

# Public Social Partnership dalam Governansi Program Rumah Perlindungan: Sebuah Analisis Empiris di Kota Makassar

Journal of Humanity and Social Justice.  
Volume 8 Issue 2, 2026. 95-113  
Journal Homepage:  
<http://ojs.isjn.or.id/index.php/journalhsj>  
e-ISSN: 2657-148X

*Public Social Partnership in the Governance of Protection Shelter Programs: An Empirical Analysis in Makassar City*

Nuralamsyah Ismail <sup>1</sup>, Ainun Maghfira <sup>2</sup>, Alwi <sup>3</sup>, Ishak Salim <sup>4</sup>

## ARTICLE INFO

**Keywords:** *Public Social Partnership; Social Welfare Beneficiaries; Protection Shelter; Trauma Center*

**Kata kunci:** *Public Social Partnership; Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial; Rumah Perlindungan; Trauma Center*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of Public Social Partnership in the Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) program in Makassar City as an effort to enhance the responsiveness in handling Persons with Social Welfare Problems (PMKS). This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and document review. Data analysis was conducted through the processes of data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of Public Social Partnership in the RPTC program, based on the framework proposed by Mazzei et al. (2018), has not been fully optimal. Several indicators have been implemented effectively, including flexibility in program execution through comprehensive assessment stages, involvement of service users, and budget allocation. However, several aspects still require improvement, particularly in leadership, partnership formalization, strengthening collaboration, and efforts to overcome silo practices. Although communication among actors is relatively effective, coordination between the Makassar City Social Service and its partners remains*

<sup>1</sup> Corresponding Author: Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia. Email: [nuralamsyahismail@unhas.ac.id](mailto:nuralamsyahismail@unhas.ac.id)

<sup>2</sup> Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

<sup>3</sup> Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

<sup>4</sup> Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

**How to cite:**

Ismail, N., Maghfira, A., Alwi, & Salim, I. (2026). *Public Social Partnership dalam Governansi Program Rumah Perlindungan: Sebuah Analisis Empiris di Kota Makassar*. Journal of Humanity and Social Justice, 8(2), 95-113.

**DOI:**

<https://doi.org/10.38026/jhsj.v8i2.102>

**Copyright:** © 2026 Nuralamsyah Ismail, Ainun Maghfira, Alwi, Ishak Salim

This work is licensed under a CC BY 4.0 [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

*inconsistent, and silo-breaking strategies have not been evenly implemented across all partner institutions.*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Public Social Partnership dalam program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) di Kota Makassar sebagai upaya meningkatkan responsivitas penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Analisis data dilakukan melalui proses kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Public Social Partnership dalam program RPTC, berdasarkan kerangka Mazzei et al. (2018), belum sepenuhnya optimal. Beberapa indikator telah berjalan baik, antara lain fleksibilitas dalam pelaksanaan program melalui tahapan asesmen yang komprehensif, keterlibatan pengguna layanan, serta pengalokasian anggaran. Namun demikian, sejumlah aspek masih perlu ditingkatkan, khususnya indikator kepemimpinan, formalisasi kemitraan, penguatan kerja sama, dan upaya pemecahan silo. Meskipun komunikasi antaraktor relatif efektif, koordinasi antara Dinas Sosial Kota Makassar dan mitra terkait masih belum konsisten, serta strategi pemecahan silo belum diterapkan secara merata pada seluruh mitra kerja sama.

## 1. PENDAHULUAN

Kesejahteraan sosial merupakan pilar fundamental dalam mewujudkan masyarakat yang harmonis dan berkeadilan. Namun, realitas di berbagai kawasan perkotaan di Indonesia masih menunjukkan beragam permasalahan sosial, khususnya tingginya jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Fenomena ini tidak terjadi secara terpisah; melainkan merupakan hasil dari berbagai faktor seperti kemiskinan, keterbatasan akses pendidikan, dan lingkungan sosial yang kurang mendukung. Di antara faktor-faktor tersebut, kemiskinan tetap menjadi tantangan paling mendasar dalam mencapai kesejahteraan sosial yang inklusif dan berkelanjutan.

Rendahnya tingkat ekonomi secara langsung berkontribusi terhadap meningkatnya jumlah penduduk miskin dan PMKS di Indonesia (Nuriana, 2017). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, dari total 278,7 juta penduduk Indonesia, sekitar 25,90 juta orang (9,36%) tergolong miskin. Hal ini menegaskan urgensi amanat Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat (1) yang menyatakan bahwa "*fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara.*" Konsekuensinya, negara memikul kewajiban konstitusional untuk merumuskan kebijakan dan program yang bertujuan menurunkan angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Permasalahan PMKS merefleksikan dimensi sosial ekonomi yang lebih luas. Kehadiran PMKS di suatu wilayah menjadi indikator tingginya angka kemiskinan dan lemahnya sistem perlindungan sosial.

Situasi ini menuntut adanya langkah strategis dan kolaboratif dari berbagai pemangku kepentingan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial yang merata (Ramadhani, 2023). Kota Makassar, sebagai salah satu pusat pertumbuhan di Kawasan Timur Indonesia, juga menghadapi tantangan serupa. Di kota ini, angka PMKS yang ditinggi didominasi oleh anak jalanan, tunawisma, pengemis, dan pengamen yang kesulitan memenuhi kebutuhan dasar seperti pendidikan dan layanan kesehatan. Pemerintah daerah telah menginisiasi berbagai strategi melalui pelayanan, bantuan sosial, pemberdayaan, rehabilitasi, dan perlindungan sosial (Handayani & Maruf, 2019).

Dari segi kebijakan, program-program tersebut merupakan bagian dari pelaksanaan peraturan Pemerintah Kota Makassar yang mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang pembinaan anak jalanan, tunawisma, pengemis, dan pengamen. Meskipun berbagai kebijakan telah diterapkan, jumlah PMKS menurun secara total namun meningkat pada beberapa klasifikasi. Berdasarkan data Dinas Sosial Kota Makassar, terdapat 761 PMKS yang terjaring pada tahun 2023, lalu menurun secara total sebanyak 579 orang pada tahun 2024. Namun, terdapat Klasifikasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang meningkat seperti Lansia Terlantar, pengguna NAPZA, dan Tuna Susila. Data ini menunjukkan bahwa permasalahan sosial tersebut belum terselesaikan secara signifikan dan masih memerlukan pendekatan kebijakan yang lebih kolaboratif.

**Tabel 1.** Data Jumlah PMKS dibina Dinas Sosial Kota Makassar Tahun 2023- 2024

| NO            | KLASIFIKASI PMKS          | 2023          |            |            | 2024          |            |            |
|---------------|---------------------------|---------------|------------|------------|---------------|------------|------------|
|               |                           | JENIS KELAMIN |            | TOTAL      | JENIS KELAMIN |            | TOTAL      |
|               |                           | L             | P          |            | L             | P          |            |
| 1             | Anak Jalanan              | 206           | 138        | 344        | 84            | 55         | 139        |
| 2             | Gelandangan dan Pengemis  | 57            | 57         | 114        | 41            | 39         | 80         |
| 3             | Lansia Terlantar          | 16            | 10         | 26         | 27            | 10         | 37         |
| 4             | Orang Terlantar           | 41            | 32         | 73         | 21            | 19         | 40         |
| 5             | NAPZA                     | 2             | 2          | 4          | 8             | 8          | 16         |
| 6             | ODGJ                      | 4             | 9          | 13         | 1             | 5          | 6          |
| 7             | Tuna Susila               | 86            | 99         | 185        | 113           | 147        | 260        |
| 8             | Anak dengan Kedisabilitas | 1             | 1          | 2          | 1             | 0          | 1          |
| <b>JUMLAH</b> |                           | <b>413</b>    | <b>348</b> | <b>761</b> | <b>296</b>    | <b>283</b> | <b>579</b> |

*Sumber: Dinas Sosial Kota Makassar*

Jumlah PMKS yang tinggi menyoroti keterbatasan pemerintah dalam mengatasi persoalan publik yang kompleks. Oleh karena itu, keterlibatan multi-aktor menjadi hal yang krusial dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan (Zaahirah, 2024; Alwi, 2022). Dalam konteks kebijakan publik, implementasi tidak sekadar tahap pelaksanaan tetapi juga ruang interaksi antara berbagai organisasi dan pemangku kepentingan yang menentukan keberhasilan kebijakan. Lebih lanjut, Alwi (2022)

menegaskan bahwa efektivitas kebijakan publik sangat bergantung pada koordinasi lintas institusi.

Isu kompleks seperti PMKS tidak dapat diselesaikan semata-mata melalui intervensi pemerintah. Penyelesaian yang efektif memerlukan kolaborasi yang kuat antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk benar-benar memahami kebutuhan masyarakat serta merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan transparan. Sesuai dengan pandangan Osborne (2010), pendekatan *Public Social Partnership* (PSP) telah muncul sebagai metode strategis untuk melibatkan berbagai sektor dalam mengatasi tantangan sosial dengan mengintegrasikan sumber daya, keahlian, dan jejaring antarsektor.

Dalam kerangka New Public Governance (NPG), pemerintah berperan sebagai fasilitator yang mendorong kolaborasi lintas sektor untuk membangun kemandirian masyarakat dan menjaga keberlangsungan layanan sosial. Konsep kemitraan ini menurut Hutchinson and Campbell (1998) merupakan konsensus kemitraan yang menyatukan koalisi kepentingan, koalisi ini berasal dari lebih dari satu sektor untuk mencapai kesepakatan. Lebih lanjut bahwa kemitraan memiliki tujuan bersama dan strategi untuk mencapainya, serta adanya pembagian (*shared*) risiko, sumber daya, dan keterampilan guna mencapai manfaat bersama dan sinergi.

Sedangkan OECD (1997) lebih spesifik mengkategorikan berbagai bentuk kemitraan, termasuk *Management Contracts*, *Lease Contracts*, *Build-Operate-Transfer* (BOT), dan *Community-Based Provision*. Selain itu, konsep lainnya juga diperkenalkan oleh Fandel et al., (2012) yang disebut dengan *Public Social Private Partnership*. Konsep ini dipahami sebagai suatu bentuk di mana institusi publik, perusahaan sektor swasta, yayasan, dan individu swasta bersama-sama melaksanakan suatu proyek yang meningkatkan kesejahteraan dan berorientasi sosial.

Meskipun berbagai program yang bertujuan mengurangi PMKS telah banyak didokumentasikan melalui berbagai konsep dan kajian pengetahuan, penelitian ini berupaya mengeksplorasi PSP, yang semakin mendapat perhatian dalam konteks administrasi publik modern. Hal ini sejalan dengan meningkatnya tuntutan publik atas layanan publik yang lebih baik, meski kapasitas fiskal pemerintah terbatas. PSP memfasilitasi akses pemerintah terhadap sumber daya tambahan dari sektor swasta dan masyarakat sipil, sehingga meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik (Zaahirah, 2024).

Penelitian ini mencoba mengeksplorasi pola Governansi, yang umumnya dikenal dengan tata kelola, yang dilakukan oleh Pemerintah. Fluktuasinya jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) mengindikasikan adanya Governansi yang belum maksimal. Sehingga penelitian ini berupaya mendeskripsikan konsep *Public Social Partnership* pada salah satu program Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dengan mengadopsi konsep Mazzei et al. (2018).

Mazzei et al. (2018) memperkenalkan sebuah konsep yang mengukur keberhasilan Kemitraan Sosial Publik (PSP), yang mencakup: Kepemimpinan dimaknai sebuah proses di mana seorang individu berupaya memengaruhi anggota

tim untuk mengikuti dan mematuhi tujuan bersama. Menurutnya, pertumbuhan terjadi jika fungsi manajemen kepemimpinannya berjalan secara efektif. Kedua, keterlibatan pengguna yang dilihat sebagai Partisipasi dan keterlibatan pengguna layanan serta Peran masyarakat yang tidak terbatas hanya sebagai penerima atau pengguna layanan. Ketiga, alokasi anggaran menjadi penting karena seringkali menjadi tantangan utama yang menghambat pelaksanaan dan pengembangan layanan. Keempat, formalisasi kemitraan yang memperhatikan penetapan aturan, prosedur, instruksi, dan saluran komunikasi yang jelas sehingga menciptakan standar operasional yang seragam.

Kelima, Penguatan Kerjasama atau kolaborasi dalam sebuah kemitraan meningkatkan peluang untuk mencapai tujuan bersama dan menanggulangi isu-isu publik secara lebih efektif. Indikator keenam, yaitu Pemecahan Silo yang dianggap penting karena Silo seringkali menghambat kolaborasi yang efektif, terutama dalam kemitraan lintas sektor atau multi-aktor. Ketika organisasi atau entitas bekerja dalam silo, mereka cenderung bekerja secara terpisah dari unit atau pihak lain. Yang terakhir ialah Fleksibilitas, hal ini menjadi elemen penting dalam kemitraan yang efektif dan berkelanjutan. Komitmen untuk tetap fleksibel memastikan bahwa kemitraan dapat terus relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan yang muncul seiring waktu.

Pada akhirnya, penelitian ini mencoba menguraikan bentuk-bentuk kemitraan antara sektor publik, swasta, dan organisasi sosial dalam menangani PMKS melalui program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) di Kota Makassar pada periode tahun 2024-2025. Program ini dianggap memiliki peran krusial dalam memberikan pembinaan dan layanan rehabilitasi sosial bagi individu maupun kelompok yang menghadapi hambatan sosial akibat kemiskinan, penelantaran, disabilitas, atau krisis sosial lainnya. Namun, efektivitas program ini sangat ditentukan oleh sejauh mana kolaborasi antarsektor dapat dibangun secara sinergis dalam praktik. Penelitian ini juga menanggapi kesenjangan dalam penelitian sebelumnya yang umumnya hanya menyoroti kemitraan dua sektor – pemerintah dan swasta – tanpa melibatkan organisasi sosial. Dengan mengadopsi konsep *Public Social Partnership*, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman teoretis maupun empiris mengenai kolaborasi multi-aktor dalam pengelolaan kebijakan sosial di tingkat daerah.

## 2. METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini disusun dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data secara mendalam dan terstruktur guna memahami fokus permasalahan yang diteliti. Metode penelitian kualitatif menurut Creswell & Creswell (2018), merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami makna dari fenomena yang dialami oleh individu atau kelompok dalam konteks sosial tertentu. Alasan penggunaan pendekatan kualitatif juga didasarkan pada pandangan (Creswell, 2018) bahwa dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian haruslah pada pengalaman individu, sehingga penulis mampu menggali makna dan

kompleksitas yang unik dari setiap fenomena. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan seluruh data dan informasi yang didapatkan berdasarkan sumber data dan metode pengumpulan data yang dilakukan kemudian dianalisis untuk menemukan jawaban terkait alur kemitraan yang terbentuk guna keberhasilan program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) di Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam indikator keberhasilan Public Social Partnership. Menurut Robert K. Yin (2018), Studi kasus adalah suatu bentuk penyelidikan empiris yang bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata. Desain studi kasus memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengeksplorasi dinamika kemitraan antara para pemangku kepentingan yang terlibat secara mendalam. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya mendukung pemahaman yang lebih detail, tetapi juga memungkinkan perbandingan antara berbagai kasus atau fokus pada satu kasus yang dapat mewakili fenomena yang lebih luas.

### **Informan**

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan tehnik Purposive sampling, di mana peneliti memilih anggota populasi berdasarkan pertimbangan, kriteria khusus, atau tujuan tertentu yang relevan dengan topik penelitian. Informan pada penelitian ini merupakan individu-individu yang dianggap dapat memberikan informasi dan data terkait dengan masalah yang diangkat dalam penelitian. Informan didasarkan atas relevansi, kredibilitas dan kapasitasnya dalam memberikan informasi terkait. Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut: Kepala UPT Rumah Perlindungan dan Trauma Center yang berjumlah 1 Orang, Staf Pekerja Sosial Rumah Perlindungan dan Trauma Center yang berjumlah 5 Orang, Kepala Asrama Yayasan Sahabat Yatim yang berjumlah 1 orang, Koordinator Yayasan Peduli Kelompok Dukungan Sebaya (YPKDS) Sulawesi Selatan yang berjumlah 1 orang, Pekerja Sosial Ahli Muda Sentra Wirajaya Makassar yang berjumlah 3 orang, dan pengguna layanan yang berjumlah 5 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data penelitian kualitatif biasanya diperoleh di lapangan dengan berbagai teknik pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, studi dokumen, dan sebagainya. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, dengan tujuan bahwa penggunaan metode atau sumber daya yang berbeda dapat memperkuat validitas dan keandalan temuan peneliti, karena masing-masing metode memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut: Observasi; Wawancara; dan Telaah Dokumen.

### **Teknik Analisis Data**

Metode deskriptif kualitatif diterapkan sebagai langkah lanjutan dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan. Dalam proses analisis deskriptif kualitatif, fakta atau kondisi yang diamati di lapangan terkait dengan objek penelitian

akan dijelaskan secara naratif, berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi langsung, serta laporan-laporan yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan mengacu pada pandangan (Miles & Huberman, 2014) Teknik ini membagi proses analisis data menjadi tiga komponen utama:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

### **Validitas dan Realibitas Data**

#### **Validitas**

Validitas adalah salah satu aspek penting dalam penelitian kualitatif, yang berkaitan dengan penilaian apakah temuan-temuannya akurat menurut perspektif penulis, informan, atau pembaca. Dalam literatur kualitatif, terdapat berbagai istilah yang membahas validitas, seperti kepercayaan, keaslian, dan kredibilitas (Creswell & Creswell, 2018).

#### **Reabilitas**

Reabilitas adalah aspek yang digunakan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan temuan dalam penelitian. Hal ini dapat dicapai melalui serangkaian langkah, termasuk pengumpulan data yang komprehensif, pengorganisasian data secara optimal, serta penelaahan data secara menyeluruh untuk memastikan keabsahan dan keandalan informasi yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, laporan uji reabilitas harus disusun dengan jelas, rinci, sistematis, dan dapat dipercaya, sehingga pembaca dapat memahami dengan lebih baik hasil penelitian yang berkaitan dengan *Public Social Partnership* dalam Program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) di Kota Makassar.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menjelaskan dan menganalisis proses kerja sama yang terbentuk juga keterlibatan masing-masing aktor sebagai upaya peningkatan responsivitas terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Makassar melalui program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) Kota Makassar sebagai lembaga Unit Pelaksana Teknik Daerah. Adapun elemen dalam meninjau keberhasilan pelaksanaan *Public Social Partnership* meliputi:

#### **Kepemimpinan**

Keberhasilan program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) tidak dapat dipisahkan dari peran kepemimpinan. Mazzei et al. (2018) menegaskan bahwa kepemimpinan bukan sekadar posisi formal, tetapi kemampuan memengaruhi dan menggerakkan individu untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks RPTC, kepemimpinan menjadi elemen sentral yang menentukan efektivitas kolaborasi antar aktor publik, swasta, dan sosial.

Kepala UPT RPTC Kota Makassar berperan sebagai leading sector yang menginisiasi pembentukan program serta mengarahkan seluruh kegiatan operasional. Selain mengoordinasikan layanan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), Kepala UPT juga berperan membangun kemitraan strategis dengan sektor swasta dan organisasi sosial guna menutupi keterbatasan sarana dan prasarana pemerintah. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak "M", Kepala UPT RPTC, program ini lahir dari Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2008 dan difokuskan pada penanganan anak jalanan.

Kepemimpinan kolaboratif juga tercermin dari upaya Kepala UPT menjalin kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, baik pemerintah maupun non-pemerintah. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu "SN", Kepala Tata Usaha RPTC, yang menegaskan bahwa keterbatasan fasilitas mendorong lembaga menjalin kemitraan dengan Yayasan Sahabat Yatim dan Yayasan Peduli Kelompok Dukungan Sebaya sebagai mitra pelaksana. Demikian pula, Bapak "S", staf pekerja sosial, menuturkan bahwa kepala UPT menjadi penghubung langsung antara Dinas Sosial dan mitra sesuai kebutuhan klien.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan Kepala UPT RPTC telah berperan aktif dalam mendorong kolaborasi lintas sektor dan mengintegrasikan sumber daya eksternal untuk memperkuat pelaksanaan program. Namun, efektivitas kepemimpinan ini masih menghadapi sejumlah keterbatasan. Meskipun kolaborasi telah terbentuk, belum terdapat formalisasi kemitraan melalui kontrak kerja yang jelas, serta masih terdapat silo antar mitra yang menghambat koordinasi dan sinergi. Dengan demikian, meskipun kepemimpinan Kepala UPT menunjukkan arah positif dalam membangun kemitraan dan memperluas jejaring, diperlukan penguatan pada aspek kelembagaan dan koordinatif agar program RPTC dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

### **Keterlibatan Pengguna Layanan**

Penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) merupakan wujud nyata keadilan sosial yang menjamin hak setiap warga negara atas kehidupan yang layak. Dalam konteks ini, keterlibatan pengguna layanan menjadi elemen krusial dalam menciptakan layanan sosial yang inklusif dan efektif. Mazzei et al. (2018) menekankan bahwa tingkat keterlibatan pengguna mencerminkan sejauh mana penerima layanan berpartisipasi aktif sejak tahap perencanaan hingga evaluasi program, guna memastikan kebijakan benar-benar selaras dengan kebutuhan mereka.

Pada program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) Kota Makassar, pelibatan pengguna layanan dilakukan melalui forum sharing langsung, diskusi kebutuhan, serta perjanjian bersama antara pihak RPTC dan orang tua anak jalanan. Upaya ini bertujuan mencegah kembalinya anak ke jalan melalui mekanisme sanksi dan pendampingan berkelanjutan. Seperti disampaikan oleh pihak RPTC, orang tua diminta menandatangani komitmen, dan apabila melanggar, akan dikenakan konsekuensi hukum serta pencabutan bantuan sosial.

Keterlibatan masyarakat juga difasilitasi melalui media digital seperti laman Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) dan aplikasi Layanan Aspirasi

dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, aspirasi, atau laporan terkait layanan publik. Kedua platform ini meningkatkan transparansi dan aksesibilitas, meskipun pengelolannya masih bersifat terpusat dan belum langsung dikoordinasikan oleh Dinas Sosial Kota Makassar. Akibatnya, proses penyaringan dan alur tindak lanjut aduan memerlukan waktu lebih lama sebelum mencapai unit pelaksana teknis yang relevan.



**Gambar 1.** Tampilan Laman Website SPPIN

Sumber: <https://sippn.menpan.go.id/>

Meski belum memiliki sistem umpan balik internal yang terintegrasi, Dinas Sosial Kota Makassar secara aktif menjaga komunikasi dengan penerima layanan melalui dialog langsung dan pertemuan rutin. Pendekatan partisipatif ini memungkinkan penyesuaian program berdasarkan kebutuhan riil di lapangan serta memperkuat hubungan sosial antara institusi dan masyarakat penerima manfaat. Keterlibatan pengguna dalam proses pelaksanaan program menunjukkan adanya komitmen untuk membangun layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen, keterlibatan pengguna layanan dalam program RPTC dapat dikategorikan efektif. Partisipasi aktif pengguna serta saluran komunikasi dua arah menunjukkan bahwa prinsip kolaborasi dan inklusivitas sebagaimana dikemukakan Mazzei et al. (2018) telah terwujud, meskipun masih diperlukan penguatan sistem umpan balik internal agar proses respons lebih cepat dan terstruktur.

### **Pengalokasian Anggaran**

Pengalokasian anggaran merupakan aspek fundamental dalam menjamin keberlanjutan program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) Kota Makassar. Sebagaimana ditegaskan Mazzei et al. (2018), keterbatasan dan ketidakpastian anggaran dapat menurunkan kualitas pelayanan publik serta menghambat perencanaan strategis jangka panjang. Dalam konteks ini, kecukupan

sumber daya keuangan menjadi prasyarat utama bagi efektivitas kemitraan antara Dinas Sosial dengan berbagai lembaga mitra, terutama dalam penyediaan layanan rehabilitasi dan pemulihan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

Berdasarkan data LKjIP Dinas Sosial Kota Makassar 2023, bidang Pemberdayaan dan Restorasi Sosial menunjukkan capaian kinerja 100% dalam pelayanan rehabilitasi sosial bagi PMKS, menandakan pemanfaatan anggaran yang efisien dan selaras dengan misi organisasi. Meskipun demikian, pengelola RPTC masih menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana akibat minimnya alokasi khusus untuk operasional rumah perlindungan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa mekanisme pembiayaan program RPTC bersifat desentralistik, di mana masing-masing lembaga mitra menanggung biaya penanganan klien yang menjadi tanggung jawabnya. Bapak "A", Kepala Asrama Sahabat Yatim, menjelaskan bahwa:

*"Seluruh anggaran untuk yayasan berasal dari pusat menggunakan sistem subsidi silang dengan memanfaatkan kelebihan pendapatan dari asrama lain. Anggaran mencakup kebutuhan operasional seperti makan, perlengkapan, listrik, dan pendidikan." (Wawancara, 13 Januari 2025)*

Hal serupa disampaikan oleh Bapak "AS", Koordinator Yayasan Peduli Kelompok Dukungan Sebaya (YPKDS), yang menyatakan:

*"Anggaran berasal dari pusat berdasarkan donatur. Jika dana tidak cukup, terjadi pengurangan alokasi atau SDM. Namun, untuk klien rujukan dari Dinsos, biasanya dibantu melalui bantuan sembako." (Wawancara, 16 Januari 2025)*

**Tabel 2.** Target, Realisasi dan Capaian Kinerja/ Anggaran Dinas Sosial Kota Makassar Tahun 2023

| No | Sasaran Strategis                                    | Indikator Kinerja                      | % Kinerja  |               |             | % Anggaran     |                         |                      |
|----|--|--|------------|---------------|-------------|----------------|-------------------------|----------------------|
|    |  |  | Target (%) | Realisasi (%) | Capaian (%) | Pagu (Rp)      | Realisasi Anggaran (Rp) | Capaian Anggaran (%) |
| 1  | Terwujudnya pelayanan publik yang sombere' dan smart | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)       | 100%       | 84.1%         | 84.1%       | 10.084.083.112 | 8.334.643.180           | 82,60%               |
| 2  | Meningkatnya kualitas laporan kinerja dan keuangan   | Nilai SAKIP Perangkat Daerah           | 60%        | 76.4%         | 127.3%      | 6.733.312.274  | 5.761.270.182           | 85,50%               |
| 3  | Meningkatnya perlindungan sosial masyarakat miskin   | Persentase pengelolaan data kemiskinan | 100%       | 69.5%         | 69.5%       | 2.975.225.200  | 2.363.293.275           | 88,60%               |

| No | Sasaran Strategis | Indikator Kinerja  | % Kinerja  |               |             | % Anggaran    |                         |                      |
|----|-------------------|--|------------|---------------|-------------|---------------|-------------------------|----------------------|
|    |                   |  | Target (%) | Realisasi (%) | Capaian (%) | Pagu (Rp)     | Realisasi Anggaran (Rp) | Capaian Anggaran (%) |
|    |                   | Persentase pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) | 100%       | 100%          | 100%        | 5.944.295.760 | 5.472.068.667           | 92%                  |
|    |                   | Persentase pelayanan dan perlindungan sosial bagi korban bencana                             | 100%       | 100%          | 100%        | 2.412.502.832 | 1.628.768.991           | 67,50%               |

Sumber: LKjIP Dinas Sosial Kota Makassar 2023

Tabel diatas menunjukkan pengalokasian anggaran serta keberhasilan pemerintah dalam realisasi anggaran, Bidang Pemberdayaan dan Restorasi Sosial mempunyai tugas menyusun, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi kebijakan bidang Pemberdayaan dan Restorasi Sosial. Melaksanakan pembinaan kegiatan di bidang penyuluhan dan bimbingan sosial, pembinaan keluarga Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS), pembinaan karang taruna dan melaksanakan penelitian/pendataan PMKS dan PSKS. Apabila dicermati lebih lanjut, pagu anggaran yang di khususkan pada pelayanan rehabilitas sosial bagi PMKS dapat diketahui anggaran yang direncanakan telah dimanfaatkan untuk pencapaian misi organisasi serta tingkat efisiensi dan efektivitas yang telah dilakukan oleh Dinas Sosial pada Tahun 2023.

Sementara itu, Ibu "A", Pekerja Sosial Ahli Muda Sentra Wirajaya, menambahkan bahwa:

*"Anggaran berasal dari pusat Kementerian Sosial. Seluruh biaya hidup dan rehabilitasi klien ditanggung penuh oleh anggaran pusat, sehingga tidak ada hambatan berarti."* (Wawancara, 14 Januari 2025)

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat keterbatasan finansial di tingkat daerah, keberadaan mitra kerja dan sistem pendanaan terdistribusi memungkinkan pelaksanaan program tetap berjalan efektif. Setiap lembaga memiliki tanggung jawab anggaran masing-masing, mencakup biaya operasional, rehabilitasi, serta kebutuhan dasar klien.

Dengan demikian, pengalokasian anggaran pada program RPTC Kota Makassar dapat dikategorikan cukup efektif. Dukungan finansial dari berbagai sumber, baik pemerintah maupun swasta, telah memungkinkan keberlangsungan layanan dan menjaga stabilitas operasional. Walaupun keterbatasan anggaran masih menjadi

tantangan dalam pengembangan jangka panjang, model kemitraan yang diterapkan berhasil meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta keberlanjutan program perlindungan sosial di Kota Makassar.

### Formalisasi Kemitraan

Formalisasi kemitraan merupakan elemen penting dalam memastikan kejelasan, akuntabilitas, serta keberlanjutan hubungan antar lembaga. Dalam konteks Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) Kota Makassar, proses ini mencerminkan sejauh mana hubungan antar aktor diatur melalui mekanisme legal dan administratif yang terdokumentasi. Sebagaimana ditegaskan Mazzei et al. (2018), formalisasi berfungsi untuk membangun struktur dan batasan peran yang jelas, sehingga mencegah tumpang tindih fungsi serta meningkatkan efisiensi koordinasi antar pihak.

Dinas Sosial Kota Makassar bersama Kepala UPT RPTC berhasil membangun jejaring kemitraan yang kuat dengan berbagai lembaga, seperti Yayasan Sahabat Yatim, Yayasan Peduli Kelompok Dukungan Sebaya (YPKDS), dan Sentra Wirajaya. Bentuk kerja sama ini telah berkontribusi positif terhadap keberlangsungan layanan sosial, memperkuat kapasitas rehabilitasi, serta memperluas jangkauan pelayanan bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Masing-masing aktor memiliki peran yang spesifik sesuai dengan mandat kelembagaannya – Dinas Sosial sebagai pengarah kebijakan, mitra swasta sebagai penyedia layanan operasional, dan Sentra Wirajaya sebagai pelaksana rehabilitasi sosial tingkat pusat.

Namun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa hubungan kemitraan tersebut sebagian besar masih bersifat informal dan berbasis pada kepercayaan jangka panjang, bukan pada dasar hukum yang tertulis. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak "M", Kepala UPT RPTC Kota Makassar:

*"Secara institusional, kita bermitra dengan Kementerian Sosial yaitu Sentra Wirajaya tadi. Kita tidak perlu MoU karena sudah saling percaya satu sama lain dan sudah lama berjalan, selain itu juga kita sudah tahu batas-batas kewenangannya masing-masing."* (Wawancara, 2 Januari 2025)

Pernyataan ini menegaskan bahwa aspek kepercayaan menjadi modal sosial utama dalam menjaga keberlangsungan kemitraan. Meskipun efektif dalam jangka pendek, absennya dokumen formal seperti Memorandum of Understanding (MoU) atau Perjanjian Kerja Sama (PKS) dapat berimplikasi pada lemahnya kepastian peran, mekanisme evaluasi, serta tanggung jawab antar pihak.

Selain itu, Dinas Sosial Kota Makassar juga menerapkan bentuk formalisasi terbatas melalui perjanjian khusus dengan orang tua anak jalanan. Perjanjian ini menjadi bentuk komitmen hukum yang mengikat untuk mencegah anak kembali ke jalan setelah menjalani pembinaan. Hal ini diungkapkan oleh Ibu "SN", Kepala Tata Usaha RPTC:

*"Kami membuat perjanjian dengan orang tua dari anak yang telah kami bina untuk tidak boleh lagi kembali ke jalanan. Kalau kedatangan akan mendapatkan"*

*sanksi berupa ancaman pasal tentang eksploitasi anak atau pencabutan bantuan sosial seperti KIS.” (Wawancara, 30 Desember 2024)*

Bentuk komitmen tertulis ini juga diakui oleh Bapak “A”, Kepala Asrama Yayasan Sahabat Yatim, yang menyampaikan:

*“Awalnya orang tuanya menolak anaknya dititipkan di sini, tapi karena sudah ada surat perjanjian yang disepakati dengan Dinas Sosial, jadi beliau tidak bisa mengelak.” (Wawancara, 13 Januari 2025)*

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa praktik formalisasi pada program RPTC cenderung bersifat parsial. Di satu sisi, kemitraan dengan pihak swasta telah menunjukkan keseragaman dalam pelayanan dan pembagian peran yang jelas. Namun di sisi lain, hubungan dengan lembaga pemerintah seperti Sentra Wirajaya masih berjalan secara informal tanpa dasar hukum tertulis. Kondisi ini dapat dipahami karena hubungan yang telah lama terjalin menumbuhkan rasa saling percaya, namun di sisi lain mengurangi kekuatan administratif dalam memastikan keberlanjutan program di masa depan.

Dengan demikian, formalisasi kemitraan di RPTC Kota Makassar telah menunjukkan arah positif, namun belum optimal secara struktural. Ketiadaan dokumen legal formal menyebabkan koordinasi masih bergantung pada kedekatan personal antar pimpinan lembaga. Hal ini dapat menimbulkan risiko ketidaksinambungan apabila terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan aspek legal dan administratif dalam setiap bentuk kemitraan agar efektivitas, akuntabilitas, serta keberlanjutan program perlindungan sosial dapat lebih terjamin.

### **Penguatan Kerja Sama**

Penguatan kerja sama merupakan dimensi kunci dalam efektivitas kemitraan sosial. Mazzei et al. (2018) menegaskan bahwa kemitraan yang kuat dibangun melalui komunikasi yang efektif, saling percaya, dan koordinasi yang berkelanjutan. Dalam konteks Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) Kota Makassar, Dinas Sosial menunjukkan komitmen terhadap penguatan relasi dengan mitra melalui komunikasi yang rutin dan fleksibel. Kepala UPT RPTC menyatakan bahwa komunikasi “lebih sering dilakukan melalui kunjungan atau handphone,” sedangkan staf menambahkan adanya case conference yang diadakan secara berkala. Pernyataan ini menegaskan bahwa koordinasi berjalan tanpa strategi formal, namun tetap berfungsi efektif karena adanya hubungan kepercayaan yang telah terbentuk.

Hubungan dengan mitra swasta seperti Yayasan Sahabat Yatim dan YPKDS menunjukkan bentuk kolaborasi yang adaptif dan berkelanjutan. Pihak yayasan mengonfirmasi bahwa komunikasi dengan Dinas Sosial berlangsung lancar, baik melalui pemantauan langsung maupun koordinasi daring, serta didukung oleh mekanisme MoU yang memperjelas tanggung jawab masing-masing pihak. Temuan ini memperlihatkan bahwa faktor kepercayaan, tanggung jawab bersama, dan komunikasi terbuka menjadi penggerak utama keberhasilan kemitraan.

Kepala UPT RPTC, Bapak "M", menyatakan bahwa penguatan kemitraan dilakukan melalui komunikasi langsung dan kunjungan rutin:

*"Untuk penguatan kerja sama dengan mitra tidak ada strategi khusus, tapi biasanya kami melakukan kunjungan atau case conference, dan paling sering komunikasi lewat handphone."* (Wawancara, 2 Januari 2025)

Bentuk komunikasi yang terbangun ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam koordinasi tanpa mengandalkan struktur formal yang kaku. Pekerja sosial RPTC, Bapak "S", menambahkan bahwa pertemuan dilakukan secara periodik meskipun tidak terjadwal tetap:

*"Kadang sebulan sekali, kadang per triwulan, tapi yang jelas dalam setahun pasti ada."* (Wawancara, 30 Desember 2024)

Di sisi mitra, hubungan yang terbina antara Dinas Sosial dan pihak swasta menunjukkan pola kerja sama yang saling percaya. Kepala Asrama Yayasan Sahabat Yatim, Bapak "A", mengungkapkan:

*"Dinsos dulu sering datang memantau anak yang ditiptkan, sekarang lebih sering berkoordinasi lewat handphone, dan selama ini tidak ada hambatan komunikasi."* (Wawancara, 13 Januari 2025)

Sebaliknya, koordinasi antara Dinas Sosial dan Sentra Wirajaya menunjukkan kelemahan dalam sistem komunikasi formal dan tindak lanjut rujukan klien. Pihak Sentra menjelaskan bahwa komunikasi kini "lebih sering lewat WA" dan menyoroti kasus klien yang tidak dijemput melebihi batas waktu rujukan. Temuan ini mengindikasikan lemahnya sistem koordinasi lintas lembaga pemerintah, terutama dalam implementasi teknis yang memerlukan ketepatan waktu dan kejelasan alur tanggung jawab.

Secara analitis, keberhasilan kerja sama antara Dinas Sosial dengan mitra swasta berakar pada pendekatan kolaboratif yang berbasis kepercayaan dan fleksibilitas komunikasi. Sebaliknya, kelemahan dalam kerja sama dengan Sentra Wirajaya mencerminkan absennya mekanisme koordinasi yang terstandar serta ketergantungan pada komunikasi informal yang tidak terdokumentasi. Kondisi ini dapat diinterpretasikan sebagai konsekuensi dari belum terbangunnya struktur komunikasi formal yang mengikat antarinstitusi pemerintah, sehingga efektivitas koordinasi cenderung bergantung pada relasi personal daripada sistem institusional.

Dengan demikian, indikator penguatan kerja sama pada Program RPTC menunjukkan implementasi yang kuat pada kemitraan pemerintah-swasta, namun masih lemah pada hubungan antarinstitusi pemerintah. Peningkatan kapasitas koordinasi formal, dokumentasi komunikasi, serta sistem rujukan berbasis waktu menjadi langkah penting untuk memperkuat fondasi kemitraan yang berorientasi pada keberlanjutan dan akuntabilitas layanan sosial di Kota Makassar.

### **Pemecahan Silo**

Pemecahan silo merupakan elemen fundamental dalam menciptakan kemitraan yang kolaboratif dan terintegrasi. Mazzei et al. (2018) menegaskan bahwa kegagalan memecah silo berpotensi menimbulkan fragmentasi koordinasi, ego sektoral, dan

lemahnya inovasi bersama. Dalam konteks Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) Kota Makassar, hasil penelitian menunjukkan adanya variasi dalam penerapan prinsip ini antar mitra.

Kepala UPT RPTC, Bapak "M", menegaskan bahwa hubungan antar mitra berjalan tanpa kendala berarti, sementara persoalan lebih banyak bersifat internal seperti pengalokasian anggaran. Ibu "NS" juga menyatakan komunikasi dengan mitra berlangsung baik karena adanya rasa saling membutuhkan. Hal serupa dikemukakan oleh pihak swasta, di mana Yayasan Sahabat Yatim dan YPKDS menilai Dinas Sosial sangat terbuka dan cepat tanggap dalam membantu kebutuhan klien.

Sebaliknya, Pekerja Sosial Sentra Wirajaya, Ibu "A", mengungkapkan masih adanya "ego sektoral" dalam koordinasi, di mana beberapa pegawai Dinas Sosial enggan merespons isu di luar tugas langsungnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi lintas lembaga telah terjalin, masih terdapat hambatan dalam membangun sinergi lintas fungsi secara menyeluruh.

Secara analitis, perbedaan persepsi antar mitra tersebut mengindikasikan bahwa pemecahan silo di RPTC baru efektif pada tataran hubungan dengan sektor non-pemerintah, sementara pada koordinasi antar instansi pemerintahan, ego struktural masih menjadi penghalang. Situasi ini mencerminkan pola birokrasi tradisional yang masih menempatkan pembagian fungsi secara hierarkis, bukan kolaboratif.

Dengan demikian, upaya Dinas Sosial Kota Makassar dalam memecah silo dapat dikategorikan cukup baik, namun belum merata di seluruh lini kemitraan. Diperlukan mekanisme koordinasi lintas sektor yang lebih adaptif dan berbasis kepercayaan institusional agar komunikasi dan tanggung jawab kolaboratif dapat berjalan efektif. Hal ini sejalan dengan konsep cross-sector collaboration yang menekankan pentingnya integrasi sumber daya dan perspektif dalam pelayanan sosial publik yang berkelanjutan.

Temuan ini menegaskan bahwa upaya pemecahan silo tidak cukup hanya mengandalkan komunikasi interpersonal, tetapi juga membutuhkan struktur koordinasi lintas fungsi yang adaptif dan mekanisme tanggung jawab kolektif. Dengan demikian, meskipun Dinas Sosial Kota Makassar telah menunjukkan kemajuan dalam membangun kolaborasi dengan mitra non-pemerintah, penerapan prinsip pemecahan silo belum diimplementasikan secara merata pada seluruh jejaring kemitraan. Hal ini menjadi tantangan penting bagi penguatan tata kelola kolaboratif dalam sistem kesejahteraan sosial yang lebih inklusif.

### **Fleksibilitas**

Fleksibilitas merupakan kemampuan lembaga kemitraan untuk menyesuaikan diri terhadap dinamika kebutuhan sosial dan situasi lapangan agar layanan tetap relevan dan efektif (Mazzei et al., 2018). Dalam konteks Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) Kota Makassar, hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip fleksibilitas telah diterapkan secara nyata dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan.

Kepala UPT RPTC, Bapak "M", menyatakan bahwa pengambilan keputusan tetap berpedoman pada SOP yang bersifat dinamis dan dapat disesuaikan dengan kondisi lapangan:

*"Kami mengacu pada SOP, tapi SOP itu dinamis, kami sesuaikan dengan kebutuhan agar tidak terbentur dengan kondisi di lapangan." (Wawancara, 2 Januari 2025).*

Hal ini dikuatkan oleh Bapak "S", pekerja sosial, yang menjelaskan bahwa asesmen dilakukan untuk menggali latar belakang dan kebutuhan klien guna menentukan penanganan yang tepat. Pendekatan ini menunjukkan adaptabilitas prosedural dalam merespons variasi kasus sosial.

Fleksibilitas juga tercermin dari peran mitra. Bapak "AS" dari YPKDS menyampaikan bahwa kebutuhan klien diidentifikasi langsung oleh pihak yayasan dan kemudian disampaikan kepada Dinas Sosial untuk dipenuhi, menandakan adanya kepercayaan dan pembagian peran yang responsif:

*"Kami lihat sesuai kebutuhannya, lalu di-list dan diberikan ke Dinas Sosial karena mereka percaya kami lebih tahu kebutuhan klien." (Wawancara, 16 Januari 2025).*

Hal senada disampaikan oleh Ibu "A" dari Sentra Wirajaya yang menyebutkan bahwa beberapa prosedur disesuaikan untuk menjawab kebutuhan klien, seperti memperpanjang masa rawat ketika klien belum dijemput.

Temuan tersebut diperkuat oleh pengalaman pengguna layanan, Ibu "M", seorang lansia terlantar, yang menyatakan bahwa staf RPTC sangat responsif terhadap kebutuhannya:

*"Kalau saya sakit mereka sigap panggilkan dokter, pernah juga dibawa ke rumah sakit." (Wawancara, 2 Januari 2025).*

Pernyataan ini menegaskan bahwa fleksibilitas tidak hanya hadir di tingkat kebijakan, tetapi juga terimplementasi dalam tindakan langsung terhadap penerima manfaat.

Secara analitis, fleksibilitas dalam pelaksanaan program RPTC muncul sebagai bentuk adaptasi institusional terhadap kompleksitas kebutuhan sosial yang bersifat individual. Penerapan asesmen mendalam memungkinkan layanan disesuaikan secara spesifik, sementara koordinasi dengan mitra berbasis kepercayaan memperkuat efektivitas respons. Namun, meskipun fleksibilitas berjalan baik, potensi ketergantungan pada respons personal petugas dan mitra masih menjadi tantangan bagi konsistensi layanan jangka panjang.

Dengan demikian, fleksibilitas dalam kemitraan RPTC Kota Makassar dapat dikategorikan tinggi karena berhasil menjaga keseimbangan antara kepatuhan prosedural dan adaptasi kontekstual. Hal ini menunjukkan kematangan kelembagaan dalam mengoperasionalkan prinsip kemitraan dinamis yang berorientasi pada kebutuhan klien.

#### 4. KESIMPULAN

Secara Empiris, penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan *Public Social Partnership* (PSP) pada Program Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC) Kota Makassar telah berlangsung secara kolaboratif dan responsif terhadap kebutuhan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Kemitraan lintas sektor antara pemerintah, lembaga sosial, dan masyarakat telah mencerminkan prinsip-prinsip kolaborasi publik–sosial melalui pembagian peran, pemanfaatan sumber daya bersama, serta komunikasi yang relatif terbuka antar aktor. Responsivitas pelayanan ditunjukkan melalui keterlibatan aktif pengguna layanan, fleksibilitas dalam asesmen dan penanganan kasus, serta pemanfaatan kanal partisipasi publik baik secara langsung maupun digital.

Namun demikian, efektivitas kemitraan tersebut masih sangat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan individual, khususnya peran Kepala UPT RPTC sebagai penggerak utama jejaring kolaborasi. Absennya formalisasi kemitraan dalam bentuk perjanjian tertulis menyebabkan koordinasi antar aktor belum terlembagakan secara kuat dan berkelanjutan, sehingga hubungan kerja masih bergantung pada relasi personal dan modal sosial yang ada. Selain itu, koordinasi antarinstansi pemerintah belum berjalan optimal akibat lemahnya mekanisme komunikasi formal dan dokumentasi rujukan yang baku. Dengan demikian, meskipun PSP pada Program RPTC telah berjalan efektif secara substantif, keberlanjutannya masih menghadapi tantangan pada aspek kelembagaan, koordinasi birokratis, dan sistem umpan balik internal.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi teoretis bahwa efektivitas *Public Social Partnership* dalam konteks pelayanan sosial tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aktor lintas sektor, tetapi juga oleh kualitas kepemimpinan kolaboratif dan modal sosial yang mengikat hubungan antar aktor. Hasil penelitian ini menguatkan perspektif tata kelola kolaboratif yang menempatkan kepercayaan, komunikasi, dan fleksibilitas sebagai prasyarat penting bagi terbangunnya kerja sama lintas sektor, sebagaimana ditekankan dalam literatur kolaborasi publik–sosial.

Di sisi lain, penelitian ini juga menunjukkan keterbatasan pendekatan kolaboratif yang terlalu bertumpu pada hubungan informal. Temuan mengenai lemahnya formalisasi kemitraan dan ketergantungan pada figur pimpinan memperkaya diskursus teoretis tentang pentingnya keseimbangan antara modal sosial dan desain kelembagaan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberlanjutan PSP memerlukan integrasi antara kepemimpinan adaptif, struktur kelembagaan yang jelas, dan mekanisme koordinasi formal agar kolaborasi tidak bersifat temporer atau personalistik.

#### Implikasi Kebijakan yang Operasional

Secara kebijakan, hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya penguatan kelembagaan *Public Social Partnership* dalam Program RPTC Kota Makassar melalui langkah-langkah yang bersifat operasional. Pertama, pemerintah daerah perlu mendorong formalisasi kemitraan lintas sektor melalui penyusunan Memorandum of Understanding (MoU) atau Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang mengatur peran,

tanggung jawab, dan mekanisme akuntabilitas antar aktor secara jelas. Langkah ini penting untuk mengurangi ketergantungan pada relasi personal dan menjamin keberlanjutan program dalam jangka panjang.

Kedua, diperlukan pengembangan mekanisme koordinasi antarinstansi pemerintah yang lebih terstruktur, termasuk standar komunikasi, sistem rujukan terpadu, dan dokumentasi pelayanan yang terintegrasi. Ketiga, penguatan sistem umpan balik internal perlu dilakukan agar aspirasi dan laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara lebih cepat, sistematis, dan transparan. Keempat, dalam aspek pembiayaan, pemerintah daerah perlu merancang strategi pendanaan kolaboratif yang lebih terintegrasi dengan mengombinasikan sumber dana pemerintah, mitra sosial, dan lembaga donor guna mengatasi keterbatasan fiskal daerah.

Terakhir, fleksibilitas yang selama ini menjadi kekuatan RPTC perlu dilembagakan melalui penyempurnaan SOP yang adaptif terhadap kebutuhan klien, sehingga praktik inovatif dan responsif tidak hanya bergantung pada inisiatif personal petugas, tetapi menjadi bagian dari sistem pelayanan sosial yang konsisten dan berkelanjutan.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui secara ilmiah. Pertama, keterbatasan utama terletak pada cakupan informan yang belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh aktor, terutama dari sisi penerima manfaat yang jumlahnya terbatas. Selain itu, keterbatasan waktu dan akses terhadap dokumen kelembagaan seperti MoU dan laporan keuangan membuat analisis terhadap aspek formalisasi dan pembiayaan belum dapat dilakukan secara menyeluruh. Kondisi transisional pasca-pandemi juga memengaruhi stabilitas pola kemitraan yang diamati selama proses penelitian.

Dari sisi metodologis, pendekatan kualitatif memberikan pemahaman mendalam terhadap dinamika kemitraan, namun hasilnya tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Potensi bias interpretatif juga mungkin muncul karena kedekatan peneliti dengan informan, meskipun telah diminimalkan melalui triangulasi dan verifikasi sumber. Kendati demikian, penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting dalam memahami praktik kemitraan sosial publik di tingkat daerah. Temuan yang dihasilkan dapat menjadi dasar pengembangan penelitian lanjutan dengan cakupan aktor dan periode observasi yang lebih luas..

### **REFERENSI**

- Alwi. (2022). *Governance dan Kebijakan Publik*. Makassar: Unhas Press.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Profil Kemiskinan di Indonesia Maret 2023*. Diakses pada 22 Oktober 2024. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2023/07/17/2016/profil-kemiskinan-di-indonesia-maret-2023.html>

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods*. California: SAGE Publications.
- Fandel, G., Giese, A., & Mohn, B. (2012). Measuring synergy effects of a public social private partnership (PSPP) project. *International Journal of Production Economics*, 140(2), 815-824. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2012.03.010>
- Handayani, M. Maruf, G. A. Am. (2019). Penanggulangan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Pembangunan Pemberdayaan Pemerintahan*, 4(1), 1-11. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JPDPP/article/download/844/531>
- Hutchinson, J. and Campbell, M. (1998) *Working in Partnership: Lessons from the Literature*, DfEE Research Report RR 63, London: Department for Education and Employment.
- LkJIP, (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Sosial Kota Makassar*.
- Mazzei, M., Calo, F., Roy, M., & Teasdale, S. (2018). *Strategic Public Social Partnership (PSP) Model in Scotland. People, Communities and Places*. Yunus Centre for Social Business and Health. Glasgow Caledonian University
- Miles, Matthew B. Huberman, A. Michael. & J. S (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. In USA: Sage Publications. 31-33.
- Nuriana, R. (2017). Pemberdayaan “ Pmks ” (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial ) Lansia Terlantar Di Uptd Griya Werdha Kota Surabaya. *Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga*, 1, 1-8.
- OECD. (1997). *Best Practice Guidelines for Contracting Out Government Services*. Puma Policy Brief, 2.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance?: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. In *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. <https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Peraturan Daerah (PERDA) 2008 Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembinaan Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis, dan Pengamen di Kota Makassar.
- Ramadhani, P. R. (2023). *Strategi Pemerintah Dalam Menanggulangi Kemiskinan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Jambi*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- SPPIN.menpan.go.id (2022). *Layanan UPT Rumah Perlindungan dan Trauma Center (RPTC)*. <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8256897/pemerintah-kota-makassar/layanan-upt-rumah-perlindungan-dan-trauma-center-rptc>. Diakses pada 17 Januari 2025.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Zaahirah, Nur Fauziah. (2024). *Public Social Partnership dalam Program Perlindungan Kekerasan Perempuan dan Anak pada Shelter Rumah Aman Pattingalloan Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.