca pelayanan dan rehabilitasi di panti diharapkan klien dapat berubah baik sikap, status dan hasil. Pasca pelayanan eks klien terjadi perubahan sikap menjadi semangat, mempunyai harga diri dan optimistik. Terjadi perubahan status dari terlantar menjadi tidak terlantar, dari rawan sosial ekonomi menjadi berdaya, dari ketergantungan menuju ke arah kemandirian. Informasi yang diperoleh dari pengelola panti menyatakan bahwa sebagian besar klien panti meningkat harga diri dan rasa percaya diri, serta termotivasi untuk berubah menjadi lebih baik. Kondisi psikologis eks klien dapat dikatakan sehat sesuai yang diharapkan. Sebanyak 11 informan dapat mandiri secara ekonomi, sebagian besar informan merupakan eks klien PSBW yang telah membuka usaha di bidang ekonomi seperti penjahit, salon kecantikan ataupun warung kue. Sebanyak sembilan informan menyatakan dapat mandiri dalam aktivitas keseharian dalam hal ini adalah klien LKSA yang memperoleh manfaat terpenuhi kebutuhan dasar hidup seperti makan, pakaian, tempat tinggal dan pendidikan. Hasil layanan di LKSA adalah terjadi perubahan status dari terlantar menjadi tidak terlantar, terjadi perubahan sikap dari pesimis menjadi optimis dan dari tidak semangat menjadi bersemangat.

Pelayanan kepada klien apabila telah habis waktu kemudian dilakukan terminasi yaitu pemutusan hubungan pelayanan, secara

resmi klien diserahkan kembali kepada keluarga dan untuk klien PSBW diserahkan kepada Dinas Sosial Kabupaten/Kota asal klien. Pada tahap ini pihak panti masih melakukan monitoring untuk mengetahui keberadaan eks klien pasca pelayanan dan kendala yang dihadapi. Hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan PSBW terhadap eks klien tahun 2017 menunjukkan keberhasilan sebesar 77 persen. Sebanyak 25 orang membuka usaha penjahitan, enam orang usaha salon dan enam orang usaha jualan kue. Sebagian orang bekerja pada orang lain tetapi ada sembilan orang yang tidak melakukan usaha ekonomi. Hasil evaluasi diketahui mereka yang tidak bekerja ternyata merasa kurang percaya diri dan modal. Bagi yang telah membuka usaha diketahui masih mengalami kendala seperti kurang pengetahuan model dan pola, mesin obras, alat kancing tumbuk, lemari etalase, dan manekin. Bagi yang membuka usaha salon kendala yang dihadapi adalah alat potong rambut elektronik (*cleeper*), tempat, bahan dan peralatan rias sedang bagi usaha kue terkendala oleh lingkungan yang kurang mendukung. Berdasar hasil monitoring evaluasi dimaksud kemudian mulai tahun 2017 diadakan bimbingan lanjut sebagai solusi untuk menghilangkan kendala yang dihadapi eks klien PSBW agar mereka benar benar bisa mandiri. Di LKSA tidak secara rutin melakukan monitoring, baru dilakukan apabila dianggap perlu.

Dari hasil pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di kedua lembaga memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, serta memiliki sikap yang sesuai dengan norma pekerjaan sosial. Mereka dapat melakukan pendampingan pada klien dan sebagai agen perubahan agar klien menjadi lebih baik, dalam arti sikap, kondisi menuju ke arah kemandirian.

Dari hasil penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang sudah diuraikan artinya SDM penyelenggara kesejahteraan sosial telah melakukan peran sesuai fungsi layanan sosial. Dalam hal ini memberikan pelayanan dan pendampingan untuk terpenuhinya kebutuhan dasar hidup melalui perlindungan sosial yang diselenggarakan di LKSA dan rehabilitasi

sosial di PSBW. SDM penyelenggara kesejahteraan sosial telah hadir sebagai agen perubahan terlibat membantu mengatasi permasalahan klien dan membangkitkan semangat agar tidak mudah putus asa, optimis, dan semangat menyongsong masa depan yang lebih baik.

#### D. Penutup

**Kesimpulan.** Pengembangan SDM merupakan salah satu kunci sukses dan penting bagi pencapaian tujuan sebuah program. Pengembangan SDM akan membentuk manusia yang berkualitas dalam arti mempunyai pengetahuan, keterampilan, kemampuan kerja dan loyalitas dalam bekerja. Penyelenggaraan program pelayanan kesejahteraan perlu didukung SDM yang kompeten. Pendidikan dan pelatihan merupakan wahana strategis dalam rangka pengembangan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas sehingga SDM penyelenggara kesejahteraan sosial memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik, mampu memecahkan berbagai permasalahan dalam pelayanan dan rehabilitasi sosial yang menjadi tanggung jawabnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di PSBW Melati dan LKSA Hikmah Zam Zam dari aspek pendidikan mayoritas berpendidikan sarjana namun mereka tidak memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial. dari aspek kompetensi mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan yang baik. Demikian pula dalam pendampingan klien selalu dilakukan dengan sikap yang baik, bertanggung jawab dan dapat menjadi agen perubahan, motivator, mediator, advokator dan fasilitator menuju arah kemandirian klien.

Rasio jumlah SDM dan jumlah klien yang dilayani belum sesuai dengan pedoman penyelenggaraan LKS. Kualitas layanan dipengaruhi lama bekerja, makin lama bekerja makin banyak pengalaman terkait tugas dan tanggung jawab yang diemban. Proses pelayanan sosial di LKS sudah sesuai prosedur meliputi tahapan pelayanan hingga terminasi.

SDM yang kompeten akan mau dan mampu menyelenggarakan kesejahteraan sosial secara profesional dan menjamin keberhasilan suatu program kegiatan kesejahteraan sosial yang menjadi tanggung jawabnya.

**Rekomendasi.** SDM penyelenggara kesejahteraan sosial perlu ditingkatkan kompetensi dan kapasitas melalui diklat pekerjaan sosial agar mereka dapat melakukan pelayanan sosial atas dasar basis pekerjaan sosial. Bagi SDM ASN pengembangan kompetensi dapat dilakukan melalui pendidikan formal melalui diklat dan pembinaan karier. Menempatkan SDM secara proporsional. Jumlah SDM penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah perlu disesuaikan agar dapat menangani permasalahan sosial yang cenderung berkembang pesat dengan karakteristik semakin beragam.

#### Ucapan Terima Kasih

Kepada B2P3KS yang telah memberikan fasilitas untuk penelitian ini diucapkan terima kasih.. Kepada LKSA Hikmah Zam Zam, PSBW Melati dan seluruh informan penelitian ini, serta berbagai pihak yang telah mendukung kelancaran penelitian ini juga diucapkan terima kasih.

#### Pustaka Acuan

- Benny Setia Nugraha. 2018. *Membangun SDM Kementerian Sosial yang Kompeten*. Makalah tidak diterbitkan.
- , 2018. *Reformasi Birokrasi di Kemensos: Pengembangan Mutu SDM dan Keberhasilan Program*. Makalah tidak diterbitkan.
- Departemen Sosial RI. 2014. *Standardisasi Panti Sosial*. Jakarta: Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial
- Kementerian Sosial RI. 2016. *Pedoman Standardisasi Lembaga Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, Direktorat Pemberdayaan Keluarga dan Kelembagaan Sosial
- , 2017. *Peraturan Menteri Sosial RI, Nomor 16 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial*
- Lexy Moleong. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- LKSA Aisyiyah Hikmah Zam Zam. 2018. *Profil LKSA Aisyiyah Hikmah Zam Zam Cabang Banjarmasin*
- Panti Sosial Bina Wanita Melati. 2017. *Profil Panti Sosial Bina Wanita Melati Provinsi Kalimantan Selatan*
- Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial*
- Sri Prastyowati, dkk. 2018. *Rumah Harapan: Efektivitas Peran Lembaga Penyelenggara Kesejahteraan Sosial di Daerah*. Draf Laporan Penelitian B2P3KS Yogyakarta
- Sumar Sulistyio dkk, 2011. *Pengkajian Peran Organisasi Sosial dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial di Daerah Tertinggal*, Yogyakarta: B2P3KS Press
- Tateki Yoga Tursilarini, dkk., 2016, *Kinerja Pendamping Ujicoba Standardisasi Kompetensi Pendamping Kube FM*, Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesejahteraan Sosial, Yogyakarta: B2P3KS Press
- Warto, dkk., 2012, *Tatakelola Orsos Menuju Indonesia Sejahtera, Ujicoba Model Pemberdayaan Organisasi Sosial di Daerah Tertinggal*, Yogyakarta: B2P3KS Press