

PENDAMPINGAN PENERIMAAN DAN PENGAMBILAN KLIEN PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL (PMKS) DI UPTD LIPONSOS KEPUTIH

Octavia Fransiska, Radjikan
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

oktaviafransiska5@gmail.com, radjikan@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

UPTD Liponsos Keputih adalah suatu instansi dalam Dinas Sosial yang bergerak dalam memberi pelayanan kesejahteraan sosial terhadap psikotik, gelandangan dan pengemis, anak jalanan dan wanita tua susila yang berada di Surabaya. . Oleh karena itu, Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) perlu diberikan pembinaan dan pemberdayaan salah satunya melalui edukasi pendidikan dan fasilitas kehidupan yang layak agar mereka mendapatkan kualitas kehidupan yang lebih baik. Seperti yang diketahui bahwa fungsi dinas sosial adalah menyelenggarakan program kesejahteraan sosial diantaranya adalah memberdayakan gelandangan, pengemis dan anak jalanan. Dalam hal ini permasalahan sosial mengenai gelandangan dan pengemis, anak jalanan menjadikan UPTD Liponsos sebagai alat untuk membina, melayani dan mengendalikan angka penyandang masalah kesejahteraan sosial. Pengabdian ini menggunakan jenis pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan hasil observasi, wawancara dan menggunakan metode penelitian studi kasus. Studi kasus dilakukan untuk menganalisis prosedur pelayanan penerimaan dan pengambilan PMKS di UPTD Liponsos. Bagaimana proses pelayanan penerimaan dan pengambilan tersebut. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dan merumuskan strategi yang tepat. Berdasarkan hasil pendampingan yang telah dilaksanakan oleh praktikan di UPTD Liponsos Keputih adalah pelayanan penerimaan dan pengambilan klien PMKS UPTD Liponsos Keputih.

Kata Kunci : Pelayanan, Pembinaan, PMKS.

ABSTRACT

UPTD Liponsos Keputih is an agency within the Social Service which is engaged in providing social welfare services to psychotics, homeless people and beggars, street children and elderly prostitutes in Surabaya. . Therefore, people with social welfare problems (PMKS) need to be given guidance and empowerment, one of which is through education and decent living facilities so that they can get a better quality of life. As is known, the function of social services is to organise social welfare programs, including empowering homeless people, beggars and street children. In this case, social problems regarding homelessness and beggars, street children make UPTD Liponsos a tool to develop, serve and control the number of people with social welfare problems. This service uses a descriptive qualitative research method approach, with the results of observations, interviews and using case study research methods. A case study was conducted to analyse the service procedures for receiving and collecting PMKS at UPTD Liponsos. What is the process for receiving and collecting services? The data collected will be analyzed descriptively to identify the challenges faced and formulate appropriate strategies. Based on the results of internship observations that have been carried out by practitioners at UPTD Liponsos Keputih, it is a service for receiving and taking PMKS clients at UPTD Liponsos Keputih.

Keywords: Service, Development, PMKS.

PENDAHULUAN

Dengan adanya pelatihan kerja atau pendampingan, mahasiswa diharapkan dapat melatih diri untuk menghadapi situasi kerja yang nantinya mereka dituntut untuk bersikap terampil, disiplin, kreatif, tekun dan jujur serta mempunyai etos kerja yang tinggi terhadap pekerjaan yang dihadapi. Kegiatan ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa ketika berada dalam situasi kerja yang nyata. Selain itu dapat dijadikan tolak ukur bagi mahasiswa sebagai sumber tenaga kerja yang perusahaan atau instansi lain menjadi pasar tenaga kerja. Maka penulis termotivasi dan terdorong untuk mengikuti kegiatan ini. Penulis memilih UPTD Liponsos sebagai tempat magang karena instansi ini sesuai dengan bidang kuliah, sehingga diharapkan dapat melatih kemampuan kerja mahasiswa dan juga melatih jiwa sosial yang peduli terhadap sesama manusia. Dengan hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam proses implementasi teori yang telah didapatkan

dalam mata kuliah program studi administrasi negara berupa manajemen publik dan pengembangan organisasi.

UPTD Liponsos Keputih adalah suatu instansi dalam Dinas Sosial yang bergerak dalam memberi pelayanan kesejahteraan sosial terhadap psikotik, gelandangan dan pengemis, anak jalanan dan wanita tua susila yang berada di Surabaya. Oleh karena itu, Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) perlu diberikan pembinaan dan pemberdayaan salah satunya melalui edukasi pendidikan dan fasilitas kehidupan yang layak agar mereka mendapatkan kualitas kehidupan yang lebih baik. Pada proses penjangkauan, UPTD Liponsos bekerja sama dengan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Call Center dan Perlindungan Masyarakat (Linmas). Satpol PP dan Linmas berpatroli di tempat ruangan terbuka umum seperti taman kota dan trotoar sepanjang jalan di Kota Surabaya. Mereka yang terjaring akan diidentifikasi data diri, cek kesehatan, dan diberikan tindakan lanjut sesuai dengan golongan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

Permasalahan kesejahteraan sosial menuntut kehadiran pemerintah sebagai pemecah masalah dan memenuhi kebutuhan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) sesuai dengan tugas dan fungsinya. Seperti yang diketahui bahwa fungsi dinas sosial adalah menyelenggarakan program kesejahteraan sosial diantaranya adalah memberdayakan gelandangan, pengemis dan anak jalanan. Dalam hal ini permasalahan sosial mengenai gelandangan dan pengemis, anak jalanan menjadikan UPTD Liponsos sebagai alat untuk membina, melayani dan mengendalikan angka penyandang masalah kesejahteraan sosial dengan cara memenuhi kebutuhan yang berdampak pada perubahan sifat dan perilaku mereka kearah yang lebih baik.

Gelandangan, pengemis dan anak jalanan merupakan bentuk dari sekian banyak permasalahan sosial yang terjadi terutama di kota besar seperti Surabaya. Mereka dianggap mengganggu kenyamanan dan keindahan kota. Dalam laporan ini fokus permasalahan yang diambil adalah fungsi UPTD Liponsos Kota Surabaya dalam melakukan pelayanan dan pembinaan kehidupan yang layak masih belum tercukupi secara maksimal, berdasarkan situasi yang penulis amati kondisi di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya hanya memenuhi kebutuhan dasar bagi para gepeng dan anak jalanan. Pelayanan yang dilakukan juga dilakukan secara manual dan kalau banyak klien yang datang bersama Satpol PP akan menjadi antri dan bergantian untuk pendaftarannya. Kadang juga ada pengambilan klien yang dilakukan oleh wali dari klien, oleh sebab itu proses pelayanan dilakukan secara bergantian.

METODE PELAKSANAAN

Dengan pelatihan kerja, mahasiswa diharapkan dapat melatih diri untuk menghadapi situasi kerja yang nantinya mereka dituntut untuk bersikap terampil, disiplin, kreatif, tekun dan jujur serta mempunyai etos kerja yang tinggi terhadap pekerjaan yang dihadapi. Lokasi penelitian program magang bertempat di UPTD Liponsos Keputih. Objek penelitian yakni pelayanan penerimaan dan pengambilan klien Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Fokus penelitian ini difokuskan dari segi pengamatan penelitian sehingga observasi dan analisa lebih terarah. Fokus penelitian ini adalah terkait pelayanan penerimaan dan pengambilan klien PMKS UPTD Liponsos Keputih.

Sumber data untuk penelitian ini bersumber kepada para klien Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang ada di UPTD Liponsos Keputih. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung di lapangan melalui survey yang akan dilakukan di UPTD Liponsos tersebut. Pada penelitian ini Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Mahasiswa mengamati sistem pelayanan PMKS di UPTD Liponsos Keputih Surabaya secara mendalam mulai dari penerimaan hingga pemulangan klien UPTD Liponsos Keputih.

2. Wawancara

Mahasiswa melakukan wawancara kepada kepala UPTD Liponsos dan juga petugas yang berwenang di UPTD Liponsos Keputih Surabaya untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam.

3. Partisipasi

Mahasiswa melakukan partisipasi aktif dengan belajar sambil membantu pekerjaan beberapa petugas di kantor UPTD Liponsos Keputih Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendampingan selama 40 hari kerja di UPTD Liponsos Keputih, penulis mendapatkan pengalaman baru dalam menghadapi klien baru maupun ilmu yang baru yang didapat. Penulis juga mengetahui dengan jelas apa saja yang sudah dipelajari di bangku perkuliahan dengan dunia kerja sesungguhnya, hasil yang diperoleh selama kegiatan pendampingan berlangsung yaitu menjadi disiplin dan tanggung jawab pada waktu jam kerja yang sudah ditentukan sesuai SOP, membiasakan diri datang tepat waktu sesuai jam yang telah ditentukan Perusahaan dan dapat berkomunikasi yang baik dan berperilaku sopan terhadap para pegawai UPTD Liponsos Keputih.

Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pendampingan, faktor pendukungnya yaitu fasilitas tempat dan karyawan serta pembimbing yang mendukung penuh selama kegiatan pendampingan, pegawai selalu memberikan pekerjaan kepada peserta, oleh sebab itu peserta dapat meringankan pekerjaan pegawai UPTD Liponsos. Faktor penghambat dari kegiatan pendampingan tersebut yaitu proses pelayanan penerimaan dan pengambilan PMKS masih manual, hal tersebut menghambat proses pendaftaran klien baru dan terjadi antrian yang banyak, pengalaman peserta magang yang masih sedikit sehingga mempengaruhi kecepatan dalam bekerja dibandingkan dengan pegawai kantor.

Tabel. 1 Hasil yang dicapai Selama Pendampingan

No.	Nama Kegiatan	Keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh	Peningkatan Kapasitas	Sikap dan Nilai – Nilai
1.	Pelayanan Penerimaan Klien PMKS	Diajarkan bagaimana cara menerima klien baru yang diserahkan oleh Satpol PP atau pihak keamanan dengan berdasarkan SOP pelayanan penerimaan PMKS.	Dapat mengetahui cara menerima PMKS baru	Kemampuan dalam penerimaan PMKS berdasarkan persyaratan dokumen seperti identitas diri dari klien.

2.	Pelayanan Pengambilan Klien PMKS	Diajarkan bagaimana cara pengambilan atau pemulangan klien yang telah direhabilitasi dan diserahkan ke pihak keluarga dengan memenuhi persyaratan yang ada di UPTD Liponsos.	Dapat mengetahui cara pengambilan dan pemulangan klien.	Kemampuan dalam menangani pengambilan atau pemulangan klien yang diserahkan ke pihak keluarga.
----	----------------------------------	--	---	--

Teori pendukung dalam penyelesaian magang ini adalah implementasi pelayanan publik. Implementasi pelayanan publik adalah Implementasi pelayanan publik yang diterapkan dalam proses pemberian pelayanan kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Konsep pelayanan publik yang ideal menurut Nuriyanto (2014:8) untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kriteria dalam konsep pelayanan tersebut. Konsep pelayanan tersebut adalah :

A. Efisiensi

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Liponsos keputih maupun pegawai lapangan sudah mengedepankan efisiensi. Para pegawai yang bertugas bekerja sangat kompak dalam memproses laporan klien masuk. Para pekerja yang bertugas sudah terbagi dalam beberapa unit tugas, pada bagian pelayanan sendiri terdapat beberapa pegawai yang bekerja dengan baik dalam menanggapi laporan yang ada seperti pada proses penerimaan dan pemulangan yang dilakukan bagian pelayanan sudah baik dan tidak membuat klien maupun pihak keluarga menjadi kesulitan. Untuk efisiensi waktu pembinaan juga diberikan oleh pegawai berulang kali setiap bulannya. Dengan demikian efisiensi waktu yang dilakukan para pegawai dalam melakukan pembinaan tidak dapat dipastikan karena bergantung pada kondisi klien sampai dapat dinyatakan mereka berada di titik kondisi yang lebih baik sehingga mereka siap untuk berkehidupan sosial di masyarakat seperti biasanya.

B. Transparansi

Transparansi pelayanan yang diberikan dengan melihat pegawai menanggapi keluhan dan pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan pihak yang terkait dengan klien kepada pegawai. Yang dilakukan pegawai dalam proses membagikan informasi sangatlah terbuka dan tidak membuat pihak-pihak terkait seperti keluarga dan kerabat merasa kesulitan dalam mengakses informasi. Segala bentuk informasi yang berkaitan dengan klien akan dibagikan secara terbuka dan apa adanya tanpa ada rekayasa sedikitpun sehingga pihak-pihak terkait dapat mengetahui situasi dan kondisi yang sedang dialami oleh klien. Pihak keluarga dapat memantau kondisi fisik dan mental klien secara rutin. Untuk mendapatkan informasi mengenai perkembangan dan perubahan yang dialami klien, pihak keluarga hanya perlu menghubungi pegawai yang bertugas di lapangan dan pegawai akan memberikan informasi sesuai yang dipertanyakan oleh keluarga klien. Apabila terjadi suatu peristiwa duka seperti kematian klien, pihak keluarga juga dihubungi dan dijelaskan seluruh kronologi kejadian yang dialami klien, namun apabila klien yang tidak memiliki keluarga atau pihak yang dapat dihubungi sebagai penanggung jawab maka klien tersebut akan diberi status T4 yang artinya tidak mempunyai siapa-siapa untuk dihubungi. Klien T4 tersebut sepenuhnya menjadi

tanggung jawab UPTD Liponsos sampai ada pihak yang merasa sebagai keluarga dan membawa bukti-bukti jelas agar dapat dilakukan pemulangan. Tentu atas hasil informasi yang didapat penulis selama magang, UPTD Liponsos sudah menerapkan transparansi dalam memberikan informasi kepada pihak yang terkait dengan klien.

C. Efektivitas

Efektivitas dari pegawai pembinaan UPTD Liponsos dapat menganalisis bahwa para pekerja dan jajaran staff baik pelayanan maupun kantor sudah berusaha memberikan pelayanan dan pembinaan dengan sebaik mungkin terhadap para klien, mulai dari pemberian fasilitas, pembinaan mental, perawatan fisik, bimbingan rohani, dan usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan para klien UPTD Liponsos. Hasil dari kegiatan pelayanan dan pembinaan tersebut yaitu dapat memberikan perubahan terhadap kualitas kehidupan yang didapatkan oleh para PMKS. Melalui pembinaan kesehatan pegawai memberikan pengobatan sesuai dengan kondisi yang diderita oleh klien. Apabila kondisi kesehatan mereka terganggu seperti tidak nafsu makan atau menderita sakit maka mereka akan diberikan obat sampai sembuh, apabila sakit yang diderita cukup parah maka klien akan dirujuk ke rumah sakit yang bekerja sama dengan UPTD Liponsos. Begitu juga dengan pembinaan sosial seperti kedisiplinan, kepatuhan, dan kebiasaan hal tersebut juga diberikan oleh pegawai agar mereka dapat tertib saat dipulangkan dan kembali di dalam lingkungan bermasyarakat. Meski terdapat beberapa hal yang dirasa kurang maksimal, namun pada data yang disajikan ini tentu sudah dikatakan efektif hanya saja perlu beberapa peningkatan pelayanan agar kedepannya menjadi lebih efektif.

D. Responsibilitas

Respon yang diberikan UPTD Liponsos juga sangat cepat dan baik. Pegawai menindaklanjuti mengenai informasi yang didapat seperti hasil razia yang segera diidentifikasi dan ditelusuri kronologi klien mengapa bisa terjaring razia dan berusaha menggali informasi tentang klien agar dapat ditelusuri dan ditindaklanjuti. Respon yang lain juga diberikan apabila kebutuhan klien perlu tindakan lanjut yang cepat, UPTD Liponsos dengan segenap sumberdaya yang ada akan menindaklanjuti dan memenuhi kebutuhan klien.



Gambar 2 Pelayanan pengambilan klien PMKS



Gambar 3 Membantu klien membuat kerajinan dalam rangka 17 Agustus

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang di UPTD Liponsos Keputih selama 40 hari kerja. Penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat selama masa perkuliahan ke dalam dunia kerja dan menjadi kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuannya baik softskill maupun hardskill yang dimiliki. Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah kegiatan belajar sambil bekerja yang bertujuan untuk memperkenalkan dan memperluas keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja yang sebenarnya. Mahasiswa dapat mempelajari secara langsung prosedur pelayanan penerimaan dan pemulangan PMKS di UPTD Liponsos Keputih dengan menggunakan teori implementasi pelayanan publik. Berdasarkan pengamatan dari praktik bahwa UPTD Liponsos Kota Surabaya dalam melakukan pelayanan dan pembinaan yang layak masih belum tercukupi secara maksimal, berdasarkan situasi yang penulis amati kondisi di UPTD Liponsos Keputih Kota Surabaya hanya memenuhi kebutuhan dasar bagi para gepeng dan anak jalanan. Pelayanan yang dilakukan juga dilakukan secara manual dan kalau banyak klien yang datang bersama Satpol PP akan menjadi antri dan bergantian untuk pendaftarannya. Kadang juga ada pengambilan klien yang dilakukan oleh wali dari klien, oleh sebab itu proses pelayanan dilakukan secara bergantian. Bagi pengurus dan pengelola UPTD Liponsos untuk terus memberikan motivasi, pendampingan dan pembinaan kepada warga binaan PMKS supaya mampu bekerja lebih giat agar lebih berdaya secara sosial dan ekonomi serta memberikan sarana dan prasarana yang memadai agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, H. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya."
[http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf).
- Moerni, Iga Sri, and Arief Darmawan. 2021. "PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 1 (2021)." 1(1): 51–58.
- Purwanto, Zaenal. 2021. "Oleh : Zaenal Purwanto (1861183)." (1861183).
- Zhafirah Puspitasari, Nira, and Ertien Rining Nawangsari. 2022. "Strategi Dinas Sosial Dalam Penanganan Gelandangan Penderita Psikotik Di Lingkungan Pondok Sosial (Liponsos) Keputih Surabaya." *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora* 8(4): 602–8.