

## OPTIMALISASI PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL MELALUI DIREKTORI LAYANAN RUJUKAN BERBASIS DIGITAL DI DESA RANCAKALONG SUMEDANG

Fitri Dwi Wulandari<sup>1</sup>, Didiet Widiowati<sup>2</sup>

Program Studi Pekerjaan Sosial, Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung

<sup>1</sup>fitridwiwulandari111@gmail.com

<sup>2</sup>didietwidiowati@gmail.com

### Abstract

*Social services are defined as actions to produce, allocate, and distribute social resources to the public. The Social Welfare Center is a government-established social organization serving as a one-stop center for poor and vulnerable communities to access necessary information, referrals, data, and services. Community empowerment in Rancakalong Village is conducted through community work methods, starting from the stages of dialogue, discovery, and development. The practice involves empowering organizations by optimizing the services of the Social Welfare Center through digitalization, specifically by establishing a Digital-Based Referral Service Directory.*

**Keywords:** Social Organization, Social Services, Directory, Digitalization, Community Intervention

### Abstrak

*Pelayanan sosial diartikan sebagai tindakan memproduksi, mengalokasi, dan mendistribusi sumber daya sosial kepada publik. Pusat Kesejahteraan Sosial adalah organisasi sosial yang dibentuk oleh pemerintah sebagai pusat pelayanan satu pintu bagi masyarakat miskin dan rentan miskin dalam mengakses informasi, rujukan, data, dan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Pemberdayaan Masyarakat di Desa Rancakalong dilakukan dengan menggunakan metode pekerjaan sosial masyarakat (community work) yang dilakukan mulai dari tahap dialogue, discovery, dan development. Praktik yang dilakukan adalah pemberdayaan organisasi melalui pengoptimalan pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial dengan memanfaatkan digitalisasi yaitu dengan pembentukan Direktori Layanan Rujukan Berbasis Digital.*

**Kata kunci:** Organisasi Sosial, Pelayanan Sosial, Direktori, Digitalisasi, Intervensi Komunitas

### PENDAHULUAN

Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam berbagai bidang pembangunan, namun pembicaraan tentang kesejahteraan sosial tetap menjadi fokus utama. Saat ini, negara ini berada di tengah-tengah upaya untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan seluruh penduduknya. Sebagai salah satu upaya penanganan masalah kesejahteraan sosial di Indonesia, pemerintah telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan program kesejahteraan sosial, termasuk bantuan sosial, program pendidikan dan pelatihan keterampilan, serta pemberdayaan

ekonomi masyarakat rentan di antaranya adalah Pusat Kesejahteraan Sosial yang merupakan bagian dari sistem pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia.

Dasar pemerintah dalam menyelenggarakan Pusat Kesejahteraan Sosial antara lain tercantum dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 1988 tentang Kesejahteraan Sosial dan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial. Dalam sistem ini, ada koordinasi antara berbagai lembaga dan sektor untuk memastikan bahwa mereka

yang membutuhkan pelayanan mendapatkan akses, tepat waktu dan sesuai dengan layanan yang mereka butuhkan.

Lebih lanjut, Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam menjalankan roda pemerintahannya memiliki empat target utama pembangunan daerah yang tercantum dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) yaitu penanggulangan kemiskinan, penurunan angka stunting, pengoptimalan Pusat Kesejahteraan Sosial di tiap-tiap daerah, serta peningkatan daya saing desa melalui one village one product. Oleh karena itu penelitian terkait Pusat Kesejahteraan Sosial ini diharapkan dapat berpartisipasi dalam pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Kabupaten Sumedang.

Desa Rancakalong termasuk salah satu desa di Kabupaten Sumedang yang sudah mendirikan organisasi Pusat Kesejahteraan Sosial, namun demikian pada operasionalnya belum melaksanakan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Masih kurangnya pemahaman perangkat desa tentang apa itu Pusat Kesejahteraan Sosial, bagaimana sistem kerjanya, hingga apa saja tugas yang diemban menjadi penyebab masih perlunya pengoptimalan kinerja daripada Pusat Kesejahteraan Sosial. Hal lain yang menjadi penyebab yakni kurangnya perhatian dan support dari pemerintah desa baik secara formil maupun materiil.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik untuk membahas isu atau permasalahan terkait Pusat Kesejahteraan Sosial sebagai organisasi sosial yang dalam pelaksanaan tugas dan perannya berkaitan dengan layanan sosial kepada masyarakat miskin dan rentan miskin. Apabila permasalahan kemiskinan tidak segera diselesaikan, maka bisa berdampak pada pencapaian Sustainable Development Goals (SDG's) atau tujuan pembangunan berkelanjutan. Beberapa poin yang berkaitan dengan tujuan tersebut adalah tanpa kemiskinan, kehidupan sehat dan sejahtera, serta industri, inovasi dan infrastruktur. Harapannya penelitian ini dapat berpartisipasi dalam pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Kabupaten

Sumedang khususnya dalam pengoptimalan Pusat Kesejahteraan Sosial dan menjadi salah satu solusi untuk menangani permasalahan kemiskinan di Desa Rancakalong khususnya bagi kesejahteraan masyarakat, serta turut memberikan kontribusi dalam tujuan Sustainable Development Goal's (SDGs).

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan penyadaran, sosialisasi, dan memberdayakan Pusat Kesejahteraan Sosial Desa Rancakalong terhadap peran dan tugasnya. Tidak hanya itu, pemanfaatan digitalisasi juga turut menyerati proses pemberdayaan Pusat Kesejahteraan Sosial Desa Rancakalong. Hal ini diharapkan dapat menjadi inovasi baru yang memudahkan alur pelayanan sosial yang dilakukan kepada masyarakat.

#### **METODE**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan menggunakan metode *community work* dengan melibatkan masyarakat secara keseluruhan, mulai dari asesmen kebutuhan, dan potensi melalui Sustainable Livelihood Assets (SLA), perencanaan kegiatan hingga pelaksanaan kegiatan. Adapun strategi yang dilakukan pada pemberdayaan masyarakat ini adalah kolaborasi melalui penyadaran terhadap pengurus dan pemerintah desa tentang peran dan tugas Pusat Kesejahteraan Sosial.

Model intervensi yang digunakan adalah *Locality Development*. Adapun taktik yang digunakan dalam kegiatan ini adalah implementasi yang dalam praktiknya melibatkan partisipasi aktif dan inisiatif dari masyarakat dari awal hingga akhir kegiatan.

Perencanaan kegiatan dilaksanakan melalui forum masyarakat dengan menggunakan *Sustainability Livelihood Aset* (SLA) dengan melakukan pemetaan aset kehidupan berkelanjutan yaitu dengan menjelajahi, menggali, menemukan sumber daya yang ada dalam masyarakat (aset komunitas), baik sumber daya alam (*natural capital*), sumber daya manusia (*human capital*), sumber daya fisik (*physical capital*), sumber daya sosial (*social capital*)

dan sumber daya finansial (financial capital) yang dapat menjadi modal program pengoptimalan Pusat Kesejahteraan Sosial di Desa Rancakalong.

Penggalian data pada kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan penggalian data primer melalui community involvement, observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan pemerintah desa dan beberapa tokoh masyarakat, focus group discussion (FGD), serta penggalian data sekunder melalui studi dokumentasi.

Peran penulis pada kegiatan pemberdayaan masyarakat ini adalah edukator, yaitu dengan melakukan sosialisasi penyadaran kepada perangkat desa terkait pentingnya peran serta Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat miskin dan rentan miskin dalam mengakses kesejahteraan. Tujuannya adalah agar perangkat desa menyadari bahwa kinerja Puskesmas yang belum optimal dan membutuhkan penyelesaian. Selain itu, penulis juga berperan sebagai fasilitator di mana penulis mengakomodasi organisasi Pusat Kesejahteraan Sosial untuk dapat menggunakan potensi dan sumber yang dimiliki untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi Pusat Kesejahteraan Sosial sudah terdapat di Desa Rancakalong, namun

struktur kelembagaannya masih belum jelas, sehingga adanya saling tunjuk peran ketika ada keluhan yang datang dari masyarakat. Sarana prasarana seperti papan nama juga belum terdapat di kantor desa, sehingga masyarakat tidak tahu dengan adanya keberadaan Puskesmas yang menjadi layanan satu pintu mereka dalam mengakses kebutuhan kesejahteraan.

Tak hanya itu, penulis juga melakukan penggalian data yang ada di Desa Rancakalong dengan menggunakan tools Sustainability Livelihood Assets (SLA) dengan hasil pemetaan aset komunitas yang ada di Desa Rancakalong meliputi natural capital berupa kekayaan alam yang belum dimanfaatkan dengan optimal oleh masyarakat sehingga belum tercapainya kesejahteraan; human capital yaitu kepala seksi kesejahteraan rakyat, pendamping Pusat Kesejahteraan Sosial Kecamatan Rancakalong; social capital berupa rapat minggon yang dilaksanakan secara rutin; financial capital berupa program pemerintah yang dapat diakses secara gratis (BPJS, KIS, KIP); dan physical capital berupa Handphone, kantor Desa Rancakalong, jarak kantor desa yang tidak terlalu jauh. Selanjutnya, hasil pemetaan tersebut digunakan sebagai bahan diskusi dalam menyusun rencana kegiatan dengan melakukan forum menggunakan Focus Group Discussion (FGD). Adapun hasil dari kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kegiatan

No.	Kegiatan	Waktu dan Tempat
1	Restrukturisasi pengurus Puskesmas sesuai dengan standar kualifikasi pelayanan	20 November 2023 di kantor Desa Rancakalong
2	Penyuluhan: meningkatkan pengetahuan standarisasi pelayanan Puskesmas serta bedah kasus dalam upaya penyelenggaraan Puskesmas yang mandiri di Kecamatan Rancakalong	27 November 2023 di Aula Desa Nagarawangi
3	Pemberdayaan: pembentukan Direktori Layanan Rujukan Berbasis Digital	

Kegiatan pengabdian Masyarakat berkaitan dengan “Optimalisasi Pusat Kesejahteraan

Sosial Melalui Direktori Layanan Rujukan Berbasis Digital” ini dilaksanakan dengan

melibatkan partisipasi Masyarakat secara keseluruhan, sehingga diharapkan kegiatan ini dapat sustainable bahkan dikembangkan. Penulis menggaris bawahi strategi digitalisasi yang menjadi sebuah inovasi atau kebaruan dari program pelayanan sosial Pusat Kesejahteraan Sosial.

Program pengoptimalan Pusat Kesejahteraan Sosial melalui Direktori Layanan Rujukan Berbasis Ddigital ini tidak hanya memudahkan proses pelayanan yang dilakukan, namun juga turut mempermudah akses masyarakat miskin dan rentan miskin dalam menjangkau pelayanan yang tersedia di Pusat Kesejahteraan Sosial. sehingganya, program ini juga membantu pencapaian SDG's, khususnya pada poin tanpa kemiskinan, kehidupan sehat dan sejahtera, serta industri, inovasi dan infrastruktur dengan mengoptimalkan organisasi yang bergerak dalam pelayanan sosial kepada masyarakat miskin dan rentan miskin mencapai peningkatan kesejahteraan melalui pemanfaatan perkembangan digital.

#### KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian Masyarakat berkaitan dengan "Optimalisasi Pusat Kesejahteraan Sosial Melalui Direktori Layanan Rujukan Berbasis Digital" ini dilaksanakan dengan melibatkan partisipasi Masyarakat secara keseluruhan, sehingga diharapkan kegiatan ini dapat sustainable bahkan dikembangkan. Penulis menggaris bawahi strategi digitalisasi yang menjadi sebuah inovasi atau kebaruan dari program pelayanan sosial Pusat Kesejahteraan Sosial.

Program pengoptimalan Pusat Kesejahteraan Sosial melalui Direktori Layanan Rujukan Berbasis Ddigital ini tidak hanya memudahkan proses pelayanan yang dilakukan, namun juga turut mempermudah akses masyarakat miskin dan rentan miskin dalam menjangkau pelayanan yang tersedia di Pusat Kesejahteraan Sosial. sehingganya, program ini juga membantu pencapaian SDG's, khususnya pada poin tanpa kemiskinan, kehidupan sehat dan sejahtera, serta industri, inovasi dan infrastruktur dengan mengoptimalkan organisasi yang bergerak dalam pelayanan sosial kepada

masyarakat miskin dan rentan miskin mencapai peningkatan kesejahteraan melalui pemanfaatan perkembangan digital.

#### REFERENSI/REFERENCE

- Abdul Syani. 2007. Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan. Jakarta: Bumi Aksara
- Dwi Heru Sukoco. 2012. Praktek Profesi Pekerjaan Sosial. Bandung: Koperasi STKS Bandung
- Fahrudin, Adi. (2012). Pengantar Kesejahteraan Sosial. Bandung : Refika Aditama
- Netting, F.E, dan McMurtry. (2004). Social macro practice. United States of America: Pearson Education, Inc
- Raft, Richard L. 2002. Manajemen edisi kelima. Jakarta: Erlangga
- Sumardji, P, 1992. Pelayanan Referensi di Perpustakaan, Kanisius, Yogyakarta
- Spicker, P. 1995. Social Policy: Themes and Approaches. London: Prentice Hall
- Suwarno, Wiji. 2011. Perpustakaan & Buku. Jogjakarta: Ar-razz Media