

Empati

Empowerment, Education, Humanity

TI & Diklat Kesejahteraan Sosial

ISSN 0216-8081



9 770216 808141

Majalah Triwulan

SALAM REDAKSI

Ternyata memang tidak mudah untuk mencari berita ataupun gambar. Edisi kali ini bertema teknologi informasi. Tentu tema ini sangat luas sekali, namun tetap diminati oleh media masa manapun. Mengapa demikian, jawabnya mudah. Kalau tidak mengikuti teknologi informasi, maka siapapun akan tertinggal. Apapun yang mutakhir, baik itu software dan hardware di Indonesia, maka sebetulnya sudah jauh tertinggal 10 tahun lalu, dari negara barat. Teknologi informasi di sana sudah maju bagaikan kilat di siang bolong.

Tidak berpanjang lebar, pernyataan di atas sendiri belum dijawab. Ya, mencari berita memang sulit. Tapi bila dilandasi oleh motivasi dan keringanan untuk melakukan *hunting* berita dan foto, maka apapun dirasakan ringan. Contoh, teman kita Siti Mulyani. Ia berusaha untuk mendapatkan foto atau gambar seorang ibu-ibu yang sedang mengangkut bahan sayuran di punggungnya. Bagi Mulyani, saat para pekerja pengangkut sayuran itu sedang bekerja, moment itu dianggap sangat bagus. Sebab di tengah sulitnya ekonomi, para pekerja yang sebagian besar ibu-ibu berumur, berusaha mencari sesuap nasi dengan kekuatan badannya. Hanya dengan 3.000 – 5.000 rupiah untuk beberapa kali gendongan, pekerja tersebut menerima upah jerih payahnya. Dan cerita Mulyani tadi, ia dengan reflek dan gerakannya yang gesit bak fotografer profesional jepret-jepret sasaran. E.e, tak tahunya, pekerja pengangkut tadi, yang sedang menurunkan kobis dari sebuah mobil di lantai 2 Pasar Beringharjo, mendamprat sang fotografer. Pasalnya, pekerja gendong itu tak ingin difoto dan tidak mau dijadikan sasaran obyek apapun. “Mbak kalau moto jangan sembunyi-sembunyi ya, izin dong,” ujar Mulyani mengenang pekerja wanita tadi dengan bahasa jawa yang agak kasar.

Langsung saja, Mulyani yang sendirian, manta maaf dan angkat kaki dari lokasi tersebut. Wal hasil, “Nampaknya mereka tidak ingin diganggu,” ujar Mulyani saat berbincang di ruang redaksi mengenang pengalaman pahitnya. Dan intinya, kata Mulyani, kalau mau ambil gambar kepada siapapun harus minta izin, “Ini pengalaman lucu di pasar” ujarnya sambil ketawa

Lain halnya reporter handal kita yang satu ini. Ani Mardiyati. Saat ia mengejar nara sumber di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jl Ring Road Barat Yogyakarta. Bak seorang pejabat, ia diajak keliling kampus, bahkan sempat diperkenalkan kepada rektor UMY tersebut. Maklum saat itu di kampus tersebut sedang diadakan Diklat E-Learning dalam rangka pengembangan teknologi informasi dan peningkatan kualitas pengajaran bagi semua karyawan dan dosen. Nara sumber berhasil di wawancarai dan informasi e-learning pun ia dapat. Maka tak heran bila Ani merasa terkesan dan cukup senang dapat mengetahui proses diklat e-learning di UMY. Tapi yang jelas sebagai seorang reporter, ia baru terheran-heran bahwa menjadi reporter, *eh wartawan*, sangat menyenangkan. Kalau mau tahu apa senangnya, Tanya saja lebih jauh pada Ani. Pengalaman di UMY juga tak bisa dilupakan, sebab saat berkeliling kampus diantar nara sumbernya, ia sebetulnya menahan rasa sakit pada kakinya. “Wah ruangnya jauh-jauh dan mutar-mutar,” katanya.[]

DAFTAR ISI

■ EDITORIAL	
Teknologi Informasi dan Good Governance	3
■ LAPORAN UTAMA	
Tidak Memanfaatkan IT, Ketinggalan Jauh	4
E-learning, Belajar di Manapun, Kapanpun dan Dengan Siapapun	6
Instalasi Lab. Kerja Apa Sih?	8
■ EMPATI FOTO	
Teknologi Informasi BBPPKS Yogyakarta	11
■ ENSIKLOPEDI	
Multimedia dan Informasi	12
■ YANG RINGAN	
Gunung Kidul Tahun 2025	12
Kemajuan Teknologi Komunikasi	12
■ OPINI	
TQM, Pelayanan Prima dan Pekerja Sosial	14
Bagai Ilalang Kering di Bumi Gersang	11
■ WAWASAN	
SLTP Alternatif Qaryah Thayyibah Sekolah Global Pro Rakyat Miskin	16
■ SISI LAIN	
Jadwal Padat Perpustakaan Sepi	19
Usul PSK Difungsikan Lagi	20
Si Tua Renta Pemecah Batu	21
Peksos Perlu Praktek Vitsum?	21
Mencoba Menjadi Manula	23

Empati

Dipublikasikan oleh
Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan
Kesejahteraan Sosial
(BBPPKS) Yogyakarta

Visi

“Sebuah lembaga pendidikan dan pelatihan yang dibutuhkan, disegani dan dicintai dalam menghasilkan sumber daya manusia kesejahteraan sosial yang kompeten, profesional dan berkarakter”

Misi

- Mempersiapkan dan menyelenggarakan diklat kesejahteraan sosial yang partisipatif, aktif, kreatif dan menyenangkan bagi Tenaga Kesejahteraan Sosial Pemerintah (TKSP) dan Tenaga Kesejahteraan Sosial Masyarakat (TKSM).
- Melaksanakan advokasi yang efektif dan pemberian informasi diklat kesejahteraan sosial yang komprehensif bagi stakeholders.
- Melaksanakan pengkajian dan penyediaan standarisasi pendidikan dan pelatihan kesejahteraan sosial yang aplikatif, ilmiah, dan berkualitas.

KERABAT KERJA

Alamat Redaksi:

BBPPKS Purwomartani Kalasan Sleman
Telp./Fax. (0274) 496925

Pemimpin Umum:

Muchammad Aswad, SE, MM

Pemimpin Perusahaan:

Drs. Dauzanul Ikhsan

Pemimpin Redaksi:

Drs. Prih Wardoyo

Penanggung Jawab Rubrik:

Siti Mulyani, MSi; Drs. Anwar Rosyid;

Dra. Supartini, MSi;

Eko Budihartati, SE, MM; Sumarsa, AKS

Reporter:

Suradji, SPd; Ani Mardiyati, MSi;

Ali Makmun Simamora, SE, MM

Layouter:

Drs. Anwar Rosyid; w@kh.yUdin_kks

Desainer/Fotografer:

Kasdi Wahab, S.Sos

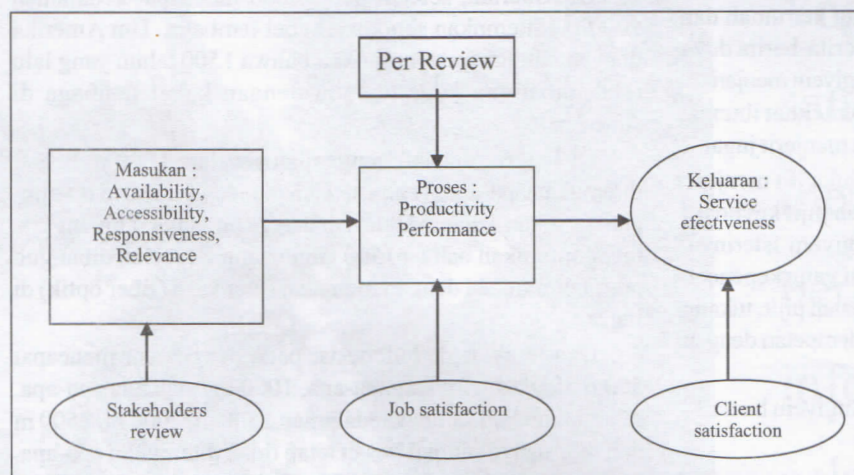
Empati menerima sumbangan gagasan, tulisan, informasi, foto dan juga karikatur yang terkait dengan visi dan misi lembaga serta kritik dan saran

TQM, PELAYANAN PRIMA DAN PEKERJA SOSIAL

Manajemen Kualitas Total atau disebut Total Quality Management (TQM) menurut W. Edwards Deming (1986) adalah integrasi segenap fungsi-fungsi dan proses-proses dalam sebuah organisasi untuk mencapai peningkatan kualitas barang dan pelayanan secara berkelanjutan, tujuannya adalah kepuasan pelanggan atau klien.

TQM mengkaji kualitas pelayanan didasarkan pada tiga subyek sebagai kunci yaitu : 1). pendekatan manajemen, 2). pendekatan organisasi/kelembagaan, 3). pendekatan individu/klien. Dari subyek tersebut dilakukan proses penilaian, sehingga penilaian dalam kualitas pelayanan dijadikan pendekatan penilaian secara keseluruhan. Dalam penilaian ini melibatkan tiga komponen sebagai sub-sistem kelembagaan yang meliputi *input* (masukan), *process* dan *output* (keluaran). Menurut Sheafor, Horesjsi, (2000) ini dinamakan model MPK.

Model Masukan Proses Keluaran (MPK)



Aspek masukan adalah karakter kelembagaan, termasuk sumber-sumber atau sarana-prasarana yang dimiliki oleh panti, yang mendukung efektivitas lembaga dalam memberikan pelayanan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi. Ada empat elemen yang dapat dipergunakan untuk mengontrol dan menilai masukan pada lembaga yaitu : a). *Availability*, apakah *stakeholders*, klien, sponsor dan pihak lain yang berkepentingan menilai bahwa jumlah dan jenis pelayanan yang diberikan lembaga sudah cukup tersedia untuk memenuhi kebutuhan klien dan masyarakat sekitar serta apakah jumlah dan kriteria sarana dan staf panti sudah sesuai dengan

jenis panti?. b). *Accessibility*, apakah biaya, lokasi dan waktu pelayanan mudah dijangkau oleh klien dan kelompok sasaran? adakah kelompok-kelompok lain yang potensial menjadi klien lembaga yang tidak dapat memperoleh pelayanan?, c). *Responsiveness*, apakah prosedur lembaga dan pelayanannya dapat merespon kebutuhan masyarakat dan isu-isu publik yang berkembang?, d). *Relevance*, apakah jenis dan teknologi pelayanan lembaga sudah sesuai dengan kebutuhan klien?

Aspek proses adalah segenap prosedur yang diterapkan lembaga dalam memberikan pelayanan terhadap klien. Ada dua faktor yang dapat dijadikan pedoman dalam menilai proses pelayanan lembaga, yaitu : a). *Productivity*, apakah sumber-sumber yang dipergunakan untuk mencapai tujuan-tujuan lembaga telah sejalan dengan prinsip efisiensi? b). *Performance*, apakah perilaku-perilaku kerja para pegawai lembaga telah sesuai dengan standart profesional?

Aspek keluaran adalah karakteristik klien pada saat kasus ditutup atau pada saat terjadi pemutusan hubungan pelayanan sosial karena dipandang telah cukup dalam proses pertolongan lembaga kepada klien. Pertanyaan yang pantas dilontarkan adalah apakah pelayanan yang diberikan lembaga terhadap klien secara kausal berkaitan dengan pencapaian tujuan-tujuan pelayanan?

Pelayanan prima

Pelayanan prima *costumer care* adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam pelayanan. Pelayanan prima dapat pula diterapkan sebagai bentuk kemampuan institusi/lembaga secara

maksimal dalam memberikan pelayanan kepada individu, kelompok dan komunitas. Pelayanan ini menitik beratkan pada kualitas, untuk membawa ke arah kualitas maka semestinya ada standart operasional pelayanan (SOP). Setiap lembaga pelayanan sosial seharusnya membangun roh tentang SOP. Dalam SOP ada dua syarat utama yang harus dipenuhi oleh setiap SDM, yaitu *pertama*, standart pendidikan yang telah ditentukan, misalnya program studi yang diambil berlatar belakang ilmu sosial seperti ilmu kesejahteraan sosial, ilmu pekerjaan sosial, ilmu sosiatri/ pembangunan sosial.

Kedua, setiap SDM dilatih keterampilan khusus, sebab keterampilan ini merupakan serangkaian kemampuan yang harus dimiliki Pekerja Sosial agar dapat menjalankan tugasnya (memberikan pelayanan sosial secara tepat kepada klien) sehingga dapat mencapai tujuan secara efektif.

Kemampuan pekerja sosial untuk menetapkan misi dalam kaitannya dengan klien secara individu, keluarga, kelompok dan komunitas sehingga dapat dijadikan pedoman dalam melaksanakan proses interaksi psikososial yang perubahannya didasarkan pada nilai dan pengetahuan pekerjaan sosial untuk mengintervensi permasalahan klien secara khusus. Keterampilan khusus tersebut terdiri dari: *Pertama* keterampilan memberikan pertolongan dasar (*Basic Helping Skills*). Seorang pekerja sosial harus memiliki sikap dan kesediaan menerima orang lain sebagai rekan kerja. Sikap tersebut merupakan landasan untuk “menyembuhkan” orang lain. Oleh karena itu, menjadi sangat penting seorang pekerja sosial memiliki sikap kesediaan memelihara hak-hak orang lain, kesediaan menjalin kerjasama, dan kesediaan memelihara integritas diri.

Kedua keterampilan melakukan perjanjian (*Engagement Skills*). Dalam

keterampilan ini pekerja sosial dituntut memiliki keahlian melakukan perjanjian dengan klien berkenaan dengan waktu, tempat dan kegiatan yang akan dilaksanakan. Di samping itu, juga harus mampu membangun relasi, menyusun rencana kerja, melaksanakan tindakan pertolongan.

Ketiga, keterampilan melakukan observasi (*observation skills*). Pekerja Sosial dituntut mampu mengobservasi apa yang dilakukan, disembunyikan, dikatakan, termasuk observasi situasi sosial yang mempengaruhi tindakan klien. Oleh karena itu, kecermatan observasi sangat menentukan keberhasilan dalam memberi bantuan pertolongan secara tepat kepada klien.

Keempat, keterampilan melakukan komunikasi (*communications skills*). Pekerja sosial harus mampu menjalin relasi dengan klien secara verbal dan non-verbal. Pekerja sosial harus dapat berbicara dari hati ke hati. Pekerja sosial diharapkan pula mampu membangkitkan klien untuk percaya kepada pekerja sosial, sehingga klien mampu mengungkapkan problem dengan jujur dan terbuka, sehingga terbangun saling percaya dan jujur sehingga pemecahan masalah secara efektif.

Kelima, keterampilan berempati (*empathy skills*). Pekerja sosial harus dapat merasakan seperti apa yang dirasakan klien, sehingga dapat memahami keadaan dan perasaan klien. Pekerja sosial harus mampu membawa diri ke dalam situasi sosial yang menjadi sumber masalah.

Dengan menguasai keterampilan di atas, diharapkan pekerja sosial dapat masuk ke dalam diri dan situasi sosial sesuai dengan masalah yang dihadapi klien dan bentuk pelayanan/pertolongan yang dibutuhkan akan sesuai dan tepat.

(Drs. Sugiyanto, MM; Dosen Jurusan Sosiatri, STPMD “APMD” Yogyakarta).



FOTO: Sri Mulyani