

Peningkatan Pelayanan Sosial Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Secara Adaptif, Responsif, Terstruktur dan Sistematis

Payandro Doni Saputra Sitanggang¹, Berlianti^{2*}, Fajar Utama Ritonga³

^{1,2*,3}Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: ¹payandrolittlereaperz@gmail.com, ^{2*}berlianti.iks.fisip.usu@gmail.com

Abstrak

Pelayanan sosial merupakan tugas dan tanggung jawab dari suatu negara untuk masalah kesejahteraan sosial yang ada. Para Pemerlu Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang merupakan perseorangan, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar memiliki akar permasalahan dan penyelesaian masalah yang berbeda-beda sesuai jenisnya. Proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat kemudian perlu dilakukannya langkah-langkah akselerasi untuk pencapaian rehabilitasi sosial itu sendiri. Metode program yang adaptif, responsif, terstruktur dan sistematis senantiasa akan menjawab perkembangan dan penyesuaian terhadap masalah kesejahteraan sosial itu sendiri. Dinas Sosial Provinsi selaku pengemban tugas untuk membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintah di bidang sosial dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah senantiasa diharapkan mampu menghadirkan percepatan akselerasi pelayanan sosial yang berpengaruh dan berkualitas.

Kata Kunci: Pelayanan, Rehabilitasi, Kesejahteraan, Sosial, Akselerasi

Abstract

Social services are the duties and responsibilities of a country for existing social welfare problems. Social Welfare Requirements (PPKS) who are individuals, families, groups and/or communities who, due to an obstacle, difficulty or disturbance, are unable to carry out their social functions, so they need social services to meet their needs both physically and spiritually as well as socially adequately and It is natural to have different root causes and problem solving according to the type. The process of re-functionalization and development to enable a person to be able to carry out his social function properly in the life of the community then requires accelerated steps to achieve social rehabilitation itself. Program methods that are adaptive, responsive, structured and systematic will always respond to developments and adjustments to social welfare issues themselves. The Provincial Social Service as the task-bearer to assist the Governor in carrying out government affairs in the social sector and assistance tasks assigned to the Regions are always expected to be able to present an influential and quality accelerated acceleration of social services.

Keywords: Services, Rehabilitation, Welfare, Social, Acceleration

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan Negara Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 alinea ke-4 yang berbunyi : “ Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk **memajukan kesejahteraan umum**, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial, ...”

Dari tujuan Negara Indonesia tersebut diatas yakni memajukan kesejahteraan umum memiliki arti mencapai kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia, baik dari sisi ekonomi maupun spiritual. Kesejahteraan yang sesuai dengan dasar Ketuhanan Yang Maha Esa akan membawa keselamatan dan kebahagiaan di dunia maupun di akhirat.

Kesejahteraan Sosial merupakan suatu kondisi yang harus diwujudkan bagi seluruh warga negara di dalam pemenuhan kebutuhan material, spiritual, dan sosial agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009)

Dalam Peraturan Presiden No. 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial, dinyatakan bahwa tugasnya adalah menyelenggarakan urusan di bidang rehabilitasi sosial, jaminan sosial, dan penanganan fakir miskin untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara.

Dalam wilayah tingkat regional Kementerian Sosial yang secara struktural dibawahnya memiliki Dinas Sosial di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Dinas Sosial mengemban tugas membantu Kepala Daerah untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang sosial dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Dalam Jurnal Daniel Putra Roge Hia, dkk (2022) yang berjudul "Strategi Program Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dalam Pemberdayaan Masyarakat Demi Mengentaskan Kemiskinan di Era Revolusi 5.0" menjelaskan bahwa Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara melakukan pelayanan sosial dengan baik, seperti lewat program pengentasan kemiskinan. Program yang dilakukan adalah berfokus pada pemberdayaan masyarakat Provinsi Sumatera. Dinsos Provinsi Sumatera Utara memberdayakan masyarakat bukan hanya memberikan bantuan saja melainkan melakukan pemberdayaan juga. Program ini juga di lihat dari keadaan masyarakat supaya bisa langsung berdampak langsung kepada masyarakat. Bantuan yang di lakukan pemerintah juga bukan hanya tentang tunai saja tapi juga non tunai, contoh non tunai yaitu seperti bahan sembako yang bisa berguna bagi masyarakat. Anak jalanan juga sangat di perhatikan karena dinsos Sumatera Utara beranggapan bahwa anak jalanan bisa mengakibatkan kemiskinan karena anak- anak yang terus di biarkan akan berdampak kepada masa depannya dan juga masa depannya. Maka dari itu masih sering terjadi razia terhadap anak jalanan lalu di rehabilitasi sampai ketemu keluarganya. Dalam hal kemiskinan pemerintah juga harus hadir untuk memastikan meberikan bantuan kepada orang-orang tidak mampu atau lebih bagus lagi bisa menyejahterakan masyarakatnya.

Saya mahasiswa program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik USU Stambuk 2019 berkesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 05 September 2022 sampai 23 Desember 2022. Saya ditempatkan pada Bidang Rehabilitasi Sosial tepatnya sebagai pendamping staff di Kepala Seksi Orang Terlantar, Korban Perdagangan Orang, NAPZA dan Tuna Sosial.

Pelayanan sosial adalah aksi (tindakan) untuk mengatasi permasalahan sosial dan menjadikan program yang ditujukan untuk membantu individu dan kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya (Ibrahim, 2010: 177)

Pelayanan sosial dalam arti sempit atau disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang kurang beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, cacat fisik dan mental, tuna sosial, dan sebagainya (Muhidin, 1992: 41).

Fungsi pelayanan sosial dapat dikategorikan dalam berbagai cara tergantung dari tujuan klasifikasi. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mengemukakan fungsi pelayanan sosial sebagai berikut :

1. Peningkatan kondisi kehidupan masyarakat.
2. Pengembangan sumber-sumber manusiawi.
3. Orientasi masyarakat terhadap perubahan-perubahan sosial dan penyesuaian sosial.
4. Mobilisasi dan pencipta sumber-sumber masyarakat untuk tujuan pembangunan.
5. Penyediaan dan penyelenggaraan struktur kelembagaan untuk tujuan agar pelayanan-pelayanan yang terorganisasi dan berfungsi (Muhidi, 1992).

Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan standar yang dibuat oleh organisasi atau dari literatur profesional atau dari lembaga-lembaga yang bertugas mengatur, seperti tepat waktu, taat azas, dapat diakses, manusiawi, dan kelayakan teknis pelayanan. Kepuasan klien juga diperhatikan, yaitu berkaitan dengan penilaian klien tentang kualitas dan pengaruh pelayanan. Kepuasan klien dapat juga diperoleh dari

data tentang tingkat kehadiran klien, pemutusan hubungan yang terlalu awal, permintaan klien untuk memperoleh lagi pelayanan, dan rujukan dari klien-klien sebelumnya.

Mekanisme internal seperti sosialisasi, prosedur operasional standar, norma-norma tentang perilaku pekerja (kode etik), pembuatan catatan, pemantauan dan supervisi. Mekanisme eksternal seperti akreditasi profesional, regulasi pemerintah, asuransi kelayakan dan audit.

Pelayanan Sosial haruslah mencapai sarannya dengan tepat. Dengan penguatan dan peningkatan pelayanan sosial secara adaptif, responsif, terstruktur dan sistematis akan semakin meningkatkan kepuasan dan ketercapaian tujuan penyelesaian masalah kesejahteraan sosial khususnya kepada klien yang dalam hal ini adalah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

METODE

Community Organization / Community Development merupakan pekerjaan sosial yang melakukan intervensi pada tingkat komunitas (*macro practice*). Dalam *Social Work Dictionary* **Pengorganisasian Masyarakat (CO)** diartikan sebagai suatu proses intervensi yang dilakukan pekerja sosial dan atau profesi lain dalam rangka menolong individu, kelompok, dan masyarakat yang mempunyai kepentingan bersama dan berada dalam daerah tertentu. Tujuan pertolongannya untuk memecahkan masalah sosial dan meningkatkan kesejahteraan sosial melalui usaha bersama yang terencana.

Pengembangan Masyarakat (CD) adalah upaya yang dilakukan profesional dan penduduk setempat untuk meningkatkan ikatan sosial diantara anggota masyarakat, meningkatkan motivasi warga masyarakat agar mampu menolong diri mereka sendiri, mengembangkan tanggung jawab kepemimpinan lokal, dan menciptakan atau merevitalisasi institusi lokal.

Fungsi COCD

Pengembangan dan pengorganisasian masyarakat memiliki fungsi antara lain :

- a. Untuk memperoleh data dan fakta sebagai dasar untuk menyusun perencanaan dan melakukan tindakan yang sehat.
- b. Memulai mengembangkan dan merubah program dan usaha-usaha kesejahteraan untuk memperoleh penyesuaian yang lebih baik antara sumber-sumber dan kebutuhan.
- c. Meningkatkan standar pekerjaan sosial untuk meningkatkan efektivitas kerja dari lembaga-lembaga.
- d. Meningkatkan dan memberikan fasilitas interelasi dan meningkatkan koordinasi antara organisasi, kelompok dan individu-individu yang terlibat dalam program dan usaha kesejahteraan sosial.
- e. Mengembangkan pengertian umum dari masalah, kebutuhan dan metode pekerjaan sosial.
- f. Mengembangkan dukungan dan partisipasi masyarakat dalam aktivitas kesejahteraan sosial.

Langkah-langkah dalam proses pemecahan masalah dalam metode COCD

(1) Penjajagan terhadap masalah, yaitu dengan melakukan pengamatan dan observasi langsung pada administrasi dan pelayanan sosial yang diberikan

(2) Pengumpulan Data, yaitu dengan melakukan sesi wawancara langsung dengan Kepala Seksi Orang Terlantar, Korban Perdagangan Orang, NAPZA dan Tuna Sosial di Bidang Rehabilitasi Sosial beserta jajaran staf nya, dan Para Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial sebagai narasumber informasi yang dibutuhkan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung untuk memperoleh data.

(3) Analisa masalah/kebutuhan, yaitu dengan mengidentifikasi dan menganalisis data dari proses assessment, pengamatan dan observasi terkait dengan peran dan dampak pelayanan sosial di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial.

(4) Perencanaan, yaitu menawarkan intervensi pengembangan dan pemberdayaan di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara lewat pelayanan sosial langsung terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial, seperti anak jalanan, gelandangan dan pengemis dan orang terlantar dengan metode COCD

(5) Tindakan, yaitu turut aktif partisipatif dalam setiap rangkaian kegiatan pengentasan kemiskinan lewat kegiatan pemberdayaan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial dari Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara

(6) Evaluasi, yaitu melakukan diskusi kembali dengan Kepala Seksi Orang Terlantar, Korban Perdagangan Orang, NAPZA dan Tuna Sosial beserta para stafnya di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara terkait perlunya intervensi berkelanjutan terhadap Pelayanan Sosial pada Anak Jalanan,

Gelandangan, dan Pengemis dikarenakan adanya selalu para PPKS tersebut di wilayah Provinsi Sumatera Utara alias belum ditemukannya tindakan penjeraan yang efektif dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam proses pembelajaran PKL 2 di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara tepatnya pada Bidang Rehabilitasi Sosial, saya menerapkan metode COCD yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan sosial kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang akan dan sedang dalam proses penerimaan pelayanan sosial yang Adaptif, Responsif, Terstruktur dan Sistematis (ARTURS).

Rehabilitasi sosial adalah proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009)

Pada dasarnya rehabilitasi merupakan upaya mengembalikan keberfungsian sosial seseorang dengan menawarkan optimisme serta harapan yang kuat. Rehabilitasi mempertemukan tenaga-tenaga ahli dan berbagai disiplin ilmu. Tenaga ahli tersebut mengupayakan rehabilitasi secara komprehensif dari segi medis, psikologis, dan sosial dalam rangka meningkatkan taraf kesejahteraan sosialnya di masyarakat.

Rehabilitasi sosial dilaksanakan secara persuasif, motivatif, koersif baik dalam keluarga, masyarakat maupun panti sosial. Dalam pelaksanaannya rehabilitasi sosial diberikan kepada para penyandang masalah kesejahteraan sosial dalam bentuk; pemberian motivasi dan diagnosis psikososial, perawatan dan pengasuhan, pelatihan vokasional dan pembinaan, bimbingan mental dan spritual, bimbingan fisik, bimbingan sosial dan konseling psikososial, pelayanan aksesibilitas, bantuan dan asistensi sosial, bimbingan resosialisasi, bimbingan lanjut, dan rujukan

Pertama, Tahap penjangagan terhadap masalah. Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara sebagai sumber-sumber pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dalam hal ini adalah kesejahteraan sosial baik terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial masyarakat belum dikenali dan dipahami sehingga belum menimbulkan perhatian dari masyarakat, kekhususannya dan ketersediaannya, termasuk juga persyaratan-persyaratan aksesibilitas dan prosedur penggunaannya.

Dapat dipahami juga dalam Lembaga Dinas Sosial Provinsi itu tidak memiliki warga atau masyarakat yang seperti Lembaga Dinas Sosial Kabupaten atau Kota, namun memiliki Unit Pelayanan Teknis (UPT) dalam lingkup wilayah provinsi

Kedua, Tahap pengumpulan data. Data yang akan digunakan berupa jenis data primer, karena data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara. Untuk pengumpulan data dilakukan wawancara kepada Kepala Seksi Orang Terlantar, Korban Perdagangan Orang, NAPZA dan Tuna Sosial di Bidang Rehabilitasi Sosial beserta jajaran staf nya, dan Para Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial sebagai narasumber informasi yang dibutuhkan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung untuk memperoleh data.

Pada tahap pengumpulan data, para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial dilakukan assessment untuk dimintai keterangan terkait latar belakang, tempat tinggal, alasan sosial, ekonomi yang membuat PPKS tersebut seharusnya diberikan pelayanan sosial. Data hasil assessment tersebut kemudian di input bersama dengan kartu tanda pengenalan mereka, seperti KTP. Kemudian hasil assessment yang sudah di input kemudian dapat terus dikembangkan dan diidentifikasi terkait lingkungan sekitarnya yang kemungkinan mempunyai potensi atau bahkan lebih banyak lagi yang situasi dan kondisinya adalah sebagai pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial.

Orang Terlantar

Orang terlantar dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain:

a. Anak Terlantar

Menurut Friedlander, anak terlantar yaitu anak yang tidak mendapatkan asuhan secara maksimal dari orang tuanya, bisa disebabkan karena kondisi keluarga, ekonomi, sosial, kesehatan jasmani maupun psikisnya tidak layak sehingga anak-anak tersebut membutuhkan adanya bantuan pelayanan dari sumber-sumber yang ada di masyarakat sebagai pengganti orang tuanya. (Rizky D. Putro, 2015: 23)

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Pasal 6 Tentang Perlindungan Anaka disebutkan bahwa anak terlantar adalah anak yang tidak terpenuhi kebutuhannya secara wajar, baik fisik, mental, spiritual maupun sosial. Anak terlantara adalah anak yang berusia 5-18 tahun yang karena beberapa kemungkinan: miskin/tidak mampu, salah seorang orang tua/wali pengampu sakit, salah seorang/kedua orang tuanya/wali pengampu atau pengasuh meninggal, keluarga tidak harmonis, tidak ada pengampu/pengasuh. Sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan dasarnya dengan wajar baik secara jasmani maupun sosial.

b. Anak Jalanan

Menurut Ronawaty Anasiru (2011: 13) mendefinisikan anak jalanan sebagai anak yang karena sebab-sebab tertentu masuk kedalam kehidupan jalanan untuk tujuan mencari nafkah dan memperoleh penghasilan.

c. Lanjut Usia Terlantar

Lanjut usia terlantar adalah seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih, karena faktor-faktor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya baik secara jasmani, rohani. Ataupun sosialnya (Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi).

Menurut Ramsen lanjut usia terlantar yaitu setiap warga negara baik laki-laki maupun perempuan yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas, karena faktor-faktor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar baik secara jasmani, rohani, maupun sosialnya. Mereka tidak memiliki sanak saudara atau punya sanak saudara tetapi tidak mau mengurusinya. (Rizky D. Putro, 2015: 24)

Korban Perdagangan Orang

PBB dalam sidang umumnya pada tahun 1994 mendefinisikan *trafficking* sebagai berikut : “ Pemandahan orang melewati batas nasional dan internasional secara gelap dan melanggar hukum, terutama dari negara berkembang dan dari negara dalam transisi ekonomi dengan tujuan memaksa perempuan dan anak perempuan masuk dalam situasi penindasan dan eksploitasi secara seksual dan ekonomi, sebagaimana juga tindakan ilegal lainnya yang berhubungan dengan perdagangan perempuan seperti pekerja paksa domestik, kawin palsu, pekerja gelap dan adopsi palsu demi kepentingan perekrut, pedagang dan sindikasi kejahatan” . Jika diterjemahkan secara bebas *trafficking* dapat berarti pergerakan atau perpindahan orang secara rahasia dan terlarang dengan melintasi perbatasan wilayah (lokasi) dengan tujuan akhir untuk memaksa orang-orang tersebut masuk kedalam situasi yang secara seksual atau ekonomi bersifat menekan dan eksploitatif dan memberikan keuntungan bagi para perekrut, *trafficker* dan sindikat kejahatan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *trafficking* adalah:

- 1) Kurangnya kesadaran ketika mencari pekerjaan dengan tidak mengetahui bahaya *trafficking* dan cara-cara yang dipakai untuk menipu atau menjebak korban.
- 2) Kemiskinan telah memaksa banyak orang untuk mencari pekerjaan kemana saja, tanpa melihat resiko dari pekerjaan tersebut.

Adapun upaya yang telah digalakkan pemerintah untuk memberantas *Human Trafficking* sudah cukup baik dengan membuat ketetapan-ketetapan hukum mengenai *Human Trafficking*, dan pemerintah telah ikut andil dalam meratifikasi konvensi-konvensi internasional mengenai *Trafficking* namun terkadang apa yang diinginkan tidak selalu sesuai dengan dilapangan buktinya. Indonesia masih menempati peringkat tida dalam penanganan kasus *Trafficking*.

Tuna Sosial

Tuna sosial dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Kehidupan masyarakat (seseorang atau sekelompok orang) yang tidak mendapatkan kehidupan layak sebagaimana masyarakat pada umumnya.
- b. Seseorang atau sekelompok orang yang tidak mendapatkan perhatian dari kelompok masyarakat lainnya.

Contohnya adalah pengemis, gelandangan, narapidana, narkoba, hiv/aids dan tuna susila

Ketiga, Analisa Masalah/Kebutuhan. Keefektifan dalam hal pelayanan sosial memiliki tiga aspek kerja, yaitu keberhasilan organisasi untuk menghasilkan perubahan pada klien, baik perorangan, keluarga, kelompok, organisasi, masyarakat atau lingkungan. Seperti halnya untuk perorangan dan keluarga memerlukan perubahan perilaku, pengetahuan, sikap, tingkat keterampilan, perubahan status sosial atau perubahan kondisi lingkungan yang tidak sehat. Dalam organisasi sosial lebih memerlukan perubahan

dalam hal perencanaan atau koordinasi agar dapat mengembangkan pelayanan-pelayanan sosial baru atau menata kembali dan menyediakan sumber-sumber lagi pada sasaran pelayanan atau bagi program baru.

Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan standar yang dibuat oleh organisasi atau dari literatur profesional atau dari lembaga-lembaga yang bertugas mengatur, seperti tepat waktu, taat azas, dapat diakses, manusiawi, dan kelayakan teknis pelayanan. Kepuasan klien juga diperhatikan, yaitu berkaitan dengan penilaian klien tentang kualitas dan pengaruh pelayanan. Kepuasan klien dapat juga diperoleh dari data tentang tingkat kehadiran klien, pemutusan hubungan yang terlalu awal, permintaan klien untuk memperoleh lagi pelayanan, dan rujukan dari klien-klien sebelumnya.

Hasil intervensi haruslah optimal, yaitu dapat merubah kesejahteraan klien secara berarti. Keefektifan hubungan pekerja dengan klien tergantung pada kemampuan untuk membangkitkan kerjasama yang terbaik, yaitu berdasarkan kepercayaan. Kerjasama berdasarkan kepercayaan bersifat lebih stabil dan menumbuhkan penghargaan dari dan dalam diri klien.

Human Services Organization / HSO memiliki mekanisme pengendalian internal dan eksternal untuk menjamin hubungan pekerja dengan klien berdasarkan kepercayaan dan kejujuran.

Mekanisme internal seperti sosialisasi, prosedur operasional standar, norma-norma tentang perilaku pekerja (kode etik), pembuatan catatan, pemantauan dan supervisi. Mekanisme eksternal seperti akreditasi profesional, regulasi pemerintah, asuransi kelayakan dan audit.

Keempat, Perencanaan. Menerapkan pelayanan sosial yang adaptif, responsif, terstruktur dan sistematis.

Adaptif

- a. Kemampuan untuk mengatasi secara efektif terhadap keadaan-keadaan yang tengah terjadi dalam masyarakat lingkungannya.
- b. Kemampuan untuk dapat melakukan kebebasan dan kemampuan beradaptasi. Kemampuan untuk melakukan fungsi otonomi berupa tanggung jawab sosial, kemampuan penyesuaian terhadap orang-orangan.
- c. Kemampuan yang berkaitan dengan fungsi kemandirian, mencapai keberhasilan melaksanakan tugas. Tanggung jawab dengan mampu menerima semua resiko atas pengambilan suatu keputusan yang tercermin dalam pembuatan keputusan dan pemilihan tingkah laku. Tanggung jawab sosial dengan menerima tanggung jawab sebagai kelompok dari masyarakat dan melaksanakan tingkah laku yang sesuai dengan harapan kelompok masyarakat dengan penyesuaian sosial.

Responsif

Responsif adalah nilai yang terwujud dalam bentuk perilaku kerja yang senantiasa mengembangkan sikap proaktif, kooperatif, kritis, suportif, peka terhadap situasi dan kebutuhan lingkungan kerja, mampu memanfaatkan peluang dan tantangan yang ada, serta melayani secara prima pihak-pihak yang berkepentingan dalam pekerjaan.

Terstruktur

Terstruktur adalah sesuatu yang tersusun sesuai dengan struktur, urutan atau ketentuan yang berlaku

Sistematis

Sistematis adalah segala usaha untuk menguraikan dan merumuskan sesuatu dalam hubungan yang teratur dan logis sehingga membentuk suatu sistem yang berarti secara utuh, menyeluruh, terpadu, mampu menjelaskan rangkaian sebab akibat menyangkut objeknya.

Kelima, Tindakan.

Masalah sosial adalah suatu kondisi yang dinyatakan tidak sesuai dengan nilai-nilai yang dianut oleh sebagian warga, yang sepakat bahwa suatu kegiatan bersama diperlukan untuk mengubah kondisi itu.

Ada 3 dimensi yang dapat memenuhi kriteria bahwa masalah disebut sebagai masalah sosial, yaitu :

Pertama, keresahan mencerminkan bahwa masalah itu terkait dengan kesadaran moral anggota-anggota masyarakat.

Kedua, keresahan umum juga berarti bahwa dalam masyarakat itu telah mulai terbentuk persamaan persepsi terhadap ancaman yang ditimbulkan oleh adanya masalah. Ancaman terhadap kestabilan dan keadaan normal, serta terhadap nilai-nilai moral masyarakat. Masalah sosial selalu terkait dengan kestabilan dan keadaan normal masyarakat itu. Masalah sosial juga selalu terkait dengan nilai-nilai dan harapan-harapan luhur bersama dari masyarakat.

Ketiga, mulai berkembangnya kesadaran bahwa masalah ini tidak dapat diatasi sendiri-sendiri, tetapi harus dilakukan dengan menggalang kerjasama diantara anggota-anggota masyarakat yang mengalaminya.

Masalah kesejahteraan sosial merupakan bagian dari masalah sosial. Kemiskinan merupakan masalah utama yang terbentang dalam domain masalah sosial dan masalah kesejahteraan sosial. Namun secara khusus masalah kemiskinan kemudian menyentuh dimensi kesejahteraan sosial, seperti fakir miskin, orang dengan kecacatan (ODK), anak dan lansia terlantar, dan rumah tidak layak huni. Populasi yang mengalami problema ini dikenal dengan istilah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani dan rohani maupun sosial secara memadai dan wajar (Permensos Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial).



Proses Engagement dari Temuan Masalah Orang Terlantar

Proses Koordinasi dilakukan antara Dinas Sosial Kota Medan dengan Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Orang Terlantar tersebut pada awalnya ingin bekerja di luar kota, sudah mempersiapkan segala sesuatu halnya, termasuk pakaian, materi dan administrasi. Namun saat dalam proses ingin bekerja itu, beliau terkena musibah, yaitu ditipu sekaligus dicopet oleh orang yang tidak dikenal, sehingga membuat dirinya terlantar dan menghambat niatnya untuk bekerja.

Mekanisme dan alur penyerahan Orang Terlantar disesuaikan dengan tempat saat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial mengalami musibah dengan melapor kepada Dinas Sosial terkait, kemudian kepada Dinas Sosial wilayah tempat tinggal.

Gambar 1. Orang Terlantar yang mendapatkan pelayanan sosial berupa sandang, pangan dan materi dalam proses pengantarannya ke tempat tujuannya.

	<p>Proses <i>assessment</i> Korban Perdagangan Orang. Beliau yang masih bertamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) mendapatkan dukungan keluarga untuk bekerja diluar negeri. Profil perusahaan yang ditujunya sudah dikenalnya sebelumnya dengan informasi dari teman dan keluarga. Pada awalnya si korban mengetahui perusahaan tujuannya adalah perusahaan dagang dan beliau sebagai karyawan nya. Namun seiring berjalannya waktu semuanya berbeda, perusahaan tujuannya tersebut mulai menunjukkan dirinya sebagai perusahaan swasta yang bergerak pada judi online. Semua karyawannya sangat mengalami tekanan karena ' bos ' yang sangat diktator dan mengeksploitasi karyawannya, mulai dari jam kerja yang tidak wajar, upah yang mengalami penunggakan berbulan-bulan sampai dengan hukuman yang tidak wajar, seperti strum, dll.</p>
	<p>Foto yang diwakili oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara yang bekerjasama dengan Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) Indonesia. Penyerahan kembali Warga Negara Indonesia yang mengalami Korban Perdagangan Orang kepada Keluarga asalnya.</p>

Gambar 3. Pelayanan Sosial terhadap Korban Perdagangan Orang oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara yang bekerjasama dengan Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) Indonesia.

	<p>Gambar 4. Mengadakan Rapat Gabungan antar Organisasi Perangkat Daerah terkait Tim Satgas Razia Gelandangan dan Pengemis, Disabilitas, ODGJ, Manusia Silver dan Boneka Jalanan (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) di Kota Medan untuk rantang waktu Agustus s/d Desember 2022.</p>
	<p>Gambar 5. Melakukan kolaborasi gerakan pelayanan sosial terpadu dengan melibatkan berbagi Organisasi Pemerintah Daerah, yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara2. Dinas Sosial Kota Medan3. Satpol PP Provinsi Sumatera Utara4. Satpol PP Kota Medan5. Rumah Sakit Jiwa Prof. M. Ildrem6. Rumah Sakit Haji Medan7. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara

	<ol style="list-style-type: none">8. Dinas Kesehatan Kota Medan9. Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Sumatera Utara10. Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan11. Dinas Dukcapil Provinsi Sumatera Utara12. Dinas Dukcapil Kota Medan13. Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Sumatera Utara14. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.
	<p>Gambar 6. <u>Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial</u> Jenis : Gelandangan dan Pengemis</p>
	<p>Gambar 7. <u>Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial</u> Jenis : Disabilitas</p>



Gambar 8. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Jenis :

Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ)

Pada Gerakan Tim Satgas Razia Gelandangan dan Pengemis, Disabilitas, ODGJ, Manusia Silver dan Boneka Jalanan (PPKS) di Kota Medan untuk rentang waktu Agustus s/d Desember 2022 tersebut merupakan upaya responsif Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara Bidang Rehabilitasi untuk menggandeng Organisasi Pemerintah Daerah terkait untuk berkolaborasi melakukan Pelayanan Sosial yang Terpadu, Terstruktur dan Sistematis.

Untuk para PPKS tersebut akan diberikan pelayanan sosial mulai dari sandang, pangan, dan tempat tinggal di UPT yang dimiliki Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, pelayanan kesehatan dengan melibatkan Rumah Sakit Jiwa Prof.Dr.M.Ildrem, Rumah Sakit Haji Medan, Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, Dinas Sosial Kota Medan, dan sekaligus mereka akan diberdayakan lewat pemberian pelatihan dan keterampilan agar mereka secara keberfungsian sosialnya kembali dengan baik dengan melibatkan Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Sumatera Utara, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan, Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Sumatera Utara, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Kemudian daripada itu para PPKS akan direkomendasikan ke UPT Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara sesuai dengan kriterianya masing-masing.

Keenam, Evaluasi.

Perlu diadakannya monitoring secara tersutruktur dan sistematis terkait masalah kesejahteraan sosial sekaligus pelayanan sosial terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dengan program-program percepatan pencapai tujuannya.

Perlunya langkah-langkah akselerasi terkait PPKS yang menerima pelayanan sosial, apakah mencapai tujuan program ? apakah sebaliknya, yakni kurang mencapai kriteria-kriteria keberhasilan program terkait keberfungsian sosial para PPKS yang kembali baik.

Monitoring haruslah membutuhkan perhatian yang lebih demi tercapainya tujuan program pelayanan sosial terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dan membutuhkan waktu juga sampai pada tahap terminasi.

Untuk waktu yang akan datang diharapkan penguatan dan peningkatan pelayanan sosial yang adaptif, responsif, terstruktur dan sistematis ini dapat diberikan suatu tindakan akselerasi yang cepat dan berkesinambungan.

KESIMPULAN

Pelayanan Sosial haruslah mencapai sarannya dengan tepat. Dengan penguatan dan peningkatan pelayanan sosial secara adaptif, responsif, terstruktur dan sistematis akan semakin meningkatkan kepuasan dan ketercapaian tujuan penyelesaian masalah kesejahteraan sosial khususnya kepada klien yang dalam hal ini adalah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan standar yang dibuat oleh organisasi atau dari literatur profesional atau dari lembaga-lembaga yang bertugas mengatur, seperti tepat waktu, taat azas, dapat diakses, manusiawi, dan kelayakan teknis pelayanan. Kepuasan klien juga diperhatikan, yaitu berkaitan dengan penilaian klien tentang kualitas dan pengaruh pelayanan. Kepuasan klien dapat juga diperoleh dari data tentang tingkat kehadiran klien, pemutusan hubungan yang terlalu awal, permintaan klien untuk memperoleh lagi pelayanan, dan rujukan dari klien-klien sebelumnya.

Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara melakukan pelayanan sosial dengan baik, lewat program Rehabilitasi Sosial yang salah satunya juga bertujuan untuk pengentasan kemiskinan. Program yang dilakukan adalah berfokus pada pemberdayaan masyarakat Provinsi Sumatera. Dinsos Provinsi Sumatera Utara memberdayakan masyarakat bukan hanya memberikan bantuan saja melainkan melakukan pemberdayaan juga. Program ini juga di lihat dari keadaan masyarakat supaya bisa langsung berdampak langsung kepada masyarakat. Bantuan yang di lakukan pemerintah juga bukan hanya tentang tunai saja tapi juga non tunai, contoh non tunai yaitu seperti bahan sembako yang bisa berguna bagi masyarakat. Kemudian daripada itu Para Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial hasil Assessment Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara akan diberdayakan juga dalam bentuk pengembangan pengetahuan, karakter serta peningkatan keterampilan lewat wadah yang telah disiapkan, yakni UPT yang dimiliki oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara diseluruh lingkup wilayah Provinsi Sumatera Utara.

Anak jalanan juga sangat di perhatikan karena dinsos Sumatera Utara beranggapan bahwa anak jalanan bisa mengakibatkan kemiskinan karena anak- anak yang terus di biarkan akan berdampak kepada masa depannya dan juga masa depannya. Maka dari itu masih sering terjadi razia terhadap anak jalanan lalu di rehabilitasi sampai ketemu keluarganya. Dalam hal kemiskinan pemerintah juga harus hadir untuk memastikan meberikan bantuan kepada orang-orang tidak mampu atau lebih bagus lagi bisa menyejahterakan masyarakatnya.

SARAN

Dalam penulisan karya ilmiah berikut sepenuhnya masih memerlukan penyempurnaan terkait kekurangan yang ada baik pendataan dan analisisnya, sehingga penulis berikutnya diharapkan mampu memenuhi hal diatas. Juga diharapkan kepada penulis berikutnya diharapkan mampu untuk terus melakukan kajian dan tindakan intervensi terhadap bahasan terkait Pelayanan Sosial di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada (1) Kepala Bidang dan Kepala Seksi, Staf dan Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara yang terlibat dalam membimbing dan memberi nasihat, saran dan pengalaman selama proses PKL 2 yang saya laksanakan, (2) Semua Tim PKL yang terlibat.

Proses PKL 2 yang saya laksanakan tersebut dapat terlaksana dengan baik, hingga sampai pada penulisan ini semuanya sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. Seknas LL No. 732. Jakarta
- Pujileksono, Sugeng dkk. 2018. Dasar-dasar Praktik Pekerjaan Sosial (Seni Menjalani Profesi Pertolongan). Malang: Intrans Publishing & Wisma Kalimetro
- Fahrudin, Adi. 2012. Pengantar Kesejahteraan Sosial. PT Refika Aditama, Bandung.
- Rukminto Adi, Isbandi. 2015. Kesejahteraan Sosial. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Jumartina, Siri. 2014. Implementasi Rehabilitasi Sosial Bagi Anak Jalanan di Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) "Taruna Jaya" Tebet Jakarta Selatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009
- Hia, Daniel Putra Roge. 2022. Strategi Program Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dalam Pemberdayaan Masyarakat Demi Mengentaskan Kemiskinan di Era Revolusi 5.0