



P-ISSN: 2987-2146, E-ISSN: 2987-7040

Jurnal Pengabdian Tangerang Selatan: JURANTAS,
Vol. 2, No. 2, Juli-Oktober 2024 (173-182)©2024 Lembaga Aspirasi Pendidikan, Penelitian dan
Pengabdian Putra Bangsa (LAP4B) Tangerang Selatan

Pengembangan Kualitas Pelayanan Sosial Melalui Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Di Rumah Yatim Dan Dhuafa Al-Amien Ciater Serpong, Kota Tangerang Selatan

Wahadi Siamto¹, Bambang Sutarto², Angga Pratama³

Prodi Manajemen, Universitas Pamulang

¹ dosen01458@unpam.ac.id, ² dosen01716@unpam.ac.id, ³ angga.pratama@unpam.ac.id

Received 12 Januari 2023 | Revised 30 Maret 2023 | Accepted 31Maret 2023

*Korespondensi Penulis

Kata Kunci:
Pelatihan;
Kualitas
Pelayanan;
Kapasitas SDM

Abstrak: Tujuan utama dari pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah untuk membantu permasalahan mitra pada Rumah Yatim dan Dhuafa Al-Amien Ciater Tangerang Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kapasitas sumber daya manusia bagi seluruh pengurus dan pengasuh yayasan. Dimana inti masalah yang akan dipecahkan berkaitan dengan pelayanan pendidikan yang masih belum maksimal, pelayanan kesehatan yang belum maksimal dan kualitas pengasuhan yang mulai menurun pada yayasan yatim dan duafa. Metode yang digunakan pada pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah pelatihan dan pendampingan. Dimana sebelumnya dilakukan tahapan observasi langsung guna mengetahui permasalahan yang muncul pada lokasi penelitian. Pelatihan ini digunakan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang manajemen SDM khususnya pengelolaan SDM. Hasil pelaksanaan Pengabdian diukur melalui tabel dengan pencapaian skor sebesar 4.81 masuk dalam kategori sangat baik. Selain itu rangkaian berjalan dengan sangat lancar dan seluruh peserta yang hadir dipastikan mendapatkan pemahaman materi dengan sangat baik. Pada akhir sesi pelatihan peserta diberikan juga praktek sederhana guna menunjang kemampuan implementasi pengelolaan SDM. Sebagai penyempurnaan dan memastikan kemampuan peserta dalam menerapkan materi secara maksimal, akan dilakukan tahapan evaluasi secara berkala dari tim dosen dan praktisi pengajar.

Keywords:
Training;
Service Quality;
HR Capacity

Abstract: The main objective of the implementation of this PKM is to help partner problems at the Rumah Yatim dan Dhuafa Al-Amien Ciater South Tangerang in improving the quality of services and human resource capacity for all administrators and caregivers of the foundation. Where the core problems to be solved are related to educational services that are still not maximized, health services that are not maximized and the quality of care that has begun to decline in orphan and duafa foundations. The method used in the implementation of this Community Service is training and mentoring. Where previously a direct observation stage was carried out to find out the problems that arose at the research location. This training is used to provide an in-depth understanding of HR management, especially HR management. The results of the implementation of Community Service are measured through a table with a score of 4.81 in the very good category. In addition, the series went very smoothly and all participants who attended were ensured to get a very good understanding of the material. At the end of the training session, participants were also given simple practices to support



the ability to implement HR management. As a refinement and to ensure the ability of participants to apply the material optimally, there will be a periodic evaluation stage from a team of lecturers and teaching practitioners.

PENDAHULUAN

Analisis Situasi Permasalahan

Indonesia, sebagai negara berkembang dengan populasi lebih dari 273 juta orang, menghadapi tantangan besar dalam mengentaskan kemiskinan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2021, tingkat kemiskinan di Indonesia tercatat sebesar 9,71%, atau sekitar 27,54 juta jiwa hidup di bawah garis kemiskinan. Angka ini sedikit menurun dari puncak kemiskinan yang terjadi selama pandemi COVID-19, namun tetap menunjukkan bahwa jutaan orang di Indonesia masih berjuang untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Selain itu, kesenjangan sosial di Indonesia juga menjadi isu utama. Indeks Gini, yang mengukur ketimpangan distribusi pendapatan, berada di angka 0,381 pada tahun 2021. Ketimpangan ini menciptakan kondisi yang memperburuk akses terhadap layanan penting seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial bagi kalangan rentan, termasuk anak yatim dan kaum duafa.

Rumah yatim dan duafa hadir sebagai lembaga yang bertujuan untuk membantu kelompok masyarakat yang paling rentan ini. Fungsi utama mereka adalah memberikan perlindungan, pendidikan, dan kebutuhan dasar lainnya bagi anak-anak yatim dan piatu serta kaum duafa yang tidak mampu. Beberapa peran utama rumah yatim dan duafa di Indonesia adalah sebagai berikut: Salah satu peran utama rumah yatim dan duafa adalah menyediakan kebutuhan dasar bagi anak-anak yatim dan duafa, seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, dan perawatan kesehatan. Dengan memberikan perlindungan dasar ini, rumah yatim membantu anak-anak yang kehilangan orang tua atau hidup dalam kondisi ekonomi yang sulit untuk tetap tumbuh dan berkembang dengan layak.

Pendidikan merupakan hak dasar setiap anak, dan rumah yatim serta duafa berperan besar dalam memastikan bahwa anak-anak di bawah asuhan mereka mendapatkan akses ke pendidikan yang layak. Beberapa rumah yatim bekerja sama dengan sekolah formal, sementara yang lain mendirikan sekolah sendiri atau menyediakan bimbingan belajar. Data menunjukkan bahwa anak-anak dari keluarga miskin seringkali putus sekolah karena keterbatasan biaya. Rumah yatim berupaya untuk memutus siklus kemiskinan ini dengan memberikan pendidikan yang layak, yang diharapkan dapat membuka peluang masa depan yang lebih baik bagi anak-anak tersebut. Beberapa rumah yatim dan lembaga duafa juga terlibat dalam program pemberdayaan ekonomi bagi kaum duafa, terutama bagi ibu tunggal atau keluarga yang mengasuh anak yatim. Program ini mencakup pelatihan keterampilan, bantuan modal usaha, dan pendampingan dalam mengembangkan usaha kecil. Pemberdayaan ekonomi ini bertujuan untuk meningkatkan kemandirian ekonomi keluarga sehingga mereka dapat keluar dari lingkaran kemiskinan.

Berdasarkan data dari Kementerian Sosial, pada tahun 2021, terdapat lebih dari 4 juta anak yatim di Indonesia. Sebagian besar dari mereka hidup di bawah garis kemiskinan dan menghadapi berbagai tantangan untuk mendapatkan akses ke pendidikan dan layanan kesehatan. Lembaga sosial, seperti rumah yatim, telah berperan signifikan dalam membantu anak-anak ini. Terdapat ribuan rumah yatim dan lembaga duafa yang tersebar di seluruh Indonesia. Sebagai contoh, Yayasan Rumah Yatim Indonesia, salah satu lembaga besar, telah beroperasi sejak tahun 2001 dan mendukung lebih dari 100.000 anak yatim dan duafa setiap tahunnya melalui berbagai program, mulai dari bantuan kebutuhan dasar, pendidikan, hingga beasiswa. Data dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) juga menunjukkan bahwa sektor sosial ini menjadi salah satu penerima manfaat terbesar dari dana zakat yang terkumpul di Indonesia, dengan rumah yatim dan duafa sebagai salah satu fokus utama distribusi zakat.

Meskipun peran rumah yatim dan duafa sangat penting, mereka juga menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan dana. Sebagian besar rumah yatim bergantung pada donasi dari masyarakat dan dana zakat, infaq, dan sedekah. Namun, jumlah donasi ini seringkali tidak mencukupi untuk memenuhi seluruh kebutuhan anak-anak dan program-program yang mereka kelola. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia juga menjadi masalah. Beberapa rumah yatim tidak memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan pendidikan atau kesehatan yang optimal bagi anak-anak asuh mereka. Di sisi lain, pengasuh di rumah yatim sering kali kurang mendapatkan pelatihan yang memadai untuk mengelola kebutuhan

psikologis dan emosional anak-anak, terutama mereka yang mengalami trauma akibat kehilangan orang tua.

Peran rumah yatim dan duafa tidak terlepas dari dukungan pemerintah dan lembaga pendidikan. Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Sosial dan lembaga-lembaga terkait, menyediakan regulasi dan bantuan dalam bentuk dana dan program yang mendukung kegiatan rumah yatim. Misalnya, Program Keluarga Harapan (PKH) yang dikelola oleh Kementerian Sosial juga menyasar anak-anak yatim dan duafa sebagai salah satu penerima manfaat. Selain itu, beberapa organisasi internasional seperti UNICEF dan World Bank juga mendukung upaya pengentasan kemiskinan dan kesenjangan sosial di Indonesia, yang turut melibatkan peningkatan kesejahteraan anak yatim dan kaum duafa. Di masa depan, rumah yatim dan duafa diharapkan dapat terus berkembang dan meningkatkan layanan mereka. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk memperbaiki kualitas layanan meliputi peningkatan pelatihan bagi pengelola dan pengasuh, peningkatan fasilitas, serta penguatan kolaborasi antara rumah yatim, pemerintah, dan sektor swasta. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kesejahteraan anak yatim dan duafa dapat terus meningkat, dan mereka dapat tumbuh menjadi individu yang mandiri dan produktif di masa depan. mereka.

Permasalahan

Perlu diketahui bahwa, Rumah Yatim piatu Al-amien Ciater Tangerang Selatan dibawah Yayasan al-amien ini berdiri tanggal 6 Juni 2006 untuk mengatasi banyaknya anak-anak usia sekolah yang putus sekolah sebagian besar dari mereka dikarenakan kekurangan biaya dan kurang perhatian dari para walinya atau orang tuanya, selain itu berdirinya al-amien juga dimaksudkan untuk menjaga agar anak-anak tersebut mendapatkan pemahaman ilmu agama islam yang benar dan lurus, terutama di lingkungan BSD dan sekitarnya Adapun kegiatan utama dari yayasan al-amien seperti santunan dan bimbingan pendidikan anak yatim dan dhuafa, rumah tahfidz, Pesantren dan SMP Terbuka, santunan Jompo dan ustadz, pengajian rutin, penyelenggaraan BMT dan penyelenggara amil zakat, infak, shodaqoh serta bimbingan umrah.

Jika dilihat dari lama berdiri, Yayasan ini sudah berdiri lebih dari 10 tahun, sehingga terkait kualitas pelayanan sosial melalui peningkatan Sumber Daya Manusia yang terlibat didalamnya sangat diperlukan. Menindaklanjuti kondisi diatas dan dari hasil survey (diskusi, wawancara, brainstorming) oleh tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Dosen Universitas Pamulang Program Studi Manajemen yang melibatkan seluruh pengelola yayasan, dan kami menemukan permasalahan yang dialami oleh para pengelola, terangkum sebagai berikut:

1. Pelayanan pendidikan yang masih belum maksimal pada yayasan yatim dan duafa
2. Pelayanan kesehatan yang belum maksimal pada yayasan yatim dan duafa
3. Kualitas pengasuhan yang mulai menurun pada yayasan yatim dan duafa

Tujuan Pengabdian kepada Masyarakat

Merujuk pada kondisi - kondisi yang terangkum diatas tim PKM sependapat untuk selanjutnya memberikan pendampingan secara berkala guna memaksimalkan proses pengembangan kualitas pelayanan pada yayasan rumah yatim Al-Amien. Ada poin besar dalam kondisi tersebut yang menjadi perhatian dan harus segera di tindaklanjuti melalui pelaksanaan PKM ini, yaitu:

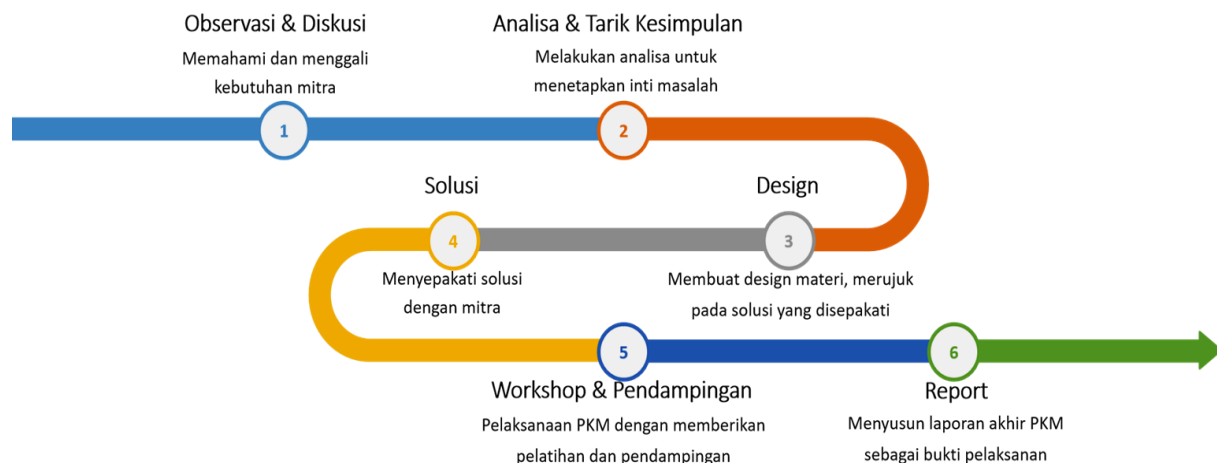
1. Bagaimana pelayanan pendidikan yang baik bagi yayasan yatim dan duafa ?
2. Bagaimana pelayanan kesehatan yang baik bagi yayasan yatim dan duafa ?
3. Bagaimana kualitas pengasuhan yang baik bagi yayasan yatim dan duafa ?

Sehingga 3 hal ini akan kami sasar lebih dalam guna mendukung dan mendampingi para pengelola Yayasan Rumah Yatim dan Dhuafa Al-Amien Ciater, Serpong, Kota Tangerang Selatan. Sehingga dapat mendukung efektifitas operasional guna menciptakan masa depan yang jauh lebih baik.

Kerangka Pemecahan Masalah

Berikut adalah alur kerja yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh Mitra yakni Rumah Yatim dan Dhuafa Al- amien Ciater Serpong kota Tangerang Selatan. Sebagaimana ditunjukkan pada gambar melingkar berikut ini:

alur kerja yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi UKM Anggota Paguyuban Argapuri seperti ditunjukkan pada gambar melingkar berikut ini :



Gambar 1: Alur Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Menjelaskan alur pada gambar di atas, terdapat 6 tahapan pokok yang menjadi dasar pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat fokus pada peningkatan Pelayanan:

1. Tahap observasi dan Diskusi, pada tahap awal ini bertujuan untuk menemukan informasi peunjang terkait permasalahan mitra dan dilanjutkan dengan berdiskusi secara intens untuk menggali lebih dalam Permasalahan Mitra
2. Tahap analisa dan Tarik Kesimpulan, tim PKM akan melakukan analisa atas hasil observasi dan diskusi, selanjutnya memutuskan inti yang menjadi permasalahan.
3. Tahap Solusi, Tim PKM dan Mitra secara bersama - sama merancang solusi yang efektif
4. Tahap Design, tim PKM membuat Design materi dan sistem yang tepat atas jenis solusi yang disepakati
5. Tahap Workshop dan pendampingan, tim PKM menyelenggarakan kegiatan pelatihan dengan melibatkan mitradilanjutkan dengan memberikan pendampingan usaha secara berkala
6. Tahap Report, tim PKM menyusun laporan hasil pelaksanaan PKM

Realisasi Pemecahan Masalah

Kegiatan Pelatihan dan pendampingan merupakan metode yang akan digunakan dalam mendukung pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat kali ini. Pada pelaksanaannya, akan dipandu oleh dosen - dosen Universitas Pamulang yang ahli dalam bidang manajemen Sumber Daya Manusia. Pada tahap awal proses seluruh peserta Pengabdian mengadakan pertemuan terlebih dahulu dengan pengurus atau pengelola Rumah yatim dan Duafa untuk mengumpulkan masalah yang ada kemudian mengkaji dan selanjutnya dirumuskan dalam bentuk Pelatihan khususnya perihal pengelola yayasan, Pelatihan yang akan dipergunakan adalah rembuk atau tukar pendapat agar terjalin kebersamaan dan terdapat informasi dua arah sehingga apa yang kita harapkan tercapai.

Langkah selanjutnya, pengabdian membuat materi dan susunan panduan pelaksanaan menetapkan produk baru, manajemen sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan yang prima di dalam yayasan. Lanjut penyusunan materi pendukung yang berguna untuk pemecahan masalah dan sekaligus merancang kegiatan serta panduan manajemen sumber daya manusia yang tepat. Pada pelaksanaan pengabdian dilakukan pelatihan dan dilanjutkan pendampingan pelaksanaannya pada hari selanjutnya lalu kemudian dilakukan evaluasi secara menyeluruh dan bertahap untuk memastikan tercapainya manajemen SDM yang baik. Setelah seluruh rangkaian proses pengabdian ini dilaksanakan maka tahapan berikutnya pengabdian akan melakukan pendataan dari hasil pelatihan. Selain itu dilakukan tahapan penyuluhan dan pendampingan pelaksanaan manajemen SDM secara berkesinambungan hingga peserta cukup mandiri dalam pelaksanaannya. Setelah itu pengabdian membuat laporan hasil dan melakukan submit jurnal luaran wajib berupa jurnal nasional yang dikelola Lembaga Penerbit Jurnal Universitas Pamulang tahun 2024.

KAJIAN PUSTAKA

Profil Rumah Yatim Piatu Al- Amien

Rumah Yatim piatu Al-amien Ciater Tangerang Selatan dibawah Yayasan al-amien ini berdiri tanggal 6 Juni 2006 untuk mengatasi banyaknya anak-anak usia sekolah yang putus sekolah sebagian besar dari mereka dikarenakan kekurangan biaya dan kurang perhatian dari para walinya atau orang tuanya, selain itu berdirinya al-amien juga dimaksudkan untuk menjaga agar anak-anak tersebut mendapatkan pemahaman ilmu agama islam yang benar dan lurus, terutama di lingkungan BSD dan sekitarnya Adapun kegiatan utama dari yayasan al-amien seperti santunan dan bimbingan pendidikan anak yatim dan dhuafa, rumah tahfidz, Pesantren dan SMP Terbuka, santunan Jompo dan ustadz, pengajian rutin, penyelenggaraan BMT dan penyelenggara amil zakat, infak, shodaqoh serta bimbingan umrah.

Saat ini Rumah Yatim Piatu Al- Amien memiliki 143 anak Yatim Piatu dan Dhuafa yang biyai Pendidikan mereka, mulai tingkat SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/SMEA/M Aliyah hingga perguruan tinggi, Yayasan Anak Yatim “Al-Amien Ciater”. Dasar hukum dan profil dari Rumah Yatim Piatu Al-Amien yakni:

1. Akta Notaris : Amalia S.H. No. 1 Tanggal 5 Juni 2006
2. Keputusan Menti Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : C-2466.HT.01.02.TH.2006
3. Beralamat di Komplek Ciater Permai Belakang Masjid Al-Muhajirin, Ciater, Serpong, Tangerang Selatan Telp. 7587 4242
4. Ketua Yayasan Drs. H. Rizali Namim

Kegiatan Operasional Rumah Yatim Piatu Al- Amien

Dalam pelaksanaan Operasionalnya, Rumah Yatim dan dhuafa Al-Amien menjalankan kegiatan operasional harian meliputi, rumah tahfidz, Pesantren dan SMP Terbuka, santunan Jompo dan ustadz, pengajian rutin, penyelenggaraan BMT dan penyelenggara amil zakat, infak, shodaqoh serta bimbingan umrah.

1. Rumah Tahfidz yag terbuka untuk umum dan anak asuh
2. Pesantren dan SMP Terbuka yang terbuka untuk umum dan anak asuh
3. Santunan Jompo yang bersifat rutin bulanan
4. Dana terima kasih untuk Ustadz yang bersifat rutin bulanan
5. Pengajian Rutin untuk warga sekitar
6. Penyelenggaraan BMT (Baitul Maal wa Tamwil) adalah lembaga keuangan mikro syariah yang berfungsi sebagai penyalur dana dan pengelola zakat, infaq, dan wakaf.
7. Bimbingan Umroh bagi masyarakat umum.

Semua kegiatan operasional dijalankan oleh pengelola dan pengasuh yayasan yang sudah mengabdikan diri kepada yayasan selama bertahun tahun sejak berdirinya yayasan.

Pelayanan pendidikan bagi yayasan yatim dan dhuafa

Menurut Urie Bronfenbrenner (2019) “pendidikan yang efektif harus memperhatikan keseluruhan konteks perkembangan anak, termasuk lingkungan keluarga, sekolah, dan masyarakat”. Dalam konteks yayasan yatim dan dhuafa, pelayanan pendidikan harus holistik, mencakup pendidikan akademik, fisik, mental, dan sosial. Yayasan harus memberikan dukungan yang luas, termasuk bimbingan psikologis, layanan kesehatan, dan keterampilan hidup, yang semuanya berkontribusi pada pengembangan anak secara menyeluruh. Pelayanan pendidikan bagi yayasan yang menaungi anak-anak yatim dan dhuafa adalah salah satu komponen paling penting yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan mereka. Pendidikan di yayasan ini bukan hanya sekadar proses belajar mengajar di dalam kelas, tetapi juga melibatkan aspek pengasuhan, pembinaan moral, dan pengembangan keterampilan. Tujuan dari pelayanan pendidikan ini adalah untuk memastikan bahwa anak-anak yatim dan dhuafa memiliki akses ke pendidikan berkualitas, yang akan membekali mereka dengan pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan untuk membangun masa depan yang lebih baik.

Dengan pelayanan pendidikan yang komprehensif, yayasan yatim dan dhuafa berharap dapat menciptakan generasi yang tidak hanya cerdas secara akademis, tetapi juga kuat secara mental dan spiritual. Anak-anak ini diharapkan tumbuh menjadi individu yang mampu berkontribusi secara positif di masyarakat, membawa perubahan, dan menjadi inspirasi bagi orang lain bahwa keterbatasan bukanlah halangan untuk meraih kesuksesan. Pendidikan yang diberikan di yayasan ini menjadi pondasi yang

kokoh untuk membangun kehidupan yang lebih baik, penuh harapan, dan bermakna bagi setiap anak. Mengingat pentingnya pendidikan terutama pada yayasan yatim dan dhuafa, maka perlu adanya kesesuaian dan ketepatan alokasi biaya dan pemenuhan jenis pendidikan yang dibutuhkan bagi anak asuh. Hal ini bertujuan agar semua anak asuh dapat bertahan dan bernilai guna bagi dirinya, lingkungan dan juga negara dimasa yang akan datang. Beberapa hal yang wajib menjadi perhatian dalam mengelola pendidikan di lingkungan yayasan yatim dan dhuafa adalah sbb:

- a. Akses ke Pendidikan Formal Berkualitas
- b. Program Bimbingan Belajar
- c. Pendidikan Karakter dan Nilai-Nilai Moral
- d. Pengembangan Keterampilan Vokasional
- e. Pendidikan Inklusif dan Kebutuhan Khusus
- f. Peningkatan Fasilitas Pendidikan
- g. Konseling dan Dukungan Psikologis
- h. Pengembangan Soft Skill

Pelayanan Kesehatan bagi yayasan yatim dan dhuafa

Menurut Djatmiko (2018), “pelayanan kesehatan untuk anak yatim dan dhuafa harus mencakup upaya pencegahan penyakit dan pemeriksaan kesehatan rutin”. Anak-anak yang tinggal di yayasan seringkali berisiko lebih tinggi terhadap masalah kesehatan, seperti kekurangan gizi dan penyakit menular, akibat dari faktor lingkungan yang kurang mendukung. Oleh karena itu, layanan kesehatan di yayasan harus fokus pada pemeriksaan kesehatan berkala, imunisasi, serta upaya preventif lainnya seperti pendidikan tentang kebersihan. Pelayanan kesehatan bagi yayasan yatim dan dhuafa merupakan aspek yang sangat penting dalam mendukung kesejahteraan anak-anak yang berada dalam pengasuhan lembaga sosial tersebut. Kesehatan yang baik menjadi fondasi utama yang memungkinkan anak-anak tumbuh dan berkembang secara optimal, baik secara fisik, mental, maupun emosional. Oleh karena itu, menyediakan akses yang memadai ke pelayanan kesehatan bagi mereka adalah tanggung jawab yang harus diprioritaskan oleh yayasan.

Pelayanan kesehatan di yayasan juga mencakup upaya pencegahan melalui edukasi kesehatan. Anak-anak diajarkan tentang pentingnya menjaga kebersihan pribadi, seperti mencuci tangan, menjaga kebersihan gigi, dan kebiasaan hidup sehat lainnya. Edukasi ini dilengkapi dengan penyediaan fasilitas sanitasi yang memadai, seperti air bersih, kamar mandi yang layak, dan area bermain yang aman dan bersih. Yayasan juga mengedukasi anak-anak tentang pola makan yang sehat dan pentingnya asupan nutrisi yang seimbang. Mereka diajarkan untuk memahami manfaat dari mengonsumsi makanan yang bergizi, serta bagaimana memilih makanan yang baik untuk kesehatan tubuh mereka. Penyediaan makanan bergizi juga merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang penting. Yayasan harus memastikan bahwa anak-anak mendapatkan asupan makanan yang seimbang, kaya akan vitamin dan mineral yang dibutuhkan untuk pertumbuhan mereka. Program pemberian makanan ini sering kali melibatkan dukungan dari donatur dan kerjasama dengan organisasi yang peduli pada isu nutrisi anak. Selain itu, yayasan berupaya menyediakan menu makanan yang bervariasi agar anak-anak tidak hanya terpenuhi kebutuhan gizi, tetapi juga menikmati makanan yang lezat dan menyenangkan.

Yayasan juga berperan dalam mempromosikan kesehatan di kalangan anak-anak melalui kegiatan fisik. Program olahraga dan aktivitas rekreasi diadakan secara rutin untuk memastikan anak-anak tetap aktif secara fisik, yang sangat penting bagi kesehatan mereka. Selain membangun tubuh yang kuat, olahraga juga membantu memperkuat sistem kekebalan tubuh dan memberikan dampak positif bagi kesehatan mental mereka.

Pentingnya memilih SDM Pengasuh yayasan yang tepat

Menurut Moeljadi (2018), “keterampilan profesional pengasuh sangat menentukan kualitas layanan yang diterima oleh anak-anak yatim dan dhuafa”. Pengasuh harus memiliki kompetensi di bidang psikologi anak, keterampilan komunikasi, serta kemampuan dalam mengelola konflik dan stres yang sering terjadi pada anak-anak yang hidup dalam kondisi yang penuh tantangan. Dengan kemampuan ini, pengasuh dapat memberikan pendampingan yang efektif dan mendukung perkembangan anak secara optimal. Selain itu pemahaman terhadap pentingnya mengelola pendidikan dan kesehatan dari para anak asuh menjadi poin utama yang harus dikuasai. Hal ini guna mendukung

terciptanya kualitas kesehatan dan kecakapan anak asuh dalam menjalani kehidupan dimasa sekarang dan masa depan.

Menurut Mangkunegara (2018), "organisasi sosial seperti yayasan membutuhkan SDM yang memiliki empati, komitmen tinggi terhadap misi sosial, serta kemampuan untuk bekerja dalam tim". Pengelolaan SDM harus fokus pada pembentukan karakter dan nilai-nilai kebersamaan, karena SDM di lembaga sosial sering kali bekerja dengan sumber daya terbatas dan dalam kondisi yang penuh tantangan. Pengelolaan SDM bagi Yayasan Yatim dan Dhuafa membutuhkan perhatian khusus karena berkaitan dengan pengelolaan orang-orang yang berkomitmen tinggi terhadap misi sosial. Menurut para ahli, pengelolaan SDM yang baik mencakup rekrutmen yang selektif, pelatihan yang berkelanjutan, motivasi yang kuat, serta evaluasi kinerja yang efektif. Dengan pengelolaan yang optimal, Yayasan Yatim dan Dhuafa dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk anak-anak yang mereka bantu, sambil menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan penuh empati.

METODE

Metode Workshop dan pendampingan digunakan dalam pelaksanaan PKM ini. Menurut Berger (2018) mendefinisikan Workshop adalah "suatu bentuk pembelajaran yang aktif dan berpusat pada peserta, di mana peserta aktif terlibat dalam kegiatan belajar yang praktis, seperti diskusi, simulasi, latihan, dan studi kasus." . Sedangkan menurut Ragins & Kram (2007), Pendampingan adalah "suatu hubungan yang dinamis antara mentor dan mentee, di mana mentor memberikan bimbingan, dukungan, dan umpan balik kepada mentee untuk membantu mereka mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan wawasan yang diperlukan untuk mencapai tujuan mereka."

Tahap awal tim Pengabdian mengadakan pertemuan terlebih dahulu dengan pengelola dan pengasuh Yayasan Rumah Yatim dan Dhuafa Al-amien untuk mengumpulkan masalah yang ada kemudian mengkaji dan selanjutnya dirumuskan dalam bentuk Pelatihan workshop dan pendampingan khususnya perihal pengelola sumber daya manusia, Pelatihan yang akan dipergunakan adalah rembuk atau tukar pendapat agar terjalin kebersamaan dan terdapat informasi dua arah sehingga apa yang kita harapkan tercapai. Setelah itu, pengabdian membuat materi yang mudah untuk diterapkan dalam usaha yang sudah berjalan. Lanjut penyusunan materi pendukung yang berguna untuk pemecahan masalah dan sekaligus merencanakan kegiatan serta panduan manajemen sumber daya manusia yang tepat.

Pada pelaksanaan pengabdian dilakukan pelatihan workshop dan dilanjutkan pendampingan pelaksanaannya pada hari selanjutnya lalu kemudian dilakukan evaluasi secara menyeluruh dan bertahap untuk memastikan tercapainya manajemen SDM yang baik. Dalam Pelaksanaan Pelatihan workshop ini akan dibagi menjadi beberapa tahap diantaranya :

1. Pembukaan oleh Pembawa acara yang sekaligus membuka acara pelatihan ini dengan doa
2. Sambutan-sambutan dari berbagai pihak diantaranya dari ketua Yayasan Al-Amien.
3. Pelaksanaan Pelatihan diawali dari pemahaman tentang pengelolaan pendidikan dan kesehatan di lingkungan yayasan, lalu dilanjutkan dengan materi manajemen Sumber Daya Manusia dan seterusnya.
4. Pelaksanaan Praktek penerapan manajemen Sumber Daya Manusia
5. Selanjutnya setelah seluruh acara pelatihan selesai dibukalah sesi tanya jawab dan tukar pengalaman dan pendapat dari seluruh peserta guna mengevaluasi dan mendata seluruh kegiatan yang sudah berjalan serta mencatatnya sebagai bahan masukan dan untuk pembinaan di masa yang akan datang, hal ini kami lakukan karena kami berharap Pengabdian ini merupakan pengabdian yang berkelanjutan dari tahun ke tahun sampai terwujud harapan yang disepakati bersama guna membuat solusi bagi pengelola dan pengasuh Yayasan Rumah Yatim dan Dhuafa Al-amien.
6. Membuat kesepakatan pelaksanaan pendampingan secara berkala untuk memastikan konsistensi pelaksanaan di usaha yang dijalankan.
7. Melakukan tahapan evaluasi penerapan manajemen Sumber Daya Manusia pada usaha yang dikelalo. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan peran pengabdian dalam keberhasilan pelatihan dan mencapai target yang dituju.

Dalam pelaksanaan pelatihan dan pendampingan kami akan melibatkan narasumber - narasumber yang berpengalaman. Narasumber yang dimaksud meliputi Dosen - dosen manajemen SDM yang berpengalaman dibidangnya. Kami juga akan menyediakan peralatan pendukung yang dapat digunakan dalam pelaksanaan pelatihan guna mendukung pemahaman para peserta dalam pelaksanaannya. Dalam

pelaksanaan Evaluasi akan dilakukan secara bertahap guna menggali dan menemukan kesulitannya sehingga dalam pemberian pendampingan akan tepat sesuai target dan sarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari data tabel dapat disampaikan bahwa, secara keseluruhan pelaksanaan Pengabdian kepada masyarakat kali ini berjalan dengan lancar dan peserta sangat antusias. Keseluruhan peserta ikut terlibat dalam kegiatan workshop secara aktif dengan dipandu oleh tim dosen yang kompeten. Berikut adalah rangkuman hasil pelaksanaan Pengabdian pada sesi workshop:

1. Sebanyak 98% peserta mendapatkan nilai Post test maksimal (diatas 90 skala 100)
2. Sebanyak 95% peserta dapat menerapkan praktek dengan maksimal dilihat dari evaluasi akhir sesi workshop dan tugas yang diselesaikan
3. Pada pelaksanaan tanya jawab 83% peserta antusias bertanya dan saling menanggapi atas jawaban peserta lain

Berdasarkan hasil *feedback* yang diberikan kepada seluruh peserta yang hadir sebanyak 15 orang, diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1. Penilaian
Responden Terhadap Pelaksanaan Workshop**

No	Penilaian Kegiatan	5	4	3	2	1	Jmh	Skor	Rata-rata	Keterangan
A	Materi Pelatihan									
1	Jelas dan mudah diikuti	15	0	0	0	0	15	75	5,00	Sangat Baik
2	Relevan dengan objektivitas pelatihan	14	1	0	0	0	15	74	4,93	Sangat Baik
	Sub Total_1	29	1	0	0	0	30	149	4,97	Sangat Baik
B	Narasumber									
1	Penguasaan materi	13	2	0	0	0	15	73	4,87	Sangat Baik
2	Public Speaking Baik	13	0	2	0	0	15	71	4,73	Sangat Baik
3	Kejelasan dalam penyampaian	14	1	0	0	0	15	74	4,93	Sangat Baik
4	Kemampuan dalam menjawab pertanyaan	14	0	1	0	0	15	73	4,87	Sangat Baik
5	Penampilan	14	1	0	0	0	15	74	4,93	Sangat Baik
	Sub Total_2	68	4	3	0	0	75	365	4,87	Sangat Baik
C	Tempat Pelatihan									
1	Kenyamanan dalam belajar	15	0	0	0	0	15	75	5,00	Sangat Baik
	Sub Total_2	15	0	0	0	0	15	75	5,00	Sangat Baik
D	Sajian/Konsumsi									
1	Coffe break/snack	13	2	0	0	0	15	73	4,87	Sangat Baik
2	Makan Siang	13	2	0	0	0	15	73	4,87	Sangat Baik
	Sub Total_2	26	4	0	0	0	30	146	4,87	Sangat Baik
	Kesimpulan Umum Pelatihan	138	9	3	0	0	150	735	4,90	Sangat Baik
	5. Baik Sekali , 4. Baik, 3. Cukup, 2. Cukup, 1. Kurang Sekali									

Berdasarkan hasil jawaban 15 responden dari 15 peserta pelatihan pada tabel di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Materi pelatihan yang meliputi kejelasan materi, mudah diikuti dan relevan dengan obyektivitas pelatihan yang dilaksanakan diperoleh skor nilai 4,97 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.
2. Narasumber pelatihan dalam hal penguasaan materi, kemampuan Public Speaking, kejelasan materi, penampilan dan kemampuan menjawab pertanyaan peserta diperoleh skor nilai 4,87 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.
3. Tempat pelatihan dalam hal ini kenyamanan peserta selama peserta mengikuti pelatihan tergolong sangat baik dengan skor nilai 5,0 dan terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.
4. Sajian/konsumsi dalam hal penyediaan coffee break/snack dan makan siang peserta diperoleh skor nilai 4,87 dengan kriteria sangat baik karena terletak diantara skor 4,21 sampai 5,00.

Dari hasil keseluruhan pelaksanaan Workshop rata-rata keseluruhan diperoleh nilai 4,90 katagori pelatihan “sangat baik”.

Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan PKM ini dimulai dari kedatangan tim PKM Dosen yang disambut oleh segenap pengurus dan pengasuh Yayasan Rumah Yatim dan Duafa Al-amien, dilanjutkan dengan penandatanganan kerja sama PKM oleh ketua pengurus dan Ketua tim PKM. Pelaksanaan kelas dihadiri oleh pengurus dan pengasuh yayasan yang terdiri dari usia remaja hingga dewasa. Pada pelaksanaan Workshop diberikan penjelasan tentang materi - materi penunjang yang dapat menjawab permasalahan mitra meliputi:

1. Strategi pelayanan pendidikan pada yayasan yatim dan duafa

Didalam topik ini dijelaskan materi penting tentang strategi mengelola pelayanan pendidikan di yayasan yang dapat menunjang kualitas pendidikan bagi seluruh anak asuh, seperti:

- a. Penjelasan Akses ke Pendidikan Formal Berkualitas
- b. Program Bimbingan Belajar
- c. Pendidikan Karakter dan Nilai-Nilai Moral
- d. Pengembangan Keterampilan Vokasional
- e. Pendidikan Inklusif dan Kebutuhan Khusus
- f. Peningkatan Fasilitas Pendidikan
- g. Konseling dan Dukungan Psikologis
- h. Pengembangan Soft Skill

2. Strategi pelayanan kesehatan pada yayasan yatim dan duafa

Didalam topik ini dijelaskan tentang teknik mengelola pelayanan kesehatan di lingkungan yayasan, dengan materi meliputi :

- a. Penjelasan Akses ke Pelayanan Kesehatan Dasar
- b. Nutrisi yang Baik dan Seimbang
- c. Layanan Kesehatan Mental
- d. Pelatihan Kesehatan dan Higiene
- e. Manajemen Penyakit Menular

3. Kualitas pengasuhan yang baik bagi yayasan yatim dan duafa

Pada topik bahasan ini, diberikan penjelasan tentang bagaimana meningkatkan kemampuan seluruh pengurus dan pengasuh yayasan, dengan materi yang disampaikan meliputi:

- a. Teknik menciptakan Lingkungan Aman dan Nyaman
- b. Teknik memberikan Kasih Sayang dan Perhatian Emosional
- c. Peran Pengasuh yang Profesional
- d. Keseimbangan antara Disiplin dan Dukungan
- e. Teknik Pendidikan dan Pengembangan Karakter

Pada akhir sesi pelaksanaan workshop, dilakukan tahapan tanya jawab, diskusi materi dan praktek membuat perencanaan operasional pegasuhan yayasan, manajemen SDM, termasuk didalamnya membahas kesepakatan pelaksanaan pendampingan oleh tim PKM setelah workshop nantinya. Sebelum tahapan workshop ditutup peserta diberikan test tulis dan diminta untuk mengisi feedback evaluasi workshop. Adapun dokumentasi kegiatan pengabdian masyarakat seperti ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 2. Foto Kegiatan Pengabdian Masyarakat

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dengan judul **“Pengembangan Kualitas Pelayanan Sosial Melalui Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Di Rumah Yatim Dan Dhuafa Al-Amien Ciater, Serpong, Kota Tangerang Selatan”**. secara keseluruhan berjalan dengan sangat lancar dan tertib. Antusiasme peserta pun berlanjut saat sesi tanya jawab seputar peragaan dan saat penyampaian materi. Banyak peserta yang tertarik dengan penjelasan materi dan mencoba mengarahkan pada pelaksanaan operasional yayasan. Beberapa poin positif yang muncul pada pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini yaitu penjelasan materi dan praktek yang cukup banyak serta maksimal sehingga sejumlah peserta yang hadir merasa sangat puas, Secara keseluruhan peserta memahami konsep mengelola yayasan dengan memaksimalkan kemampuan pengurus dan pengasuh yayasan secara terus menerus. Selain itu peserta dapat juga memahami teknik pengolahan SDM guna mendukung keberlangsungan yayasan yang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Garbarino, J. (2017). *Children and Families in a Changing World*. Jossey-Bass
- Bronfenbrenner, U. (2019). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Harvard University Press
- Djarmiko, S. (2018). Penyakit dan Pencegahan Kesehatan pada Anak-anak di Lembaga Sosial. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 9(2), 122-130
- Moeljadi, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep dan Aplikasi dalam Organisasi*. Ghalia Indonesia.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Agustina, Lita. (2019). *Strategi dan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Edi Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta 1: PT. Indeks Kelompok Gramedia Prenadamedia Group.
- Handoko, T. Hani. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahadi Siamto, Whina Ratnawati, Angga Pratama. (2022). Bedah Buku Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Ditaman Baca Parigi Sawanangan Depok. *Jurnal ABDIMAS*, Vol.3No.3, Hal(85-91).
<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/ABMAS/article/view/24034>
- Whina Ratnawati, Angga Pratama, Anisa Nurdina, Rio Setiawan, Wahadi Siamto (2021). *Penyuluhan Dan Pemberian Materi Dan Demo / Praktek Pelatihan Salon Kecantikan Khusus Make Up Wajah Sederhana Dengan Konsentrasi Pada Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. P-ISSN 2722-2101, E-ISSN 2722-4201 Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Pamulang *Jurnal LOKABMAS Kreatif* Vol.02, No.02. Juli 2021 Hal.35-43. DOI: <https://doi.org/10.32493/jlkkkk.v2i2.p35-43.11612>