

## BAB II

### TINJAUAN KONSEP

#### 2.1. Implementasi

Teori implementasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini terdiri dari pengertian implementasi, faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi, serta tujuan implementasi. Berikut merupakan uraiannya:

##### 2.1.1. Pengertian Implementasi

Grindle (H Maulana, 2023: 57) menyatakan, implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Sedangkan Van Meter dan Horn (Wibawa, dkk., 1994: 15) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Grindle (H Maulana, 2023: 57) menambahkan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

##### 2.1.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi

Menurut Edwards (dalam Purwanto dkk, 2012: 91), ada setidaknya 4 (empat) faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan dalam implementasi kebijakan. Keempat faktor itu adalah: komunikasi (*communication*), sumber daya (*resource*), disposisi pelaksana kebijakan (*disposision*), dan struktur birokrasi (*beureucratic structure*). Keempat faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

###### 2.1.2.1. Komunikasi (*communication*)

Komunikasi kebijakan berarti proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*)

(Widodo, 2010: 97). Widodo menambahkan bahwa informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target group*) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transmisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

#### **2.1.2.2. Sumberdaya (*resources*)**

##### **a. Sumber Daya Manusia (*human resources*)**

Tanpa dukungan sumber daya (manusia) yang cukup, baik secara kuantitas maupun kualitasnya, maka sebuah implementasi kebijakan tidak akan berhasil terlaksana dan tercapai tujuannya. Kualitas SDM menyangkut keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidang yang digelutinya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah SDM, apakah sudah mencukupi seluruh kelompok sasaran dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. SDM begitu berpengaruh pada

keberhasilan suatu implementasi kebijakan, sebab tanpa SDM yang andal implementasi kebijakan hanya akan menemui kegagalan.

b. Anggaran (*Budgetary*)

Anggaran diperlukan mengimplementasikan kebijakan. Ini demi menjamin terlaksananya suatu kebijakan publik karena tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

c. Fasilitas (*facility*)

Fasilitas menyangkut sarana dan prasarana yang merupakan salah satu faktor yang cukup berpengaruh dalam mengimplementasikan kebijakan. Tersedianya fasilitas yang layak seperti gedung, tanah, dan peralatan perkantoran dan penunjang lainnya akan mendukung keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

d. Informasi dan kewenangan (*Information and Authority*)

Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting, terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

e. Kompetensi

Kompetensi merujuk pada kinerja seseorang dalam suatu pekerjaan yang bisa dilihat dari pikiran, sikap, dan perilaku. Spencer & Spencer (dalam Hamzah B. Uno, 2007: 63), menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang menonjol dari seseorang dan menjadi cara-cara berperilaku dan berfikir dalam segala situasi, serta berlangsung dalam periode waktu yang lama.

### **2.1.2.3. Disposisi (*disposition*)**

Disposisi yang dimaksudkan Edwards III adalah sikap, yakni para pelaksana kebijakan, yang sangat berperan dalam upaya keberhasilan implementasi kebijakan

sehingga sesuai dengan dengan tujuan. Misalnya sikap jujur, komitmen, dan bertanggung jawab, harus dimiliki mereka. Sikap seperti ini akan dapat mengarahkan implementor tetap berada dalam *track* program yang telah digariskan. Tanggung jawab dan komitmen pelaksana juga akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

#### **2.1.2.4. Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*)**

Struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan Max Weber dalam (YK Rahmayanti, 2022: 45-47) mengenai organisasi formal, memiliki sepuluh ciri, yaitu:

- a. Terdiri dari hubungan-hubungan yang ditetapkan antara jabatan-jabatan.
- b. Tujuan atau rencana organisasi yang terbagi ke dalam tugas-tugas.
- c. Kewenangan untuk melaksanakan kewajiban diberikan kepada jabatan.
- d. Garis-garis kewenangan dan jabatan diatur menurut suatu tatanan hierarkis.
- e. Suatu sistem aturan dan regulasi yang umum tetapi tegas, yang ditetapkan secara formal, mengatur tindakan-tindakan dan fungsi-fungsi jabatan dalam organisasi.
- f. Prosedur dalam organisasi bersifat formal dan impersonal, yakni peraturan-peraturan organisasi berlaku bagi setiap orang.
- g. Suatu sikap dan prosedur untuk menerapkan suatu sistem disiplin sebagai bagian dari organisasi.
- h. Anggota organisasi harus memisahkan kehidupan pribadi dan organisasi.
- i. Pegawai dipilih untuk bekerja dalam organisasi berdasarkan teknis, dan
- j. Meski pekerjaan dalam birokrasi berdasarkan kecakapan teknis, namun kenaikan jabatan dilakukan berdasarkan senioritas dan prestasi kerja.

Berdasarkan teori organisasi birokrasi di atas disimpulkan bahwa struktur birokrasi memiliki tugas-tugas rutin yang dicapai melalui spesialisasi, aturan dan

ketentuan yang sangat formal, tugas-tugas yang dikelompokkan ke dalam berbagai departemen fungsional, wewenang terpusat, dan pengambilan keputusan mengikuti arahan komando.

### **2.1.3. Tujuan Implementasi**

Tujuan Implementasi merupakan aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan terikat oleh mekanisme untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun beberapa tujuan Implementasi sebagai berikut :

- a. Tujuan Implementasi adalah untuk melaksanakan rencana yang sudah disusun, baik oleh individu maupun kelompok
- b. Untuk menguji atau mendokumentasikan suatu prosedur dalam penerapan rencana atau kebijakan.
- c. Untuk mengetahui kemampuan masyarakat dalam menerapkan suatu kebijakan atau rencana sesuai dengan yang diharapkan.
- d. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau rencana yang telah dirancang demi perbaikan atau peningkatan mutu

## **2.2. Kemiskinan**

### **2.2.1. Pengertian Kemiskinan**

Menurut BPS (2020), berdasarkan konsep kemampuan memenuhi kebutuhan dasar (basic needs approach) kemiskinan merupakan suatu kondisi ketidakmampuan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang meliputi kebutuhan makanan maupun nonmakanan yang diukur dari sisi pengeluaran. Garis kemiskinan merupakan besaran pengeluaran dalam pengukuran makanan dan non makanan. Nilai garis kemiskinan yang digunakan BPS mengacu pada kebutuhan minimum yang disetarakan dengan 2.100 kalori per kapita per hari ditambah dengan kebutuhan minimum, penduduk

dikatakan miskin jika berada di bawah garis kemiskinan yang telah ditentukan oleh BPS.

Menurut Kuncoro (2004) kemiskinan sebagai perkiraan tingkat pendapatan, kebutuhan pokok, dan kebutuhan dasar minimum yang memungkinkan seseorang untuk dapat hidup secara layak. Bila pendapatan tidak dapat memenuhi kebutuhan pokok atau kebutuhan dasar minimum, maka orang tersebut dapat dikatakan miskin.

Definisi kemiskinan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, antara lain:

- a. Kemiskinan menurut standar hidup layak.

Kelompok ini berpendapat kemiskinan terjadi ketika tidak terpenuhinya kebutuhan pokok atau kebutuhan dasar. Artinya, seseorang atau suatu rumah tangga termasuk dalam kategori miskin bila keluarga tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan pokok sesuai dengan standar hidup layak. Kemiskinan seperti ini disebut dengan kemiskinan absolut.

- b. Kemiskinan menurut tingkat pendapatan.

Pandangan ini berpendapat bahwa kemiskinan terjadi disebabkan oleh kurangnya pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidup layak.

Kedua sudut pandang itu adalah sama, yaitu ketidakmampuan memenuhi kebutuhan pokok atau hidup layak, disebut dengan kemiskinan menurut *basic needs approach* (Maipita, 2014)

### **2.2.2. Jenis-jenis Kemiskinan**

Dimensi Kemiskinan juga bersifat kompleks, oleh karena itu para ahli mengklasifikasikannya dalam tiga jenis kemiskinan (Harniati, 2010), yaitu :

- a. Kemiskinan alamiah, merupakan kemiskinan yang disebabkan oleh kualitas sumber daya alam dan sumber daya manusia yang rendah. Kondisi alam dan sumber daya yang rendah membuat peluang produksi juga rendah. Khusus untuk

sektor pertanian, kemiskinan yang terjadi lebih diakibatkan kualitas lahan dan iklim yang tidak mendukung aktivitas pertanian. Dari seluruh wilayah di Indonesia, lahan subur justru banyak dijumpai di pulau Jawa. Sedangkan di luar Jawa, sumber daya alam yang subur jumlahnya terbatas, hal ini membuat petani hanya dapat menanam lahan sewaktu ada hujan, keadaan ini menyebabkan hasil produksi hanya dapat diperoleh sekali dalam satu tahun.

- b. Kemiskinan kultural, kemiskinan yang terkait erat dengan sikap seseorang atau kelompok dalam masyarakat yang tidak mau berusaha memperbaiki tingkat kehidupannya, sekalipun ada usaha untuk memperbaiki dari pihak lain yang membantunya. Kemiskinan ini dapat pula disebabkan karena sebagian sistem dalam tradisi masyarakat berkontribusi dalam menyebabkan terjadinya kemiskinan masyarakat. Sebagai contoh adalah sistem waris yang mengakibatkan pembagian lahan, sehingga kepemilikan lahan per keluarga semakin lama menjadi semakin sempit.
- c. Kemiskinan Struktural, kemiskinan yang secara langsung maupun tidak disebabkan oleh tatanan kelembagaan atau struktur sosial dalam masyarakat. Tatanan kelembagaan atau struktur sosial disini dapat diartikan sebagai tatanan organisasi maupun aturan permainan yang diterapkan. Kebijakankebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah seringkali menyebabkan sebagian kelompok dalam masyarakat mengalami kemiskinan. Kemiskinan yang terjadi lebih disebabkan keterbatasan bahkan tidak dimilikinya akses kelompok miskin kepada sumber daya-sumber daya pembangunan yang ada. (Indra, kompas online, 2007). Kemiskinan yang disebabkan oleh struktur sosial yang berlaku ini telah menyebabkan terkurungnya kelompok masyarakat tertentu dalam suasana kemiskinan, yang bahkan telah berlangsung secara turun temurun. Kemiskinan

struktural hanya dapat diatasi jika terjadi suatu proses perubahan struktur dalam masyarakat secara mendasar.

Ketiga dimensi menggambarkan bahwa penyebab kemiskinan tidak lah tunggal, bisa berasal dari kondisi alam yang tidak memberikan keuntungan secara ekonomi, seperti yang diperlihatkan kemiskinan alamiah. Namun bisa juga kemiskinan disebabkan karena faktor manusianya, seperti yang digambarkan pada kemiskinan secara kultural, bahkan bisa juga karena kondisi yang dibentuk oleh manusia melalui struktur dan institusi dalam masyarakat, seperti diperlihatkan dimensi kemiskinan struktural.

### **2.2.3. Indikator Kemiskinan**

Menurut Miftahussalam dan Rofiuddin (2021) adapun indikator kemiskinan yaitu:

- a. *Headcount Index* ialah pengukuran terhadap total penduduk dengan mengukur persentase individu/kelompok yang terletak dibawah garis kemiskinan. Semakin kecil angka indeks, maka semakin menurun angka kemiskinan, atau sebaliknya. *Headcount Index* sebanding dengan jumlah kemiskinan.
- b. *Poverty Gap Index* (Indeks Kedalaman Kemiskinan) merupakan dimensi rata-rata perbedaan pengeluaran penduduk miskin terhadap garis kemiskinan. Apabila nilai indeks kecil, maka secara rata-rata penduduk miskin mendekati garis kemiskinan dan sebaliknya.
- c. *Poverty Severity Indeks* (Indeks Keparahan Kemiskinan) yaitu untuk menunjukkan bagaimana pengeluaran penduduk miskin terbagi. Apabila nilai indeks tinggi, artinya semakin besar kesenjangan pengeluaran penduduk



#### **2.2.4. Penyebab Kemiskinan**

Maipita (2014) mengutip pendapat Isdjoyo (2010) membedakan penyebab kemiskinan di desa dan di kota. Kemiskinan di desa terutama disebabkan oleh faktor-faktor antara lain:

- a. Ketidakberdayaan, kondisi ini muncul karena kurangnya lapangan pekerjaan, rendahnya harga produk yang dihasilkan, dan tingginya biaya pendidikan.
- b. Keterkucilan, rendahnya tingkat pendidikan, kurangnya keahlian, sulitnya transportasi, serta ketiadaan akses terhadap kredit menyebabkan mereka terkucil dan menjadi miskin.
- c. Kemiskinan materi, kondisi ini diakibatkan kurangnya modal, dan minimnya lahan pertanian yang dimiliki menyebabkan penghasilan relatif rendah.
- d. Kerentanan, sulitnya mendapatkan pekerjaan, pekerjaan musiman, dan bencana alam, menyebabkan mereka menjadi rentan dan miskin.
- e. Sikap, sikap yang menerima apa adanya dan kurang termotivasi untuk bekerja keras membuat mereka menjadi miskin.

Kemiskinan di kota disebabkan oleh faktor-faktor yang sama seperti di desa, yang berbeda adalah penyebab dari faktor ketidakberdayaan di kota cenderung disebabkan kurangnya lapangan kerja, dan biaya hidup yang tinggi.

### **2.3. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)**

#### **2.3.1. Pengertian SLRT**

Menurut Sugiyono (2015), SLRT adalah suatu sistem *service* satu pintu dengan tujuan memberikan kemudahan dalam mendata golongan masyarakat miskin dan rentan lalu mengikutsertakan dalam program pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

SLRT adalah sistem layanan yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang diselenggarakan pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik. (Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT, 2017)

### **2.3.2. Tujuan Pelaksanaan SLRT**

Secara khusus SLRT memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin terhadap multi-program/layanan;
- b. Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga paling miskin dan paling rentan maupun penyandang masalah sosial lainnya terhadap program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- c. Meningkatkan integrasi berbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih responsif;
- d. Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam “pemutakhiran” Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah;
- e. Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- f. Meningkatkan kapasitas pemerintah di semua tingkatan dalam mengkoordinasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan

- g. Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan miskin. (Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT, 2017)

### **2.3.3. Fungsi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)**

Fungsi SLRT dalam Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT (2017), meliputi:

- a. Integrasi Informasi, Data dan Layanan

SLRT membantu mengintegrasikan berbagai layanan sosial yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih komprehensif, responsif, dan berkesinambungan.

- b. Identifikasi Keluhan, Rujukan dan Penanganan Keluhan

SLRT mencatat keluhan masyarakat, baik keluhan yang bersifat kepesertaan maupun non kepesertaan. Berdasarkan keluhan tersebut, SLRT merujuk rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin ke program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu pengelola program di pusat, daerah dan desa/kelurahan untuk menelaah, merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut.

- c. Pencatatan Kepesertaan dan Kebutuhan Program

SLRT menginventarisasi program-program perlindungan sosial, baik di tingkat pusat maupun daerah dan mencatat kepesertaan rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin dalam program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang ada. SLRT juga mencatat kebutuhan program dari rumah tangga/keluarga miskin yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

- d. Pemutakhiran DT-PPFM secara dinamis

SLRT menyediakan daftar awal (prelist) yang menjadi basis verifikasi dan validasi DT-PPFM melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation*

(SIKSNG). SLRT juga membantu memutakhirkan profil warga miskin dan rentan miskin yang ada dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM).

#### **2.3.4. Sasaran Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)**

Kelompok sasaran utama SLRT adalah:

- a. Kelompok masyarakat miskin dan rentan miskin (rumah tangga, keluarga, dan individu) yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM).
- b. Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan miskin, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil, dan lain lain.

#### **2.3.5. Asas Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)**

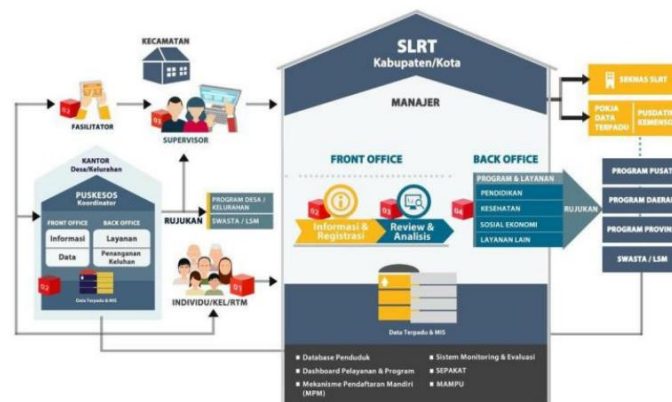
Dalam Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Puskesmas 2020, penyelenggaraan SLRT berdasarkan kepada asas sebagai berikut :

- a. Hukum, merujuk pada undang-undang dan kebijakan yang sah
- b. Responsif, berarti mampu memberikan informasi, arahan, dan layanan perlindungan sosial serta penanggulangan kemiskinan dengan cepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- c. Partisipasi, melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat di tingkat desa.
- d. Kesetaraan Gender, mengartikan bahwa layanan sosial memberi manfaat yang adil kepada masyarakat miskin dan rentan, tanpa memandang jenis kelamin.
- e. Akuntabilitas, mengindikasikan bahwa proses pengelolaan informasi dan keluhan serta tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak.
- f. Objektivitas, menunjukkan upaya membantu penyediaan dan validasi data kemiskinan yang sesuai dengan situasi dan peraturan yang berlaku.

- g. Keberlanjutan, menggambarkan bahwa pelaksanaannya berlangsung secara berkelanjutan oleh pemerintah dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan terkait.

### 2.3.6. Mekanisme Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)

Dalam pelaksanaan SLRT memiliki tahapan alur pelayanan kesejahteraan sosial sebagai berikut:



Gambar 2.1. Mekanisme Pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Sumber: Buku Pedoman SLRT Tahun 2020

- Masyarakat miskin atau keluarga yang menghadapi masalah dapat mengunjungi kantor Pusat Pelayanan Sosial (Puskesmas) di desa atau kota, atau Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di tingkat kabupaten atau kota untuk menyampaikan keluhan dan masalah mereka.
- Fasilitator SLRT dapat mengunjungi masyarakat miskin atau keluarga di rumah mereka. Keluhan dan masalah tersebut kemudian diterima oleh petugas di bagian Informasi dan Registrasi (*front office*) dan diteruskan ke bagian review dan analisis. Keluhan dan masalah tersebut dicatat dan dianalisis oleh Fasilitator

menggunakan aplikasi SLRT dan setelah disetujui oleh supervisor, kemudian diteruskan ke SLRT di tingkat kabupaten atau kota.

- c. Status individu, keluarga, atau rumah tangga dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin akan diperiksa oleh bagian review dan analisis. Jika mereka tidak terdaftar dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, mereka akan diusulkan sebagai daftar awal untuk dimasukkan setelah melalui verifikasi dan validasi. Jika mereka sudah terdaftar dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, keluhan atau masalah yang disampaikan akan dianalisis dan dipetakan, kemudian diteruskan ke bagian Program dan Layanan (*back office*) untuk tindak lanjut sesuai dengan keluhan atau kebutuhan program.
- d. Bagian Program dan Layanan akan memberikan informasi lebih detail tentang keluhan atau program yang dibutuhkan dan akan memprosesnya sesuai dengan keluhan atau kebutuhan program. Jika keluhan dan program yang dibutuhkan tidak dapat ditangani langsung oleh SLRT, maka akan diteruskan ke pengelola program terkait di tingkat kabupaten/kota, provinsi, atau pusat, baik itu SKPD atau non-pemerintah.
- e. Fasilitas SLRT akan memberitahukan status keluhan kepada individu, keluarga, atau rumah tangga yang bersangkutan. Agar semua keluhan ditangani dengan cepat dan tepat, disusunlah Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai cara penanganan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH), Beras untuk Masyarakat Sejahtera (Rastra), Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), Program Indonesia Pintar (PIP), dan Program Indonesia Sehat kategori Penerima Bantuan Iuran (PIS-PBI) melalui SLRT, termasuk langkah-langkah menghubungkan mereka dengan pengelola program terkait. SOP penanganan keluhan melalui

SLRT ini tidak mengubah SOP penanganan keluhan yang berlaku pada masing-masing program.

## **2.4. Pekerjaan Sosial**

### **2.4.1. Definisi Pekerja Sosial**

Undang-undang Nomor. 11 tahun 2009 dalam Husmiati, dkk (2020, hlm 18) menyatakan bahwa pekerja sosial profesional adalah seseorang yang bekerja dengan baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerja sosial. Ditegaskan kembali dalam Undang-undang Nomor. 14 tahun 2019, bahwa praktik pekerja sosial adalah penyelenggara pertolongan profesional yang terencana, terpadu berkesinambungan dan tersupervisi untuk mencegah disfungsi sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Menurut Siporin dalam Fahrudin (2014:61) pekerjaan sosial adalah:

*“Social work is defined as a social institutional method helping to prevent their social problems, to restore and enhanced their social functioning.”*

Pekerja sosial didefinisikan sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial.

### **2.4.2. Peran Pekerja Sosial**

Pekerjaan sosial memegang peran yang signifikan sebagai pemberi bantuan dalam mendukung individu, keluarga, serta masyarakat untuk mengembalikan dan meningkatkan kemampuan sosial, dengan tujuan mencapai tingkat kesejahteraan sosial yang lebih optimal. Kehadiran pekerjaan sosial bukan hanya sebatas memberikan bantuan, tetapi juga melibatkan pelaksanaan berbagai peran yang mencakup tugas-tugas khusus. Menurut Sukoco (2019), peranan pekerjaan sosial dapat dijelaskan sebagai berikut:

Peran yang pertama adalah sebagai enabler, seorang pekerja sosial membantu individu, kelompok, dan masyarakat untuk mengatasi masalah dan mengembangkan kapasitas dalam menghadapi perubahan. Melalui dukungan dan bimbingan, pekerja sosial membantu mengakses sumber daya yang ada dan meningkatkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan.

Peran yang kedua adalah sebagai perantara (*Broker*). Dalam peran tersebut, pekerja sosial berperan sebagai penghubung antara individu, kelompok, dan masyarakat dengan lembaga atau layanan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan. Pekerja sosial membantu dalam menghubungkan Masyarakat miskin dengan berbagai layanan dan dukungan yang tersedia di Masyarakat.

Peran yang ketiga adalah sebagai Pendidik (*Educator*). Dalam kapasitasnya sebagai pendidik, pekerja sosial memiliki tanggung jawab untuk menyajikan informasi secara terang dan mudah dimengerti bagi individu, kelompok, dan masyarakat. Pekerja Sosial bertugas menyampaikan pengetahuan tentang isu-isu sosial, hak-hak, dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah serta meningkatkan kualitas hidup.

Peran yang keempat yaitu sebagai Tenaga ahli (*Expert*). Sebagai seorang spesialis, pekerja sosial mampu memberikan kontribusi, rekomendasi, serta dukungan kepada individu, kelompok, dan masyarakat berdasarkan pengetahuan dan keahlian dalam berbagai aspek masalah sosial. Pekerja Sosial membantu individu dan kelompok dalam merencanakan tindakan yang efektif.

Peran yang kelima yaitu sebagai Perencana sosial (*Social planner*). Seorang perencana sosial menghimpun informasi terkait permasalahan sosial yang dihadapi oleh individu, kelompok, dan masyarakat. Pekerja Sosial melakukan analisis



mendalam terhadap situasi tersebut dan menyajikan berbagai opsi tindakan yang berdasarkan akal sehat untuk mengatasi masalah serta memenuhi kebutuhan yang ada.

Peran yang keenam yaitu sebagai fasilitator, pekerja sosial merangsang dan mendukung perkembangan masyarakat. Pekerja Sosial memfasilitasi proses perubahan dengan memberikan bimbingan, memberikan waktu, ruang, dan alat yang diperlukan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat dalam mencapai tujuan.

Keseluruhan peran ini menggambarkan bagaimana pekerja sosial berkontribusi dalam menciptakan perubahan sosial positif, meningkatkan kualitas kehidupan, dan memfasilitasi pemberdayaan individu dan kelompok. Melalui peran-peran ini, pekerja sosial berusaha untuk membantu individu dan masyarakat agar dapat hidup lebih baik, mandiri, dan memiliki kesempatan yang setara dalam masyarakat.

### **2.4.3. Tujuan Pekerja Sosial**

Sasaran utama yang perlu dicapai oleh seorang pekerja sosial adalah mengembalikan serta meningkatkan kemampuan sosial individu, kelompok, dan komunitas dengan tujuan mencapai taraf hidup yang lebih baik. Tujuan praktik pekerjaan sosial yang dijabarkan oleh NASW (*National Association of Social Workers*), sebagaimana dijelaskan dalam karya Fahrudin (2019), meliputi: Salah satu peran utama dalam bidang pekerjaan sosial yaitu menolong individu mengembangkan kemampuan untuk mengatasi masalah dan mengatasi tantangan kehidupan sehari-hari. Ini melibatkan memberikan dukungan emosional, keterampilan penyelesaian masalah, dan strategi yang efektif.

Pekerja sosial membantu individu tumbuh dan berkembang dalam menghadapi perubahan dan rintangan. Pekerjaan sosial berfungsi sebagai penghubung antara individu, kelompok, atau masyarakat dengan berbagai sistem pemberian layanan dan

sumber daya. Pekerja sosial membantu memastikan bahwa klien memiliki akses yang memadai terhadap pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan, dan berbagai bentuk dukungan lainnya. Pekerja sosial juga terlibat dalam meningkatkan efektivitas sistem-sistem yang memberikan layanan kepada masyarakat. Ini melibatkan memastikan bahwa sistem-sistem tersebut berfungsi secara manusiawi, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan memberikan layanan dengan cara yang efisien dan efektif.

Pekerja sosial turut melibatkan peran dalam meningkatkan dan merestorasi kebijakan sosial. Para pekerja sosial berkontribusi dalam merancang kebijakan yang mendukung kesejahteraan masyarakat dan mengatasi masalah sosial. Masyarakat berpartisipasi dalam pengembangan program-program yang bertujuan untuk mengatasi ketidaksetaraan, diskriminasi, dan tantangan sosial lainnya.

Keseluruhan, pekerjaan sosial memiliki peran yang beragam dan luas, dari membantu individu secara pribadi hingga berkontribusi pada perubahan sosial yang lebih luas. Tujuan-tujuan ini mencerminkan komitmen pekerja sosial demi meningkatkan mutu kehidupan serta kesejahteraan individu dan masyarakat yang pekerja sosial layani.

#### **2.4.4. Relevansi dengan Bidang Kemiskinan**

Dalam menghadapi kompleksitas isu kemiskinan, peran pekerjaan sosial memiliki dampak yang luar biasa dalam membawa perubahan positif bagi individu, kelompok, dan masyarakat yang terdampak. Pekerja Sosial tidak hanya menjadi agen pemberi bantuan semata, tetapi juga menjadi katalisator dalam mengubah paradigma dan pandangan terhadap orang miskin.

Pada upaya mengatasi kemiskinan, pekerjaan sosial membawa dua pilar yang esensial: mengubah perspektif dan menjadi pendamping dalam program-program penanggulangan yang didirikan oleh pemerintah. Tidak hanya berhenti pada

perubahan pandangan, pekerjaan sosial juga turut berperan langsung dalam inisiatif yang dirancang oleh pemerintah untuk mengatasi permasalahan kesenjangan. Sebagai pendamping tidak hanya memberikan bantuan dalam bentuk materi, tetapi juga membantu dalam merencanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi kemiskinan.

Melalui dukungan moral, pembinaan keterampilan, dan akses ke sumber daya, pekerjaan sosial membantu individu miskin untuk meraih kemandirian dan meningkatkan kualitas hidup. Dalam konteks ini, pekerjaan sosial mengakui bahwa kondisi individu miskin tidak bisa dipisahkan dari kondisi lingkungan tempat tinggal. Oleh karena itu, intervensi yang dilakukan harus melibatkan perbaikan pada lingkungan tersebut.

Perubahan lingkungan yang lebih mendukung dan inklusif dapat memberikan dampak positif pada individu miskin, memungkinkan untuk mengakses lebih banyak sumber daya, peluang, dan dukungan sosial. Intervensi pada lingkungan juga berperan dalam meningkatkan keberfungsian individu. Lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan individu miskin, misalnya dengan menyediakan akses ke layanan pendidikan, pelatihan keterampilan, atau layanan kesehatan yang terjangkau, dapat membantu individu untuk mengembangkan potensi dan keterampilan yang diperlukan dalam mengatasi kemiskinan.

Dengan demikian, peran pekerjaan sosial dalam mengatasi masalah kemiskinan melibatkan pendekatan holistik yang mencakup individu dan lingkungan di sekitarnya. Intervensi yang komprehensif pada kedua aspek ini dapat membantu menciptakan perubahan yang berkelanjutan dan berdampak positif dalam upaya mengatasi tantangan kemiskinan. Pekerjaan sosial tidak hanya mengarah pada

pemulihan individu, tetapi juga pada perbaikan lingkungan sosial yang lebih inklusif dan mendukung