Sanskara Ilmu Sosial dan Humaniora
Vol. 3, No. 03, Agustus 2026, hal. 356-365
ISSN: 3031-7789, DOI: 10.58812/sish.v3.i03

Analisis Manajemen Pelayanan dan Penanganan Hambatan Operasional Warga Binaan Sosial (WBS) di PSBI Bangun Daya 2

Diana Dwi Hendrani[1], Dian Triana Putri[2], Meyla Vika Kamila[3], Fathin Febrianti Sutrisno[4], Riswano[5]

[1] Universitas Negeri Jakarta, diana.dwi@mhs.unj.ac.id
[2] Universitas Negeri Jakarta, dian.triana@mhs.unj.ac.id
[3] Universitas Negeri Jakarta, meyla.vika@mhs.unj.ac.id
[4] Universitas Negeri Jakarta, fathin.febrianti@mhs.unj.ac.id
[5] Universitas Negeri Jakarta, riswano@unj.ac.id

Info Artikel

Article history:

Received June 24, 2026
Revised July 29, 2026
Accepted August 31, 2026

Kata Kunci:

Manajemen Pelayanan Sosial; Overcapacity; Panti Sosial; Pelayanan Darurat; Warga Binaan Sosial

Keywords:

Emergency Services; Overcapacity; Social Assistance Residents; Social Service Management; Social Shelter

ABSTRAK

Manajemen pelayanan panti sosial pintu pertama (*shelter*) sering kali dihadapkan pada krisis kapasitas operasional (*overcapacity*) ekstrim dan hambatan administrasi kependudukan yang menghambat pemenuhan hak dasar serta alur mutasi Warga Binaan Sosial (WBS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tindakan mikro dan makro adaptif pekerja sosial dalam mengelola pelayanan darurat di tengah keterbatasan fasilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari Kepala Divisi Pembinaan, staf keamanan senior, dan satu sampel WBS lansia berusia 62 tahun di PSBI Bangun Daya 2, Ceger, Jakarta Timur. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi yang dianalisis menggunakan teknik deskriptif-kualitatif melalui tahapan transkripsi, reduksi, kategorisasi matriks tematik, dan penarikan kesimpulan. Simpulan utama menunjukkan bahwa panti mampu mempertahankan stabilitas sosio medis WBS melalui konversi skrining kesehatan menjadi siklus menu gizi dan pemanfaatan biometrik Dukcapil untuk memulihkan identitas hukum. Kebaruan penelitian ini terletak pada eksplorasi tindakan penanganan krisis jangka pendek di panti penampungan sementara (*shelter*) negara berkembang yang mengintegrasikan layanan medis, biometrik, dan jaringan lokal. Implikasi penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada sosiologi organisasi pelayanan darurat, serta rekomendasi praktis bagi Dinas Sosial DKI Jakarta dalam menyusun SOP mitigasi *overcapacity* dan regulasi amnesti birokrasi asuransi kesehatan PMKS terlantar.

ABSTRACT

The management of first-stop social care (shelter) services is often faced with extreme operational capacity crises (overcapacity) and population administration obstacles that hinder the fulfillment of basic rights and the transfer flow of Social Assistance Residents (WBS). This study aims to analyze the adaptive micro and macro actions of social workers in managing emergency services amidst limited facilities. The research method used is qualitative with a descriptive case study design. Informants were selected using a purposive sampling technique consisting of the Head of the Development Division, senior security staff, and one sample of 62-year-old elderly WBS at PSBI Bangun Daya 2, Ceger, East Jakarta. Primary data were collected through interviews and observations analyzed using descriptive-qualitative techniques through the stages of transcription, reduction, thematic matrix categorization, and drawing conclusions. The main conclusion shows that the shelter is able to maintain the socio-medical stability of WBS through

the conversion of health screening into a nutritional menu cycle and the use of Dukcapil biometrics to restore legal identity. The novelty of this study lies in the exploration of short-term crisis management measures in temporary shelters (shelters) in developing countries that integrate medical services, biometrics, and local networks. The implications of this research provide theoretical contributions to the sociology of emergency service organizations, as well as practical recommendations for the DKI Jakarta Social Service in preparing SOPs for overcapacity mitigation and regulations for bureaucratic amnesty for health insurance for neglected PMKS.

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Corresponding Author:

Name: Riswano, M.Pd.
Institution: Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka, RT.11/RW.14, Rawamangun, Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta. Telepon: (021) 4898486
Email: riswano@unj.ac.id

1. PENDAHULUAN

Manajemen pelayanan panti sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) merupakan komponen penting dalam sistem perlindungan sosial di Indonesia. Berdasarkan sifat operasionalnya, panti sosial terbagi menjadi panti rehabilitasi permanen dan panti penampungan sementara (*shelter*). Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 2 merupakan salah satu institusi *shelter* di bawah naungan Dinas Sosial DKI Jakarta yang berfungsi sebagai pintu pertama (*first line of defense*) dalam menerima, menapis (*screening*), dan menampung sementara Warga Binaan Sosial (WBS) hasil jaringan Satpol PP, Petugas Pelayanan Pengawasan dan Pengendalian Sosial (P3S), kepolisian, maupun serahan masyarakat. Masalah utama yang dihadapi oleh lembaga penampungan sementara seperti PSBI Bangun Daya 2 adalah fenomena keterbatasan kapasitas struktural yang ekstrim akibat lonjakan kapasitas (*overcapacity*). Secara regulasi operasional, institusi ini dirancang untuk menampung maksimal 500 orang dengan masa tinggal terbatas selama 14 sampai 21 hari sebelum WBS dimutasi ke panti rujukan lanjutan. Namun, pada realitas di lapangan, panti ini harus mengelola lebih dari 700 WBS. Penumpukan kuantitas ini memicu masalah turunan, mulai dari kerentanan pemenuhan kebutuhan dasar (seperti kurangnya kamar tidur), kompleksitas skrining kesehatan, hambatan identifikasi hukum kependudukan bagi WBS terlantar yang mengalami demensia atau gangguan memori, hingga kendala jaminan kesehatan komersial (BPJS) yang menunggak.

Upaya penanganan terhadap masalah penumpukan WBS sebetulnya telah memiliki solusi standar berupa sistem alur rujukan ke panti pemberdayaan spesifik, seperti Panti Lansia (Tresna Werdha), Panti Anak, Panti Gelandangan dan Pengemis (GP), serta Panti Laras untuk Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Namun, solusi tersebut memiliki batasan struktural yang signifikan. Batasan utamanya terletak pada kondisi panti-panti rujukan hilir yang juga mengalami kelebihan muatan secara akut (*acute overload*), sehingga menutup atau memperlambat arus mutasi dari panti *shelter* pintu utama. Keterbatasan ruang gerak alur rujukan ini membuat solusi manajemen arus WBS menjadi tidak efektif. Batasan berikutnya adalah belum adanya regulasi pemutihan (*amnesti*) birokrasi bagi jaminan kesehatan WBS terlantar yang memiliki tunggakan, sehingga intervensi medis tingkat lanjut seringkali terhambat. Batasan-batasan mendasar pada solusi yang ada saat ini menegaskan pentingnya dilakukan penelitian kembali. Penelitian kembali diperlukan untuk mengevaluasi bagaimana teknik manajemen krisis, adaptasi penjaminan mutu logistik, serta strategi

advokasi jaringan kerja tingkat lokal dapat bertahan dan diaplikasikan sebagai alternatif penanganan darurat ketika solusi sistematik luas mengalami kemacetan fungsional.

Terdapat celah penelitian (*research gap*) yang nyata dalam literatur manajemen panti sosial di Indonesia. Mayoritas penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada cara kerja panti rehabilitasi permanen dalam melakukan pemberdayaan jangka panjang. Sebaliknya, studi yang membahas tentang penanganan krisis jangka pendek di dalam panti penampungan sementara (*shelter*) yang mengalami kelebihan muatan (*overcapacity*) masih sangat terbatas. Penelitian yang kami lakukan ini dirancang untuk mengisi *gap* tersebut dengan cara mengeksplorasi tindakan mikro dan makro yang digunakan oleh praktisi panti, seperti konversi asesmen medis menjadi standar gizi harian, penggunaan biometrik Dukcapil untuk WBS tanpa identitas, dan manajemen konflik untuk mengatasi perilaku agresif di ruang isolasi. Dengan menganalisis tindakan-tindakan adaptif ini, penelitian kami bertujuan untuk mengetahui secara mendalam apa saja hal konkret yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam menangani dan melayani para WBS di tengah segala keterbatasan fasilitas panti.

Pendahuluan ini mengintegrasikan telaah literatur terhadap karya-karya ilmiah yang relevan dengan sosiologi organisasi pelayanan sosial dan manajemen panti shelter. Studi mengenai institusi pelayanan sosial pada awalnya dipelopori oleh paper utama dari Goffman (1961) mengenai konsep *Total Institutions*, yang mendefinisikan bagaimana sebuah lembaga mengontrol seluruh aspek kehidupan individu di dalamnya secara terpusat. Setelah paper monumental tersebut ditulis, penelitian-penelitian berikutnya hingga kini menghasilkan kemajuan yang signifikan. Pada dekade 1980-an hingga awal 2000-an, fokus penelitian bergeser dari sekadar analisis kontrol sosial menuju teori *Street-Level Bureaucracy* yang dikembangkan oleh Lipsky, (2010), yang menelaah bagaimana para pekerja baris depan melakukan diskresi dan penyesuaian tindakan ketika berhadapan dengan keterbatasan sumber daya operasional.

Dalam perkembangannya, karya-karya terkini yang paling relevan berkontribusi terhadap topik ini berfokus pada manajemen kapasitas krisis dan perlindungan hak asasi kelompok rentan di dalam penampungan darurat. Penelitian dari Netto & Emejulu, (2020) dan J. A. Smith, (2022) mengevaluasi bagaimana kolaborasi lintas sektor menjadi kunci utama dalam mereduksi beban fungsional panti *shelter*. Karya-karya terkini tersebut memiliki pencapaian besar dalam memetakan pentingnya integrasi teknologi biometrik dan jaringan kerja eksternal untuk mengatasi masalah administrasi kependudukan tunawisma. Namun, karya-karya terkini ini juga memiliki batasan, di mana analisis yang diajukan mayoritas berbasis pada ekosistem negara maju dengan sistem jaminan sosial tunggal yang matang. Mereka mengabaikan kompleksitas di negara berkembang, seperti hambatan birokrasi asuransi kesehatan yang menunggak dan kemacetan alur mutasi panti hilir yang dikelola pemerintah daerah. Penelitian yang dilakukan ini mengisi *gap* karya terkini tersebut dengan menyajikan studi kasus empiris dari PSBI Bangun Daya 2 di Jakarta, Indonesia, yang merepresentasikan kompleksitas berlapis antara hambatan anggaran, birokrasi kesehatan domestik, dan lonjakan sosio demografis perkotaan.

Kontribusi utama dari penelitian ini adalah merumuskan kerangka kerja taktis bagi pengelolaan panti penampungan sementara (*shelter*) dalam kondisi krisis kapasitas operasional melalui pendekatan integrasi layanan medis, pemanfaatan teknologi biometrik kependudukan, dan manajemen mitigasi perilaku. Hasil utama yang diharapkan dari penelitian ini diuraikan dalam bentuk penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan konversi asesmen medis-sosial terintegrasi ke dalam rotasi siklus menu gizi spesifik berpengaruh positif secara signifikan terhadap stabilitas kesehatan fisik WBS dalam kondisi kapasitas berlebih.
2. Kolaborasi lintas sektor yang adaptif (Dukcapil, Kepolisian, dan Rumah Sakit rujukan) berpengaruh positif secara signifikan terhadap percepatan pemulihan identitas hukum dan penanganan WBS dengan gangguan perilaku agresif.

Implikasi hasil penelitian ini terbagi menjadi dua dimensi. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya khazanah literatur mengenai sosiologi organisasi pelayanan sosial krisis di negara berkembang. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan strategis dan bahan rekomendasi kebijakan bagi Dinas Sosial DKI Jakarta serta pengelola panti serupa untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) mitigasi *overcapacity* dan regulasi khusus (*amnesti*) penanganan medis bagi PMKS terlantar. Artikel ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab utama. Bab 1 merupakan Pendahuluan yang menguraikan definisi topik, masalah penelitian, telaah literatur terkait, celah penelitian, hipotesis, kontribusi, dan implikasi penelitian. Bab 2 memaparkan Tinjauan Pustaka yang membahas landasan teoritis sosiologi organisasi panti, konsep pelayanan kesejahteraan darurat, dan manajemen PMKS perkotaan. Bab 3 menjelaskan Metode Penelitian yang mencakup pendekatan kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data turlap, profil narasumber, dan metode analisis data. Bab 4 menyajikan Hasil dan Pembahasan yang menguraikan secara mendalam temuan empiris di PSBI Bangun Daya 2, analisis studi kasus Pak Benny, dan pengujian teoretis terhadap hipotesis yang diajukan. Akhirnya, Bab 5 berisi Kesimpulan dan Rekomendasi Strategis yang merangkum hasil penelitian dan menyajikan saran solutif bagi pemangku kebijakan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rehabilitasi Sosial dan Fungsi Panti Sosial

Rehabilitasi sosial merupakan salah satu bentuk pelayanan sosial yang bertujuan membantu individu yang mengalami masalah sosial agar mampu kembali menjalankan fungsi sosialnya secara optimal di masyarakat. Proses rehabilitasi dilakukan melalui berbagai tahapan pembinaan yang mencakup penerimaan, asesmen, bimbingan sosial, hingga persiapan reintegrasi sosial. Rehabilitasi sosial tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga diarahkan untuk memulihkan rasa percaya diri, tanggung jawab, dan kemampuan individu dalam menjalani kehidupan sosial secara mandiri (W. S. Ramadhani et al., 2017). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa rehabilitasi sosial merupakan upaya yang dilakukan lembaga kesejahteraan sosial untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan individu agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara optimal. Melalui proses pembinaan yang terstruktur, penerima manfaat diberikan berbagai bentuk pelayanan yang bertujuan meningkatkan kemampuan adaptasi sosial, memperbaiki kondisi psikologis, serta mempersiapkan mereka untuk kembali hidup di tengah masyarakat. Keberhasilan rehabilitasi sosial tidak hanya ditentukan oleh program yang diberikan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan individu dan dukungan lingkungan setelah mereka keluar dari lembaga rehabilitasi. Temuan tersebut relevan dengan kondisi di PSBI Bangun Daya 2 Ceger yang berfungsi sebagai shelter sementara bagi Warga Binaan Sosial (WBS). Panti ini tidak hanya menyediakan tempat tinggal sementara, tetapi juga memberikan berbagai bentuk pembinaan dan pelayanan dasar sebagai upaya awal dalam proses rehabilitasi sosial sebelum WBS dirujuk ke lembaga atau panti yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan kondisi mereka.

2.2 Warga Binaan Sosial dan Pelayanan Sosial di Panti

Warga Binaan Sosial (WBS) merupakan kelompok masyarakat yang mengalami berbagai permasalahan sosial sehingga membutuhkan pelayanan, perlindungan, dan pembinaan dari lembaga kesejahteraan sosial. Permasalahan yang dialami WBS umumnya berkaitan dengan kemiskinan, keterlantaran, rendahnya pendidikan, kurangnya keterampilan kerja, konflik keluarga, hingga lemahnya dukungan sosial yang menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam menjalankan fungsi sosialnya secara optimal. Menurut Bustan & Halim, (2012) pelayanan sosial yang diberikan kepada WBS tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan dasar mereka, tetapi juga membantu menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu bentuk pelayanan yang memiliki peran penting adalah konseling, baik secara individu maupun kelompok.

Melalui konseling, WBS dapat memperoleh motivasi, meningkatkan rasa percaya diri, memahami potensi yang dimiliki, serta mengembangkan pola pikir yang lebih positif terhadap masa depan mereka. Selain konseling, pelayanan sosial di panti juga dapat dilakukan melalui kegiatan kelompok, pembinaan mental, kegiatan keagamaan, aktivitas kreatif, serta berbagai bentuk pendampingan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan sosial penghuni. Lingkungan panti yang mendukung dan hubungan yang baik antara petugas dengan penghuni dapat membantu menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses pembinaan berlangsung. Oleh karena itu, keberadaan tenaga pendamping dan pekerja sosial menjadi komponen penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan terhadap WBS.

2.3 Pemenuhan Kebutuhan Dasar dan Kesejahteraan Penghuni Panti

Pemenuhan kebutuhan dasar merupakan aspek utama dalam pelayanan kesejahteraan sosial bagi penghuni panti. Kebutuhan dasar tidak hanya mencakup kebutuhan fisik seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, dan pelayanan kesehatan, tetapi juga kebutuhan psikologis yang meliputi rasa aman, kenyamanan, dukungan sosial, dan kesempatan untuk berinteraksi dengan orang lain. Pemenuhan kedua aspek tersebut sangat penting dalam meningkatkan kualitas hidup individu yang berada dalam lembaga kesejahteraan sosial. Penelitian Bahrudin & Hamid, (2025) menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan dasar yang baik dapat mendukung kesejahteraan fisik maupun psikologis penghuni lembaga kesejahteraan sosial. Lingkungan yang nyaman, makanan yang memadai, pelayanan kesehatan yang teratur, serta kesempatan untuk mengikuti kegiatan sosial dan rekreatif terbukti memberikan dampak positif terhadap kondisi penghuni. Aktivitas sosial yang dilakukan secara rutin juga membantu menciptakan hubungan interpersonal yang lebih baik sehingga penghuni tidak merasa terisolasi dari lingkungan sosialnya. Selain kebutuhan fisik, aspek psikologis juga menjadi faktor yang sangat penting dalam kehidupan penghuni panti. Penelitian Basuki, (2018) menemukan bahwa kurangnya dukungan sosial dan hubungan interpersonal yang bermakna dapat menyebabkan munculnya perasaan kesepian yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan berbagai masalah psikologis, termasuk depresi. Sebaliknya, dukungan emosional dari lingkungan sekitar, teman sebaya, maupun petugas panti dapat membantu individu merasa lebih diterima dan memiliki kualitas hidup yang lebih baik. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan pelayanan di panti sosial tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan fisik penghuni, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kesejahteraan psikologis dan sosial. Interaksi yang positif, dukungan emosional, serta kegiatan sosial yang terstruktur menjadi faktor penting dalam membantu penghuni panti menjalani kehidupan yang lebih sejahtera selama berada dalam proses pembinaan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif untuk mengeksplorasi manajemen pelayanan sosial dan dinamika penanganan Warga Binaan Sosial (WBS) di panti *shelter*. Fokus utama yang diteliti dalam studi ini mencakup alur penerimaan, pemenuhan kebutuhan dasar, manajemen pemulihan kesehatan, serta hambatan struktural dalam proses mutasi sosiomedis WBS. Lokasi penelitian dilakukan di Panti Sosial Bina Insan (PSBI) Bangun Daya 2 yang beralamat di Jalan Raya Bina Marga, Ceger, Cipayung, Jakarta Timur. Karakteristik lokasi ini sangat strategis karena berada di dalam klasterisasi kawasan panti sosial penanganan spesifik yang meliputi panti lansia, balita, anak-anak, gelandangan-pengemis, dan panti laras/ODGJ. Karakteristik lokasi ini dipilih karena berfungsi sebagai gerbang utama penampungan sementara bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang terjaring di wilayah Jakarta Timur dan

Jakarta Utara, sebelum mereka dipindahkan ke panti spesifik lainnya. Sumber data utama dalam penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara dan observasi dengan teknik pemilihan informan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik ini diterapkan untuk memilih individu yang memiliki otoritas informasi dan pengalaman langsung terkait objek formal penelitian. Dari unsur pengelola panti, informan yang dipilih adalah Kepala Divisi Pembinaan serta staf keamanan senior guna menggali data operasional, regulasi, dan tantangan institusional. Sementara itu, dari unsur penerima pelayanan, informan diwakili oleh seorang WBS lansia berusia 62 tahun untuk menangkap perspektif dan pengalaman empiris selama tinggal di dalam panti. Prosedur pengumpulan data primer dilakukan sepenuhnya melalui teknik wawancara semi terstruktur. Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara yang fleksibel, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengembangkan pertanyaan secara adaptif berdasarkan dinamika *respons* informan di lapangan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara selanjutnya diproses melalui teknik analisis deskriptif-kualitatif. Tahapan analisis data meliputi transkripsi hasil rekaman wawancara, reduksi data untuk memfokuskan substansi informasi, kategorisasi data ke dalam matriks tematik, serta penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak S. selaku Kepala Divisi Pembinaan dan Pak U. selaku petugas keamanan sekaligus pendamping senior di PSBI Bangun Daya 2, teridentifikasi tiga persoalan pokok yang hingga kini masih membayangi operasional panti. Pertama, kapasitas tampung yang tersedia, yaitu 500 orang, nyaris tidak pernah mampu mengakomodasi jumlah WBS yang terus mengalir, pada saat penelitian berlangsung, tercatat lebih dari 700 WBS menghuni panti yang sesungguhnya dirancang sebagai tempat transit sementara. Kelebihan beban ini bukan hanya persoalan sesak secara fisik, tetapi juga menimbulkan efek domino pada proses mutasi. Panti ini berfungsi sebagai *shelter* jangka pendek yang idealnya dua hingga tiga minggu sebelum WBS dipindahkan ke panti pemberdayaan atau panti khusus sesuai dengan jenis masalahnya. Namun, karena panti-panti rujukan di kawasan Jakarta juga mengalami kelebihan kapasitas serupa, arus mutasi menjadi tersendat. Pak B., seorang WBS berusia 62 tahun asal Jakarta Utara, menjadi contoh nyata dari kebuntuan ini, beliau telah tinggal selama tiga bulan, padahal seharusnya hanya menjalani pembinaan singkat. Kedua, hambatan administratif muncul dari dua arah, ada WBS yang sama sekali tidak memiliki kartu identitas maupun BPJS, sehingga menyulitkan verifikasi data dasar dan riwayat kesehatan, tetapi yang lebih rumit lagi adalah WBS yang memiliki BPJS namun menunggak pembayaran, sehingga ketika membutuhkan rujukan ke rumah sakit, akses pelayanan terganjal oleh persoalan tagihan. Untuk menjawab persoalan identitas, panti menjalin kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dengan jadwal satu hingga dua kali sebulan sesuai dengan keperluan.

Meskipun diliputi berbagai keterbatasan, alur penerimaan WBS di PSBI Bangun Daya 2 menunjukkan sebuah pola yang terstruktur dan melibatkan banyak pihak. Para WBS umumnya masuk melalui penjaringan Satpol PP, laporan warga, atau bahkan diantar langsung oleh keluarga yang sudah menyerah mengurus, dengan cakupan wilayah Jakarta Utara dan Jakarta Timur. Proses penerimaan Warga Binaan Sosial (WBS) sebelum benar-benar diterima di lingkungan panti, setiap WBS wajib menjalani skrining kesehatan terlebih dahulu di rumah sakit atau puskesmas. Hasil skrining ini tidak sekadar menjadi arsip, melainkan dijadikan acuan oleh tenaga perawat panti yang memiliki latar belakang pendidikan keperawatan untuk menentukan takaran makanan dan metode penanganan fisik maupun psikologis yang sesuai. Menu makan disusun dalam siklus sepuluh hari dengan bantuan ahli gizi, disesuaikan dengan riwayat penyakit dan alergi masing-masing penghuni, dan dimasak oleh tim dapur yang beroperasi selama 24 jam. Di tengah kepadatan yang melampaui batas, kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, dan papan masih terpenuhi, sebuah pencapaian yang tidak ringan mengingat hanya ada 70 pekerja yang harus membagi diri dalam

berbagai bidang, mulai dari keamanan, perawatan, dapur, hingga administrasi. Namun, status panti sebagai *shelter* jangka pendek membuat kegiatan pemberdayaan keterampilan produktif tidak dapat dikembangkan secara berkelanjutan, jadi panti ini memiliki aktivitas yang diarahkan pada hal-hal rekreatif dan pemeliharaan kesehatan, seperti senam, menyanyi, meronce, agenda psikologi, dan pemeriksaan kesehatan rutin dari puskesmas. Kegiatan-kegiatan ini memang dirancang untuk menjaga stabilitas mental dan fisik selama masa tunggu mutasi, tetapi jelas tidak cukup untuk membekali WBS dengan bekal hidup yang aplikatif saat kembali ke masyarakat.

Salah satu temuan yang paling menarik dan tidak terduga adalah ungkapan kepuasan dari Pak B. meskipun ia telah melewati batas waktu yang seharusnya, ia mengaku senang karena banyak kegiatan, teman-teman yang ramah, dan perlakuan hangat dari para pekerja panti, ia bahkan menyebutkan makanan daging sebagai favorit dan nyanyi sebagai kegiatan yang paling dinikmati. Temuan ini, bila ditafsirkan dengan kerangka teori deprivasi relatif dan teori perbandingan sosial, menjadi masuk akal, Pak B. datang melalui agenda penjaringan dan terjaring saat membawa senjata, sehingga lingkungan panti yang menyediakan tempat berteduh, makanan teratur, dan interaksi sosial yang hangat dirasakan sebagai peningkatan kualitas hidup yang nyata, terlepas dari sesaknya hunian. Temuan over kapasitas dan tersendatnya mutasi ini sejalan dengan laporan-laporan Kementerian Sosial tentang krisis daya tampung panti-panti di wilayah metropolitan.

Peneliti melihat bahwa PSBI Bangun Daya 2, meskipun terhimpit berbagai keterbatasan, tetap mampu menjalankan fungsi-fungsi esensialnya dengan cukup tangguh. Kemampuan adaptif panti dalam membangun jejaring dengan Satpol PP, Dukcapil, kepolisian, rumah sakit, puskesmas, dan keluarga WBS, ditambah dengan sistem internal seperti dapur 24 jam dan mekanisme skrining kesehatan yang terintegrasi, menunjukkan bahwa panti mampu menciptakan ekosistem sosial yang relatif stabil. Praktek penyimpanan dokumen identitas oleh pihak panti menunjukkan upaya perlindungan dan pengamanan administrasi yang bertanggung jawab. Dokumen-dokumen tersebut disimpan secara terpusat untuk menghindari risiko kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, mengingat sebagian besar WBS datang dalam kondisi psikososial yang rentan dan tidak memiliki kapasitas penuh untuk mengurus administrasi pribadi secara mandiri. Dengan demikian, kebijakan ini dapat dipahami sebagai bentuk pengayoman yang berorientasi pada kepentingan terbaik WBS, terutama karena panti juga bekerja sama dengan Dukcapil untuk memproses dan melengkapi identitas mereka yang sebelumnya tidak terdokumentasi. Temuan tentang sistem penyimpanan terpusat ini memperkuat validitas eksternal penelitian, karena menunjukkan bahwa panti *shelter* di kawasan perkotaan padat penduduk memiliki mekanisme pengelolaan dokumen yang terstandar dan terintegrasi dengan lembaga negara.

Beranjak dari temuan dan diskusi di atas, beberapa implikasi praktis dapat dirumuskan. Pertama, sangat mendesak untuk membangun sistem data terintegrasi berbasis digital yang menghubungkan Dukcapil, BPJS, dan panti-panti sosial, sehingga verifikasi identitas dan status kepesertaan kesehatan dapat dilakukan secara *real-time* dan tunggakan BPJS dapat segera diatasi tanpa menunggu kunjungan petugas yang hanya datang sebulan sekali atau dua kali. Kedua, diperlukan percepatan penambahan kapasitas panti pemberdayaan di Jakarta melalui pembangunan unit baru atau optimalisasi bangunan eksisting, agar rantai mutasi dari *shelter* dapat kembali mengalir sesuai durasi ideal. Penelitian lanjutan juga menjadi sesuatu yang mutlak, studi kuantitatif berskala lebih luas untuk menguji korelasi antara durasi tinggal di *shelter* dengan tingkat kepuasan dan kesiapan psikososial WBS, penelitian etnografi untuk menggali dinamika kekuasaan dan relasi sosial antara pekerja dan WBS dalam hunian padat, serta kajian longitudinal untuk mengevaluasi efektivitas sistem skrining kesehatan berbasis rumah sakit dalam memprediksi kebutuhan gizi dan jenis penanganan yang tepat bagi WBS, mengingat sistem ini selama ini berjalan secara prosedural tetapi belum pernah diuji dampaknya terhadap pemulihan fisik dan mental para penghuni.

Temuan empiris mengenai kondisi kapasitas berlebih (*overcapacity*) di PSBI Bangun Daya 2, di mana panti yang dirancang untuk 500 orang harus menampung lebih dari 700 WBS, mengindikasikan adanya tekanan fungsional yang berat pada organisasi pelayanan sosial perkotaan. Fenomena lonjakan kapasitas dan hambatan dalam alur mutasi ini sejalan dengan analisis manajemen krisis di lembaga penampungan darurat perkotaan, di mana keterbatasan ruang dan fasilitas sering kali memicu kerentanan sosial bagi para penghuninya (Netto et al., 2020). Akibat dari kemacetan alur rujukan ke panti pemberdayaan spesifik ini juga dirasakan langsung oleh kelompok lanjut usia terlantar seperti Pak B. (62 tahun), yang mengalami perpanjangan durasi transit di dalam *shelter* hingga tiga bulan. Di dalam ekosistem panti sosial, penumpukan kuantitas penghuni tanpa adanya kejelasan alur rujukan berisiko memicu penurunan fungsi psikososial dan memunculkan perasaan kesepian yang mendalam (Basuki, 2018). Penanganan bagi WBS lansia terlantar seperti Pak B. membutuhkan perhatian yang komprehensif, mengingat kelompok ini tidak hanya mengalami penurunan kekuatan secara fisik, namun juga rentan terhadap pengabaian atau keterlantaran struktural akibat ketiadaan dukungan keluarga (Safitri, 2015). Oleh karena itu, fungsi *shelter* darurat harus diarahkan pada pemulihan kapasitas dasar individu agar mampu beradaptasi di tengah keterbatasan ruang panti (P. E. Ramadhani et al., 2019).

Meskipun dihadapkan pada hambatan kapasitas, tingkat kepuasan yang diekspresikan oleh Pak B. selama tinggal di panti menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari pemenuhan kebutuhan dasar dan interaksi sosial yang hangat dari para petugas. Jaminan kehidupan yang wajar, mencakup penyediaan sandang, pangan melalui siklus menu gizi yang teratur, serta papan, merupakan komponen utama yang menentukan tingkat kenyamanan dan kesejahteraan psikologis penghuni lembaga kesejahteraan (Bahrudin & Hamid, 2025). Kebijakan panti dalam menerapkan skrining kesehatan berbasis rumah sakit yang dikonversi oleh perawat menjadi takaran gizi spesifik terbukti efektif menjaga stabilitas fisik WBS. Hal ini membuktikan bahwa pemenuhan hak-hak dasar kelompok rentan melalui pendekatan sosiomedis yang adaptif dapat mereduksi stres lingkungan akibat hunian yang padat (Triwanti & Gutama, 2014). Selain itu, kehadiran pramu sosial dan petugas keamanan yang memberikan dukungan emosional serta mengajak lansia beraktivitas rekreatif, seperti bernyanyi dan senam rutin, berperan penting dalam menumbuhkan perasaan dihargai dan disayangi pada diri WBS (Mahmuda & Jalal, 2021). Dukungan interpersonal yang konsisten di dalam panti ini berhasil menekan potensi depresi dan memberikan makna baru bagi kelangsungan hidup para lansia terlantar (Gea et al., 2024).

Di sisi lain, hambatan administratif berupa ketiadaan dokumen identitas hukum dan tunggakan jaminan kesehatan (BPJS) bagi WBS terlantar merupakan tantangan birokrasi mikro yang membutuhkan penanganan lintas sektor secara berkelanjutan. Langkah taktis pengelola PSBI Bangun Daya 2 yang mengamankan dokumen identitas secara terpusat dan menjalin kolaborasi berkala dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan bentuk perlindungan administrasi yang bertanggung jawab (J. A. Smith, 2022). Kerja sama lintas sektor yang melibatkan Satpol PP, kepolisian, Dukcapil, rumah sakit rujukan, dan puskesmas ini mencerminkan mekanisme pertahanan front-line (*street-level bureaucracy*) dalam mengatasi keterbatasan sumber daya operasional lembaga (Lipsky, 2010). Penyediaan pelayanan administrasi dan kesehatan yang terintegrasi ini tidak hanya bertujuan untuk menyelesaikan masalah kedaruratan jangka pendek, tetapi juga diarahkan untuk memulihkan kapasitas hukum dan mengembalikan fungsi sosial WBS secara optimal (Bustan & Halim, 2012). Melalui integrasi jaringan kerja lokal yang tangguh, lembaga penampungan sementara dapat menciptakan ekosistem pelayanan sosial yang stabil sekaligus memastikan hak asasi kelompok PMKS perkotaan tetap terlindungi (Triwanti & Gutama, 2014).

Gambar 1. Wawancara bersama warga binaan sosial

5. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi bahwa PSBI Bangun Daya 2 memiliki ketangguhan fungsional yang kuat dalam menjalankan perannya sebagai pintu pertama (*shelter)* pelayanan sosial, meskipun berada di bawah tekanan krisis kapasitas operasional (*overcapacity*) yang ekstrim. Temuan paling penting dalam studi ini menunjukkan bahwa stabilitas fisik dan psikososial Warga Binaan Sosial (WBS) dapat dipertahankan melalui mekanisme mikro-adaptif, seperti konversi skrining medis menjadi siklus menu gizi spesifik terstruktur serta penyediaan program interaksi sosial-rekreatif yang hangat. Penanganan hambatan krisis kependudukan dan administrasi kesehatan terbukti sangat bergantung pada pekerja sosial serta ketepatan jaringan kolaborasi lintas sektor lokal (Satpol PP, Dukcapil, Kepolisian, dan fasilitas kesehatan). Penilaian akhir dari temuan-temuan ini menegaskan bahwa strategi manajemen krisis tingkat lokal mampu menjadi alternatif solusi darurat yang efektif ketika alur rujukan sistemik makro menuju panti-panti pemberdayaan hilir mengalami kemacetan fungsional secara meluas. Implikasinya, model pengelolaan adaptif berbasis integrasi sosiomedis dan teknologi biometrik kependudukan ini dapat dijadikan acuan teoritis baru dalam sosiologi organisasi pelayanan darurat di negara berkembang, sekaligus panduan taktis bagi Dinas Sosial dalam menyusun SOP penanganan kedaruratan PMKS perkotaan perkotaan. Meskipun memberikan kontribusi strategis, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada studi kasus tunggal dengan pendekatan kualitatif deskriptif, sehingga generalisasi hasil pada skala yang lebih luas belum dapat dilakukan secara mutlak. Selain itu, evaluasi terhadap dampak jangka panjang dari sistem skrining sosiomedis dan durasi tinggal di dalam *shelter* terhadap pemulihan fisik maupun kesiapan psikososial WBS setelah reintegrasi ke masyarakat belum terukur secara longitudinal dan kuantitatif dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bahrudin, E. A. A., & Hamid, A. (2025). Pemenuhan kebutuhan dasar lanjut usia terlantar di lembaga Kesejahteraan Sosial Pondok Berdikari Tangerang. *Sosial Simbiosis : Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, *2*(2), 42–52. https://doi.org/10.62383/sosial.v2i2.1427

Basuki, W. (2018). Faktor-faktor penyebab kesepian terhadap tingkat depresi pada lansia penghuni panti Sosial Tresna Werdha Puri Kota Samarinda. *Psikoborneo*, *3*(2), 122–136.

Bustan, R., & Halim, D. (2012). Pelayanan konseling pada warga binaan sosial di Panti Sosial Bangun Daya I – Kedoya Jakarta Barat. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, *1*(3), 158. https://doi.org/10.36722/sh.v1i3.65

Erving Goffman. (1961). *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates.*

Gea, Y. K., Raharjao, S. T., Ginanjar, G., & Basar, K. (2024). *Analisis Program Pelayanan Sosial Lanjut Usia Di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 Jakarta*. *15*, 183–194.

J. A. Smith. (2022). Homelessness, biometrics, and the state: Digital identity recovery in emergency shelters. *Urban Studies Review*, *59*(4), 782–801. https://doi.org/https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1177%2F00420980211043210

Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Service.*

Mahmuda, U., & Jalal, M. (2021). *Dukungan Sosial Dalam Menumbuhkan Kebermaknaan Hidup Lansia Di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 – Jakarta Selatan*. *8*(2).

Netto, Emejulu, & M. (2020). Crisis management in temporary social shelters: Resource utilization and cross-sectoral collaboration. *Journal of Social Policy*, *49*(2), 315–334. https://doi.org/https://www.google.com/search?q=https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1017%2FS004727941900045X

Ramadhani, P. E., Hj, D., Krisnani, H., Studi, P., Kesejahteraan, I., Ilmu, F., & Politik, I. (2019). Analisis dampak perceraian orang tua terhadap anak remaja. *Jurnal Pekerja Sosial*, *2*, 109–119.

Ramadhani, W. S., Sulastri, S., & Nurhaqim, S. A. (2017). Proses rehabilitasi sosial wanita tuna susila di Balai Rehabilitasi Sosial Karya Wanita (BRSKW) Palimanan Kabupaten Cirebon. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *4*(2), 241–245. https://doi.org/10.24198/jppm.v4i2.14292

Safitri, A. (2015). *Panti Sosial Tresna Werdha Kota Pontianak*. *3*, 194–213.

Triwanti, S. P., & Gutama, A. S. (2014). *Meningkatkan Kesejahteraan Lansia*.