

KINERJA TKSK DALAM PELAYANAN PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL

TKSK PERFORMANCE IN SERVICE PROBLEMS WITH SOCIAL WELFARE

Sri Prastyowati dan Tyas Eko Raharjo F

Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesejahteraan Sosial (B2P3KS)
 Jln. Kesejahteraan Sosial No.1 Nitipuran Yogyakarta (0274) 377265, Fax (0274) 373530
 Badiklit Kesos Kementerian Sosial RI,
 Email : sriprastyowati@yahoo.com
 Naskah diterima 14 September 2016, direvisi 5 Oktober 2016, disetujui 27 November 2016

Abstract

The research is to know the empirical condition of uderdistrict social workers (TKSK) in Yogyakarta municipality. Yogyakarta was chosen because it has people with social welfare problem in big quantity (20.756 cases) with 14 TKSK fulfil the condition of the Minister of Social Affairs, No 108/HUK/2009 on certification of Professional Social Worker and Social Worker. The ability on handling case started from compiling data, assesment, giving aludacition as aid, reference, and adequate guidance as a base to evaluate TKSK performance. Respondents in the research were 14 TKSK in one subdistrict, one social agency personel, and 42 social service beneficiaries in subdistrict. The research used descriptive approach to describe the empirical TKSK condition including their ability on handling people with social welfare problems. Data were analyzed qualitatively in naration. The resarch concluded that 14 TKSK in Yogyakarta municipalitiy had preformed their work on handling current social welfare problem. The research recommends the aknowledgment of TKSK performance on handling social welfare problems through giving adequate incentive on their performance they did.

Keywords: TKSK, Social Service, People With Social Welfare Problem.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi empirik kinerja TKSK yang ada di Kota Yogyakarta. Dipilihnya Kota Yogyakarta karena daerah ini memiliki jumlah penyandang masalah kesejahteraan sosial cukup banyak (20756 kasus) dengan 14 TKSK yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana ditentukan dalam Peraturan Menteri Sosial No.108/HUK/2009 tentang Sertifikasi bagi Pekerja Sosial Profesional dan Tenaga Kesejahteraan Sosial. Kemampuan dalam penanganan masalah sosial dimulai dari pendataan, assesment, pemberian bantuan berupa penyuluhan, rujukan, dan pendampingan yang layak untuk dijadikan dasar penilaian kinerja TKSK. Responden penelitian adalah 14 orang TKSK yang berada diseluruh kecamatan, satu orang aparat dinas sosial dan 42 orang penerima layanan di 14 kecamatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan kondisi empirik TKSK beserta kemampuannya dalam penanganan PMKS. Analisis data dilakukan secara kualitatif dalam bentuk narasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa 14 TKSK di Kota Yogyakarta telah menunjukkan kinerjanya dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial yang ada. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pengakuan kinerja TKSK dalam penanangan masalah kesejahteraan sosial dengan memberikan imbalan jasa yang lebih memadai disesuaikan dengan hasil kinerja yang telah dilakukan.

Kata Kunci: Pelayanan Sosial, PMKS, TKSK.

A. PENDAHULUAN

Keberhasilan penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial sangat ditentukan oleh ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM). Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan yang selanjutnya disebut TKSK adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang telah dipersiapkan oleh Kementerian Sosial untuk meningkatkan keberhasilan pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan kesejahteraan sosial seharusnya dilakukan secara profesional, terjangkau, dan mudah dipahami, bukan sekedar memberikan penyuluhan dan bimbingan, sosial, melainkan juga melakukan pendataan, pendampingan, rujukan, dan rehabilitasi.

Undang-undang No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial membedakan empat jenis sumberdaya manusia yang bekerja di bidang kesejahteraan sosial yaitu: Tenaga Kesejahteraan Sosial, Pekerja Sosial Profesional, Relawan Sosial, dan Penyuluh Sosial. Pekerja Sosial profesional yang dimaksud adalah mereka telah memiliki kompetensi yang diperoleh dari pendidikan formal atau pengalaman praktik, diakui secara resmi oleh pemerintah dan mempunyai status sebagai pekerja sosial fungsional atau PNS. Dalam realita keseharian, TKSK telah memberikan pelayanan dengan ciri-ciri khusus seperti halnya pekerja sosial profesional, bahkan pernah diakui keberhasilannya dalam penanggulangan kemiskinan pada program Inpres Desa Tertinggal. Kenyataan menunjukkan, bahwa kinerja TKSK belum mendapat pengakuan secara profesional. Belum ada pengakuan terhadap kinerja TKSK masih ada anggapan dari sebagian masyarakat bahwa TKSK, identik dengan pekerja sosial, yang melakukan tugas secara suka rela tanpa imbalan sesuai dengan pekerjaannya, dan dapat dilakukan oleh siapa saja tanpa keterampilan, pelatihan khusus, dan pengalaman. Disamping imbalan kinerja yang kurang memadai. Mubyarto, (2001) menyatakan, keahlian seseorang, kesediaan seseorang untuk meluangkan waktu, kemampuan untuk menjalinkerjasama dengan orang lain dapat dijadikan dasar untuk menentukan kinerja seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, bahkan dapat dijadikan dasar

untuk menentukan profesionalitas dari pekerjaan itu sendiri. Dalam konteks inilah maka dilakukan penelitian tentang kondisi empirik kinerja TKSK, dengan fokus perhatian pada kegiatan pelayanan penyandang masalah kesejahteraan sosial.

Peraturan Menteri Sosial No.108/HUK/2009 tentang Sertifikasi bagi Pekerja Profesional dan Tenaga Kesejahteraan Sosial disebutkan, bahwa Tenaga Kesejahteraan Sosial adalah mereka yang berlatarbelakang pendidikan pekerjaan sosial atau sarjana non pekerjaan sosial yang memiliki pengalaman pelayanan sosial selama tiga (3) tahun dan telah mengikuti pelatihan dasar di bidang pekerjaan sosial. Beberapa pertanyaan yang patut diajukan : bagaimana kondisi TKSK saat ini ? Apakah TKSK yang ada telah mengikuti berbagai pelatihan dasar metode dan teknik pekerjaan sosial yang diakui kemanfaatannya oleh penerima layanan. Pertanyaan tersebut bukan pertanyaan biasa yang dapat dijawab dengan menyatakan bahwa TKSK yang ada saat ini belum memenuhi persyaratan sebagaimana ditentukan dalam Peraturan Menteri Sosial No.108/HUK/2009, belum mampu bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya, ataukah TKSK yang ada saat ini belum mendapat pelatihan dasar pekerjaan sosial.

Kota Yogyakarta memiliki 14 wilayah kecamatan dan masing-masing memiliki satu orang TKSK yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana disebutkan di muka dan menunjukkan eksistensinya dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial di wilayah kecamatan. Sayangnya, hingga saat ini eksistensi TKSK belum mendapat pengakuan secara memadai. Kondisi demikian telah menimbulkan kegalauan di kalangan TKSK. TKSK sebagai ujung tombak dalam penanganan masalah sosial di tingkat kecamatan seharusnya telah menerapkan metode dan teknik pekerjaan sosial sebagaimana layaknya seorang pekerja sosial profesional. Terlebih ketika diketahui pelayanan yang diberikan telah diakui kemanfaatannya oleh penyandang masalah kesejahteraan sosial. Meskipun demikian, kinerja TKSK belum mendapat pengakuan sebagai petugas profesional. Belum diakui nyahasil kinerja TKSK tersebut antara lain dilihat dari

kompensasi yang diberikan atas keberhasilan tersebut kurang memadai. Hasil wawancara terhadap TKSK diketahui bahwa setiap bulan mendapat talikasih berkisar antara Rp 250.000 hingga Rp. 500.000,-Kondisi demikian menjadi ironis ketika diketahui profesionalitas menjadi asas dan tujuan diselenggarakannya pelayanan kesejahteraan sosial (Pasal 2 UU No.11 Th 2009).

Atas dasar pemikiran tersebut, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah : Bagaimanakah kondisi empirik kinerja TKSK dalam pelayanan PMKS? Tujuan penelitian adalah diketahuinya kondisi empirik kinerja TKSK dalam penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Kementerian Sosial khususnya Direktorat Jenderal Pelayanan Dan Pemberdayaan Sosial, serta pemerintah daerah dalam pengembangan kebijakan penanganan penyandang masalah kesejahteraan sosial dengan pengakuan profesionalitas kinerja TKSK.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan kondisi empirik kinerja TKSK secara apa adanya dengan memusatkan perhatian pada sejumlah kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh TKSK di Kota Yogyakarta. Banyaknya jumlah penyandang masalah kesejahteraan sosial di kota Yogyakarta dan keberadaannya kinerja TKSK yang cukup memadai dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial, menjadi alasan dipilih Kota Yogyakarta sebagai lokasi penelitian.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah seluruh TKSK yang ada di kota Yogyakarta sejumlah 14 orang, 10 orang penerima pelayanan dari setiap kecamatan (140 penerima layanan), dan aparat dari dinas sosial (seksi pemberdayaan masyarakat). Sumber data sekunder meliputi literatur; peraturan perundangan, hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan telah dokumen. Wawancara

dilakukan menggunakan pedoman tidak terstruktur yang ditujukan kepada TKSK, aparat dinas sosial, dan kepada penerima layanan. Wawancara kepada aparat dinas sosial dimaksudkan untuk mengungkap keberfungsian TKSK selaku mitra kerja dinas sosial dalam penanganan masalah sosial. Wawancara kepada TKSK dilakukan untuk mengetahui kondisi empirik kinerja yang telah dilakukan dalam penanganan masalah kesejahteraan sosial. Wawancara kepada penerima layanan dimaksudkan untuk mengungkap pengakuan PMKS terhadap keberadaan TKSK. Data yang terkumpul dianalisa secara kualitatif dalam bentuk narasi. Analisa data dimulai dengan proses display data, deskripsi, verifikasi, penafsiran, pemaknaan dan kesimpulan (Mouleong ; 2001).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Empirik TKSK

Kota Yogyakarta yang memiliki luas wilayah 3,311km terbagi menjadi 14 kecamatan, 45 kelurahan, 617 RW, dan 2.531 RT, dihuni oleh 489.000 jiwa dengan kepadatan rerata 15.000 jiwa/km. Kota ini pada tahun 2015 memiliki PMKS sebanyak 20.756 kasus, dengan PSKS 14 orang TKSK, dan 599 orang relawan sosial. Relawan sosial terdiri dari PSM, Karang Taruna, Tagana, dengan asumsi seorang TKSK juga bertugas rangkap sebagai anggota Karang Taruna atau PSM atau Tagana. Dengan kondisi tersebut dapat diperhitungkan rasio penanganan masalah kesejahteraan sosial yang harus ditangani oleh seorang relawan sosial atau TKSK. Seorang relawan atau TKSK dapat memberikan pelayanan kepada lebih dari 30 orang penyandang masalah kesejahteraan sosial dengan jenis dan pelayanan yang berbeda pula. Kondisi demikian terjadi dalam satu keluarga miskin yang terdiri dari ayah, ibu, dan dua orang anak, dan seorang TKSK harus memberikan berbagai pelayanan.

Berikut data jenis permasalahan kesejahteraan sosial di setiap kecamatan yang telah dilakukan prioritas penanganan berdasarkan urgensinya.

Tabel 1
Jenis PMKS yang Menonjol Di Setiap Kecamatan (Tahun 2011- 2014)

No.	Kecamatan	Jumlah dan Jenis PMKS						
		AT	WRSE	LUT	PACA	RTLH	KFM/KM	RENTAN
1	Mantrijeron	115	101	205	290	103	517	343
2	Kraton	27	70	66	227	67	155	300
3	Mergangsan	14	97	138	212	69	560	47
4	Umbulharjo	92	311	272	450	153	823	625
5	Kotagede	112	35	450	153	69	568	426
6	Gondokusuman	38	201	107	310	90	365	345
7	Danurejan	23	135	92	195	93	398	436
8	Pakualaman	9	92	53	108	19	169	153
9	Gondomanan	20	47	58	116	0	342	233
10	Ngampilan	29	117	116	212	110	245	285
11	Wirobrajan	31	133	130	294	149	359	331
12	Gedongtengen	76	129	204	292	128	711	326
13	Jetis	36	146	148	250	73	371	432
14	Tegalrejo	494	180	219	309	136	815	479
	Total	816	1 794	1945	3 418	1 259	6 598	5 185

Sumber: Dinas Sosial Propinsi Yogyakarta, 2015

Data pada tabel di atas menunjukkan, bahwa keberadaan keluarga miskin dan fakir miskin masih menjadi permasalahan sosial terbanyak yaitu 6.589 kasus, disusul terbanyak kedua yaitu kerentanan yang jumlahnya mencapai 5.185 kasus. Paling sedikit adalah jumlah anak terlantar yaitu 816 kasus. Tidak banyaknya jumlah kasus anak terlantar terjadi karena sedikitnya jumlah anak, dan keterlantaran anak ini masih terjadi seiring dengan keberadaan keluarga miskin di wilayah Kota Yogyakarta.

Kecamatan Umbulharjo, dengan jumlah penyandang masalah kecacatan tertinggi yaitu 450 kasus, sedangkan Kecamatan Kotagede jumlah penyandang masalah terbanyak adalah lanjut usia terlantar yaitu 450 kasus. Dalam penelusuran lebih lanjut diketahui, bahwa banyaknya lanjut usia terlantar di Kecamatan Kotagede terjadi disebabkan faktor keluarga yang cenderung enggan mengasuh lanjut usia karena waktu lebih banyak dimanfaatkan untuk kegiatan ekonomi.

Dalam Pedoman Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan yang terbitkan oleh kementerian sosial tahun 1999, ditetapkan beberapa kriteria TKSK sebagai berikut.

Berasal dari masyarakat non PNS dan bertempat tinggal dalam satu wilayah kecamatan yang sama dengan penerima layanan. Berdasar hasil perolehan data tentang jenis pekerjaan, diketahui bahwa dari 14 TKSK seluruhnya adalah aktivis Karang Taruna dan PSM dengan pekerjaan delapan orang sebagai karyawan swasta dan enam orang sebagai wiraswasta. Kondisi demikian dapat dimaknai secara positif, bahwa pekerjaan tersebut telah memberi peluang bagi TKSK untuk memberikan pelayanan waktu tidak terlalu terikat jam kerja. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi penyuluhan, dan bimbingan sosial, rujukan, konsultasi, pendampingan, rehabilitasi.

Dengan pelayanan tidak terikat ketentuan waktu, membuat kedekatan jalinan hubungan emosional antara TKSK dengan penerima layanan. Kemampuan membuat jalinan hubungan emosional inilah kemudian disebut sebagai perilaku spesifik yang telah dimiliki oleh TKSK, yang dapat digunakan sebagai ukuran kinerja yang pantas untuk diakui. Sesuai pernyataan Babin dan Bales (1998), bahwa untuk pengukuran kinerja seorang pegawai/karyawan agar dilihat dari kemampuannya dalam hal perilaku spesifik seperti perilaku

inofatif pengambilan inisiatif,tingkat potensi diri,pengaturan waktu, pencapaian kuantitas dan kualitas, hubungan dengan relasi kerja dan penerima layanan, penerima layanan mengakui hasil pelayanan yang telah diberikan.

Perihal lain yang perlu diketahui adalah tempat tinggal TKSK yang berada dalam satu wilayah kecamatan dengan penerima layanan. Hasil penelusuran melalui wawancara dengan aparat dinas sosial diketahui,hanya satu orang yang tinggal di luar wilayah kecamatan tempat ia mengabdikan. Hal ini terjadi karena dalam perjalanan masa pengabdian yang bersangkutan telah pindah rumah. Meskipun demikian, kedekatan hubungan emosional dengan penerima layanan masih tetap terjaga secara baik. Salah seorang penyandang cacat selaku penerima layanan dari Kecamatan Pakualaman menyatakan "Meskipun tempat tinggal kami berjauhan, namun TKSK tetap mendampingi jika sewaktu-waktu saya membutuhkan bantuannya.

Diutamakan memiliki sarana transportasi dan mampu mengoperasikan komputer. Hasil pengumpulan data diketahui seluruh TKSK telah memiliki sarana transportasi yang cukup memadai. Sepeda motor menjadi alat transportasi yang cukup efisien untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Jarak antarkampung yang relatif dekat sehingga penggunaan bahan bakar lebih irit. Selain itu pelaksanaan tugas harus masuk dan keluar jalan yang relatif sempit, maka mengendarai sepeda motor menjadi pilihan.

Pendidikan minimal SLTA, diutamakan D3/S1, aktivis Karang Taruna dan atau PSM, berusia 25-50 tahun, serta berbadan sehat yang dinyatakan dengan surat keterangan dokter.

Tabel 2
Tingkat Pendidikan TKSK

No	Tingkat Pendidikan	f	%
1	Sekolah Lanjutan Tingkat Atas	7	50.00
2	D3	2	14.28
3	Sarjana S1	5	35.72
Total		14	100,00

Sumber: Hasil Wawancara, 2016

Permensos No.108/HUK/2009 menyebutkan pendidikan TKSK terendah

SLTA. Hasil pengumpulan data diketahui tujuh orang (50%) berpendidikan SLTA, dua orang (14.29%) dengan pendidikan D3 non pekerjaan sosial, serta lima orang (35,71%), berpendidikan sarjana S1 non pekerjaan sosial. Meskipun semua TKSK tidak mempunyai latar belakang pendidikan pekerjaan sosial,namun dalam melaksanakan tugas sehari-hari telah memanfaatkan ilmu pekerjaan sosial murni dan ilmu pekerjaan sosial terapan yang diperoleh dari pelatihan. Selain itu, TKSK di Kota Yogyakarta yang berasal dari Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) cukup berpengalaman dalam menangani masalah kesejahteraan sosial.

Tabel 3
Keberadaan TKSK Berdasar Usia

No	Kategori Usia	f	%
1	26 - 30	1	7,14
2	31 - 35	6	42,84
3	36 - 40	3	21,42
4	41 - 45	2	14,28
5	46 - 50	2	14,28
Total		14	100,00

Sumber : hasil Wawancara, 2016

Sebagian besar yakni sepuluh orang (71,4%) TKSK berada dalam usia produktif yang mampu memberikan pelayanan secara cukup memadai sesuai dengan permasalahan yang ada di setiap kecamatan,empat orang lainnya (28,6%) berusia antara 41–50 tahun.Hasil wawancara dengan sepuluh orang tersebut diketahui, bahwa selama dua tahun berturut-turut mereka telah menangani berbagai permasalahan sosial di antaranya anak terlantar, lanjut usia terlantar, penyandang cacat,rumah tidak layak huni (RTLH), fakir miskin, dan keluarga miskin. Pelayanan yang diberikan oleh TKSK sangat beragam mencakup penyuluhan sosial,rujukan, pendampingan, dan pelayanan berkelanjutan. Pelayanan berkelanjutan pada umumnya diberikan bagi keluarga miskin yang mengalami berbagai permasalahan sosial,diantaranya masalah rumah tidak layak huni (RTLH), balita terlantar, anak putus sekolah dan wanita yang mengalami kerawanan sosial ekonomi (WRSE).

Dalam penanganan PMKS, salah seorang TKSK dari Kecamatan Kota Gede menyatakan.

Berkait proses pemberian pelayanan, dan berikut pernyataan selengkapnya diawali dengan perolehan data PMKS dari PSM yang kemudian dilanjutkan dengan klarifikasi dan klasifikasi data berdasarkan urgensi permasalahan. Kemudian saya mengadakan pendekatan kepada penyandang masalah dengan melakukan assesment dan mempengaruhi penerima layanan untuk mau bersama-sama dengan TKSK menyelesaikan masalah yang ia dihadapi dengan memberikan berbagai alternatif pemecahan masalah. Setelah penyandang masalah menyadari tentang permasalahannya dan kemudian memilih alternatif pemecahan masalah, disusunlah kesepakatan antara penerima layanan dengan saya selaku TKSK untuk secara bersama-sama menyelesaikan permasalahan yang ia hadapi. Dengan memahami proses penanganan masalah yang telah dilakukan oleh TKSK sebagaimana tersebut di kemukakan, maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa TKSK mampu melaksanakan tugas dengan menerapkan metode dan teknik pekerjaan sosial.

Dari empat orang yang berusia 41-50 tahun, dua diantaranya berusia 50 tahun yang masing-masing berasal dari Kecamatan Umbulharjo dan Kecamatan Gedongtengan. Dalam usianya yang sudah mencapai 50 tahun selama dua tahun berturut-turut telah mampu menangani berbagai masalah sosial antara lain anak terlantar, fakir miskin, pendampingan disabilitas dan RTLH. Dalam wawancara dengan seorang TKSK kecamatan Umbulharjo diketahui, bahwa untuk membantu keluarga miskin yang didalamnya terdapat anak terlantar pendidikannya, dilakukan kerjasama dengan dinas pendidikan, untuk penyandang disabilitas TKSK bekerjasama dengan dinas sosial dan panti rehabilitasi. Penanganan RTLH dilakukan kerjasama dengan pengurus BKM dalam mengumpulkan data, mengidentifikasi kebutuhan pelayanan, menginformasikan kepada Faskel (fasilitator kelurahan).

Kemampuan TKSK dalam menjalin kerja sama dan berkomunikasi dengan pengurus PNPM layak dimaknai sebagai hasil kerja yang patut diperhitungkan sebagai kinerja TKSK

dalam penanganan masalah sosial. Informasi yang sama disampaikan oleh penerima layanan Kube yang membuka usaha *laundry* di Kelurahan Patangpuluhan Kecamatan Wirobrajan: "Pendampingan kegiatan Kube yang dilakukan oleh TKSK, telah mempermudah kami untuk berkomunikasi, memperoleh informasi untuk kemajuan usaha kami" Dari pernyataan tersebut dapat dimaknai, bahwa TKSK telah merangkap menjadi pendamping Kube. Hal ini menjadi wajar untuk dilakukan karena untuk kegiatan pendampingan Kube TKSK telah mendapat pelatihan yang diselenggarakan oleh dinas sosial. Pelatihan dasar yang telah diikuti TKSK untuk penanganan masalah kesejahteraan sosial terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 4
Jumlah Peserta, Jenis Pelatihan, dan Instansi Penyelenggara

No	Jenis Pelatihan	Peserta	Penyelenggara
1	Pelatihan TKSM dasar	14	Dinas Sosial
2	BSD TKSK	14	Dinas Sosial
3	Pemantapan TKSK	14	Dinas Sosial
4	Tagana	14	Dinas Sosial
5	Pendampingan Penca	14	Dinas Sosial
6	Pelatihan pengurus UKS	12	Dinas Sosial
7	Penanganan Napza	10	Dinas Sosial
8	Pemantapan penanganan Napza	11	BNPD
9	Pengukuran kursi roda	14	Panti Rehab
10	Pelatihan keteganakerjaan	14	Dinas Naker
11	Pendampingan Kube	14	Dinas Sosial
12	Pemberdayaan Masyarakat	14	Dinas Sosial

Sumber: Hasil pengumpulan data, 2016

Seluruh TKSK yang jumlahnya 14 orang telah mengikuti pelatihan dasar penanganan masalah kesejahteraan sosial. Satu orang TKSK mengikuti lebih dari satu jenis pelatihan.

Instansi penyelenggara sebagian besar dari dinas sosial. Hal ini terjadi karena TKSK sebagai mitra kerja dan sekaligus menjadi binaan dinas sosial setempat. Pendampingan menjadi bahan pelatihan utama bagi TKSK, seperti pendampingan Kube dan pendampingan penyandang disabilitas menjadi kegiatan yang sering dilakukan. Pendampingan bagi penyandang disabilitas dimulai dari pendataan, penyuluhan, rujukan dan rehabilitasi. Kegiatan pendampingan bagi penyandang disabilitas sering dilakukan oleh TKSK dari Kecamatan Umbulharjo. Hal ini karena jumlah penyandang disabilitas di Kecamatan Umbulharjo cukup banyak (450 kasus) dengan keragaman jenis kecacatan yang memerlukan berbagai bentuk pelayanan.

Pendampingan Kube dilakukan dengan berbagai tahapan; mulai dari memberikan motivasi, penyusunan ukuran kegiatan, memberikan fasilitas penyusunan strategi pelaksanaan kegiatan dan keswadayaan masyarakat serta memantau kegiatan. Wahyono Soempeno (2005) menambahkan selain tahapan di muka dalam pendampingan dilakukan pula peningkatan kapasitas masyarakat dalam pelayanan kesejahteraan sosial.

2. Kinerja TKSK dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia kinerja diartikan sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang telah dicapai oleh seseorang dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja juga diartikan sebagai prestasi yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya selama periode tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan untuk pekerjaan tersebut. Babin dan Bales (1998), Bono dan Judge (2003), menyarankan untuk menentukan kinerja dapat dilakukan dengan melihat perilaku spesifik, seperti perilaku inovatif, pengambilan inisiatif, tingkat potensi diri, pengaturan waktu, kemampuan memberikan pelayanan, kemampuan menjalin hubungan dengan instansi terkait serta diakui kemanfaatannya oleh penerima layanan.

Untuk mengetahui kinerja TKSK dilihat dari dua aspek yaitu secara kuantitas dan kualitas. Secara kuantitas dilihat dari kemampuan TKSK dalam memberikan pelayanan, kemampuan

Tabel 5
Kemampuan TKSK dalam Memberikan Pelayanan Berdasar PMKS di Setiap Kecamatan (3014-2015)

No	Kecamatan	Jumlah dan Jenis PMKS yang dilayani						
		AT	WRSE	LUT	PACA	RTLH	KFM	RENTAN
1	Mantrijeron	35	41	75	98	43	130	96
2	Kraton	9	24	36	67	36	136	98
3	Mergangsan	6	15	13	12	27	225	175
4	Umbulharjo	22	75	90	156	63	253	124
5	Kotagede	62	15	275	68	10	45	38
6	Gondokusuman	11	102	81	148	35	236	145
7	Danurejan	10	65	23	85	13	140	231
8	Pakualaman	4	12	17	58	6	59	63
9	Gondomanan	8	19	28	62	-	75	58
10	Ngampilan	10	38	46	52	43	65	78
11	Wirobrajan	11	53	62	84	61	110	109
12	Gedongtengen	26	49	54	95	78	256	121
13	Jetis	16	86	96	68	33	165	211
14	Tegalrejo	98	75	83	86	43	215	172

Sumber: Data Dinas Sosial Kota Yogyakarta, 2014-2015

menjalin hubungan kerja sama dengan instansi lain, kemampuan dalam membuat laporan. Secara kualitas dilihat dari perilaku dan ketersediaan waktu untuk menyelesaikan tugas, serta pengakuan penerima layanan terhadap keberadaan TKSK.

Jumlah dan jenis kasus penyandang masalah di setiap kecamatan sangat bervariasi, jumlah yang berhasil dilayani belum sebanding dengan penyandang masalah masalah yang ada, sehingga kondisi ini dapat dijadikan dasar pengukuran kinerja TKSK. Kecamatan Umbulharjo, dalam dua tahun terakhir memiliki kasus keluarga fakir miskin sebanyak 823 kasus yang berhasil dilayani baru 253 kasus (30,00 %). Kecamatan Mergangsan dengan kasus fakir miskin sejumlah 560 keluarga yang berhasil ditangani baru 225 kasus (47,00 %). Pelayanan berdasarkan urgensi permasalahan menjadi sebab belum maksimalnya penanganan keluarga fakir miskin.

Dalam satu keluarga fakir miskin acapkali ditemukan lebih dari satu masalah (anak terlantar, balita terlantar, anak putus sekolah, balita kurang gizi, RTLH, bahkan kekerasan dalam rumah tangga). Kondisi demikian terungkap dari pernyataan TKSK Kecamatan Umbulharjo: *"Kadang kala kami menemukan berbagai masalah sosial dalam satu keluarga, sehingga kami harus menentukan penanganan berdasarkan skala prioritas dengan jenis pelayanan yang berbeda"* Dicontohkan di sini: ketika dalam satu keluarga terdapat kasus anak cacat, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), dan RTLH, maka TKSK melakukan pendekatan kepada keluarga dengan jenis pelayanan berupa penyuluhan tentang pelayanan anak disabilitas dan KDRT, rujukan dan pendampingan ke panti rehabilitasi sosial, serta pendataan untuk RTLH. Kenyataannya, penerima manfaat mengendaki pelayanan diberikan dalam satu waktu. Namun hal ini tidak mungkin dilakukan karena setiap instansi mempunyai batas waktu dalam pelaksanaan program, sehingga menjadi layak jika pelayanan yang diberikan TKSK masih sebatas pendataan, rujukan, dan pendampingan.

Kasus yang berbeda dialami oleh TKSK

dari Kota Gede (Bunda Lsm), yang memberikan pelayanan keluarga miskin dengan berbagai masalah, di antaranya balita kurang gizi, anak usia sekolah yang belum bersekolah, rumah tidak layak huni, bahkan kekerasan dalam rumah tangga. Memperhatikan permasalahan tersebut Bunda Lsm melakukan koordinasi dengan dinas sosial. Setelah melakukan koordinasi dengan dinas sosial dan menanyakan berbagai program pelayanan terhadap keluarga miskin, Lsm menindaklanjuti yakni melakukan koordinasi dengan kecamatan dan kelurahan perihal program pelayanan keluarga miskin. Langkah ini dilakukan untuk koordinasi dan sinergi kegiatan antara dinas sosial dengan kecamatan dan kelurahan. Setelah mengetahui program pelayanan tersebut, Bunda Lsm melakukan inventarisasi permasalahan yang dialami keluarga miskin, dengan membuat skala prioritas pelayanan. Sesudah membuat skala prioritas dan diketahui bahwa dalam keluarga tersebut terdapat balita yang kurang gizi, maka dilakukan rujukan ke rumah Gizi.

Kegiatan pelayanan balita kurang gizi diawali dengan melakukan pendekatan kepada keluarga/ ibu agar bersedia menerima pelayanan dari rumah gizi dan sebelumnya telah melakukan koordinasi dengan rumah gizi yang ada di Kota Yogyakarta. Setelah terjadi kesepakatan antara TKSK, penerima layanan, dan pemberi layanan, untuk mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan oleh rumah gizi tersebut bermanfaat atau tidak, Lsm melakukan pendampingan. Hasil konfirmasi dengan penerima pelayanan diketahui bahwa pendampingan yang dilakukan oleh Bunda Lasmi tidak terbatas oleh waktu. Tidak adanya batas waktu tersebut terbukti dari pernyataan penerima layanan "saya sering mencari Bunda Lsm kapan saja saya perlukan."

Selain memberikan pelayanan bagi balita kurang gizi berupa koordinasi dan pendampingan, Bunda Lsm juga memberikan pelayanan bagi anak usia sekolah yang belum mendapat pelayanan pendidikan. Pelayanan tersebut dilakukan setelah melakukan koordinasi dengan dinas sosial dan dinas pendidikan serta pendampingan untuk pelayanan anak

yang belum sekolah. Selain masalah keluarga miskin, kekerasan dalam rumahtangga menjadi masalah yang sering ditemui. Dalam pelayanan kasus kekerasan dalam rumahtangga Bunda Lsm bekerjasama dengan aparat kecamatan, tokoh agama, tokoh masyarakat serta Komisi Perlindungan Anak dan Perempuan. Dari fenomena perilaku Bunda Lsm tersebut, setidaknya dapat diketahui bahwa TKSK mempunyai inisiatif untuk melakukan sesuatu menolong orang lain keluar dari masalahnya. Ketika peneliti bertanya berapa lama waktu yang harus disediakan untuk memberikan pelayanan dalam satu keluarga? Bunda Lsm menyatakan “saya tidak tahu persis berapa lama waktu yang tersedia untuk menangani masalah kemiskinan dalam satu keluarga, karena saya lakukan berbarengan dengan pelayanan bagi keluarga lain dengan kegiatan yang berbeda”.

Dalam memberikan pelayanan, untuk satu jenis kasus PMKS, TKSK tidak menentukan target waktu secara sepihak, namun berdasarkan kesepakatan antara TKSK dengan penerima layanan. Berikut contoh perilaku TKSK dalam memberikan pelayanan bagi korban KDRT. Pada awal pelayanan dilakukan pendekatan kepada keluarga dengan mendengarkan masalah yang dialami oleh keluarga tersebut, kemudian memberikan penyuluhan..Apabila upaya tersebut belum memperoleh hasil, maka dibuat kesepakatan dengan penerima layanan tentang langkah penyelesaian masalah. Sembari menunggu hasil kesepakatan, dilakukan pendampingan bagi korban kekerasan dalam rumah tangga. Jika korbannya anak, maka dilakukan rujukan dengan komisi perlindungan anak. Begitu pula jika korban kekerasan adalah isteri, maka dilakukan kerjasama dengan RT/ RW ataupun bekerjasama dengan LSM. Perilaku TKSK dalam pelayanan MPKS dimulai dari penyuluhan, bimbingan, hingga pendampingan sebagaimana disebutkan merupakan proses pelayanan yang memenuhi kaidah praktik pekerjaan sosial yang diamanatkan Pedoman TKSK sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Ditjen Pemberdayaan Sosial No.245/PS.3/KPTS/2009.

Pelatihan dasar yang diberikan kepada TKSK senantiasa menjadi pedoman dalam perilaku layanan sosial bagi penyandang masalah. Perilaku demikian sesuai dengan pendapat Dwi Heru Sukoco (1993:75), dalam konsep pendampingan seperti halnya pekerjaan sosial, idealnya harus melewati pelatihan dasar yang diperlukan dalam menangani PMKS yakni meliputi tiga hal. Pertama; *body of knowledge* meliputi (a) pengetahuan, meliputi pelayanan sosial, perilaku manusia, dan metode pekerjaan sosial (b) praktik pekerjaan sosial (c) pengetahuan tentang kelayan PMKS. Kedua, *body of skill*, yang meliputi keterampilan teknis yang diperoleh dari pelatihan, magang dan praktik riil di lapangan. Ketiga, *body of value*, pemahaman dan penghayatan nilai luhur, norma, etika sosial budaya masyarakat lingkungan. Demikian pula lfe dalam Dwi Heru Sukoco (1995) menyatakan ada empat peran pendamping yaitu fasilitator, pendidik, perwakilan masyarakat, dan peran-peran teknis bagi masyarakat miskin yang didampingi.

Tabel 6
Kemampuan Kerjasama TKSK dalam Menangani Berbagai PMKS

No	PMKS	Bentuk Kerjasama	Instansi
1	AT	Rujukan dan pendampingan	Dinas sosial Dinas kesehatan Dinas pendidikan Keluarga dan masyarakat
2	WRSE	Penyuluhan dan Bimbingan Pendampingan	Dinas perindustrian Dinas sosial Keluarga dan masyarakat
3	LUT	Penyuluhan dan Pendampingan	Dinas sosial Dinas kesehatan Keluarga dan masyarakat
4	Paca	Penyuluhan Rujukan Pendampingan	Dinas sosial Dinas kesehatan Keluarga dan masyarakat Panti rehabilitasi disabilitas Dinas tenaga kerja

5	RTLH	Pendataan Penyuluhan Komunikasi dengan BKM	Dinas Sosial Kelurahan/kecamatan PNPM Keluarga dan masyarakat
6	KFM	Pendataan Penyuluhan Rujukan Pendampingan	Dinas sosial Keluarga dan masyarakat Dinas kesehatan Dinas pendidikan Dinas perindustrian
7	RENTAN	Penyuluhan dan bimbingan Pendampingan	Dinas sosial Dinas kesehatan LSM Keluarga dan masyarakat
8	Bencana Alam	Informasi data tentang korban bencana, kebutuhan korban bencana.	BPBD Dinas sosial Tagana Kelurahan/kecamatan

Sumber: Hasil pengumpulan data, 2016

Hasil pengumpulan data tentang kerja sama dalam penanganan PMKS, diketahui bahwa dari 26 PMKS yang ada di Kota Yogyakarta, kerjasama baru terfokus pada delapan jenis PMKS yaitu anak terlantar, Wanita Rawan Sosial Ekonomi (WRSE), Lanjut Usia terlantar (LUT), Penyandang Cacat (Paca), Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Keluarga Fakir Miskin (KFM), Bencana Alam, dan Rentan. Meskipun yang dapat dilayani baru delapan jenis PMKS, namun hal ini dapat dimaknai secara positif sebagai upaya TKSK untuk menangani masalah kesejahteraan sosial sesuai dengan tupoksinya. Tugas pokok dan fungsi TKSK adalah melakukan pendataan PMKS, membuat kategori permasalahan, dan memberikan pelayanan sesuai dengan urgensi permasalahan. Dapat dicontohkan di sini ketika TKSK harus memberikan pelayanan bagi Keluarga Fakir Miskin (KFM), yang di dalamnya terdapat beberapa masalah yaitu anak putus sekolah, anak kurang gizi, WRSE, RTL, bahkan tidak jarang terdapat penyandang cacat. Dalam memberikan pelayanan, TKSK harus berdasarkan prioritas dan urgensinya. Kemampuan TKSK untuk menentukan prioritas pelayanan, ketersediaan waktu untuk pelayanan, perilaku TKSK yang mampu

menggal permasalahan dalam keluarga inilah yang dinyatakan oleh Babin dan Bales (1998), Bono and Judge (2003) sebagai perilaku yang dapat dijadikan dasar untuk menentukan kinerja seseorang.

Jenis pelayanan yang diberikan sangat beragam yaitu mulai dari penyuluhan, motivasi, rujukan, konsultasi dan pendampingan. Dalam kenyataannya, seorang TKSK dapat melakukan lebih dari satu bentuk pelayanan. Ibu Lsm TKSK dari Kota Gede menuturkan; ketika harus memberikan pelayanan untuk keluarga fakir miskin akan dimulai dengan pendataan yang meliputi; kondisi rumah, penghasilan keluarga, jumlah anak usia sekolah yang tidak sekolah; balita yang kurang gizi. Kemudian dilakukan identifikasi masalah dan ditentukan prioritas pelayanan berdasarkan urgensinya. Hasil penelusuran lebih lanjut diketahui, bahwa untuk masalah rumah tidak layak huni TKSK bekerjasama dengan Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM), untuk menangani balita kurang gizi, TKSK memberikan rujukan sekaligus mendampingi ke rumah gizi, untuk anak putus sekolah TKSK memberikan rujukan ke Dinas Pendidikan cq Dinas Sosial, bahkan mengikutsertakan dalam PKH. Hasil konfirmasi dengan penerima layanan diketahui, bahwa keberadaan TKSK di Kecamatan Kotagede cukup memberi kemudahan bagi penyandang masalah untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial.

Penanganan masalah yang sama juga dilakukan oleh TKSK dari Kecamatan Pakualaman. Pakualaman adalah salah satu kecamatan di Kota Yogyakarta dengan jumlah penyandang cacat paling banyak. Dalam memberikan pelayanan bagi penyandang cacat, TKSK memulai dengan penyuluhan, pendataan, pendekatan kepada keluarga, membuat rujukan ke rumah sakit dan panti rehabilitasi sosial penyandang cacat serta pendampingan berkelanjutan. Hasil wawancara dengan penerima layanan diketahui, bahwa dengan adanya TKSK, keluarga yang memiliki penyandang cacat merasa terbantu dengan menuturkan : *"Sebelum mendapat penyuluhan dari TKSK, kami tidak mengerti kepada siapa*

kami harus meminta pertolongan”

Kasus berbeda terjadi di Kecamatan Umbulharjo yang memiliki fakir miskin terbanyak yaitu 823 kasus. Dalam pelayanan fakir miskin di Kecamatan Umbulharjo TKSK menyatakan banyak mengalami kesulitan. Kesulitan terjadi ketika warga fakir miskin yang enggan melepas bantuan kendati kondisi kehidupannya sudah lebih baik. Dapat dicontohkan, ketika warga miskin mendapat bantuan raskin. Dengan kondisi yang sudah lebih baik, penerima layanan menukar beras dengan harga yang lebih mahal dengan menambah uang. Dari sudut pandang TKSK, penambahan uang tersebut secara sederhana dapat diartikan bahwa keluarga tersebut telah mampu memenuhi kebutuhan dasar, sehingga bantuan raskin harus dihentikan dengan tidak memasukkan dalam data fakir miskin. Pemahaman yang berbeda terjadi pada penerima layanan dengan anggapan bahwa raskin yang diberikan sudah tidak layak dan terpaksa harus detukar dengan beras yang layak konsumsi. Menghadapi hal ini, TKSK mengupayakan pendekatan dengan masyarakat dan ketua RT/RW untuk memberikan penyuluhan tentang penerima bantuan raskin.

Dari beberapa contoh kasus penanganan masalah kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh TKSK, dapat dinyatakan bahwa proses pelayanan yang dilakukan merupakan perilaku TKSK yang mempunyai inisiatif dan inovatif yang dicirikan sebagai perilaku seorang profesional pekerja sosial. Faustion C. Gomes (1995) menyatakan, perilaku inisiatif dan inovatif dari seorang pekerja menjadi ciri untuk pengukuran kinerja seorang pegawai. Demikian halnya dalam pengukuran kinerja TKSK, inisiatif dan inovasi yang telah dilakukan untuk menyelesaikan pekerjaan dapat dijadikan ukuran untuk menentukan kinerja seorang petugas sosial.

3. Kemampuan TKSK untuk membuat laporan, melakukan monitoring, dan evaluasi

Hasil konfirmasi dengan aparat Dinas Yogyakarta informasi, bahwa beberapa TKSK belum melaporkan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal ini terjadi karena TKSK banyak yang bekerja untuk kepentingan

ekonomi keluarga. Dari 14 TKSK, diketahui delapan orang telah membuat laporan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, enam orang lainnya belum membuat laporan secara tepat waktu. Sebagaimana diketahui, bahwa laporan kegiatan tugas dilakukan setiap tiga bulan sekali, namun ada yang membuat laporan setelah enam bulan. Laporan kegiatan yang dibuat berupa hasil pendataan PMKS, pelayanan yang telah dilakukan, penyuluhan, rujukan dan pendampingan, serta kerjasama yang dilakukan. Kegiatan penyuluhan upaya pencegahan penyalahgunaan narkotika dilakukan bekerjasama dengan Badan Nasional Penanggulangan Penyalahgunaan Narkotika Kota Yogyakarta. Kegiatan pencegahan penyalahgunaan narkotika menyertakan anggota masyarakat, khususnya remaja. Selain bekerjasama dengan badan tersebut, mahasiswa KKN, masyarakat dan keluarga.

4. Pengakuan Penerima Manfaat terhadap Layanan TKSK.

Hasil wawancara dengan seorang penerima layanan dari penyandang masalah KDRT diperoleh informasi, bahwa sejak dirinya mengalami KDRT dan tidak mampu menyelesaikan permasalahan rumahtangga, maka dia menemui Ibu Lsm (TKSK) untuk meminta bantuan. Dinyatakan pula oleh penerima pelayanan, bahwa ibu Lsm sebagai TKSK telah memberikan pelayanan secara baik. Berikut penuturan salah satu penerima layanan kasus KDRT; *“Beliau tidak sekedar memberikan nasehat/penyuluhan tetapi mengantarkannya ke BP4, dan hampir setiap saat berkomunikasi dengan sayadengan berusaha mencari akar masalah dari munculnya KDRT”* Pengakuan positif dari penerima pelayanan terhadap hasil kerja TKSK terjadi pula di Kecamatan Umbulharjo. Salah satu penerima pelayanan (Rahayu) sebagai orang tua penyandang disabilitas menyatakan: *“Saya tidak mengerti harus meminta bantuan kepada siapa saat anak saya yang cacat mental memerlukan bantuan, kemudian saya meminta bantuan TKSK. Atas pertolongan ibu TKSK anak saya bisa masuk di Panti Rehabilitasi Penyandang Cacat.”*

Dari pernyataan tersebut dapat dipahami, bahwa penyandang masalah merasa terbantu dengan adanya TKSK. Pengakuan penerima layanan terhadap keberadaan TKSK terlihat pula pada saat penerima layanan memerlukan bantuan, maka TKSK adalah tenaga pelayanan kesejahteraan sosial yang pertama kali dihubungi.

Tabel 7
Frekuensi Menghubungi Tenaga Layanan Sosial Saat Memerlukan Bantuan

No	Kecamatan	Tenaga Layanan Sosial			
		PSM	KT	TKSK	RT
1	Mantrijeron	2	2	6	-
2	Kraton	1	2	5	2
3	Mergangsan	3	4	3	-
4	Umbulhardjo	2	1	4	3-
5	Kotagede	4	2	4	-
6	Gondokusuman	1	2	5	2
7	Danurejan	3	2	5	-
8	Pakualaman	2	3	5	-
9	Gondomanan	1	3	6	-
10	Ngampilan	2	1	4	3
11	Wirobrajan	2	1	5	2
12	Gedongtengan	3	1	6	-
13	Jetis	4	1	5	-
14	Tegalrejo	3	2	5	-
Total		33	30	68	9

Sumber: hasil wawancara, 2016

Dari 140 penyandang masalah di 14 kecamatan, sebanyak 68 orang mengaku TKSK adalah petugas pelayanan kesejahteraan sosial yang dihubungi. 30 orang menghubungi Karang Taruna, 38 orang menghubungi PSM, dan hanya 9 orang menghubungi ketua RT. Hasil konfirmasi dengan PSM dan Karang Taruna diperoleh informasi, bahwa meskipun penyandang masalah menghubungi PSM atau Karang Taruna, namun dalam proses pelayanan selalu berkoordinasi dengan TKSK. Hal ini dilakukan karena anggota TKSK direkrut dari Karang Taruna dan PSM. Lebih lanjut dinyatakan pula, bahwa selain ketua dengan TKSK koordinasi dilakukan pula dengan Ketua RT ataupun ketua PKK.

Salah seorang anggota PSM dari Kecamatan Kotagede menyatakan bahwa saat penyandang masalah menemui untuk meminta bantuan, PSM langsung menghubungi TKSK, dan langsung ditindaklanjuti. Dari fenomena pengakuan penerima layanan terhadap kinerja tersebut dapat dipahami, bahwa TKSK menjadi tenaga pelayanan kesejahteraan sosial yang diperlukan oleh penyandang masalah saat dirinya memerlukan bantuan. Kendati bantuan yang diberikan bukan berbentuk materi, melainkan berupa pelayanan penerima manfaat mengaku, bahwa keberadaan TKSK sangat membantu dan menjadi kebutuhan. Kebutuhan penyandang masalah sosial atas keberadaan TKSK terlihat dari pernyataan penerima pelayanan, seperti terlihat dalam tabel berikut

Tabel 8
Kebutuhan PMKS terhadap Keberadaan TKSK

No	Tingkat Kebutuhan PMKS Terhadap TKSK	f	%
1	Sangat membutuhkan	86	61.42
2	Membutuhkan	31	22.14
3	Kurang membutuhkan	21	15.00
4	Tidak membutuhkan	9	6.42
Total		140	100,00

Sumber: hasil wawancara, 2016

Dari 140 penyandang masalah, terdapat 86 orang yang menyatakan sangat membutuhkan dan hanya sembilan orang yang menyatakan tidak membutuhkan. Hasil penelusuran terhadap sembilan orang yang menyatakan tidak membutuhkan diperoleh informasi, bahwa untuk menemui TKSK secara langsung mereka tidak mempunyai kemampuan karena telah berusia lanjut. Sembilan orang yang menyatakan tidak membutuhkan TKSK adalah lanjut usia terlantar. Hasil konfirmasi dengan TKSK diperoleh informasi, bahwa keterbatasan kemampuan telah menyebabkan masih banyaknya penyandang masalah yang belum terlayani. Kecamatan Kotagede misalnya; terdapat 275 lanjut usia terlantar yang memerlukan pelayanan, sementara tenaga kesejahteraan sosial yang mempunyai kompetensi dalam memberikan pelayanan hanya tiga orang terdiri dari satu orang TKSK dan dua orang PSM. Secara awam keterlantaran

yang dialami oleh lanjut usia sering dikaitkan dengan kemiskinan keluarga di tempat lanjut usia tersebut berada. Menghadapi masalah ini, TKSK menjalin hubungan kerjasama dengan dinas sosial, Puskesmas, dan keluarga. Kerjasama dengan dinas sosial dilakukan dalam rangka mencari informasi tentang program pelayanan bagi lanjut usia (jaminan sosial lanjut usia). Kerjasama dengan Puskesmas dilakukan untuk memberi pendampingan agar mendapatkan pelayanan kesehatan. Bagi lanjut usia yang masih mempunyai keluarga, dilakukan pendekatan keluarga dengan maksud untuk melakukan intervensi agar keluarga memberikan pelayanan bagi lanjut usia. Dari fenomena pelayanan yang dilakukan TKSK ada beberapa hal yang patut untuk dipahami, diantaranya ketika TKSK melakukan kerjasama dengan dinas sosial, Puskesmas dan pendekatan keluarga maka perilaku tersebut bersifat spesifik yang dimiliki TKSK sebagaimana dicirikan sebagai kinerja seseorang karyawan dalam menjalankan tugas sosial.

Berkait dengan kebutuhan terhadap pelayanan TKSK, salah seorang lanjut usia dari Kecamatan Kotagede menyatakan: “*Kulo remen nek dituweni bu Lasmi*” (Saya senang kalau ditengok bu Lasmi), *bu Lasmi asring bantu kulo* (Bu Lasmi sering membantu). Perasaan senang terlihat dari pancaran wajah dan senyum. Ketika kami tanya “apa saja yang sudah dilakukan oleh Ibu Lasmi selaku TKSK, lanjut usia tersebut menjawab “Bu Lasmi sering mengajak saya mengobrol, mencarikan kartu sehat, memberitahukan kepada anak saya tentang keadaan saya”.

Dengan memahami kasus pelayanan yang telah dilakukan oleh TKSK maka tidak berlebihan jika dikatakan bahwa keberadaan TKSK menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Hal ini terbukti dengan hasil pengumpulan data melalui wawancara bahwa dari 140 PMKS sebanyak 86 orang (70,2 persen) menyatakan sangat membutuhkan pelayanan TKSK. Data ini mengindikasikan, bahwa masyarakat masih membutuhkan TKSK untuk memberikan pelayanan.

D. SIMPULAN

Dari hasil pengumpulan data baik melalui wawancara, telaah dokumen maupun observasi tentang kinerja TKSK, dapat disimpulkan, bahwa persyaratan tugas sosial tersebut telah sesuai dengan Permensos No 108/HUK/2009. Kegiatan pelaksanaan tugas yang dilakukan sehari-hari sudah dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja TKSK dalam pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial sudah memenuhi tatacara teknik profesi pekerjaan sosial yang diperoleh dari hasil pelatihan. Demikian pula dengan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas telah dilakukan sesuai dengan Permensos No 108/HUK/2009 tentang Sertifikasi bagi Pekerja Profesional dan Tenaga Kesejahteraan Sosial. Namun demikian, hasil kinerja TKSK belum mendapat pengakuan baik secara kelembagaan maupun secara regulasi.

Memperhatikan kinerja TKSK yang cukup memadai, sementara kedudukannya belum diakui baik secara legalitas maupun secara kelembagaan, dan imbalan jasa yang belum sebanding dengan kinerja yang dilakukan, rekomendasi yang diajukan adalah membentuk pos pelayanan kesejahteraan sosial di setiap kecamatan. Langkah ini cukup strategis untuk memberikan pengakuan secara kelembagaan, seperti halnya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pos pelayanan kesejahteraan sosial berfungsi sebagai tempat pelayanan kesejahteraan sosial di setiap wilayah Kecamatan. Secara kelembagaan dalam melaksanakan kegiatan bertanggungjawab kepada kementerian sosial melalui dinas sosial setempat. Sebagai Pos pelayanan kesejahteraan sosial, lembaga tersebut diprakarsai oleh tenaga ahli di bidang pelayanan kesejahteraan sosial yaitu pekerja sosial profesional yang berpendidikan khusus profesi pekerja sosial TKSK.

Bidang tugas pelayanan. Setiap penyandang masalah sosial dilayani sesuai dengan klasifikasi usia dan kategori permasalahan yaitu 1) permasalahan sosial anak dan remaja (balita terlantar, anak terlantar, anak korban tindak kekerasan, anak putus sekolah, perdagangan anak, anak nakal, pekerja

anak). 2) Permasalahan sosial wanita (wanita rawan sosial ekonomi, wanita korban tindak kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga, TKW bermasalah). 3) Permasalahan sosial orangtua dan keluarga (lanjut usia terlantar, keluarga miskin, keluarga berrumah tidak layak huni, keluarga dengan masalah sosial lainnya).

Jenis Kegiatan meliputi, pengumpulan data jumlah dan jenis PMKS, pengumpulan informasi masalah, identifikasi masalah, kategorisasi permasalahan, melakukan jejaring kerja dengan instansi terkait, aparat pemerintah setempat dan petugas sosial fungsional lainnya (Karang Taruna, Tagana, PSM, Sakti Peksos), melakukan koordinasi dan komunikasi dengan dinas sosial dan instansi terkait, melakukan pelayanan pendampingan dan menjalinkerjasama dengan penerima pelayanan, melakukan monitoring dan evaluasi hasil kegiatan pelayanan yang diberikan.

Proses kegiatan pelayanan. Berdasar data PMKS yang diperoleh dari setiap Rukun Tetangga (RT) melalui Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), dilakukan sosialisasi pelayanan kesejahteraan yang dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas Pos Pelayanan Kesejahteraan Sosial. PMKS mendapat pelayanan sesuai dengan kategori permasalahan sosial yang dialami. Berdasarkan permasalahan yang dialami dilakukan *assesment* oleh tenaga kesejahteraan sosial yang ahli dibidangnya. Seorang tenaga ahli pekerjaan sosial bersama dengan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan akan membuat catatan singkat tentang masalah yang dialami. Berdasarkan catatan singkat tersebut ditentukan jenis pelayanan yang akan diberikan. Pelayanan dilakukan dengan membuat kesepakatan antara pekerja sosial kecamatan dan penerima pelayanan. TKSK hendaknya menempatkan penerima pelayanan sebagai seseorang yang mempunyai hak untuk memilih dan menentukan jenis pelayanan yang akan diperoleh, serta memberikan beberapa alternatif pemecahan masalah.

Penerimaan imbalan berdasar hasil penilaian kinerja TKSK. Kementerian Sosial melalui dinas sosial kabupaten/ kota melakukan evaluasi dengan observasi langsung tentang

pelaksanaan tugas TKSK di setiap kecamatan. Petugas observasi adalah aparat pemerintah setempat. Pemberian gaji disesuaikan dengan hasil kinerja yang telah dilakukan. Penilaian kinerja meliputi jumlah permasalahan sosial yang berhasil dilayani pada setiap triwulan, kemampuan menjalin hubungan kerja dengan instansi lain, serta kemampuan melakukan rujukan dan pendampingan. Pengakuan secara regulasi tentang keberadaan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan sebagai sumber daya manusia dalam pelayanan bagi penyandang masalah sosial dapat dilakukan dengan sesuai dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

Diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian, hingga tersusun naskah ini.

PUSTAKA ACUAN

- Faustino C Gomes (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Babin, B.J & J S Bales (1998). *Employee behavior in a service environment : A Model and test of potensial differences beetwen men and women*, Journal of Marketing, Vol.62,77,91.
- Bono, J E & T A Jodge (2003). *Self Corcordance at work: Toward understanding the motivational effects of transformational leaders*. Academy of Management Journal, Vol 46 No.5, P P 554-571.
- Dwi Heru Sukoco (2005), *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongan*, Badan Pelatihan dan Pengembangan Sosial, Departemen Sosial RI.
- Departemen Sosial RI (2009). *Pedoman Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK)*, Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial Tahun 2009.No. 43 / XXIV/ I/ 2001
- Edi Suharto, Phd. (2005), *Analisis Kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Alfabeta, Bandung.
- Lexy J. Moleong (2001), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung PT. Remaja Rosdakarya.
- Mubyarto (2001), *Penanggulangan Kemiskinan di era Otonomi Daerah*, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, UNISIA
- Poerwodarminto (2001), *Kamus Bahasa Indonesia-*

Inggris. Balai Pustaka. Jakarta.

Sondang, P Siagian (1989) *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta. PT. Indayu Press.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2009, *Tentang Kesejahteraan Sosial*

Wahyono Soempeno (2005) *Tahapan dalam pendampingan pelayanan Kube*. Jakarta. Departemen Sosial RI.

