



Peranan Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Miskin

Muhammad Fikri Fadhilah^{1*}, Deden Sumpena¹, Aliyudin¹

¹Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : fikri.fadhilah021@mail.com

ABSTRAK

Kemiskinan menjadi masalah yang serius di Indonesia. Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk menurunkan angka kemiskinan. Namun pada kenyataan masih terjadi ketimpangan karena program yang tidak tepat sasaran. Maka dibentuklah lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial untuk memudahkan masyarakat miskin menjangkau pelayanan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program, upaya dan hambatan, serta hasil pelaksanaan program dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan program Puskesmas diantaranya, penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat seperti Bansos, BPNT, dan Bantuan Rawan Pangan. Adapun hambatannya masih ada masyarakat yang berhak mendapat bantuan namun tidak terdata dan masyarakat yang tidak lengkap berkas administrasi dalam melaksanakan pengaduan. Upaya puskesmas diantaranya, memverifikasi data masyarakat dengan turun langsung ke lapangan. Hasil dari program Puskesmas yaitu adanya tempat pelayanan sosial dan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesejahteraan sosial dan hak sosial yang mereka miliki.

Kata Kunci : Cibiru Wetan; Masyarakat Miskin Pusat; Kesejahteraan Sosial

ABSTRACT

Poverty is a serious problem in Indonesia. Various efforts have been made by the government to reduce poverty. However, in reality there is still inequality due to programs that are not on target. So the Social Welfare Center was formed to make it easier for the poor to reach social services. This study aims to determine the program, efforts and obstacles, as well as the results of program implementation in services and complaints of the poor in Cibiru Wetan Village. This research is a qualitative research using descriptive method. The results showed that the Puskesmas program activities included distributing social assistance to the community such as Social Assistance,

BPNT, and Food Insecurity Assistance. The obstacles are that there are still people who are entitled to assistance but are not recorded and people who do not have complete administrative documents in carrying out complaints. The efforts of the Puskesmas include verifying community data by going directly to the field. The results of the Puskesmas program are social service centers and increasing public awareness about the importance of social welfare and social rights that they have.

Keywords : *Cibiru Wetan; Central Poor Society; Social welfare*

PENDAHULUAN

Kemiskinan di Indonesia masih menjadi persoalan yang serius yang harus diatasi secara bersama-sama. Walaupun Indonesia memiliki banyak potensi dan kekayaan sumber daya alam di berbagai sektor, termasuk di darat, laut, dan udara, namun kenyataannya kemiskinan masih menjadi permasalahan yang utama dan belum berhasil sepenuhnya diatasi. Kemiskinan mencerminkan situasi di mana individu atau kelompok orang menghadapi keterbatasan dalam aspek sosial, ekonomi, dan budaya. Mereka hidup dalam keadaan yang tidak memadai dan tidak sejahtera.

Jumlah penduduk miskin Kabupaten Bandung pada September tahun 2022 (BPS, 2022) sebanyak 258,61 ribu atau 6,80 %. Angka presentasi kemiskinan ini lebih menurun dari tahun 2021 dan 2020 yakni sebanyak 7,15 % dan 6,91%. Data kemiskinan ini tersebar juga diberbagai wilayah Kabupaten Bandung, termasuk Desa Cibiru Wetan Kabupaten Bandung.

Upaya penanggulangan kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat melalui program-program yang ditetapkan telah berhasil mengurangi persentase penduduk miskin, tetapi masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Program-program tersebut belum sepenuhnya terkordinasi dengan baik, belum tepat sasaran, dan masih ada ketimpangan dalam implementasinya. Oleh karena itu, sesuai dengan UU No. 11 Tahun 2009 yang menegaskan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial harus dilakukan secara terarah, terpadu, dan berkelanjutan oleh pemerintah, pemerintahan daerah, dan masyarakat, melalui pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Salah satu bentuk dari implementasi undang-undang tersebut adalah dengan meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan sosial serta memperluas jangkauan program-program penanggulangan kemiskinan bagi penduduk miskin.

Realitasnya, sebagian masyarakat sering menghadapi hambatan dalam memiliki jaminan sosial dan kesehatan karena biaya administrasi yang tinggi dan kesulitan akses ke layanan sosial bagi masyarakat miskin. Kendala utama dalam penyediaan layanan tersebut disebabkan oleh faktor keuangan. Faktor penyebab lainnya adalah seringkalinya masyarakat ketertinggalan tentang informasi. Dari banyaknya masyarakat miskin dan rentan miskin serta PMKS yang mendapatkan

hambatan masalah seperti telah disebutkan sebelumnya sehingga perlu diatasi dengan mengoptimalkan dan mengupayakan agar program bantuan pemerintah bisa lebih tepat sasaran dan memberdayakan mereka agar lebih kreatif dan produktif demi meningkatkan kesejahteraannya.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang sistem layanan dan rujukan terpadu untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu. Terdapat sebuah sistem layanan yang disebut Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah sistem yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin serta orang tidak mampu, serta memberikan rujukan kepada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di tingkat pusat dan daerah). SLRT sendiri merupakan sebuah lembaga yang didirikan oleh pemerintah daerah, melalui Dinas Sosial atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya, dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat miskin dan rentan miskin dalam mengakses layanan perlindungan sosial dan program penanggulangan kemiskinan yang dikelola oleh pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, desa, maupun sektor swasta. Selanjutnya, SLRT akan dibentuk dalam bentuk pusat pelayanan sosial di tingkat kelurahan atau desa.

Pemerintah memiliki fokus yang kuat pada peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial bagi masyarakat miskin. Melalui lembaga Puskesmas, masyarakat dalam kondisi miskin, rentan miskin, dan PMKS dapat mengajukan pengaduan dan mengakses berbagai program perlindungan sosial nasional. Beberapa program tersebut mencakup Program Bantuan Beras untuk penduduk berpenghasilan rendah (Raskin), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Indonesia Sehat (KIS), dan Program Rumah Tidak Layak Huni (RUTILAHU). (Pedoman Pembentukan SLRT Kementrian RI 2017).

Adanya Puskesmas ini merubah pelayanan yang awalnya rumit, dan lama, menjadi cepat dan mudah menggunakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT). Melalui Puskesmas inilah yang menjadikan masyarakat tidak harus lagi datang ke kantor kecamatan maupun dinas terkait, cukup dengan di urus di kantor Desa dan ada tempat bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan atas tidak tepat sasaran program bantuan dari pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dalam penyediaan layanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang gratis, praktis, transparan, mudah diakses, cepat, serta mendapatkan dukungan dan apresiasi dari masyarakat. Dengan demikian, tujuan tersebut adalah agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan efisien dan tanpa kesulitan birokrasi yang merugikan masyarakat. (Wawancara Bapak Asep, Ketua RW 03 Desa Cibiru Wetan, 09 November 2022)

Peningkatan kesejahteraan masyarakat Desa Cibiru Wetan didukung oleh adanya lembaga Puskesmas yang memfasilitasi masyarakat dalam mengajukan pengaduan mengenai hak dan program bantuan untuk meningkatkan

kesejahteraan sosial mereka, seperti kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan dasar lainnya. Dengan adanya Puskesmas, data masyarakat yang berhak mendapatkan bantuan dapat diselaraskan dan divalidasi, serta membantu memastikan bahwa bantuan dari pemerintah tepat sasaran bagi mereka yang benar-benar berhak mendapatkan bantuan sosial.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Maratus Sholekah tahun 2019 yang berjudul “Pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial Pada Masyarakat Desa Dawuhan Mangli, Kecamatan Sukowono, Kabupaten Jember”. Skripsi tersebut membahas tentang pelayanan pada masyarakat tentang program Kartu Indonesia Sehat (KIS), dalam hal ini urgensi pelaksanaan pelayanan pada program Kartu Indonesia Sehat (KIS) dapat melindungi dan memberikan jaminan dari masalah-masalah kesehatan yang dihadapi masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariska Suriyanti tahun 2021 yang berjudul “Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan Fakir Miskin di Kota Makassar”. Dalam skripsi tersebut dijelaskan bahwa setidaknya ada 3 hal penting dalam penelitian tersebut yaitu tentang Peran Pemerintah sebagai Regulator, Peran Pemerintah sebagai Dinamisor, Peran Pemerintah sebagai Fasilitator.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dan saat ini terletak pada fokus penelitian. Fokus penelitian terdahulu membahas tentang Kartu Indonesia Sehat dan tempat penelitian berada di Dinas Sosial. Sedangkan penelitian ini bertujuan mengetahui peran Pusat Kesejahteraan Sosial dalam pelaksanaan program pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin.

Penelitian ini berlokasi di Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung, dengan alasan *pertama*, lokasi ini merupakan tempat penulis melakukan Praktik Profesi Mahasiswa. *Kedua*, tersedianya sumber data yang memadai.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mempunyai fokus penelitian sebagai berikut. *Pertama*, bagaimana pelaksanaan program Puskesmas dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan?, *kedua*, bagaimana hambatan dan upaya Puskesmas dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan?, *ketiga*, bagaimana hasil pelaksanaan program Puskesmas dalam pelayanan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan?.

Penelitian ini memakai metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dikumpulkan merupakan data empiris di lapangan dengan mendeskripsikan mengenai Peran Pusat Kesejahteraan Sosial dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai pelaksanaan program, hambatan dan upaya dan hasil dari program

Puskesmas dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin.

LANDASAN TEORITIS

Teori yang digunakan landasan dalam penelitian ini adalah teori Peranan. Menurut Nye dalam buku Andarmoyo (2012:20) mengemukakan bahwa peran merupakan beberapa set perilaku yang memiliki sifat kurang lebih homogen, secara normatif peran didefinisikan dan diharapkan mampu memegang posisi tertentu (seorang okupan) dalam keadaan tertentu. Pada dasarnya peran di harapkan mampu menjelaskan tindakan yang harus dilakukan oleh individu dalam situasi tertentu guna memenuhi harapan mereka sendiri atau harapan orang lain yang terkait dengan peran tersebut.

Peran adalah aktivitas yang dinamis yang melibatkan tindakan atau perilaku seseorang dalam menjalankan hak-hak dan kewajiban sesuai dengan posisi dan kedudukannya. Ketika seseorang memainkan peran tersebut dengan baik, diharapkan bahwa apa yang dilakukan sesuai dengan harapan dari lingkungan sekitarnya. Peran memiliki makna sebagai perilaku yang diharapkan dari individu yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Oleh karena itu, peran memiliki kaitan yang erat dengan status dan kedudukan, karena melibatkan aspek-aspek dinamis dari status dan kedudukan, seperti pelaksanaan hak-hak dan kewajiban.

Menurut Poerwadarminta, peranan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dalam suatu kejadian (Poerwadarminta, 1995:751). Berdasarkan pandangan tersebut, peranan mencakup tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu kejadian. Peranan melibatkan kumpulan perilaku yang diharapkan dan dimiliki oleh individu atau orang yang memiliki posisi dalam masyarakat. Kedudukan dan peranan saling terkait dan tidak dapat dipisahkan dalam konteks pengetahuan.

Puskesmas merupakan suatu program dari kementerian sosial dan juga sebagai kepanjangan tangan dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang didirikan untuk berfokus pada penanganan masalah kesejahteraan sosial serta melayani pengaduan-pengaduan tentang kebutuhan hak-hak dasar masyarakat miskin. Puskesmas "Sahate" merupakan lembaga yang dibentuk dan dilaksanakan oleh Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cileunyi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat miskin atau rentan miskin mendapat perlindungan sosial dan memudahkan untuk melakukan pengaduan serta untuk menanggulangi kemiskinan di wilayah Desa Cibiru Wetan untuk menjangkau berbagai program tentang perlindungan dan penanggulangan kemiskinan yang dikelola oleh Pemerintahan Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota, Pemerintahan Desa/kelurahan. Puskesmas yang dilaksanakan di wilayah Desa Cibiru Wetan diharapkan memberikan dampak yang baik bagi keberlangsungan kehidupan masyarakat.

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang melibatkan interaksi secara langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. (Poltak, 2008:5) Pelayanan sebagai suatu rangkaian dari sebuah proses interaksi yang dimana dalam pelaksanaannya, tahapan harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga dalam pelaksanaannya bisa lebih tertib, terukur dan terarah serta tercapainya kepuasan dari pelanggan itu sendiri

Pelayanan sosial merupakan kegiatan yang secara praktis disusun untuk mengatasi masalah, memenuhi kebutuhan, atau meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Layanan sosial dapat ditargetkan kepada individu, keluarga, kelompok dalam komunitas, atau masyarakat secara keseluruhan. Tujuan dari pelayanan sosial ini adalah memberikan bantuan dan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi oleh masyarakat. (Adi, 2013:107)

Adapun menurut Suharto, pelayanan sosial adalah tindakan dan upaya untuk mengatasi masalah sosial. (Suharto, 2011:13) Pelayanan sosial mencakup serangkaian program dan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada individu atau kelompok yang mengalami kesulitan dan hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Jika situasi tersebut tidak ditangani, dapat menyebabkan masalah sosial seperti kejahatan, kemiskinan, dan pengabaian.

Tujuan utama dari pelayanan sosial adalah membantu individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan agar dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka. Melalui kegiatan ini, diharapkan masyarakat dapat mengatasi masalah kehidupan mereka dengan bekerja sama dan memanfaatkan sumber daya yang ada di lingkungan mereka untuk meningkatkan kondisi hidup mereka.

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan berbagai bentuknya, baik melalui tulisan, lisan, maupun bahasa tubuh, yang disampaikan oleh penerima layanan sebagai respons terhadap kebijakan yang tidak tepat atau tindakan yang kurang memadai yang dilakukan oleh lembaga penyedia pelayanan atau stafnya. (Simanjuntak, 2008:7). Pengaduan masyarakat adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh sejumlah masyarakat atas ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan ataupun suatu upaya yang dilakukan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang layak atau kebijakan yang tepat sasaran dari pemerintah.

Masyarakat merupakan hasil dari penggabungan atau gabungan berbagai keluarga. Masyarakat dimulai dengan interaksi antara individu-individu, yang kemudian berkembang menjadi kelompok yang lebih besar, yaitu sekelompok orang yang dikenal sebagai masyarakat. (Khairuddin, 2002:10). Kemiskinan memiliki asal-usul dari kata "miskin" yang menggambarkan keadaan ketiadaan kekayaan materi dan kekurangan dalam segala aspek. Menurut Departemen Sosial

Peranan Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Miskin dan Biro Pusat Statistik, kemiskinan didefinisikan sebagai keadaan di mana seseorang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar minimum yang diperlukan untuk menjalani kehidupan yang layak. (BPS dan Depsos, 2002:3).

Masyarakat miskin adalah masyarakat yang menghadapi kemiskinan dan mengalami keterbatasan dalam mengakses fasilitas dan sarana dasar yang memadai dalam lingkungan mereka. Mereka tinggal di perumahan dan pemukiman yang kualitasnya jauh di bawah standar yang layak, serta menghadapi ketidakstabilan dalam mata pencaharian. Keadaan ini melibatkan berbagai aspek, termasuk politik, sosial, lingkungan, ekonomi, dan kepemilikan aset. (P2KP, Pedoman Umum, 2004:1).

Keadaan masyarakat yang mengalami kemiskinan dapat dikenali melalui berbagai kekurangan yang sering terjadi, seperti keterbatasan dalam akses terhadap makanan, pakaian, perumahan layak, dan air minum. Kondisi-kondisi ini secara signifikan mempengaruhi kualitas hidup mereka. Kemiskinan juga sering berarti kurangnya akses terhadap pendidikan dan peluang kerja yang dapat membantu mengatasi masalah kemiskinan serta mencapai pengakuan yang sepatutnya sebagai warga negara yang layak. (Perpres No. 7 Tahun 2005 tentang RPJMN).

Kemiskinan menurut persepsi Islam diakibatkan karena kegagalan kaum Muslim itu sendiri dalam menerapkan ekonomi syariah, karena menggunakan keuntungan ekstra yang berkaitan dengan pembagian sumber penghasilan. (Setiawan, 2017:90). Adapun ayat Al-Quran yang menjelaskan tentang kemiskinan yaitu Q.S Al Isra: 26

وَاتِذَا الْفُرْجَى حَقَّهُ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا

Artinya: Dan berikanlah haknya kepada kerabat dekat, juga kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan; dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros.

Inti dari ayat tersebut adalah pentingnya saling berbagi di antara sesama manusia, karena setiap individu memiliki hak-haknya sendiri. Selain itu, kita juga diminta untuk tidak memboroskan harta kita pada hal-hal yang tidak baik, karena di dalam harta kita terdapat hak-hak orang lain yang harus dipenuhi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di lembaga Puskesmas Desa Cibiru Wetan yang berperan dalam pelaksanaan program pelayanan pengaduan masyarakat miskin. Adanya Puskesmas ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam menjangkau perlindungan layanan sosial. Adapun sasaran dari didirikannya Puskesmas ini adalah individu yang termasuk dalam kategori masyarakat miskin dan rentan miskin, baik

yang tercatat maupun tidak tercatat dalam Basis Data Terpadu yang disusun oleh PBDDT, penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang berada di desa/kelurahan tersebut, individu masyarakat lainnya yang membutuhkan pelayanan dalam hal perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Pusat Kesejahteraan Sosial Desa Cibiru Wetan ini di beri nama Puskesmas “*Sabate*” yang di didirikan tanggal 28 Oktober 2019. Pusat Kesejahteraan Sosial, disingkat sebagai Puskesmas. Puskesmas juga merupakan salah satu program yang dibentuk oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia dengan tujuan untuk menyelaraskan data penduduk yang berhak menerima bantuan pemerintah atau mengalami masalah kesejahteraan sosial. Puskesmas juga membantu pemerintah dalam menentukan sasaran penerimaan bantuan yang tepat dan memastikan bahwa bantuan sosial diberikan kepada mereka yang benar-benar memenuhi syarat.

Hasil penelitian ini ialah menemukan beberapa pokok bahasan, antara lain: Pelaksanaan program Puskesmas dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan, mengetahui hambatan dan upaya Puskesmas dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan, dan Hasil pelaksanaan program Puskesmas dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan.

Pelaksanaan Program Puskesmas dalam Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat Miskin

Program puskesmas di Desa Cibiru Wetan ini lebih mengacu kepada program yang dilakukan Pemerintahan Kabupaten yaitu tentang pelayanan dasar untuk mengentaskan Kemiskinan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ipah Syarifah sebagai Ketua Puskesmas:

Kalau untuk program mungkin kita mengacu dari program kabupaten yaitu tentang pelayanan dasar untuk mengentaskan kemiskinan, nah disini kita adanya dengan memfasilitasi masyarakat miskin yang tidak menerima bantuan ataupun yang menerima bantuan, nah dengan yang tidak menerima bantuan kita ada pengajuan DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) sebagai data dasar untuk masyarakat yang benar-benar membutuhkan tetapi dia belum menerima bantuan. Nah untuk yang pelayanan yang sudah mendapatkan bantuan yaitu kita melaksanakan program hanya menyalurkan bantuan-bantuan pemerintah ke masyarakat tersebut. (Wawancara bersama Ketua Puskesmas Ibu Ipah Syarifah pada tanggal 21 Maret 2023).

Adapun bantuan-bantuan dari pemerintah tersebut sebagaimana hasil wawancara ialah:

Kalau untuk yang kemaren-kemaren kita ada ya bantuan untuk covid ya,

baik yang dari pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten, selain bantuan covid itu juga ada bantuan dari BPNT, PKH, dan BLT, serta ada juga bantuan-bantuan dari bantuan rawan pangan. Nah bantuan rawan pangan itu adalah bantuan bagi warga yang tidak mendapat bantuan dari pemerintah nah kita dari pemerintahan desa mengadakan bantuan rawan pangan juga terus misalnya ada juga buat bantuan-bantuan yang selain itu bantuan ke rumah sakit, terus bantuan ke sekolah kaya pembuatan SKTM-SKTM gitu. (Wawancara bersama Ketua Puskesmas Ibu Ipah Syaripah pada tanggal 21 Maret 2023)

Pertama, Bantuan covid 19, adalah bantuan yang diberikan oleh pemerintah bagi masyarakat yang terdampak pandemic covid 19. Bantuan ini juga diberikan dalam bentuk tunai maupun non tunai. Diberikanya bantuan Covid 19 ini juga tiada lain adalah karena dampak dari virus yang menyebar ke seluruh pelosok Indonesia sehingga banyak dari para pekerja yang terkena PHK dan banyak juga masyarakat yang miskin menjadi semakin susah dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu pemerintah melalui desa dengan lembaga Puskesmasnya mendata seluruh masyarakat yang ada di wilayah desa yang terdampak oleh pandemic covid 19 untuk kemudian dapat diberikan bantuan melalui Puskesmas atau bisa di sebut dengan KPM (Keluarga Penerima Manfaat).

Kedua, Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), juga dikenal sebagai BPNT, merupakan bentuk bantuan sosial pangan yang diberikan secara bulanan oleh pemerintah kepada masyarakat kurang mampu atau Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Bantuan ini disampaikan melalui sistem elektronik yang digunakan untuk pembelian bahan pangan di pedagang atau e-warung yang bekerja sama dengan bank penyalur. BPNT bertujuan untuk meringankan beban pengeluaran KPM dengan memenuhi sebagian kebutuhan pangan mereka dan memberikan asupan gizi yang seimbang. Selain itu, BPNT juga mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs) dengan harapan bahwa pemberian bantuan pangan secara non tunai dalam jangka panjang akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan dan kemampuan ekonomi penerima manfaat

Ketiga, Program Keluarga Harapan atau yang di singkat PKH adalah sebuah inisiatif bantuan sosial yang ditujukan kepada keluarga-keluarga miskin. Program ini dijalankan oleh Kementerian Sosial (Kemensos) dengan tujuan membantu mengurangi tingkat kemiskinan. PKH juga merupakan program inisiatif Kementerian Sosial yang bertujuan untuk memberikan solusi kepada keluarga miskin dengan memberikan akses dan manfaat berupa layanan sosial dasar seperti kesehatan, pendidikan, pangan, gizi, perawatan, dan pendampingan. PKH memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama di bidang pendidikan dan kesehatan, pada kelompok keluarga miskin.

Keempat, Bantuan pangan adalah bantuan yang diberikan pada suatu kondisi masyarakat yang mengalami ketidakcukupan pangan pada suatu daerah dan pada suatu waktu tertentu untuk memenuhi standar kebutuhan fisiologi bagi pertumbuhan dan kesehatan masyarakat. Bantuan ini diberikan langsung oleh Desa melalui Puskesmas.

Kelima, BLT atau Bantuan Langsung Tunai adalah program pemerintah yang memberikan bantuan kepada masyarakat miskin dalam bentuk uang tunai atau bantuan lainnya. Program ini dapat bersifat bersyarat, yaitu dengan persyaratan tertentu, atau tidak bersyarat, yaitu tanpa persyaratan khusus. Program BLT pertama kali diperkenalkan oleh Brasil dan diikuti oleh negara-negara lainnya. Besaran dana yang dialokasikan dan mekanisme pelaksanaan program BLT dapat bervariasi tergantung pada kebijakan pemerintah setiap negara.

Puskesmas berperan dalam hal pelayanan tentang kemiskinan dan pengaduan untuk masyarakat miskin dan puskesmas juga turun terjun langsung kepada masyarakat untuk melihat dan memvalidasi setiap masyarakat miskin yang membutuhkan. Puskesmas juga menerima setiap pengaduan yang diharapkan dari masyarakat yang tidak menerima terkait bantuan-bantuan sosial yang diberikan. Peran yang dilakukan lembaga Puskesmas tersebut sangat relevan dengan teori peran yang diungkapkan oleh Nye dalam buku Andarmoyo (2012:20) mengemukakan secara normatif peran didefinisikan dan diharapkan mampu memegang posisi tertentu (seorang okupan) dalam keadaan tertentu.

Menurut Poerwadarminta, peranan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dalam suatu kejadian (Poerwadarminta, 1995:751). Berdasarkan pandangan tersebut, peranan mencakup tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu kejadian. Peranan melibatkan kumpulan perilaku yang diharapkan dan dimiliki oleh individu atau orang yang memiliki posisi dalam masyarakat. Kedudukan dan peranan saling terkait dan tidak dapat dipisahkan dalam konteks pengetahuan.

Kehadiran Puskesmas di tingkat desa/kelurahan memiliki peran sentral dalam meningkatkan pelayanan sosial dan menjadi pusat kegiatan masyarakat. Salah satu fokus utama puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan dan pengaduan yang responsif dan efektif kepada masyarakat, dengan tujuan untuk memberikan manfaat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di tingkat pemerintahan desa.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. (Poltak, 2008:5) Pelayanan sebagai suatu rangkaian dari sebuah proses interaksi yang dimana dalam pelaksanaannya, tahapan harus

mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga dalam pelaksanaannya bisa lebih tertib, teratur dan terarah serta tercapainya kepuasan dari pelanggan itu sendiri.

Secara garis besar, pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis utama, yakni: a) Pelayanan fisik merupakan layanan yang dilakukan secara langsung oleh individu sebagai manusia; b) Pelayanan administratif adalah layanan yang diberikan oleh orang lain yang merupakan anggota suatu organisasi. (Moenir, 1992:15). Pada umumnya, pelayanan sosial mencakup segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan sosial. Namun, dalam konteks yang lebih khusus, pelayanan sosial merujuk pada pelayanan yang ditujukan kepada kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan atau berada dalam kondisi kurang menguntungkan. (Dwi Heru Sukoco, 1991:3)

Beberapa tujuan dalam pelayanan sosial, diantaranya sebagai berikut: a) Pelayanan sosial bertujuan untuk mendukung individu dalam mencapai tujuan dan memanfaatkan pelayanan yang tersedia. b) Pelayanan sosial juga mencakup usaha bantuan dan pemulihan, termasuk terapi, perlindungan, dan perawatan. c) Selain itu, pelayanan sosial juga mencakup pengembangan, yang meliputi sosialisasi dan pengembangan diri. (Suharto, 2009:12)

Tujuan utama diatas yang harus dicapai dalam pelayanan sosial adalah mencapai tingkat keberhasilan yang diinginkan. Selain itu, pelayanan sosial memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum masyarakat melalui bantuan, pengembangan, dan akses terhadap layanan sosial. Upaya ini melibatkan pendampingan sosial individu di dalam masyarakat untuk mencapai kemandirian, sehingga mereka dapat berperan secara efektif dalam lingkungan sosial. Secara singkat, pelayanan sosial bertujuan untuk memfasilitasi pencapaian tingkat optimal dalam keberfungsian sosial individu.

Hambatan dan Upaya Puskesmas dalam Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat Miskin

Dalam setiap pelaksanaan kegiatan program yang dilaksanakan oleh lembaga pasti ada yang namanya hambatan dan upaya agar nantinya dalam setiap hambatan yang dihadapi dan usaha yang dilakukan menjadikan lembaga tersebut menjadi lembaga yang lebih baik. Dari segi bahasa, kata hambatan berasal dari kata hambat. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata hambatan diartikan sebagai halangan; rintangan. (KBBI, 2002:385) Hambatan lebih cenderung pada hal negatif karena dapat menimbulkan ketergangguan pada kegiatan yang dilaksanakan. Sedangkan Menurut Wahyu Baskoro (2005: 902) Upaya adalah usaha atau syarat untuk menyampaikan sesuatu atau maksud (akal, ikhtiar). Menurut Torsina (1987: 4) Upaya adalah kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Maka dapat

disimpulkan bahwa upaya adalah suatu tindakan untuk menyelesaikan masalah. Adapun hambatan yang dihadapi oleh lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Susilawati selaku Sekretaris Puskesmas sebagai berikut:

Hambatannya yang tadi yah, karena si bapak sebagai itu jadi kalau hambatan itu berkas-berkas yang tidak komplit, terus mereka mau mengajukan padahal dia memang benar-benar bantuan tapi ternyata administrasi kependudukan belum komplit, kaya belum dikasih surat pindah terus bandel gitu, dia benar-benar jadi sasaran tapi tetap bandel. Jadi menyepelkan dengan administrasi kependudukan itu mungkin hambatannya sih. (Wawancara bersama Sekretaris Puskesmas Ibu Susilawati pada tanggal 27 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa hambatan yang dialami oleh Puskesmas dalam pelaksanaan programnya adalah karena kendala dari masyarakatnya itu sendiri yang tidak komplit dalam penyerahan berkas ajuan. Selain itu hambatan yang dialami oleh Puskesmas dalam melaksanakan pelayanan untuk masyarakat miskin adalah masih banyaknya masyarakat yang bandel yang ingin mendapatkan bantuan akan tetapi mereka masih terkendala dalam berkas administrasi seperti halnya masyarakat pindahan yang belum menyerahkan surat pindah. Meskipun mereka benar-benar menjadi sasaran dalam penyaluran program yang dilakukan Puskesmas akan tetapi terhambat karena administrasi kependudukannya yang belum selesai. Sehingga hal tersebut menjadi kendala utama Puskesmas dalam melaksanakan programnya.

Dalam memberikan pelayanan tentunya Puskesmas juga memiliki berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seperti halnya yang diungkapkan oleh Susilawati selaku sekretaris Puskesmas:

Sebagai lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat miskin, tentunya memiliki beberapa upaya dalam meningkatkan pelayanan dan pengaduan kepada masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan, seperti halnya peningkatan kualitas pelayanan, baik dari tenaga atau kader dari Puskesmas itu sendiri, lalu kita verifikasi kelapangan, apakah ada warga yang benar-benar membutuhkan itu belum tercover atau apa gitu. Kita kelapangan langsung, jadi mencari kalau pun ada yang misalnya dia benar-benar tidak mendapatkan bantuan kita akan langsung ke lapangan mencari itu ke RT/RW atau ke kader masing-masing. Dan juga kalau yang tidak tercatat disini kan otomatis yang menerima bantuan itu yang pasti yang tercatat yang ada di dalam data disini, nah kita memberikan solusi dengan mengajukan bantuan ke pemerintahan desa dengan anggaran-anggaran yang ada dari ADPD atau dari Desa, kita ada yang tadi rawan pangan sama BLT Desa kita

Peranan Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Miskin
ada itu. (Wawancara bersama Sekretaris Puskesmas Ibu Susilawati pada
tanggal 27 Maret 2023)

Sebagai lembaga yang menyalurkan berbagai macam program-program bantuan baik itu dari program bantuan Pemerintah Pusat ataupun Daerah serta baik itu bantuan program yang menggunakan alokasi dana dari anggaran Pemerintahan Desa. Puskesmas kerap kali mendapatkan pengaduan-pengaduan dari masyarakat yang tidak menerima bantuan terkait bantuan yang disalurkan. Hal tersebut merupakan bentuk ketidakpuasan dari masyarakat karena mereka tidak mendapatkan bantuan. Sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Simanjuntak (2008: 7) Pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya, baik secara tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh), sebagai suatu respon dari penerima layanan tentang ketidak tepatan suatu kebijakan atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh penerima layanan tersebut. Teori tersebut relevan dengan aduan yang dilakukan oleh masyarakat terkait kebijakan penyaluran bantuan yang dilakukan oleh Pusat Kesejahteraan Sosial Desa Cibiru Wetan.

Pengaduan masyarakat merupakan mekanisme yang digunakan oleh masyarakat untuk mengungkapkan keluhan terkait dengan pelayanan yang tidak memenuhi standar kepada pemerintah. Proses penanganan pengaduan masyarakat meliputi tahap penerimaan, pencatatan, tindak lanjut, penyaluran, pemantauan, dan pelaporan. (Solong dan Yadi. 2021:187)

Masyarakat memiliki berbagai opsi untuk menyampaikan pengaduan. Menurut Best & Sigh dalam buku Suryadi (2010:293), ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengadukan keluhan, antara lain: a) Secara langsung, Pengaduan langsung adalah ketika pelanggan atau publik menyampaikan keluhan secara langsung saat berinteraksi dengan layanan dan merasakan ketidakpuasan. Dalam metode ini, keluhan dapat diterima secara langsung oleh pihak berwenang dan dapat segera diperbaiki dan diselesaikan; b). Melalui media masa, Pengaduan ini dilakukan dengan menggunakan media sebagai alat untuk menyampaikan bentuk ketidakpuasan.

Sebagaimana data dilapangan bahwasanya setiap pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat terkait usulan penerima bantuan diterima semuanya oleh Puskesmas, yang nantinya data usulan tersebut di usulkan secara langsung oleh Puskesmas kepada lembaga pemerintahan yang mempunyai program tersebut, seperti halnya kepada Dinas Sosial. Namun sesuai data wawancara yang didapatkan bahwa setiap pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat seringkali adanya hambatan terkait berkas administrasi usulan data pengajuan dan masih adanya masyarakat yang nakal seperti halnya ingin mendapatkan bantuan dan masuk kriteria untuk mendapatkan bantuan tetapi admistasi kependudukan belum lengkap, seperti halnya belum ada surat pindah dari desa sebelumnya, sehingga hal

tersebut belum tercatat sebagai penduduk Desa Cibiru Wetan.

Sedangkan upaya yang dilakukan oleh Puskesmas dalam memberikan pelayanan dan pengaduan dari masyarakat miskin sebagaimana data dilampirkan yakni dengan peningkatan kualitas pelayanan, baik itu dari tenaga atau kader dari Puskesmas. Peningkatan kapasitas itu dilakukan dengan cara pemberian Pelatihan dan pendidikan yang memadai yang diberikan kepada petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan dan pengaduan. Karena mereka harus memiliki pengetahuan yang memadai tentang program kesejahteraan sosial, kemampuan komunikasi yang baik, dan sensitivitas terhadap kebutuhan masyarakat miskin. Peningkatan kapasitas petugas akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengaduan yang diberikan. Selain daripada itu Puskesmas juga memberikan sosialisasi terkait program bantuan dari Pemerintah yang disalurkan oleh Puskesmas. Oleh sebab itu, penting untuk menyediakan informasi yang jelas tentang program kesejahteraan sosial kepada masyarakat miskin. Informasi tersebut harus mudah diakses dan dipahami, termasuk tentang kelayakan, prosedur aplikasi, dan hak pengaduan. Informasi ini dapat disebarluaskan melalui berbagai saluran, seperti media sosial, brosur, dan pertemuan langsung dengan masyarakat.

Selain itu, Upaya yang dilakukan oleh Puskesmas adalah turun secara langsung verifikasi kelapangan melihat benar-benar masyarakat miskin yang belum mendapatkan bantuan, dan apabila ada yang tidak tercatat dalam DTKS maka Puskesmas memberikan solusi dengan mengajukan kepada Desa untuk bisa memberikan bantuan dengan menggunakan alokasi dari anggaran dana desa.

Hasil Pelaksanaan Program Puskesmas dalam Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat Miskin di Desa Cibiru Wetan.

Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) merupakan suatu lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program kesejahteraan sosial yang ada di wilayah desa. Puskesmas didirikan oleh pemerintahan desa dan merupakan program dari kementerian sosial serta tangan panjangnya dari SLRT yang ada di wilayah desa. Puskesmas ini memiliki tugas dalam memberikan pelayanan dan pengaduan bagi masyarakat miskin serta menyalurkan bantuan dari pemerintah, baik itu pemerintah pusat ataupun daerah serta bantuan yang diberikan dari ADPD ataupun dana desa. Bantuan itu diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan, terutama bagi kelompok masyarakat yang berada dalam kondisi rentan seperti masyarakat miskin, penyandang disabilitas, dan lain sebagainya.

Adanya Puskesmas ini juga memberikan hasil yang positif bagi kehidupan masyarakat miskin. Masyarakat miskin adalah masyarakat yang menghadapi

kemiskinan dan mengalami keterbatasan dalam mengakses fasilitas dan sarana dasar yang memadai dalam lingkungan mereka (P2KP, Pedoman Umum, 2004:1). Salah satu sasaran pemberdayaan dilihat dari segi penyandang masalah kesejahteraan sosial, yaitu penduduk Indonesia yang termasuk kategori fakir miskin yang termasuk dalam kemiskinan (Setiawan, 2012:350). Puskesmas hadir untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat miskin tersebut.

Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas dilaksanakan secara langsung dengan tetap menerapkan SOP yang ditetapkan oleh Puskesmas dan dengan tetap mengutamakan kepuasan masyarakat dengan menerima semua usulan masyarakat terkait ajuan penerimaan bantuan. Sebagaimana teori pelayanan yang dikemukakan oleh Poltak, (2008:5) Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan. Pada intinya ada tempat untuk masyarakat dalam melakukan pengaduan.

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan dalam berbagai bentuknya, baik melalui tulisan, lisan, maupun bahasa tubuh, yang disampaikan oleh penerima layanan sebagai respons terhadap kebijakan yang tidak tepat atau tindakan yang kurang memadai yang dilakukan oleh lembaga penyedia pelayanan atau stafnya yang dirasakan dan mempengaruhi penerima layanan tersebut. Pengaduan masyarakat merupakan mekanisme yang digunakan oleh masyarakat untuk mengungkapkan keluhan terkait dengan pelayanan yang tidak memenuhi standar kepada pemerintah (Simanjuntak, 2008:7). Proses penanganan pengaduan masyarakat meliputi tahap penerimaan, pencatatan, tindak lanjut, penyaluran, pemantauan, dan pelaporan. (Solong dan Yadi, 2021:187)

Sebelum adanya Pusat Kesejahteraan Sosial, keadaan masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial atau layanan kesejahteraan sosial sangatlah sulit dalam melakukan pengaduan jikalau ingin mendapatkan bantuan. Pelayanan kesejahteraan sosial dilaksanakan langsung oleh pemerintahan desa setempat serta belum adanya lembaga khusus untuk melakukan pengaduan dalam pengajuan bantuan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan bantuan. Sehingga pelayanan masih terbatas dan tidak dapat menjangkau seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Akibatnya, masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial atau layanan kesejahteraan sosial seringkali terabaikan dan tidak mendapatkan akses yang memadai terhadap layanan tersebut. Hal ini menyebabkan tingginya angka kemiskinan, kesenjangan sosial, dan berbagai masalah sosial lainnya. Namun setelah adanya Puskesmas, keadaan masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial atau layanan kesejahteraan sosial telah mengalami perbaikan yang signifikan. Pada intinya ada tempat untuk masyarakat dalam melakukan pengaduan khususnya bagi masyarakat yang ingin menerima bantuan dan adanya verifikasi ajuan data terlebih

dahulu ketika masyarakat ingin mendapatkan bantuan dari pemerintah. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ibu Ipah Syaripah selaku ketua Puskesmas:

Kalau setelah adanya Puskesmas mungkin yang harusnya menjadi sasaran menerima bantuan tapi mereka tidak menerima bantuan, nah mereka mereka tau harus kemana. Namun ketika melakukan pengajuan juga tentunya masyarakat harus membawa persyaratan yang telah di atur oleh Puskesmas karena untuk memastikan kebenaran datanya apakah mereka benar-benar layak mendapatkan bantuan atau tidak. (Wawancara bersama Ketua Puskesmas Ibu Ipah Syaripah pada tanggal 21 Maret 2023)

Pada umumnya, pelayanan sosial mencakup segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan sosial. Namun, dalam konteks yang lebih khusus, pelayanan sosial merujuk pada pelayanan yang ditujukan kepada kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan atau berada dalam kondisi kurang menguntungkan. (Sukoco, 1991:3). Sejak berdiri tahun 2019 Puskesmas ini telah memberikan banyak perubahan yang signifikan dalam pelayanan dan pengaduan kepada masyarakat miskin. Adapun respon yang diberikan oleh masyarakat pada umumnya positif. Hal ini karena Puskesmas hadir sebagai wadah bagi masyarakat dalam menjangkau layanan kesejahteraan sosial dan memperjuangkan hak-hak sosial mereka. Adapun manfaat yang diterima masyarakat sejak adanya Puskesmas, antara lain:

Pertama, meningkatkan kualitas hidup. Puskesmas memberikan akses layanan sosial bagi masyarakat yang membutuhkan, seperti layanan bantuan sosial, layanan kesehatan, dan layanan rehabilitasi sosial,

Kedua, mempercepat penyelesaian masalah sosial: Puskesmas menjadi tempat bagi masyarakat untuk mengadukan masalah sosial yang mereka hadapi, seperti masalah ekonomi, kesehatan, pendidikan, dan masalah sosial lainnya. Dengan adanya Puskesmas, masalah sosial tersebut dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif.

Ketiga, membantu masyarakat miskin: Puskesmas menyalurkan berbagai macam program bantuan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik itu pemerintahan pusat ataupun daerah serta dari dana desa. seperti halnya Bantuan Sosial, BPNT, PKH, bantuan rawan pangan dan bantuan-bantuan lainnya.

Keempat, menjembatani antara masyarakat dan pemerintah: Puskesmas menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah dalam menyelenggarakan program kesejahteraan sosial. Dengan adanya Puskesmas, masyarakat dapat berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan kesejahteraan sosial dan memastikan bahwa program-program kesejahteraan sosial tersebut dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Kelima, meningkatkan kesadaran sosial: Puskesmas juga dapat meningkatkan kesadaran sosial masyarakat tentang pentingnya kesejahteraan sosial dan hak-hak sosial yang mereka miliki. Dengan adanya kesadaran sosial yang tinggi, masyarakat dapat memperjuangkan hak-hak sosial mereka dan memastikan bahwa mereka mendapatkan manfaat dari program kesejahteraan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Dengan demikian, adanya Puskesmas memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan sosial dan memperjuangkan hak-hak sosial mereka. Beberapa program yang dilaksanakan oleh Puskesmas antara lain bantuan sosial, program keluarga harapan, bantuan pangan non tunai, bantuan rawan pangan dan lain sebagainya. Tujuan dari program-program tersebut adalah untuk membantu dalam melindungi hak masyarakat miskin serta meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Selain itu, Puskesmas juga memiliki tugas untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program kesejahteraan sosial. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa program yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat yang membutuhkan.

Secara keseluruhan, Puskesmas memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kesejahteraan sosial di Indonesia. Dengan adanya program-program kesejahteraan sosial yang dilaksanakan oleh Puskesmas, diharapkan dapat membantu mengurangi angka kemiskinan dan kesenjangan sosial, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang membutuhkan.

PENUTUP

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan di Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cibiru Kabupaten Bandung tentang Peranan Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Miskin, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Pusat Kesejahteraan Sosial merupakan lembaga yang didirikan oleh Desa dan merupakan program dari Kementerian Sosial yang berfokus pada penanganan masalah kesejahteraan sosial serta melayani pengaduan-pengaduan tentang kebutuhan hak-hak dasar masyarakat miskin. Pusat Kesejahteraan Sosial berupaya menangani permasalahan kesejahteraan sosial dengan melakukan penyaluran program bantuan kepada masyarakat dari Pemerintah seperti Bansos, BPNT, PKH, BLT, dan Bantuan Rawan Pangan. Serta bukan hanya itu Puskesmas juga memberikan fasilitas kendaraan untuk mengantar orang sakit. Hal ini membantu masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan bagi masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan.

Kedua, pelayanan dan pengaduan yang diberikan oleh Pusat Kesejahteraan Sosial kepada masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan masih ada beberapa hambatan diantaranya masih ada masyarakat yang belum terdata untuk mendapatkan bantuan dan masih ada masyarakat dalam melakukan pengaduan berkas administrasi tidak lengkap. Namun dari hambatan tersebut, ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Pusat Kesejahteraan Sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengaduan seperti memverifikasi data masyarakat dengan turun langsung ke lapangan dan melakukan sosialisasi terkait program yang diberikan pemerintah, karena Puskesmas hanya memfasilitasi penyaluran dan memvalidasi data yang berhak menerima bantuan saja.

Ketiga, hasil dari Peranan Pusat Kesejahteraan Sosial di Desa Cibiru Wetan yaitu: 1) Adanya tempat pelayanan sosial dan adanya tempat pengaduan bagi masyarakat secara khusus terkait permasalahan kesejahteraan sosial, 2) Membantu masyarakat miskin dengan menyalurkan bantuan dari Pemerintah sehingga kebutuhan masyarakat miskin terpenuhi, 3) Mempercepat penyelesaian masalah sosial, 4) Menjembatani antara masyarakat dan pemerintah, Puskesmas mampu menampung masukan dari masyarakat terkait program yang diberikan oleh pemerintah. 5) Meningkatkan kesadaran sosial, adanya Puskesmas ini menjadikan tempat untuk meningkatkan kesadaran sosial masyarakat tentang pentingnya kesejahteraan sosial dan hak-hak sosial yang mereka miliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I.R. (2013). *Kesejahteraan Sosial (Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial dan Kajian Pembangunan)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Andarmoyo, S. (2012). *Keperawatan Keluarga Konsep Teori, Proses dan Praktik Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Baskoro, W. (2005). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Setia Kawan.
- BPS & Depsos. (2002). *Penduduk Fakir Miskin Indonesia 2002*. Jakarta: BPS
- Khairuddin. (2002). *Sosiologi Keluarga*. Yogyakarta: Liberty
- Sholehah, D. M (2019). *Pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) Pada Masyarakat Desa*. Skripsi. Jember: Universitas Jember.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pedoman Umum P2KP, Edisi Revisi September 2004, Penerbit Direktorat Jenderal Perumahan dan Pemukiman Departemen Pemukiman dan Prasarana Wilayah. Jakarta. Diakses tanggal 14 Februari dari <https://www.yumpu.com/>
- Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, di akses pada 14

- Februari 2023 dari <https://kemensos.go.id/>
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang sistem layanan dan rujukan terpadu untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu, diakses pada 14 Februari 2023 dari <https://www.regulasip.id/>
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009 , diakses pada 14 Februari 2023 dari <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Poerwadarminta, W.J.S. (1995). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PT.Balai Pustaka
- Setiawan, A. I. (2012). Dakwah Berbasis Pemberdayaan Ekonomi dan Peningkatan Kesejahteraan Mad'u. Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies, 6(2), 349-350.
- Setiawan, H. (2017). Manajemen Komunikasi Dompok Ummat dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat Islam. Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies, 11(1), 90.
- Simanjuntak. 2008. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Jakarta: LAN RI
- Poltak, S. L. (2006). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Solong & Yadi. A. (2021). Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish
- Suharto, E. (2009). Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat. Bandung: PT Refika Aditama
- Sukoco, D.H. (1991). Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongan. Jurnal KOPMA STKS. Bandung.
- Suriyanti. A. (2021). Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan Fakir Miskin di Kota Makasar. Skripsi. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar
- Suryadi. (2010). Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan. 23(2) 293.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2002) Kamus Besar Bahasa Indonesia, cetakan ke 2 edisi 3. Jakarta: Balai Pustaka.
- Torsina. (1987). Upaya dan Tujuan Guru. Bandung: Ghalia indonesia.

