

KEGIATAN RELAWAN DOMPET DHUafa DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA FAKIR MISKIN DAN LANSIA

Ikhlasul Amal ¹, Salma Azahriana ², Tazkia Safira Yasmin ³

- 1) Program Studi Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Islam Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia
- 2) Program Studi Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Islam Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia
- 3) Program Studi Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Islam Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

tazkia.safira19@mhs.uinjkt.ac.id

Abstrak

Organisasi pelayanan kemanusiaan adalah organisasi yang memiliki tujuan utama untuk mendukung atau terlibat aktif dalam berbagai aktivitas publik tanpa berorientasi mencari keuntungan atau komersial dan lebih berorientasi pada visi misi yaitu mendukung, mendorong serta memperkuat kepentingan masyarakat sehingga menjadi lebih sejahtera. Organisasi pelayanan kemanusiaan di dunia sudah banyak jumlahnya, termasuk Indonesia. Di Indonesia sendiri pun memiliki jumlah organisasi pelayanan kemanusiaan yang cukup banyak dengan jenis penerima manfaat yang berbeda-beda. Dan salah satu contoh organisasi pelayanan kemanusiaan tersebut adalah Dompot Dhuafa. Selain itu Dompot Dhuafa merupakan lembaga nirlaba milik masyarakat dunia yang memiliki tujuan mengangkat harkat sosial kemanusiaan kaum dhuafa. Dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang dimiliki Dompot Dhuafa untuk melakukan pelayanan sosial, dana yang dimiliki Dompot Dhuafa berasal dari dana yang halal dan juga legal seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf dan lainnya yang berasal dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program kegiatan relawan Dompot Dhuafa dalam memberikan pelayanan kemanusiaan pada penerima manfaat. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai kriteria-kriteria yang bisa menjadi relawan di Dompot Dhuafa hingga mengenai cara kerja dari program kegiatan yang dilakukan. Penelitian menggunakan metode kualitatif yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang mendalam serta menyeluruh. Layanan yang diberikan kepada fakir miskin berbentuk bantuan pendidikan anak, sedangkan untuk lansia berupa pemberian sembako. Dengan demikian, Dompot Dhuafa adalah salah satu lembaga pemberdayaan kemanusiaan yang ikut serta membantu pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia.

Kata Kunci: Fakir Miskin dan Lansia, Kegiatan, Organisasi Pelayanan Kemanusiaan, Relawan.

PENDAHULUAN

Organisasi pelayanan kemanusiaan merupakan organisasi atau lembaga nirlaba, di mana organisasi tersebut dibentuk dan berjalan tanpa memiliki tujuan untuk mencari keuntungan. Tujuan yang dimiliki oleh organisasi pelayanan kemanusiaan lebih tepatnya pada memberikan pelayanan kemanusiaan guna meningkatkan kesejahteraan bagi yang dilayani atau penerima manfaat (Firdha, 2016). Organisasi pelayanan kemanusiaan akan memberikan pelayanan kepada penerima manfaat sesuai dengan jenis pelayanannya (Adiansah et al., 2020). Dimensi dalam organisasi pelayanan kemanusiaan dibagi menjadi dua dimensi manusia yang memang berfungsi secara baik atau normal dan manusia yang tidak berfungsi secara normal berkaitan dengan fisik, psikologis, dan sosial yang dimiliki manusia tersebut. Organisasi pelayanan kemanusiaan merupakan organisasi yang dalam pergerakannya disertai dengan misi sosial dengan bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan tentunya berdasarkan pada nilai kemanusiaan, nilai solidaritas kedermawanan, serta kebersamaan yang tabu berbicara keuntungan materi (Lendriyono, 2017).

Setiap organisasi pelayanan kemanusiaan memiliki sasaran penerima manfaat yang berbeda-beda tergantung dengan tujuan dan target organisasi tersebut. Dalam organisasi pelayanan kemanusiaan, sistem manajemen yang dimiliki juga akan memberikan pengaruh dan akan menunjang keefektifitasan terhadap pelayanan sosial yang akan diberikan. Setiap unsur dan komponen tersebut akan saling mempengaruhi, maka unsur dan komponen dalam lembaga harus

mampu berfungsi sebagai sebuah sistem (Adiansah et al., 2020).

Organisasi pelayanan kemanusiaan akan selalu memiliki keterkaitan dengan peran relawan. Menjalankan organisasi pelayanan kemanusiaan tidak hanya didasari oleh staf yang ada dalam organisasi tersebut. Peran relawan juga akan sangat berpengaruh dalam keberlangsungan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi pelayanan kemanusiaan. Ketika jumlah staf dalam melakukan pelayanan kemanusiaan tidak mencukupi atau kurang, maka pada saat itu peran relawan akan sangat dibutuhkan untuk menciptakan kegiatan pelayanan kemanusiaan tetap berjalan dengan efektif. Salah satu yang organisasi pelayanan kemanusiaan yang ada di Indonesia adalah Yayasan Dompot Dhuafa Republika. Yayasan Dompot Dhuafa ini tidak hanya di satu daerah saja, tetapi sudah tersebar di berbagai daerah di Indonesia.

Kaum dhuafa adalah golongan orang yang dianggap lemah secara finansial maupun aspek kesejahteraan hidup yang dimiliki golongan tersebut. Orang-orang yang termasuk dalam golongan dhuafa diantaranya adalah orang-orang miskin, orang yang berada dalam tahanan atau tawanan, orang yang memiliki cacat secara fisik atau difabel, lansia, janda yang miskin, orang-orang yang memiliki suatu penyakit tertentu, buruh atau pekerja kasar, rakyat kecil yang mengalami ketertindasan, serta kelompok yang terkena bencana alam atau menjadi korban bencana alam. Penelitian ini akan mengkhususkan pembahasan pada penerima manfaat, yaitu fakir miskin dan juga lansia yang juga termasuk ke dalam sasaran atau target pelayanan kemanusiaan Yayasan Dompot Dhuafa. Orang fakir

adalah orang yang memiliki penghasilan dibawah dari biaya untuk kebutuhan dasar yang dimiliki seperti sandang, pangan, papan, dan juga pada segi kesehatan. Jadi orang fakir memiliki kebutuhan dasar yang lebih besar dibandingkan penghasilan yang dimilikinya. Sedangkan orang miskin adalah orang yang berpenghasilan tetapi belum cukup memenuhi seluruh kebutuhan dasarnya walaupun mereka masih bisa mampu untuk melakukan pendidikan formal seperti menyekolahkan anak. Dari pengertian tersebut, bisa diketahui bahwa fakir adalah kelompok yang lebih lemah terkait kesejahteraannya dibandingkan kelompok miskin. Selain fakir dan miskin, fokus penelitian ini juga pada kelompok orang lanjut usia (lansia) yang sudah tidak mampu secara fisik dan psikisnya untuk menghasilkan pendapatan dan memerlukan bantuan dalam segi finansial serta kebutuhan pokok kehidupannya.

Dalam penelitian ini, akan membahas mengenai bentuk-bentuk kegiatan pelayanan kemanusiaan yang diberikan kepada penerima manfaat khususnya fakir miskin dan lansia. Tidak hanya itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui mengenai relawan yang membantu dalam proses pelayanan kemanusiaan hingga bertujuan untuk mengetahui cara kerja dari kegiatan pelayanan kemanusiaan yang diberikan pada penerima manfaat.

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian yang berupaya menghimpun data, mengolah dan menganalisa data secara kualitatif dan menafsirkannya secara

kualitatif. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Ulfah, 2015). Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dalam melakukan penelitian agar didapatkan hasil penelitian yang menyajikan data akurat dan menggambarkan secara jelas kegiatan lembaga pelayanan kemanusiaan Dompot Dhuafa dalam memberikan pelayanan kepada fakir miskin dan lansia.

Metode penelitian merupakan strategi umum yang dipakai dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab permasalahan yang dihadapi. Penelitian kualitatif lebih ditujukan untuk mencapai pemahaman mendalam mengenai organisasi atau peristiwa khusus daripada mendeskripsikan bagian permukaan dari sampel besar dari sebuah populasi. Penggunaan pendekatan kualitatif ini mempunyai beberapa alasan yakni salah satunya adalah bersifat luwes dan fleksibel, menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara penulis dengan penelitian. (Firdha, 2016)

Penulis bermaksud untuk meneliti secara mendalam mengenai kondisi lembaga pelayanan kemanusiaan Dompot Dhuafa bagi para masyarakat fakir miskin dan lansia. Adapun lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Yayasan Dompot Dhuafa yang bertepatan di Jl. Ir H. Juanda No.50 Ciputat, Tangerang Selatan Banten pada Senin, 29 November 2021. Adapun dalam teknik pengumpulan data, penulis melakukan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Observasi merupakan penelitian dengan melakukan pengamatan menyeluruh pada sebuah kondisi tertentu. Tujuan penelitian ini untuk mengamati dan memahami

kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dompot Dhuafa dalam memberikan pelayanan kepada fakir miskin dan lansia. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Studi dokumen merupakan kajian dari bahan dokumenter yang tertulis dapat berupa teks, naskah, artikel, dsb. Penulis melakukan wawancara kepada Pak Rifqi selaku perwakilan koordinator pelayanan Dompot Dhuafa Ciputat Tangerang Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Yayasan Dompot Dhuafa merupakan salah satu organisasi pelayanan manusia yang cabangnya tersebar di Indonesia bahkan luar negeri seperti USA, Hongkong, Jepang, Korea, dan Australia. Dompot Dhuafa merupakan lembaga filantropi Islam, dimana lembaga tersebut bertujuan untuk menjadikan kaum dhuafa menjadi berdaya dengan pendekatan budaya melalui kegiatan welas asih atau kasih sayang dan juga dengan wirausaha sosial profetik atau *prophetic socio-technopreneurship* (Dompot Dhuafa, n.d.).

Kelahiran Yayasan Dompot Dhuafa terjadi pada tahun 1993, yaitu tepatnya pada 2 Juli 1993. Para pendiri Yayasan Dompot Dhuafa dipegang dan diawali oleh beberapa kalangan wartawan diantaranya yang merupakan tokoh jurnalis yang juga tokoh-tokoh yang memulai berdirinya Dompot Dhuafa Republika adalah Parni Hadi, Erie Sudewo, Haidar Baqir, dan S. Sinansari Ecip (Nurdin, 2013). Dikukuhkannya Yayasan Dompot Dhuafa oleh pemerintah untuk pertama kali sebagai Lembaga Zakat Nasional atau

disebut Lembaga Amil Zakat. Peristiwa tersebut dilakukan oleh Departemen Agama RI, serta untuk pembentukan yayasan dilakukan di hadapan Notaris H. Abu Yusuf, SH yang terjadi tahun 1994, tepatnya 14 September 1994. Selanjutnya hal tersebut diumumkan dalam Berita Negara RI No. 163/A.YAY.HKM/1996/PNJAKSEL (Dompot Dhuafa Waspada, n.d.). Yayasan Dompot Dhufa sebagai organisasi pelayanan manusia, dalam pergerakannya memiliki visi dan misi yaitu (Dompot Dhuafa, n.d.) visi Yayasan Dompot Dhufa adalah terwujudnya masyarakat dunia yang berdaya melalui pelayanan, pembelaan, dan pemberdayaan berbasis pada sistem berkeadilan, sedangkan misi yang dimiliki adalah membangun gerakan pemberdayaan dunia untuk mendorong transformasi tatanan sosial masyarakat berbasis nilai keadilan, mewujudkan pelayanan pembelaan dan pemberdayaan yang berkesinambungan serta berdampak pada kemandirian masyarakat yang berkelanjutan, mewujudkan keberlangsungan organisasi melalui tata kelola yang baik, profesional, adaptatif, kredibel, akuntabel dan inovatif.

Yayasan Dompot Dhuafa memiliki program layanan diberbagai bidang, seperti pendidikan kesehatan, ekonomi, sosial dan dakwah, serta budaya. Untuk target yang dimiliki oleh Yayasan Dompot Dhuafa ketika memberikan pelayanan adalah kaum dhuafa yang diantaranya adalah golongan orang-orang miskin, orang yang berada dalam tahanan atau tawanan, orang yang memiliki cacat fisik atau difabel, lansia, janda miskin, orang yang memiliki penyakit tertentu, buruh atau pekerja kasar, rakyat kecil yang tertindas, dan yayasan ini juga tanggap dalam membantu korban bencana alam.

Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut (Priansa, 2017) fungsi pelayanan publik akan optimal jika pemerintah mampu menjangkau secara spesifik kebutuhan publik itu sendiri. Oleh karena itu, maka pemerintah membentuk organisasi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, penyelenggaraan, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Menurut (Priansa, 2017) organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, maka secara umum pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

1. Pelayanan oleh Organisasi Publik.
2. Pelayanan oleh Organisasi Privat. Pelayanan publik/pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.
3. Pelayanan oleh gabungan Organisasi Publik dan Organisasi Privat.

Selanjutnya, penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 dikelompokkan menjadi:

1. Bersifat Fungsional.

Maksudnya bahwa pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan dilaksanakan sesuai dengan tugas, fungsi, dan

kewenangan yang dimilikinya.

2. Bersifat Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

3. Bersifat Terpadu

- a. Terpadu Satu Atap

Diselenggarakan dalam satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di atap-atapkan

- b. Terpadu Satu Pintu

Diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

- c. Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberian pelayanan tertentu.

Organisasi public menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga setidaknya harus terdiri atas unit pegawai yang bertanggung jawab untuk: pelaksanaan pelayanan; penanganan pengaduan masyarakat; serta pengelolaan sistem informasi, termasuk penyuluhan dan konsultasi kepada masyarakat. Dengan demikian, maka seluruh unit/bagian yang ada di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, serta kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan

publik.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

Menurut (Dr. Hardiyansyah, 2018) tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah (1) Kesederhanaan: Prosedur Pelayanan Publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, (2) Kejelasan: persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan data cara pembayaran, (3) Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan, (4) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dansah, (5) Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, (6) Tanggungjawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, (7) Kelengkapan Sarana dan Prasaran Kerja: peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi,

telekomunikasi dan informatika (telematika), (8) Kemudahan Akses: tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, (9) Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya, (10) Kedisiplinan, kesopanan dan keramaian: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Dalam mencari data terkait dengan isu penelitian yang diangkat, peneliti menggugulkan tiga metode dalam pengambilan data, antara lain metode observasi, wawancara, serta studi dokumenter. Dalam bagian pembahasan ini, akan membahas lebih lanjut mengenai penjelasan data yang peneliti dapatkan ketika menggunakan metode-metode yang dipilih saat penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan melalui observasi dan wawancara dengan mengunjungi Yayasan Dompot Dhuafa Ir. H. Djuanda Rempoa, Ciputat pada tanggal 29 November 2021. Lembaga pelayanan masyarakat LPM Dompot Dhuafa yang pada mulanya adalah hanya sebuah program dari dompet dhuafa yang khusus menangani mustahik, kemudian pada akhirnya menjadi sebuah divisi khusus dengan kantor pelayanan sendiri dan pada akhirnya dilembagakan. Status Lembaga pelayanan masyarakat LPM Dompot Dhuafa adalah merupakan sebuah lembaga jejaring yang berada dibawah supervisi dari yayasan dompet dhuafa republika. Oleh karena itu Lembaga

pelayanan masyarakat LPM tidak memiliki dewan pendiri karena sebagaimana sejarahnya tadi, Lembaga pelayanan masyarakat LPM berawal dari sebuah divisi khusus di dompet dhuafa republika yang kemudian dilembagakan. Setelah dilembagakan, Lembaga pelayanan masyarakat LPM Dompot Dhuafa memiliki kantor tersendiri yang terletak di jalan Ir. H. Djuanda No. 55 A - B Rempoa Ciputat. Lembaga pelayanan masyarakat Dompot Dhuafa ini memiliki budaya yang diterapkan dan harus selalu dijalankan oleh setiap anggotanya dalam kesehariannya, budaya tersebut antara lain adalah: Budaya Lembaga santun yaitu: senyum, amanah, nyaman, tepat, nyaman, ukhuwah, nilai. Budaya lembaga tersebut dikenal juga dengan budaya santun, dan dengan aplikasi sebagai berikut: a. Senyum, Bekerja dengan penuh keikhlasan dan loyalitas yang tinggi a. Amanah, Memiliki pribadi yang profesional dalam menjalankan tugas b. Nyaman, Mengutamakan pelayanan prima bagi penerima manfaat c. Tepat, Fokus pelayanan yang tepat sasaran dan tepat guna d. Ukhuwah, Suasana kerja dibangun dengan semangat persaudaraan e. Nilai, Menjadikan aktifitas pelayanan sebagai sarana transformasi nilai religi. Lembaga pelayanan masyarakat LPM Dompot Dhuafa juga memiliki budaya kerja yaitu: Simpati, amanah, santun, ramah, berkah, ukhuwah, salam, empati. Seperti fungsi pelayanan sosial dapat dikategorikan dalam berbagai cara tergantung dari tujuan klasifikasi.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada kalangan fakir miskin dan lansia. Untuk melakukan setiap program layanan kegiatan yang dimiliki yayasan, dibutuhkan relawan dalam

membantu menjalankannya. Tetapi, sesuai data yang didapatkan, nyatanya tidak semua program layanan kegiatan memerlukan bantuan dari relawan. Jika dalam program layanan tersebut sudah cukup menggunakan bantuan para staf yayasan, maka program tersebut tidak menggunakan bantuan relawan.

Untuk penerima manfaat, yayasan tidak memiliki kriteria yang spesifik, tetapi memang perlu dilihat apakah penerima manfaat itu benar-benar sesuai. Jika penerima manfaatnya adalah orang yang berkecukupan maka tidak berhak untuk menerima bantuan. Bagi penerima manfaat yang akan mendapatkan bantuan, sistem yang digunakan pada yayasan Dompot Dhuafa ini adalah “Sistem Jemput Bola” jadi penerima manfaat datang ke yayasan, selanjutnya ada tahap *survey* yang menggunakan *tools survey* (penilaian). Setiap program layanan kegiatan yang dimiliki oleh yayasan, pembuatan dan pembentukan program tersebut berasal dari Yayasan Dompot Dhuafa sendiri.

Bentuk bantuan yang diberikan kepada penerima manfaat (fakir miskin dan lansia) biasanya lebih banyak bantuan yang berkaitan dengan pendidikan sekolah yang diperuntukan bagi anak-anak fakir miskin. Sedangkan untuk penerima manfaat dengan kategori lansia, biasanya menerima bantuan berupa sembako. Cara kerja dari program layanan kegiatan yang dimiliki yayasan terdapat dua cara, yaitu pertama dengan *survey* dan kedua adalah penyaluran. Jika mustahiq (penerima manfaat) melakukan pengajuan dan ditindaklanjuti dengan *survey* oleh pihak yayasan, jika cocok dan sesuai dengan *tools* maka yayasan akan menyalurkan bantuannya. Bentuk bantuannya misalnya jika ditujukan ke

sekolah, maka yayasan akan menyalurkannya ke sekolah berupa uang tunai atau barang. Untuk jangka waktu pelaksanaan program layanan kepada penerima manfaat (fakir miskin dan lansia) dilakukan dengan jangka waktu 6 (enam) bulan sekali atau maksimal mendapatkan bantuan yaitu dua kali dalam setahun. Untuk jumlah penerima manfaat yang mendapatkan program layanan kegiatan maksimal 300 (tiga ratus) penerimamanfaat yang dilayani dalam satu bulan.

Untuk program layanan yang diberikan pada fakir miskin dan lansia biasanya dilakukan tanpa membutuhkan bantuan dari relawan. Karena yayasan membutuhkan bantuan biasanya apabila sumber daya manusia atau staf dalam yayasan kurang untuk melakukan program layanan. Namun, jika jumlah pengajuan bantuan oleh penerima manfaat banyak ataupun terjadi bencana, maka yayasan akan merekrut relawan untuk membantu dalam melakukan program kegiatan. Jika tidak terjadi hal demikian, maka para staf akan meng-*handle* sendiri program layanan. Jadi relawan dibutuhkan hanya jika beban kerja yayasan sudah mulai *loading*.

Jika dibandingkan dengan keadaan sebelum dan sesudah pandemi, program layanan kegiatan yang dimiliki Yayasan dompet Dhuafa mengalami perbedaan. Sebelum adanya pandemi, program layanan kegiatan yang dimiliki yayasan lebih bervariasi. Kemudian setelah awal terjadinya pandemi, bantuan yang diperlukan penerima manfaat lebih banyak berupa sembako ataupun alat-alat kesehatan seperti masker, disinfektan, dan lain-lain. Sedangkan untuk kondisi saat ini (ketika sudah adanya vaksinasi covid) bantuan yang diberikan sudah mulai banyak yang

berbentuk penguatan ekonomi. Untuk penilai terhadap target atau indikator bagi penerima manfaat, yayasan tidak hanya fokus dengan satu individu saja. Yayasan Dompet Dhuafa memiliki sistem ketika sudah membantu satu individu maka akan pindah kepada individu lain. Karena jika yayasan hanya memikirkan satu individu saja maka tidak kunjung selesai. Yayasan Dompet Dhuafa bantuannya bersifat partisipasi yaitu dilakukan untuk meringankan beban dan tidak menyentuh lebih dalam mengenai permasalahan target atau penerima manfaat miliki. Dalam melakukan program layanan kegiatan, Yayasan Dompet Dhuafa hampir tidak memiliki ataupun merasakan kendala dalam melakukannya. Karena pada dasarnya ketika yayasan memperkenalkan dirinya sebagai “Yayasan Dompet Dhuafa” maka mereka (penerima manfaat) akan terbuka dan menerima dengan baik.

Dalam hal kemitraannya, Yayasan Dompet Dhuafa memiliki dua mitra, yaitu mitra donor yang merupakan orang-orang atau komunitas yang mendonasikan sebagian hartanya dari pendapatan mereka, dan selain itu adalah mitra program, yaitu mitra yang membantu dalam program-program yang dimiliki oleh yayasan seperti yayasan difabel. Biasanya jika ada orang yang mau mendonasikan hartanya untuk kamum difabel maka kita bekerjasama dengan yayasan difabel tersebut. Untuk sumber dana lainnya yang diterima oleh Yayasan Dompet Dhuafa yaitu berasal dari perorangan. Jika perorangan, individu tersebut akan berzakat, berinfaq, dan sodaqoh. Sedangkan jika mitra donor bentuk kerjasama CSR.

Prinsip Pelayanan Publik

Menurut (Daryanto dan Setyobudi,

2014) Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai.

Sebagai pengkayaan pemaknaan dan pemahaman, prinsip-prinsip pelayanan akan dijelaskan sebagai berikut :

Menurut Lovelock dalam buku (Daryanto dan Setyobudi, 2014) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitumeliputi:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas materil
2. *Realiabile* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan
3. memiliki keajegan.
4. *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
5. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
6. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Lembaga Pelayanan Dompot Duafa

Lembaga Pelayanan Masyarakat (LPM) adalah program Dompot Dhuafa yang berkonsentrasi pada distribusi dan optimalisasi dana zakat secara langsung. Berawal pada tahun 1999, dan resmi menjadi bagian dari Dompot Dhuafa pada 14 Agustus 2014, LPM memberikan pelayanan konsultasi dan konseling mustahik yang dilakukan secara reguler di

kantor LPM dan layanan aktif berupa bantuan langsung ke wilayah sasaran agar tercipta peningkatan kualitas hidup masyarakat secara nyata. Ada beberapa program layanan dari Dompot Duafa, yaitu:

1. Layanan Mustahik adalah program layanan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bersifat mendesak baik insidentil maupun rutin, dan dilakukan melalui layanan reguler (di lokasi gerai zakat) dan layanan aktif (di beberapa lokasi marginal). Dengan pendekatan pola dakwah, serta berdasarkan konsultasi permasalahan di masyarakat, layanan ini diharapkan dapat mengangkat harkat martabat kaum dhuafa.
2. Badan Pemulasaran Jenazah (Barzah) adalah program Dompot Dhuafa yang dikhususkan dalam bidang perawatan jenazah secara islami mulai dari memandikan, mengkafani, menyolatkan, dan menguburkan. Diresmikan pada tahun 2012, hadirnya program ini dilatarbelakangi oleh mimimnya pemahaman masyarakat dalam merawat jenazah secara islami.
3. Program Pembinaan Muallaf Terpadu Dompot Dhuafa adalah layanan terintegrasi bagi seluruh kebutuhan Muallaf, mulai dari kebutuhan layanan pendidikan agama, layanan kesehatan, layanan pemberdayaan ekonomi, penguatan skill kemandirian dan penguatan mentalitas diri yang penuh Izzah dan Iffah. Izzah berarti seorang Muallaf memiliki harga diri yang utuh sebagai seorang manusia yang berkeyakinan Islam, dan Iffah artinya menjaga diri dari meminta-minta dengan menggunakan status kemuallafannya. Berawal dari Wisma Muallaf yang diprakarsai oleh Arimatea dan

Yayasan Sabilul Muhtadin pada tahun 2008, program ini beroperasi secara aktif hingga tahun 2015 dan sempat mengalami masa vakum selama 1,5 tahun. Pada tahun 2016, program ini aktif kembali setelah CORDOFA (Corps Dai Dompot Dhuafa) mendapat kepercayaan untuk bersinergi dalam pengelolaan program pembinaan muallaf di Gedung Wisma Muallaf. Awal tahun 2017, Yayasan Sabilul Muhtadin secara resmi menyerahkan hak kelola program Pembinaan Muallaf di Gedung Wisma Muallaf kepada Dompot Dhuafa, dan pelaksanaannya dilakukan oleh CORDOFA. Tahun 2018 Pembinaan Muallaf Dompot Dhuafa mulai melibatkan SDM terlatih dalam membina para Muallaf dan calon Mualla, serta mencetuskan program Bina Muallaf Nusantara yang berada di bawah Direktorat Dakwah dan Respon Tanggap Darurat Dompot Dhuafa.

4. Dibentuk pada tahun 2013, Corps Dai Dompot Dhuafa adalah salah satu upaya mewujudkan masyarakat dunia yang beradab melalui pelayanan, pembelaan, dan pemberdayaan berdasarkan prinsip Islam melalui program Da'i dan Da'iyah.

Program-program diatas merupakan hal yang sangat dibutuhkan ditengah-tengah masyarakat karena yang harus sudah dilakukan untuk mencapai tingkatan keberhasilan dari pelayanan sosial. Tidak hanya itu, pelayanan dari dompot duaafa juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik itu untuk pertolongan, pengembangan dan dapat membantu dalam pencapaian menerima pelayanan yang diberikan. Pencapaian tujuan yang dimaksud, tidak lain yaitu untuk membantu individu secara sosial masyarakat dan mempunyai kemandirian, dengan istilah lain dapat dikatakan sebagai seseorang yang telah mengalami keberfungsian sosialnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kemiskinan masih menjadi permasalahan yang sangat kompleks di berbagai negara, tak terkecuali Indonesia. Menurut data dari BPS per Maret 2021, 27, 54 juta warga Indonesia menderita kemiskinan. Peran pemerintah untuk memberantas kemiskinan pun masih sangat panjang.

Namun, pemberantasan kemiskinan tidak mutlak menjadi tugas pemerintah saja. Lembaga sosial yang fokus pada pemberdayaan masyarakat pun turut ambil bagian. Salah satunya Dompot Dhuafa. Sebagai lembaga zakat, Dompot Dhuafa sangat konsen dalam upaya pemberdayaan kaum dhuafa, baik ekonomi, kesehatan, pendidikan, maupun pelayanan sosial kemasyarakatan. Semua dilakukan agar kaum dhuafa dapat dengan mudah dalam mendapatkan akses pelayanan.

Salah satu program sosial yang dipunyai oleh Dompot Dhuafa adalah Respon Darurat Kemiskinan. Program ini merupakan sub-program dari Lembaga Pelayanan Masyarakat (LPM). Program yang berjalan sejak tiga tahun yang lalu ini, menysar penerima manfaat dengan beragam kriteria korban dari tragedi sosial dan masyarakat yang terkena dampak sosial yaitu fakir miskin dan masyarakat terlantar seperti lansia. Dompot Dhuafa memiliki berbagai program layanan kegiatan untuk membantu kehidupan masyarakat yang kurang mampu. Namun, sesuai dengan target penelitian yang difokuskan pada penerima manfaat yang berasal dari fakir miskin dan lansia, program yang diberikan oleh Dompot Dhuafa yaitu memebrikan bantuan pendidikan kepada anak-anak fakir miskin, sedangkan untuk program layanan kepada lansia dengan memberikan bantuan

sembako.

Calon penerima manfaat dinilai dari tingkat kemiskinan, korban dari kerusakan sosial, dan mereka yang belum mendapatkan perhatian, serta bantuan masyarakat. Tim kemudian akan melakukan penilaian ke lokasi untuk menentukan kelayakannya. Hingga saat ini terdapat lebih dari tiga ratus penerima manfaat yang ada di Yayasan Dompot Dhuafa Ir H Juanda Ciputat.

Setiap peran Dompot Dhuafa dalam memberikan pelayanan juga berdampak pada kemampuan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat dan sistem sosial (lembaga dan jaringan sosial) dalam memenuhi kebutuhan dasar, menjalankan peran, serta menghadapi guncangan dan tekanan dalam kehidupan yang dijalani.

DAFTAR PUSTAKA

- David L. Gies, J. S. (n.d.). *The Nonprofit Organization: Essential Readings*. Pacific.
- Dompot Duafa. (n.d.). Retrieved from <https://ddwaspada.org/sejarah/>
- Dompot Duafa. (n.d.). Retrieved from Dompot Duafa Visi Misi: http://dompetdhuafa.org/id/tentang_kami/detail/visi--misi
- Dr. Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*.
- Gava Media.
- Firdha, R. (2016). *Rehabilitasi Sosial Yayasan Karya Peduli Kita Tangerang Selatan . Tangerang Selatan: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi*.
- Lendriyono, F. (2017). *Strategi Penguatan Organisasi Pelayanan Sosial Berbasis Keagamaan*. Sospol, 66- 80 .
- Muhammad Arifin, M. R. (n.d.). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP RELAWAN SOSIAL DI INDONESIA*. *Relawan, Perlindungan hukum, Kesejahteraan Sosial.*, 79.
- Nurdin, A. (2013). *Transformasi Dompot Dhuafa dari Lembaga Amil Zakat menjadi Lembaga Sosial Kemanusiaan*.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Setyobudi, D. &. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. . Yogyakarta: Gava Media.
- Ulfah, N. (2015). *Evaluasi Program Art Therapy Bagi Pasien Dual Diagnosis (NAPZA-Skizofrenia) di Rumah Sakit Ketergantungan Obat (RSKO) Jakarta*. *Jurnal Empati*, 60.
- Wandi Adiansah, S. A. (2020). *Analisis Faktor Eksternal dan Faktor Internal Organisasi Pelayanan Sosial: Yayasan Istana Belajar Anak Banten*. *Pekerjaan Sosial*, 185-194.

