



Layanan Sosial Berbasis Kolaborasi Komunitas di Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Yogyakarta

Moralely Hendrayani ^{(a)*}

^(a) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

*Korespondensi Penulis, Alamat: Jl. Laksda Adisucipto, Papringan, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, Email: moralelyhendrayanipku123@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submitted 19 Maret 2020

Revised 17 Mei 2020

Accepted 6 Juni 2020

Keywords:

Social Service,
Collaborative of
Community, Social
Work, Orphanage.

ABSTRACT

This article describes a social service based on a building of community collaboration. This research uses a qualitative method that the data collected by interview, documentation, and observation process in the Muhammadiyah orphanage of Yogyakarta. The study finds a new way of social services management processes based on an orphanage. The effectiveness of the social service program has been conducted by a standard procedure of operational for social workers. It is a process to build trust between clients and institutions. A trusting of the client can be a priority to social worker practice. It was implemented by social workers to avoid mall practice. The practical in this study rises that it needs a trusting with the client based on the principle of assessment. For instance, social service needs to create a client community and establish a collaboration with other stakeholders.

ABSTRAK

Kata Kunci:

Layanan Sosial,
Kolaborasi
Komunitas, Pekerja
Sosial, Panti Asuhan.

Artikel ini mendeskripsikan layanan sosial berbasis pembentukan kolaborasi komunitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui proses wawancara, dokumentasi, dan observasi di Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Yogyakarta. Studi ini menemukan cara baru dalam proses manajemen pelayanan sosial berbasis panti. Efektifitas program layanan sosial dilakukan dengan menetapkan standar operasional bagi tenaga kesejahteraan sosial. Hal ini sebagai proses membangun kepercayaan antara lembaga dengan klien. Kepercayaan klien menjadi prioritas dalam praktik pekerjaan sosial. Konteks ini untuk



menghindari kesalahan dalam praktik kerja para pekerja sosial. Praktik yang muncul dalam studi ini bagaimana pekerja sosial membangun kepercayaan dengan klien melalui asas penilaian kebutuhan. Untuk itu, pelayanan sosial berbasis panti perlu membentuk komunitas klien dan membangun kolaborasi dengan semua stakeholder terkait.

Pendahuluan

Jumlah organisasi kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat yang terdaftar di Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mencapai 431.465. Jumlah ini menunjukkan keragaman. Perbedaan suku, budaya, dan toleransi antar manusia menjadi modal sosial di tengah masyarakat. Karena itu, berbagai latar belakang, tujuan, visi dan misi yang dimiliki oleh lembaga sosial semakin berkembang dan meningkat. Namun perkembangan tersebut perlu tali pengikat. Tali ini kerap berhubungan dengan komunikasi sebagai perantara keeratn persaudaraan masyarakat untuk mendukung kegiatan organisasi yang mampu menerapkan unsur-unsur kesejahteraan dan pembangunan. Gerakan organisasi kemasyarakatan juga sudah banyak lahir di Indonesia melalui kegiatan berdema. Ini membuktikan bahwa masyarakat memiliki empati dan tanggungjawab bersama untuk maju secara gotong royong.¹

Berbagai studi empiris menunjukkan bahwa organisasi bersifat nirlaba sangat erat kaitannya dengan gerakan berdema. Studi Latif menunjukkan pembangunan di Indonesia tidak terlepas dari proses filantropi di sektor privat dan publik.² Studi Damanik juga memberi catatan alternatif proses penyaluran layanan sosial

¹ Muhammad Mushfi El Iq Bali, "Model Interaksi Sosial dalam Mengelaborasi Keterampilan Sosial," *Pedagogik: Jurnal Pendidikan* 4, no. 2 (2017).

² Hilman Latief, "Islamic Philanthropy and the Private Sector in Indonesia," *Indonesian Journal of Islam and Muslim Societies* 3, no. 2 (December 1, 2013): 175, <https://doi.org/10.18326/ijims.v3i2.175-201>.

yang lebih kontributif dalam pemberian jaminan sosial.³ Sementara Studi Sayida menunjukkan proses pelayanan sosial yang bersifat karitatif. Hal ini berkaitan dengan proses pendayagunaan substantif dalam dinamika filantropi di Indonesia.⁴

Dari studi tersebut belum ada yang secara spesifik menjelaskan tentang proses penyaluran bantuan dengan pendekatan kolaborasi komunitas. Hal ini senada dengan refleksi hasil penelitian Hendrayani yang menyebutkan bahwa kolaborasi komunitas merupakan bagian dari komunikasi yang bertujuan untuk membentuk keeratatan sosial. Namun sebelum terjalin komunikasi dengan penerima manfaat, perlu ada sebuah upaya membentuk sistem manajemen kinerja organisasi yang efisien. Berhubungan dengan ini, Halim sudah terlebih dahulu melakukan kajian tentang manajemen komunikasi agar tidak terpisah dalam proses pemberdayaan ekonomi umat Islam.⁵

Atas dasar studi empiris ini, peneliti perlu menelusuri kembali makna komunikasi yang efektif dalam menjalankan kinerja organisasi lembaga pelayanan sosial. Pemberdayaan melalui lembaga filantropi satu sisi menjadi *trend* di era kontemporer. Di sisi lain, lembaga pelayanan sosial berbasis filantropi masih belum banyak menjalankan kinerja manajemen organisasi melalui komunikasi yang efektif. Untuk itu, studi ini menawarkan satu istilah baru dalam proses pelayanan sosial berbasis komunikasi yang efektif. Hal ini menjadi agenda penting bagi penyelenggara kelembagaan sosial untuk berkontribusi pada pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat. Fakta membuktikan, ada sebagian lembaga

³ Janianton Damanik, "Menuju Pelayanan Sosial Yang Berkeadilan," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 15, no. 1 (July 1, 2011): 1-14, <https://doi.org/10.22146/JSP.10921>.

⁴ Naili Isnawati Sayida, "'Qoryah Thoyyibah' Sebagai Model Filantropi Islam di Kampung Maguwo Banguntapan," *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan* 3, no. 1 (May 30, 2019), <https://doi.org/10.14421/jpm.2019.031-09>.

⁵ Halim Setiawan, "Manajemen Komunikasi Dompot Ummat Dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat Islam," *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies* 11, no. 1 (2017): 89-110.

filantropi melalui program pendayagunaan ekonomi umat Islam masih belum menjalankan sistem layanan berbasis komunikasi.⁶

Hipotesa tentang komunikasi yang efektif dapat menjadi modal proses pelayanan sosial berbasis manajemen kinerja ini perlu dibuktikan secara faktualitas data.⁷ Untuk itu, peneliti mengajukan metode penelitian kualitatif untuk menjawab hipotesa tadi. Hal ini sebagai kebutuhan untuk menemukan kebenaran teoritis yang masih bersifat dugaan sementara. Penelitian ini didasari dengan ketertarikan peneliti untuk mendalami proses pelayanan sosial di Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menentukan informan untuk melakukan proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁸ Informan dihimpun dengan menunjuk secara langsung dari pengelola, staf, pendamping, dan anak yatim itu sendiri.

Penelitian ini hendak membuktikan komunikasi yang efektif melalui pembentukan komunitas dalam proses pelayanan sosial. Pengujian ini berdasarkan pernyataan penting yang perlu dijawab, antara lain: bagaimana proses lembaga pelayanan sosial membentuk kolaborasi komunitas? Apakah pembentukan kolaborasi komunitas ini menjadi efektif dalam proses penyaluran bantuan kepada penerima manfaat pelayanan sosial?

Layanan Sosial Berbasis Panti: Proses Membentuk Kolaborasi

Panti Asuhan Yatim Aisyiyah Yogyakarta pertama kali didirikan di lingkungan Muhammadiyah tahun 1921 yang anak-anak asuhnya terdiri dari putra dan putri. Sejak awal pendirian,

⁶ Eny Hikmawati and Chatarina Rusmiyati, "Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat," *Sosio Informa* 16, no. 01 (2011): 17–32, <https://doi.org/https://doi.org/10.33007/inf.v16i1.41>.

⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga University Press, 2011), hal. 87.

⁸ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 173.

Muhammadiyah memiliki kepedulian kepada anak-anak yatim dan fakir miskin untuk merealisasikan firman Allah dalam surat al-Ma'un. Panti Asuhan ini merupakan salah satu bukti amal nyata. Perkembangan kelembagaan ini telah mengalami metamorfosis. Lembaga ini menjadi dua, yaitu khusus pelayanan sosial bagi menyantuni anak yatim putra dan putri.

Panti asuhan ini mengasuh anak-anak dari latar belakang yang berbeda, seperti anak yatim, anak piatu, anak yatim piatu, anak terlantar dan anak yang tidak mampu. Dari data yang diperoleh panti asuhan selain pendidikan keagamaan, juga menjalan pendidikan formal anak-anak. Semua anak didik di panti asuhan tetap dapat sekolah di lembaga formal hingga tingkat SMA. Mayoritas anak di panti setelah selesai sekolah formal mendapat pekerjaan.

Hal ini terjadi karena proses pengelolaan lembaga memiliki tradisi sendiri dalam layanan sosial. Keunikan yang muncul adalah sistem pengelolaan organisasi layanan sosial. Manajer (atasan atau ketua) membutuhkan persepsi ke dalam pemahaman ketika melihat lingkungan.⁹ Manajer perlu tahu apa yang relevan dari masa lalu dan tidak melihat masa depan. Namun di era saat ini, manajer perlu melihat ke samping dan melihat program harian untuk memberikan pelayanan.¹⁰ Manajer perlu mendapatkan dukungan baru dari para staf agar dapat memberikan dan menumbuhkan ide-ide untuk visi misi yang lebih luas sehingga jangka panjang dapat memberikan layanan yang efektif.

Staf juga perlu melihat lingkungan untuk mengidentifikasi kebutuhan yang muncul dan program baru untuk penambahan

⁹ N. F. James Bernard and A. Ravikumar, "A Study on Human Resource Services towards an Organization in India," *International Journal of Management* 11, no. 5 (2020), <https://doi.org/10.34218/IJM.11.5.2020.027>.

¹⁰ Jeff Bialik, "Creating a Taxonomy of Outcomes in a Comprehensive Nonprofit Human Services Organization," *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 2017, <https://doi.org/10.1080/23303131.2017.1321283>.

layanan.¹¹ Ketika pelayanan sosial kesulitan dalam menentukan metode dan hasil layanan yang efektif untuk di berikan kepada klien atau penerima manfaat, penyedia layanan sosial tersebut lebih berkonsentrasi pada sifat layanan dari pada pada hasil akhir. Cara yang digunakan untuk memberikan perubahan kepada masyarakat dalam kebutuhan atau misi lembaga tidak menggunakan pendekatan yang efektif.

Hal ini lebih tepat untuk menghitung jumlah sesi pelatihan kerja yang diterima oleh klien yang menganggur daripada mendokumentasikan seseorang yang dipekerjakan dalam pekerjaan dengan upah layak. Hasil dari program layanan sosial sering tidak berwujud, seperti lembaga yang tidak jelas hanya melakukan pelaporan dengan dokumentasi. Jadi keberhasilan program tidak bisa hanya di lihat dalam capaian kinerja.¹² Misal, ada banyak lembaga layanan sosial hanya menyediakan laporan secara kualitatif bukan kuantitatif. Untuk itu, membangun kelembagaan yang efektif membutuhkan laporan secara kuantitatif agar mempermudah dan melihat secara jelas perubahan yang telah terjadi.¹³ Masalah ini juga sedang ditangani melalui perpindahan ke desain, tujuan, dan anggaran program berbasis hasil agar grafik dan penghitungan pencapaian tujuan jelas.

Pada pencapaian keberhasilan dibutuhkan manajemen organisasi layanan sosial dengan pendekatan sistem yang melibatkan manusia maupun aspek struktur dari organisasi layanan sosial. Pendekatan sistem ini berhubungan erat dengan teori yang

¹¹ Setiawan, "Manajemen Komunikasi Dompot Ummat dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat Islam," 2017.

¹² Risnandar and Aditya Wisnu Broto, "Implementasi Program Bantuan Sosial Non Tunai di Indonesia," *Sosio Konsepsia* 7, no. 03 (2018): 146-61, <https://doi.org/10.33007/ska.v7i3.1422>.

¹³ Ulfa Fatmala Thohari, Slamet; Lintangari, Alies Poetri, Rahajeng, Unita Werdi; Mahalli; Rizky, "Laporan Penelitian: Pemetaan Kesenian dan Disabilitas di Indonesia," *Pusat Studi Layanan dan Disabilitas Universitas Brawijaya & British Council Indonesia*, 2017, 1-283.

dikemukakan oleh Bertalanffy.¹⁴ Ia mengatakan bahwa organisasi tidak dipandang secara tertutup melainkan harus terbuka karena akan ada hubungan antar berbagai unsur yang akan terkait baik dalam organisasi layanan sosial itu sendiri ataupun dari luar organisasi layanan sosial. Pendekatan sistem ini juga menempatkan pentingnya sebuah jaringan ganda dalam berinteraksi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Perlunya pendekatan sistem dalam manajemen organisasi layanan sosial tidak terlepas dari fungsi manajemen di dalamnya seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Namun ada beberapa yang memasukkan pendekatan keagamaan dalam menjalankan organisasi layanan sosial yang menanamkan nilai-nilai Islam untuk mencirikan lembaga yang dimiliki. Bahkan cara memasukkan untuk keagamaan dalam organisasi layanan sosial dapat meningkatkan penjualan produk baik barang ataupun jasa.¹⁵

Organisasi atau lembaga layanan sosial perlu perencanaan yang matang dan juga kontrol untuk memastikan kegiatan ataupun layanan berjalan dengan lancar. Fungsi tersebut akan berjalan jika unsur; orang (SDM), metode, uang, alat, mesin, pemasaran—saling berhubungan dan terkait dalam organisasi layanan sosial. Model organisasi ini dapat menjadi wadah untuk mengoperasikan segala aktivitas manajemen yang telah disusun sedari awal. Selain itu, perlu juga ada rancangan manajemen aset untuk memastikan sarana dan prasarana dapat berfungsi dengan baik secara efektif dan efisien. Manajemen aset yang baik ini dapat mengontrol pengeluaran dan pemasukan suatu organisasi layanan sosial.¹⁶

¹⁴ Ludwig Von Bertalanffy, *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. (New York: George Braziller, 1968).

¹⁵ Nita Fitriana, "Manajemen Pengelolaan Sumberdaya Manusia Berbasis Religious Approach di Waroeng Stake & Shake dan Pamela Supermarket," *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan* 3, no. 2 (2019), <https://doi.org/10.14421/jpm.2019.032-03>.

¹⁶ Malayau Hasibuan, *Manajemen Pasar Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Gunung Agung, 2002), hal. 45-50.

Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Yogyakarta juga berupaya untuk memberikan pelayanan optimal berbasis manajemen kinerja. Hal ini terlihat dalam proses penentuan calon anak asuh, sasaran layanan sosial, layanan program kesehatan, program pengembangan panti, dan pengembangan unit pendapatan dana (filantropi). Hal ini juga terlihat dalam program yang berupaya untuk menambah layanan program baru seperti program pengasuhan bayi. Di panti ini sudah ada model penitipan bayi yang secara langsung dapat memberikan contoh bagaimana proses pengasuhan bayi berbasis panti. Kehadiran bayi di sambut hangat oleh pengelola. Program layanan pengasuhan bayi ini dilakukan sesuai prosedur dan bertepatan dengan kehadiran klien yang menjadi sarana untuk memperkuat sistem layanan sosial.

Namun penerimaan bayi di panti tidak secara langsung dapat diterima. Hal ini perlu tindakan *case conference* yang dilakukan 30 Oktober 2019. Kegiatan ini untuk memahami model pelayanan dan proses perizinan kepada pemerintah tentang prosedur layanan bayi terlantar. Pada proses perizinan pemerintah menyarankan panti untuk menyerahkan bayi kepada Dinas Sosial Provinsi untuk dipindahkan ke panti rehabilitasi lain. Namun si Ibu Bayi tidak setuju dan ingin tetap berada di Panti Asuhan Muhammadiyah. Sistem akomodatif ini beriringan dengan keinginan lembaga agar menjadi pembelajaran bagi panti untuk mengurus bayi guna penambahan program layanan.

Penambahan program tersebut disepakati oleh semua stakeholder pasca konferensi kasus kedua pada 21 November 2019. Hal ini dilakukan sebagai bentuk responsifitas pengelola lembaga untuk menambahkan layanan program. Di sisi lain, kondisi bayi yang dibawa ke panti dengan kondisi yang cukup memperhatikan. Bayi seolah kurang asupan susu Ibu dan kurang terkena matahari. Untuk itu, panti asuhan mengizinkan bayi agar di asuh namun

melalui prosedur dan standar pengasuhan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Pengalaman tersebut menambah daftar pengelolaan lembaga dengan manajemen organisasi yang cukup responsif. Para tenaga kesejahteraan sosial dan staf lembaga mampu beradaptasi dengan kondisi yang tidak terduga. Walaupun demikian, para tenaga kesejahteraan sosial tetap melakukan konferensi kasus dengan berkoordinasi langsung kepada pemerintah agar tidak terjadi *mall praktik*. Hal ini juga sejalan dengan pengarus utamaan peningkatan sumber daya insani yang peduli kepada *dhuafa'* dan yatim piatu.

Dalam konteks yang lebih luas, penambahan program layanan sosial yang tidak terduga memang membutuhkan aktor pembaharu di dalam sebuah lembaga. Hal ini menjadi dasar pengembangan kelembagaan yang dapat berkembang dengan baik. Namun demikian, pembaharu dalam kelembagaan juga harus dihadapkan kepada realitas politik organisasi yang terkadang tidak akomodatif secara menyeluruh dengan kepentingan pengembangan lembaga. Untuk itu, butuh acuan pasti dalam pengelolaan pengembangan kelembagaan yang komprehensif secara prosedur dan akuntabilitas publik.¹⁷

Akuntabilitas merupakan kajian terpenting dalam pengelolaan kelembagaan. Konteks ini berhubungan erat dengan sistem pelaporan keuangan, manajemen operasional, dan pengembangan sumber daya manusia.¹⁸ Sementara itu, organisasi layanan sosial perlu juga mengembangkan sistem kultural dalam membangun iklim yang kondusif. Kondisi berkaitan erat dengan kebutuhan saling terkait antara semua stakeholder baik pemerintah maupun

¹⁷ Suparjan & Hemptri Suyatno, *Pengembangan Masyarakat Dari Pembangunan Sampai Pemberdayaan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2003), hal. 70-73.

¹⁸ Gayatri, Made Yeni Latrini, and Ni Luh Sari Widhiyani, "Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Dana Desa untuk Mendorong Kemandirian Masyarakat Pedesaan," *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan* 10, no. 2 (2017): 175-82, <https://doi.org/10.24843/jekt.2017.v10.i02.p07>.

donator kelembagaan. Lembaga pelayanan sosial pada dasarnya merupakan sebuah organisasi filantropi yang mengembangkan asas kedermawanan.¹⁹ Dengan begitu, lembaga model ini membutuhkan kepercayaan publik yang kuat agar para donator tetap mempertimbangkan untuk menyumbangkan dana mereka kepada lembaga. Jika demikian, lembaga seyogyanya perlu memberikan pelayanan prima dalam setiap program yang hendak dijalankan.

Pelayanan prima dapat dijalankan jika manager lembaga mampu membangun iklim yang baik antar pengelola. Manager membutuhkan persepsi kedalaman pemahaman ketika melihat lingkungan. Manager perlu mengetahui kondisi yang relevan dari masa lalu dan memprediksikan di masa depan. Manager juga perlu melihat ke samping dan program harian untuk memberikan pelayanan dan dapat menunjukkan *trend* penting di bidang keuangan. Manager juga perlu mendapatkan dukungan baru dari para staf agar dapat memberikan dan menumbuhkan ide-ide segar untuk visi misi yang lebih luas dengan jangka waktu yang panjang melalui pemberian layanan yang efektif.²⁰

Sistem manajerial mengharuskan untuk berinteraksi dengan elemen-elemen lain dari “lingkungan” organisasi atau suprasistem yang berpengaruh langsung terhadap perkembangan organisasi, kebertahanan secara efisien dan efektif. Pengetahuan atas lingkungan serta keterampilan untuk melakukan negosiasi berdasarkan program-program layanan baik yang berbentuk barang ataupun jasa menjadi komponen penting dalam menjalankan roda organisasi di lingkungan tersebut. Khususnya oleh pimpinan manajerial. Pimpinan manajerial harus memahami secara keseluruhan dalam

¹⁹ Naili Isnawati Sayida, “LAZIS dan Filantropi Islam” (Universitas Gajah Mada, 2014).

²⁰ Dewi Cahyani Puspitasari and Naili Isnawati Syaida, “Praktik Filantropi Islam: Peluang Kemandirian Ekonomi dan Kesejahteraan Dhuafa,” in *The 3rd International Islamic Philanthropy–Southeast Asia ZISWAF*, 2016.

lingkungan kerja.

Beralih ke konteks yang terjadi pada kondisi panti. Dalam upaya penambahan layanan program untuk keinginan klien yang ada, tidak hanya penambahan layanan program, anak-anak juga diberikan layanan khusus sesuai dengan kebutuhan. Hal ini berdasarkan visi dan misi serta tujuan dari panti untuk menjalankan program jangka panjang sehingga mereka mampu sekolah hingga ke jenjang yang lebih tinggi. Apalagi jika mereka berprestasi maka diperbolehkan untuk mengembangkan karir mereka di luar panti. Namun jika tidak mampu secara materil, mereka tetap disarankan tetap berada dipanti dengan bantuan biaya kuliah yang sudah dijamin oleh panti. Penilaian ini dikarenakan sesuai dengan kebutuhan anak di usia produktif yang memang seharusnya untuk menuntut ilmu. Posisi ini tidak hanya menuntut ilmu umum namun juga perlu ilmu agama yang memadai agar memiliki keseimbangan antara kehidupan dunia dan akhirat. Proses pembelajaran keagamaan juga menjadi agenda wajib para siswa seperti pembiasaan piket harian, memasak, sholat berjamaah, sholat tahajud, dzikir, membaca *asmaul husna*, belajar bersama, gotong royong pekarangan, dan senam pagi. Semua kegiatan terjadwal dan tersusun dengan jelas di panti.

Keseharian menjalani rutinitas terkadang terlalu padat sehingga para siswa jarang yang masak secara mandiri sehingga ada banyak sumbangan masyarakat sekitar untuk suplai makanan. Sebagai lembaga yang menjalankan roda organisasi kelembagaan, para pengelola menerapkan unsur penilaian kepada para siswa. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi konflik interes antar para siswa yang cenderung muncul rasa iri diantara mereka. Penilaian adalah jalan tengah yang diberikan kepada para siswa untuk dievaluasi secara menyeluruh.

Penilaian kebutuhan berdasarkan data anak-anak panti dilakukan dengan asesmen. Hal ini biasanya dilakukan ketika

pertama anak datang ke panti dengan pengecekan kondisi siswa melalui assesment awal; terdiri dari form assesment, genogram, sungai kehidupan, dan lainnya. Dari sini dapat di ketahui apa saja yang dibutuhkan oleh anak, latar belakang, alasan anak di antar di panti, bagaimana anak mengetahui potensi yang ada dan mengasah potensiya, dan juga untuk melihat apakah anak yang datang ke panti memiliki riwayat penyakit atau tidak untuk mengantisipasi jika anak nantinya sakit ketika di panti. Penilaian kebutuhan layanan sosial dilakukan dengan tahap identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.²¹ Hal ini merupakan tahap yang esensial dalam proses pemberian rasa nyaman kepada para klien baik di dalam panti atau di luar panti. Berikut ini ilustrasi peneliti yang tersaji dalam grafik.



Sumber: Pengembangan Ilustrasi oleh Peneliti, 2019.

²¹ Rohimi Rohimi and Octri Amelia Suryani, "Dinamika Pelayanan Lembaga Sosial: Resistensi Pekerja Sosial di Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta," *MUHARRIK: Jurnal Dakwah dan Sosial* 3, no. 01 (2020), <https://doi.org/10.37680/muharrrik.v3i01.217>; Kodarni, "Manajemen Pelayanan Sosial di Lembaga Panti Asuhan Hasana Pekanbaru," *Jurnal Dakwah Risalah* 28, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.24014/jdr.v28i2.5546>.

Pertama, identifikasi masalah ini diperlukan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan seperti observasi dalam menentukan kebutuhan klien. Hal ini juga tidak hanya pekerja sosial saja yang membantu melainkan para musrifah membantu mengerjakan *form* assesmen anak yang ada di dalam panti untuk melengkapi tahapan administratif. Kedua, perencanaan dilakukan proses *Focus Group Discussion* (FGD) dalam penambahan layanan dan fungsinya untuk mempermudah pemecahan masalah klien. Ketiga, pelaksanaan dilakukan berdasarkan perencanaan sebelumnya. Pelaksanaan ini mendatangkan pihak-pihak yang terkait, seperti Dinas Sosial DIY, Panti Rehabilitasi Anak, Ibu Pengasuh, Tenaga Kesejahteraan Sosial dan Pekerja Sosial. Keempat, evaluasi dilakukan tidak hanya di luar panti tetapi juga dilakukan di dalam panti. Evaluasi ini melibatkan para musrifah untuk menilai kesalahan yang ada dalam pemberian layanan.

Proses ini berhubungan langsung dengan proses penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh lembaga sosial kemasyarakatan. Dalam term kedinasan, lembaga sosial ini kerap juga disebut dengan LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial). LKS yang baik harus memenuhi standar pelayanan sosial yang disesuaikan dengan standar prosedur pelayanan. Pemerintah telah mengatur hal tersebut sehingga banyak organisasi kemasyarakatan berlomba-lomba menjadi lembaga tersertifikasi. Panti asuhan yatim yang di miliki oleh Muhammadiyah ini telah meraih akreditasi A atau klater unggul. Pelayanan yang baik ini diiringi oleh sistem pelayanan yang baku dan konsisten.

Atas dasar ini, proses pembentukan komunitas yang diinisiasi lembaga Muhammadiyah menunjukkan peran signifikan secara implikatif. Penambahan program kerja yang bersifat rehabilitatif ini mempertegas posisi lembaga memiliki peran penting dalam konsep pelayanan sosial dan peningkatan kesejahteraan sosial bagi

anak baik yang ada di dalam panti maupun di luar panti. Selain itu, tidak dapat dipungkiri kehadiran lembaga juga menjadi harapan besar bagi anak yatim yang secara materil mereka tidak mampu untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, namun program pendidikan yang dimiliki oleh panti menjadi harapan besar mereka (para siswa). Untuk itu, proses pembentukan kolaborasi komunitas selain menjadi modal memperkuat jalinan komunikasi juga sebagai ujung tombak menambah jangkauan distribusi penanganan sosial masalah anak di Yogyakarta.

Efektivitas Pembentukan Kolaborasi Komunitas

Kolaborasi komunitas merupakan kerja sama antar organisasi atau kelompok yang memiliki tujuan dan visi misi yang sama. Dengan melakukan kolaborasi komunitas, tentu diharapkan saling menguntungkan antara organisasi satu dengan yang lainnya. Berkolaborasi antar komunitas atau organisasi harus ada keterbukaan dan saling percaya agar tidak ada konflik antara kedua belah pihak.

Model kolaborasi yang digunakan adalah kolaborasi interdisipliner. Kolaborasi ini menggambarkan proses keahlian berbagai profesional dibidang pelayanan sosial. Tentu saja, profesionalitas ini untuk menyelesaikan masalah klien. Tahapan manajemen kolaborasi komunitas dilakukan melalui proses perencanaan komunikasi.²²

Perencanaan komunikasi (*communication planning*) merupakan Langkah yang ditempu oleh pihak panti. Panti asuhan melakukan identifikasi melalui pihak terkait dalam pengambilan keputusan untuk penambahan layanan program pengasuhan anak dan bayi.

²² Budi Hartono, Mitra Mitra, and Nur Maimun, "Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Hal Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Petala Bumi," *Jurnal Kesehatan Komunitas* 5, no. 3 (2019), <https://doi.org/10.25311/keskom.vol5.iss3.381>.

Melalui proses perencanaan dan menemui pihak terkait serta menjalin silaturahmi yang baik dengan berbagai stakeholder. Hal ini merupakan langkah awal tenaga kesejahteraan sosial untuk melakukan persetujuan antara pekerja sosial dengan pihak lain yang menjadi klien.

Komunikasi menggunakan sarana elektronik atau pesan online. Selain itu, pekerja sosial juga melakukan pertemuan rutin dan rapat dengan lembaga pengasuhan bayi dan anak. Persiapan ini dilakukan untuk mempersiapkan bahan pembicaraan sebelum masuk ke pokok pengasuhan anak dan bayi. Widiya (pengelola panti) juga menuturkan bahwa perlu menanyakan kabar keluarga, tidak langsung ke inti masalah agar terjalin suasana dan komunikasi yang baik.

Setelah itu, pekerja sosial melakukan koordinasi dengan Dinas Sosial untuk melihat kinerja panti. Hal ini sebagai langkah untuk mempertahankan predikat penilaian akreditasi kelembagaan panti asuhan Muhammadiyah. Ini menjadi sebuah prestasi kerja yang dilakukan oleh panti dalam proses pemberian layanan sosial kepada semua klien. Ada standar baku yang harus dimiliki oleh semua lembaga sosial. Tidak hanya itu, penyampaian informasi layanan yang ada di Panti asuhan juga dilakukan oleh staf yang sesuai dengan bidang pekerjaan sehingga semua laporan dan penyebaran informasi tersusun dengan baik.

Staf ini bertugas menyusun semua pekerjaan kantor ketika kebutuhan *engagement* dengan klien. Untuk itu, efektivitas kolaborasi dengan komunitas terjalin dengan baik.²³ Selain itu, komunikasi dapat terjalin secara baik jika sebuah lembaga memiliki standar operasional dalam pelayanan. SOP ini adalah kewajiban yang harus dipenuhi ketika proses pendampingan dengan klien.

²³ Dwi Papsa, "Manajemen Pelayanan Sosial: Peran Pusat Dukungan Anak dan Keluarga di Panti Asuhan Yogyakarta," *WELFARE : Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial* 8, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.14421/welfare.2019.082-03>.

Hal ini diperlukan agar tidak terjadi *mall* praktik dalam proses pendampingan sosial. Apalagi jika berhubungan langsung dengan bayi yang sangat riskan jika tidak dilandasi oleh standar prosedur layanan. Panti asuhan yatim Muhammadiyah cukup komprehensif dalam menyusun sebuah program kerja dalam proses kunjungan kepada klien atau proses pendampingan sosial.

Di pihak lain, panti juga membangun koordinasi dengan pihak rumah sakit agar terjalin maksimal. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memperkuat kolegiat pekerjaan apalagi mengalami keadaan darurat. Misalnya, klien yang dengan mendadak membutuhkan layanan rumah sakit, maka pekerja sosial harus dengan sigap menemani dan mendampingi klien hingga selesai masalah yang mereka miliki. Di tradisi barat, prosedur membangun komunikasi dengan pihak tertentu merupakan sebuah keharusan yang harus dipenuhi oleh lembaga sosial.²⁴ Banyak praktik layanan sosial yang terjadi sering mengalami dinamika konflik dan salah anjuran pelayanan sosial. Untuk itu, pembentukan kolaborasi dengan pihak lain sangat efektif dilakukan agar menjadi keadaan yang saling terkait dan membutuhkan.

Hal ini senada dengan tekanan internasional yang keras—terutama dari negara-negara maju—terhadap negara-negara berkembang seperti Indonesia untuk menyelesaikan persoalan terkait anak baik di dalam panti maupun di luar panti. Tekanan ini telah mendorong negara-negara berkembang untuk mengadopsi kebijakan dan sistem perlindungan anak yang terkadang kurang sejalan dengan konteks budaya dan sistem sosial lokalitas. Proses ratifikasi konvensi internasional tentang perlindungan hak-hak anak, misalnya, berjalan dengan proses yang sangat mudah tanpa mendapat banyak kendala di Indonesia. Meskipun dapat dilihat

²⁴ James Midgley, *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare* (London: Sage Publications, 1995), hal. 81-85.

bahwa banyak kebijakan dalam konvensi hak anak tersebut yang potensial menimbulkan pro dan kontra.²⁵

Beberapa kebijakan internasional diadopsi oleh negara-negara berkembang hanya karena tekanan internasional yang kuat, bukan karena dorongan keinginan untuk meningkatkan sistem perlindungan anak itu sendiri. Implementasi beberapa kebijakan internasional di negara-negara berkembang bahkan banyak yang dipandang tidak sensitif terhadap budaya lokal, karena mereka diadopsi semata-mata sebagai sebuah kewajiban.²⁶ Kebijakan dan program penanganan anak yang di panti sendiri sudah sesuai dengan ratifikasi kesepatan penanganan anak di dunia internasional. Hal ini terlihat dalam 4 (empat) model pendekatan. Pertama, penanganan masalah anak melalui pendekatan koreksional atau melalui mekanisme institusionalisasi. Dalam konteks pelayanan di panti asuhan Muhammadiyah ini, pendekatan jenis ini mungkin tidak lagi dominan. Namun demikian bukan berarti tidak diterapkan lagi oleh pengelola dalam program-program penyelesaian masalah anak. Kedua, program penanganan masalah anak dengan model pendekatan rehabilitasi. Dalam *framework* pendekatan rehabilitasi ini mereka belum diterima sepenuhnya sebagai bagian intergral dari sistem sosial kemasyarakatan. Ketiga, penanganan masalah anak melalui pendekatan pendidikan. Dalam pendekatan ini, anak memang tidak lagi dipandang sebagai ancaman keamanan namun lebih ditempatkan pada posisinya sebagai korban dari sistem sosial dan ekonomi yang tidak berpihak pada mereka. Keempat, kebijakan dan program penanganan masalah anak terfokus pada pendekatan-pendekatan preventif melalui beragam kegiatan, termasuk kegiatan pendidikan dan advokasi.

²⁵ Martin Ravallion, "Global Inequality When Unequal Countries Create Unequal People," *NBER Working Papers* 24177, 2017.

²⁶ Suhana Saad and Ali Salman, "Government Policy and the Challenge of Eradicating Human Trafficking in Malaysia" 10, no. 6 (2017): 66-74.

Kegiatan di panti masuk ke dalam framework pendekatan preventif. Persoalan anak diibaratkan seperti bencana banjir, sementara kebijakan intervensi yang ada diibaratkan seperti sebuah proyek pembangunan tanggul untuk menahan banjir. Logikanya, sekuat apapun tanggul yang dibangun lambat laun akan jebol juga bila tidak ada upaya preventif untuk menahan sumber air yang datang dari hulu. Program preventif sendiri masih sering dipertanyakan dalam konteks penanganan masalah anak di Indonesia, karena mamang hasilnya tidak serta merta bisa diukur dengan parameter angka-angka statistik, seperti berapa jumlah anak yang telah menerima manfaat dan lain sebagainya. Namun demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa pendekatan preventif merupakan langkah paling ideal untuk menekan laju pertumbuhan anak yang terjerumus ke lubang hidup “jalanan” di Yogyakarta.

Kehadiran panti asuhan menjadi jawaban atas sengkabut masalah anak di Yogyakarta. Program ratifikasi sosial bagi anak yang selama ini kurang terjangkau secara menyeluruh oleh pemerintah, namun lembaga sosial mampu menjadi ujung tombak dalam proses tindakan preventif dan rehabilitatif penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi anak.

Penutup

Fakta penting yang dapat disajikan pada artikel ini adalah model layanan sosial berbasis kolaborasi komunitas menjadi *trend* dalam pendekatan praktik pekerjaan sosial. Pendekatan ini perlu dukungan semua pihak yang bekerja dalam mengembangkan kelembagaan berbasis layanan sosial. Anak sebagai isu penyelesaian kesejahteraan sosial juga masih dianggap sebagai kluster utama untuk menyelesaikan segala bentuk ketidakberpihakan kepada mereka. Untuk itu, sistem layanan sosial baru yang menerapkan asas kebutuhan (*need assesment*) harus menjadi agenda dalam setiap

penyelesaian masalah sosial yang menimpa anak.

Pendataan dan pemetaan kasus anak yang menjadi jangkauan kerja dari panti asuhan anak yatim yang dimiliki oleh Muhammadiyah telah bergeser kepada intervensi berbasis kebutuhan. Walaupun secara sadar para pengelola mengutamakan standar prosedur dalam penyelesaian masalah anak melalui program yang sudah terencana, pada kenyataannya masih saja membutuhkan intervensi lain dalam bentuk yang lebih adaptif. Adaptasi penyelesaian masalah sosial anak tidak hanya dapat diselesaikan melalui prosedur pelaksanaan program yang terbatas. Kasus bayi yang dalam kajian ini menunjukkan pentingnya koordinasi berbagai pihak agar tidak ada terjadi kesalahan dalam penyelesaian masalah sosial anak.

Teknik konferensi kasus hanya sebagian kecil yang dapat dilakukan. Ada beragam teknik dan cara lain yang seyogyanya dapat menjangkau kebutuhan anak. Hal ini harus beriringan dengan semangat penyelesaian kasus kesejahteraan yang melibatkan anak di dalamnya. Anak sebagai bagian dari negara yang memiliki masa depan juga harus didukung dengan sistem kebijakan yang pro kepada komunitas ini. Program dan model pengasuhan bagi anak patut menjadi catatan penting dalam menyelesaikan masalah sosial di lapangan. Seirama dengan konteks ini, secara implikasi, negara harus juga hadir memberikan instrumen pendukung dalam menyelesaikan *mall* praktik jika itu terjadi kepada komunitas anak dan bayi.

Jalinan koordinasi dan komunikasi antar stakeholder merupakan syarat untuk meningkatkan penyelesaian masalah anak. Ada banyak kasus yang menimpa anak selama ini belum terintegrasi secara baik. Pendataan dan jangkauan kasus adalah dua katup yang selama ini masih menjadi kendala di lapangan. Yayasan atau panti sebagai penyelenggara kesejahteraan sosial anak tidak bisa berjalan sendiri dalam menyelesaikan setiap kasus. Harus ada instrumen lain sebagai pendukung keberhasilan penyelesaian kasus yang menimpa

anak.

Daftar Pustaka

- Bertalanffy, Ludwig Von. *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. New York: George Braziller, 1968.
- Bialik, Jeff. "Creating a Taxonomy of Outcomes in a Comprehensive Nonprofit Human Services Organization." *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 2017. <https://doi.org/10.1080/23303131.2017.1321283>.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press, 2011.
- Damanik, Janianton. "Menuju Pelayanan Sosial yang Berkeadilan." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 15, no. 1 (July 1, 2011): 1–14. <https://doi.org/10.22146/JSP.10921>.
- Fitriana, Nita. "Manajemen Pengelolaan Sumberdaya Manusia Berbasis Religious Approach di Waroeng Stake & Shake dan Pamela Supermarket." *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan* 3, no. 2 (2019). <https://doi.org/10.14421/jpm.2019.032-03>.
- Gayatri, Made Yeni Latrini, and Ni Luh Sari Widhiyani. "Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Dana Desa untuk Mendorong Kemandirian Masyarakat Pedesaan." *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan* 10, no. 2 (2017): 175–82. <https://doi.org/10.24843/jekt.2017.v10.i02.p07>.
- Hartono, Budi, Mitra Mitra, and Nur Maimun. "Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Hal Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Petala Bumi." *Jurnal Kesehatan Komunitas* 5, no. 3 (2019). <https://doi.org/10.25311/keskom.vol5.iss3.381>.
- Hasibuan, Malayau. *Manajemen Pasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung, 2002.
- Hikmawati, Eny, and Chatarina Rusmiyati. "Kebutuhan Pelayanan Sosial Penyandang Cacat." *Sosio Informa* 16, no. 01 (2011): 17–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.33007/inf.v16i1.41>.
- James Bernard, N. F., and A. Ravikumar. "A Study on Human Resource Services towards an Organization in India."

- International Journal of Management* 11, no. 5 (2020). <https://doi.org/10.34218/IJM.11.5.2020.027>.
- Kodarni, Kodarni. "Manajemen Pelayanan Sosial di Lembaga Panti Asuhan Hasana Pekanbaru." *Jurnal Dakwah Risalah* 28, no. 2 (2017). <https://doi.org/10.24014/jdr.v28i2.5546>.
- Latief, Hilman. "Islamic Philanthropy and the Private Sector in Indonesia." *Indonesian Journal of Islam and Muslim Societies* 3, no. 2 (December 1, 2013): 175. <https://doi.org/10.18326/ijims.v3i2.175-201>.
- Midgley, James. *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare*. London: Sage Publications, 1995.
- Moleong, Lexy. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Papsa, Dwi. "Manajemen Pelayanan Sosial: Peran Pusat Dukungan Anak dan Keluarga di Panti Asuhan Yogyakarta." *WELFARE : Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial* 8, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.14421/welfare.2019.082-03>.
- Puspitasari, Dewi Cahyani, and Naili Isnawati Syaida. "Praktik Filantropi Islam: Peluang Kemandirian Ekonomi dan Kesejahteraan Dhuafa." In *The 3rd International Islamic Philanthropy–Southeast Asia ZISWAF*, 2016.
- Ravallion, Martin. "Global Inequality When Unequal Countries Create Unequal People." *NBER Working Papers* 24177, 2017.
- Risnandar, and Aditya Wisnu Broto. "Implementasi Program Bantuan Sosial Non Tunai di Indonesia." *Sosio Konsepsia* 7, no. 03 (2018): 146–61. <https://doi.org/10.33007/ska.v7i3.1422>.
- Rohimi, Rohimi, and Octri Amelia Suryani. "Dinamika Pelayanan Lembaga Sosial: Resistensi Pekerja Sosial di Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta." *MUHARRIK: Jurnal Dakwah dan Sosial* 3, no. 01 (2020). <https://doi.org/10.37680/muharrrik.v3i01.217>.
- Saad, Suhana, and Ali Salman. "Government Policy and the Challenge of Eradicating Human Trafficking in Malaysia" 10, no. 6 (2017): 66–74.
- Sayida, Naili Isnawati. "LAZIS dan Filantropi Islam." Universitas Gajah Mada, 2014.
- . "Qoryah Thoyyibah' Sebagai Model Filantropi Islam

di Kampung Maguwo Banguntapan.” *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan* 3, no. 1 (May 30, 2019). <https://doi.org/10.14421/jpm.2019.031-09>.

Suparjan & Hempri Suyatno. *Pengembangan Masyarakat Dari Pembangunan Sampai Pemberdayaan*. Yogyakarta: Aditya Media, 2003.

Thohari, Slamet; Lintang Sari, Alies Poetri; Rahajeng, Unita Werdi; Mahalli; Rizky, Ulfa Fatmala. “Laporan Penelitian: Pemetaan Kesenian dan Disabilitas di Indonesia.” *Pusat Studi Layanan dan Disabilitas Universitas Brawijaya & British Council Indonesia*, 2017, 1–283.