

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian Pelayanan Sosial Integratif dalam Program Bantuan Sosial pada Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di Kelurahan Lebak Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan mendeskripsikan pelayanan sosial pada program bantuan yang terintegrasi sebagai bentuk upaya penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh Puskesmas Lebak Siliwangi. Informan dalam penelitian ini yaitu Fasilitator Puskesmas Lebak Siliwangi, TKSK Kecamatan Coblong, Staff Rumah Amal dan Baznas Kota Bandung, serta warga penerima layanan sebagai informan pendukung. Kedelapan informan tersebut mempunyai peran vital dalam pelaksanaan pelayanan sosial integratif. Munday (2007) mengemukakan bahwa pelayanan sosial integratif merupakan pendekatan atau metode untuk mencapai hasil yang lebih baik bagi pengguna layanan. Puskesmas Lebak Siliwangi menjadi salah satu organisasi yang menjalankan pelayanan sosial integratif tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai aspek pendekatan pelayanan sosial integratif yang digunakan Puskesmas Lebak Siliwangi dalam memberikan pelayanan.

Pada aspek koordinasi layanan hasil penelitian menunjukkan terdapat pertukaran informasi, hubungan yang baik antar penyedia layanan, adanya komunikasi, dan fleksibel dalam memberikan pelayanan sosial kepada warga miskin di Kelurahan Lebak Siliwangi. Pertukaran informasi yang dilakukan oleh Puskesmas Lebak Siliwangi

dengan pihak terkait dalam pelayanan sosial integratif berupa informasi warga penerima bantuan, syarat-syarat administratif pengambilan bantuan, dan keperluan yang dibutuhkan saat akan melakukan penyaluran kepada penerima bantuan. Selain itu, terdapat proses rujukan warga yang terdaftar dalam kepesertaan program bantuan sosial yang dilakukan oleh Puskesmas Lebak Siliwangi dengan pihak terkait. Dengan adanya koordinasi layanan juga membentuk hubungan baik antar penyedia layanan yang berdampak pada percepatan waktu layanan yang diberikan kepada warga. Namun koordinasi yang dilakukan masih terdapat kekurangan dimana sering terjadi ketidakakuratan informasi penerima bantuan dan respon cepat yang menjadi seringkali juga terhambat karena keterbatasan anggaran dari pihak pengelola program bantuan sosial. Tentunya hal ini perlu perbaikan yang komprehensif berbagai kedepannya agar hambatan tersebut tidak menjadi ancaman dalam pelayanan sosial integratif.

Kemudian pada aspek kerja sama (*cooperation*), hasil penelitian menunjukkan bahwa puskesmas menjalin kerja sama dengan pihak pengelola program bantuan sosial. Puskesmas menjalin kerja sama dengan Dinas Sosial Kota Bandung dalam pelayanan program bantuan pemerintah, kemudian Puskesmas bekerja sama dengan Baznas Kota Bandung dalam pelayanan program bantuan zakat, yatim, dan dhuafa, serta yang terakhir Puskesmas juga bekerja sama dengan Rumah Amal Salman dalam program *charity* mereka. Kerja sama yang dilakukan juga memiliki tujuan berdasarkan peran mereka masing-masing yakni Puskesmas bertugas dalam melakukan pelayanan dan para pihak pengelola program bantuan sosial bertugas dalam menetapkan daftar penerima

dan merealisasikan program dengan melakukan penyaluran bantuan sosial kepada penerimanya. Puskesmas dan pihak terkait juga selalu berupaya menjunjung tinggi keadilan dalam pelayanan dilakukan dengan verifikasi dan validasi data / *crosscheck* data yang dimiliki antar pihak. Puskesmas dengan berbagai pihak juga saling memberikan pengertian dan bertanggung jawab memberikan pelayanan maksimal kepada warga miskin yang belum mengetahui detail terkait program bantuan sosial. Seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan program bantuan sosial ini memiliki toleransi yang cukup baik terhadap perbedaan budaya kerja sama dan saling menghormati dan menghargai antar pihak saat melakukan proses layanan kepada warga.

Dilihat pada aspek selanjutnya yakni kolaborasi (*collaboration*) hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Lebak Siliwangi berkolaborasi dengan Dinas Sosial Kota Bandung, dan pihak lintas bidang yakni Baznas Kota Bandung, dan Rumah Amal Salman dalam satu tema yang besar yakni penanggulangan kemiskinan melalui program bantuan sosial. Puskesmas berkolaborasi dengan Dinas Sosial Kota Bandung, dan pihak lintas Baznas Kota Bandung, dan Rumah Amal Salman dalam satu tema yang besar yakni penanggulangan kemiskinan melalui program bantuan sosial. Kolaborasi yang dilakukan juga terdapat pengakuan terhadap nilai yang sama dalam melakukan layanan program bantuan sosial yakni nilai integritas dan komitmen menjalankan pelayanan sosial integratif yaitu selalu menjamin kejujuran dalam melakukan pelayanan kepada warga miskin dan rentan yang membutuhkan. Kolaborasi

yang dilakukan juga memberikan peranan yang sama dalam pelaksanaannya. Namun, pelaksanaan kolaborasi ini tidak menerapkan *brainstorming* yang merupakan aspek penting dalam menyatukan berbagai ide dan pendapat untuk kemajuan kolaborasi yang dilakukan Puskesmas Lebak Siliwangi dan pihak-pihak terkait. Kemudian pada aspek terakhir yakni interprofessional Terdapat profesi lain yang terlibat dalam pelayanan program bantuan sosial dari petugas kesehatan, dokter, hingga TNI. Melalui profesi tersebut Puskesmas mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang dapat mengoptimalkan pelayanan program bantuan sosial. Puskesmas juga mendapatkan potensi sumber daya untuk menjalin integrasi pelayanan lebih luas lagi.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan sosial integratif pada Puskesmas Lebak Siliwangi mengalami hambatan yakni ketidakurutan informasi penerima bantuan dikarenakan tidak adanya *update* secara berkala terhadap situasi dinamis di lapangan dan realisasi program bantuan sosial yang cukup memakan waktu lama yang disebabkan oleh keterbatasan anggaran pihak pengelola program bantuan sosial. Segala permasalahan tersebut bermuara kepada belum dilakukannya evaluasi bersama secara menyeluruh terhadap pelayanan sosial yang selama ini dilaksanakan Puskesmas dengan pihak-pihak terkait. Hal tersebut dikhawatirkan dapat menghambat keberlanjutan pelayanan sosial integratif yang sudah dibangun oleh Puskesmas Lebak Siliwangi dalam memberikan pelayanan sosial ke warga. Meskipun menjadi kekhawatiran, hal tersebut juga menjadi salah satu harapan dan dukungan kuat Puskesmas Lebak Siliwangi dengan para pihak untuk melaksanakan evaluasi dan menemukan solusi dari masalah tersebut.

Usulan program yang digunakan dalam mewujudkan harapan dan menemukan solusi atas permasalahan tersebut yaitu “Lokakarya Evaluasi dan Pengembangan Pelayanan Sosial Integratif pada Program Bantuan Sosial di Puskesmas Lebak Siliwangi.” Tujuan dari program tersebut adalah meningkatkan sinergitas Puskesmas Lebak Siliwangi dengan berbagai pihak terkait yakni Dinas Sosial Kota Bandung, Baznas Kota Bandung, dan Rumah Amal Salman dalam pelayanan sosial integratif pada program bantuan sosial di Kelurahan Lebak Siliwangi. Upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan program tersebut antara lain Sosialisasi terkait konsep dasar, kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, kelembagaan, manajemen pengelolaan, ruang lingkup dan manfaat serta kebutuhan sumber daya dari Puskesmas Lebak Siliwangi dan evaluasi partisipatif terkait situasi terkini pelayanan sosial integratif dalam program bantuan sosial, pembagian tugas dan tanggung jawab para pihak diberbagai tingkat dan pembuatan rencana aksi, keberlanjutan, serta perluasan pelayanan sosial integratif.

6.2 Saran

Peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dipertimbangkan baik bagi pihak yang diteliti maupun untuk penelitian selanjutnya. Penejelasan saran tersebut sebagai berikut :

1. Saran Guna Laksana

Program yang akan dilaksanakan tentunya melibatkan berbagai pihak yang terkait baik itu masuk ke dalam sistem sumber maupun pihak-pihak lain dalam

proses pelayanan sosial integratif. Pelaksanaan program tersebut ditujukan untuk mengevaluasi dan mengembangkan integrasi layanan program bantuan sosial pada Puskesmas Lebak Siliwangi. Kemudian, untuk Pemerintah Kelurahan Lebak Siliwangi diharapkan dapat selalu mendukung dan memfasilitasi evaluasi dan pengembangan layanan sosial dengan menggarakan secara khusus dana untuk pelaksanaan tersebut ke dalam agenda Puskesmas Lebak Siliwangi. Secara khusus berikut saran yang diberikan peneliti kepada para pelaksana :

1) Puskesmas Lebak Siliwangi

- a. Lebih pro aktif dalam melakukan pelayanan sosial kepada warga setelah usulan program dilaksanakan.
- b. Meningkatkan koordinasi dengan para pihak yang terlibat dalam pelayanan sosial integratif khususnya pada akurasi data penerima bantuan sosial.
- c. Melakukan moitoring dan evaluasi secara berkala terkait hasil-hasil pelaksanaan pelayanan sosial integratif yang dilakukan dengan berbagai pihak untuk menjamin keberlanjutan integrasi layanan.

2) Dinas Sosial Kota Bandung

- a. Lebih memperhatikan keberlanjutan Puskesmas Lebak Siliwangi serta senantiasa memberikan dukungan baik berupa moril maupun materiil.
- b. Meningkatkan koordinasi terkait akurasi data dan informasi ralisasi bantuan agar sampai ke tingkat pelaksana yang ada di kelurahan yakni Puskesmas Lebak Siliwangi.

- c. Melakukan moitoring dan evaluasi secara berkala terkait hasil-hasil pelaksanaan pelayanan sosial integratif yang dilakukan dengan berbagai pihak untuk menjamin keberlanjutan integrasi layanan.

3) Baznas Kota Bandung

- a. Meningkatkan koordinasi dengan Puskesmas Lebak Siliwangi terkait pendataan dan rekap penerima bantuan sosial yang ada di Kelurahan Lebak Siliwangi.
- b. Melakukan moitoring dan evaluasi secara berkala terkait hasil-hasil pelaksanaan pelayanan sosial integratif yang dilakukan dengan berbagai pihak untuk menjamin keberlanjutan integrasi layanan

4) Rumah Amal Salman

- a. Sebagai lembaga swasta yang berada di Kelurahan Lebak Siliwangi, alangkah baiknya pihak dari Rumah Amal Salman saling bertemu secara langsung untuk mendiskusikan hal-hal terkait pelayanan sosial integratif yang dapat mendukung program dari Salman dan Kelurahan secara *win-win solution*.
- b. Melakukan moitoring dan evaluasi secara berkala terkait hasil-hasil pelaksanaan pelayanan sosial integratif yang dilakukan dengan berbagai pihak untuk menjamin keberlanjutan integrasi layanan.

2. Saran Penelitian Lanjutan

Saran ini dimaksudkan untuk melengkapi kekurangan yang ada di dalam penelitian ini. Penelitian mengenai pelayanan sosial integratif pada program bantuan sosial di Puskesmas Lebak Siliwangi dapat dilakukan secara kuantitatif agar dapat menilai secara komprehensif efektivitas pelayanan yang diberikan Puskesmas dan dampaknya kepada warga miskin di Kelurahan Lebak Siliwangi. Berikutnya yaitu pada jenis pelayanan yang diteliti tidak hanya pada program bantuan sosial, namun jenis pelayanan sosial lainnya seperti pelayanan sosial dengan kesehatan, pelayanan sosial dengan disabilitas. Sehingga dapat teridentifikasi dengan jelas keseluruhan pelayanan sosial yang dilakukan Puskesmas maupun dari Pemerintahan Kelurahan Lebak Siliwangi.