

## TUGAS-TUGAS DAN FUNGSI MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL

1. Manajer pelayanan social secara rutin dihadapkan pada dilemma moral yang mempersyaratkan pembuatan keputusan yang dapat dipertanggung jawabkan secara moral.

Manajer, walaupun telah memiliki pedoman yang telah ditetapkan oleh kebijakan public dan ideology kelembagaan namun menghadapi sejumlah besar pilihan-pilihan moral yang sulit. Kesulitan-kesulitan yang dihadapi kebanyakan pada tingkatan makro pembuatan keputusan.(misalnya: apakah sumber-sumber organisasi dipusatkan pada penduduk yang lemah dan sangat membutuhkan, ataukah pada penduduk yang kurang membutuhkan tapi lebih potensial untuk di rehabilitasi), disamping itu juga, pembuatan keputusan pada tingkatan program dan pelayanan. (misalnya: apakah mencabut hak pengasuhan orang tua terhadap anaknya ataukah mengembalikan orang dengan kecacatan kepada keluarganya ataukah mengirimkan ke panti social). Manajer HSO secara langsung atau tidak langsung bertugas untuk membuat pilihan tersebut atau mempertahankan pilihan yang sudah dibuat oleh stafnya. Alasan-alasan seperti ini menyebabkan etika dan nilai-nilai selalu berpengaruh dalam pembuatan keputusan.

Keputusan administrative dalam kesejahteraan social dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dikehendaki oleh badan-badan social terkait yang penting. Badan-badan social tersebut seringkali mengakibatkan dilemma etis dimana dua atau lebih nilai-nilai yang setaraf dan lebih penting diperselisihkan. Lebih lanjut, pemecahannya seringkali lebih bersifat pertukaran, yaitu mengorbankan atau membelakangkan satu nilai untuk memperoleh yang lain. Pada lingkungan keputusan seperti ini, manajer dituntut untuk membuat pilihan-pilihan yang masuk akal yang didasarkan pada criteria etis yang jelas. Sesuatu yang sangat penting dilakukan oleh manajer adalah meneladankan (menjadikan dirinya sebagai teladan) alasan-alasan etis dan ketulusan hati bagi seluruh organisasi, dengan demikian menciptakan iklim yang normative bagi pembuatan keputusan disetiap tingkat kedudukan. Hal ini sangat penting, karena HSO bekerja dengan ruang lingkup transaksi yang sangat luas yaitu dengan penerima manfaat, mitra kerja dan pendukung; sukses jangka panjang, dalam banyak hal sangat tergantung pada tumbuhnya perasaan kejujuran dan kepercayaan timbal balik.