

ABSTRAK

Muhammad Fikri Fadhilah, *Peranan Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Miskin (Studi Deskriptif Pusat Kesejahteraan Sosial di Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung)*

Kemiskinan masih menjadi masalah yang serius di Indonesia ini, berbagai upaya pun telah dilakukan oleh pemerintah untuk menurunkan angka kemiskinan. Namun pada kenyataannya implementasi dilapangan masih saja terjadi ketimpangan karena program yang tidak tepat sasaran. Oleh sebab itu dibentuklah sebuah lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial sebagai bentuk kepanjangan tangan dari SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) untuk memudahkan masyarakat miskin atau rentan miskin dalam menjangkau layanan perlindungan sosial, pengaduan layanan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan program Pusat Kesejahteraan Sosial dalam pelayanan pengaduan masyarakat miskin, melihat upaya dan hambatan yang dihadapi oleh Pusat Kesejahteraan Sosial dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin, dan hasil dari pelaksanaan program Pusat Kesejahteraan Sosial dalam pelayanan pengaduan masyarakat miskin.

Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah teori peran menurut Nye (2012) 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.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada ketua dan sekretaris serta masyarakat, observasi dilakukan untuk mengamati kegiatan, dan dokumentasi dilakukan sebagai pelengkap dalam memperoleh data. Sedangkan untuk menganalisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Program Pusat Kesejahteraan Sosial berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui pelayanan sosial sebagai penyalur atau fasilitator bantuan dari pemerintah, sehingga dengan adanya Pusat Kesejahteraan Sosial ini program bantuan sosial dari pemerintah bisa tepat sasaran.

Kata Kunci: *Masyarakat Miskin, Peranan, Pusat Kesejahteraan Sosial,*