

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

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 kesejahteraanya.

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 (sesuai dengan Permen Sosial Nomor 15 Tahun 2008). 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.

Puskesmas merupakan lembaga yang di bentuk oleh pemerintahan desa atau kelurahan untuk memudahkan masyarakat miskin atau rentan miskin dalam menjangkau layanan perlindungan sosial, pengaduan layanan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Puskesmas adalah sebuah miniatur dan kepanjangan tangan dari SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) pada level desa atau kelurahan. Pemerintahan desa atau kelurahan diharapkan mampu memberikan sebuah anggaran dan fasilitas untuk mendukung pelaksanaan puskesmas.

Pemerintah memiliki fokus yang kuat pada peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial bagi masyarakat miskin, rentan miskin, dan PMKS dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Melalui lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial (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 Kementerian RI 2017*).

Sekretariat Puskesmas yang didirikan di Desa Cibiru Wetan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait bantuan pemerintah serta memperluas jangkauan layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dikelola oleh Pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Desa/Kelurahan. Dengan adanya puskesmas ini, diharapkan masyarakat miskin, rentan miskin, dan PMKS di tingkat desa dapat lebih mudah mengakses layanan pengaduan serta perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan untuk mendapatkan bantuan yang dikelola oleh Pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota, dan Pemerintah Desa, sehingga dapat memberikan manfaat yang baik bagi keberlangsungan hidup mereka.

Desa Cibiru Wetan merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung yang telah memiliki dan melaksanakan Puskesmas. Puskesmas di Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cileunyi terbentuk pada bulan Oktober Tahun 2018 yang dikenal dengan nama Puskesmas Sahate (*Sabilulungan ku Hate*). Pada tahun 2021 Puskesmas Desa Cibiru Wetan ini telah di pantau secara langsung dan di observasi oleh Kemensos dan Kemendes. Dari hasil pantauan tersebut Puskesmas Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cileunyi berhasil menjadi Desa Percontohan pelaksanaan Puskesmas khususnya di wilayah Kabupaten Bandung.

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.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lembaga Puskesmas yang berada di Cibiru Wetan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang implementasi program dalam pengananggulangan masyarakat miskin, hambatan dan hasil program yang dilakukan oleh Pusat Kesejahteraan Sosial Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Maka peneliti mengambil judul “Peranan Pusat Kesejahteraan

Sosial Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Miskin, Studi Deskriptif Pusat Kesejahteraan Sosial di Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian di atas, maka dapat di buat sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan program lembaga pusat kesejahteraan sosial dalam pelayanan dan pengaduan setiap masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan?
2. Bagaimana hambatan dan upaya yang dihadapi lembaga pusat kesejahteraan sosial dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan?
3. Bagaimana hasil program lembaga pusat kesejahteraan sosial dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang ingin dicapai dari sebuah rumusan masalah di atas, maka berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program lembaga pusat kesejahteraan sosial dalam upaya pelayanan perlindungan dan pengaduan setiap masyarakat di Desa Cibiru Wetan.

2. Untuk mengetahui hambatan dan upaya yang dihadapi lembaga pusat kesejahteraan sosial dalam pelayanan perlindungan dan pengaduan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan.
3. Untuk mengetahui hasil program lembaga pusat kesejahteraan sosial dalam perlindungan dan pengaduan pelayanan masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan.

D. Kegunaan Penelitian

Dari temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik dalam konteks teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1) Kegunaan Teoritis

Harapan dari penelitian ini adalah dapat meningkatkan pengetahuan pembaca dan menjadi referensi dalam konsep teori yang digunakan, serta memberikan harapan bagi masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi lembaga dan masyarakat dalam upaya sinergi dalam pelaksanaan program perlindungan pelayanan untuk masyarakat miskin.

2) Kegunaan Praktis

Berikut adalah beberapa kegunaan praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

a. Bagi Penulis

Penelitian bisa dijadikan sebagai salah satu bentuk sarana penerapan ilmu yang diperoleh ketika semasa dalam perkuliahan, menambah wawasan baru

tentang adanya lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas), Selain itu, hal ini juga merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam perjalanan meraih gelar sarjana di Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu upaya dalam gambaran perlindungan sosial khususnya bagi masyarakat miskin, serta dengan adanya lembaga pusat kesejahteraan sosial ini semoga tidak adanya salah sasaran dalam pemberian bantuan sosial kepada masyarakat, dan untuk mevalidasi layak atau tidaknya masyarakat ketika membuat surat keterangan tidak mampu sampai nanti dibuatkan surat rekomendasi dari Puskesmas dan di buatkanlah oleh Desa surat keterangan tidak mampu tersebut.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Kajian penelitian yang relevan digunakan sebagai pedoman dalam mempelajari suatu fenomena yang menjadi fokus penelitian. Penelitian saat ini membutuhkan informasi yang telah dikumpulkan dari studi literatur yang termasuk dalam penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya juga memiliki peran dalam membedakan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilakukan.

Pertama, penelitian yang ditulis oleh mahasiswa yang bernama Dwi Maratus Sholekah, mahasiswa Universitas Jember 2019 Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, yang berjudul “Pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) Pada Masyarakat Desa, Studi Deskriptif Program Kartu Indonesia

Sehat (KIS) di Desa Dawuhan Mangli, Kecamatan Sukowono, Kabupaten Jember”.

Penelitian ini membahas tentang pelayanan pada masyarakat pada 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.

Secara garis besar persamaanya antara penelitian yang dilakukan oleh Dwi Maratus Sholekah dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti tentang lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial. Perbedaanya adalah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Maratus Sholekah membahas tentang pelayanan pada masyarakat pada program Kartu Indonesia Sehat (KIS). Sedangkan penelitian yang sedang diteliti oleh penulis saat ini adalah membahas tentang peranan pusat kesejahteraan sosial dalam pelayanan pengaduan masyarakat miskin.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh mahasiswa yang bernama Ariska Suriyanti, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makasar 2021 Jurusan Ilmu Administrasi Negara, yang berjudul “Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan Fakir Miskin di Kota Makasar”. Penelitian ini membahas tentang peran dinas sosial dalam penanganan fakir miskin, setidaknya ada tiga hal penting dari penelitian yang ditulis oleh Ariska Suriyanti yaitu tentang Peran Pemerintah sebagai *Regulator*, Peran Pemerintah sebagai *Dinamisator*, Peran Pemerintah sebagai *Fasilitator*.

Secara garis besar persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Ariska Suriyanti adalah sama-sama membahas tentang peran dan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Perbedaanya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ariska Suriyanti bertempat atau berfokus di Lembaga Dinas Sosial, sedangkan penelitian

yang penulis teliti adalah berfokus atau bertempat di lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas).

F. Landasan Pemikiran

F. 1. Landasan Teori

1) Pengertian Konsep dan Peran

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.

Menurut Soekanto, "peranan" lebih mengacu pada fungsi, adaptasi, dan sebagai suatu proses. Oleh karena itu, yang lebih tepat adalah bahwa seseorang mengambil posisi atau tempat dalam masyarakat dan menjalankan suatu peran. (Soekanto, 1987:220)

Dalam peran mencakup tiga hal, diantaranya:

- a) Mencakup norma-norma yang terkait dengan posisi atau status seseorang dalam masyarakat.
- b) Suatu konsep yang menggambarkan tindakan individu dalam konteks organisasi masyarakat.
- c) Merupakan perilaku individu yang memiliki peranan yang signifikan dalam struktur sosial masyarakat.

2) Konsep Puskesmas

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. Puskesos yang dilaksanakan di wilayah Desa Cibiru Wetan diharapkan memberikan dampak yang baik bagi keberlangsungan kehidupan masyarakat.

3) Konsep Dasar Pelayanan Sosial

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang melibatkan interaksi secara langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. (Sinambela, 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 program atau 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.

Tujuan dari pelayanan sosial, antara lain (Soetarso, 1980:33):

- a. Memulihkan atau melindungi
- b. Membantu seseorang untuk mengatasi masalah dari faktor-faktor yang berasal dari luar dan dalam pada seseorang tersebut.
- c. Sebagai suatu proses untuk membantu meningkatkan individu atau kelompok pada potensi yang ada dalam dirinya.
- d. Meningkatkan keterampilan individu dalam mencapai, memahami, dan menyediakan layanan yang diperlukan.

Prinsip yang harus dimiliki oleh seorang pemberi layanan adalah dengan mengimplemantasikan sikap, perhatian dan tindakan yang baik serta positif. Dimana dari pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan serta

kebahagiaan bagi para penerima layanan, sehingga menimbulkan rasa percaya dari masyarakat.

Sebagai pelaksanan atau pekerja pelayanan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik dan memberikan rasa puas bagi penerima pelayanan, bukan hanya sekedar memberikan ataupun menyelesaikan proses pelayanan saja atau hanya menggugurkan kewajibanya saja. Tidak hanya itu, seorang pekerja pelayanan harus bisa menerapkan aturan yang telah ditetapkan, Hal ini akan menghasilkan efek transformasi pada masyarakat, baik dalam hal pengetahuan maupun kesadaran mereka untuk memenuhi hak-hak mereka sendiri, yang pada gilirannya akan menjadi pintu gerbang bagi mereka untuk mendapatkan akses yang mendukung kesejahteraan.

4) Konsep Pengaduan Masyarakat

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. (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.

F. 2. Kerangka Konseptual

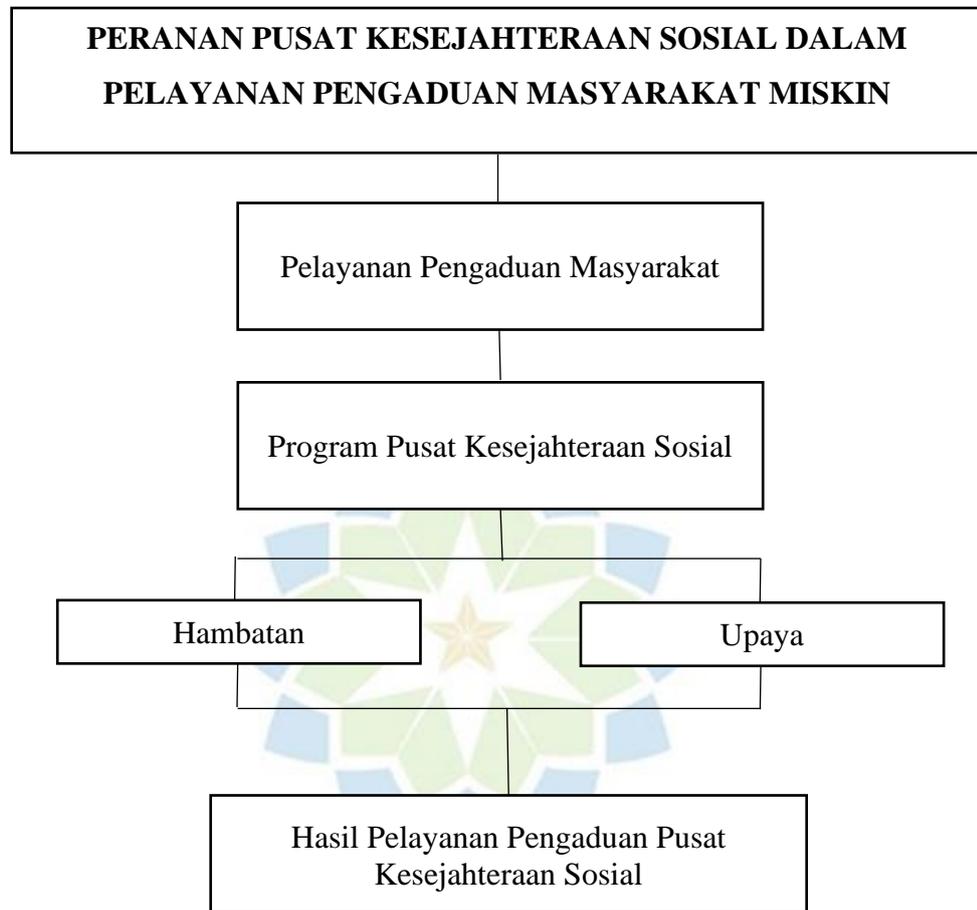
Menurut Sugiyono (2014), kerangka konseptual merujuk pada hubungan teoritis yang menghubungkan variabel-variabel penelitian yang akan diamati dan diukur dalam penelitian yang sedang dilakukan. Dalam konteks penelitian ini, kerangka konsep digunakan untuk menggambarkan peran yang dimainkan oleh pusat kesejahteraan sosial dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat yang hidup dalam kondisi kemiskinan.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dimulai dengan memperhatikan peran pusat kesejahteraan sosial dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat miskin. Puskesmas, yang merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintahan desa atau kelurahan, berfungsi sebagai sarana untuk memastikan bahwa masyarakat miskin atau rentan miskin dapat mengakses layanan perlindungan sosial, pengaduan layanan sosial, dan penanggulangan kemiskinan. Puskesmas dapat dianggap sebagai miniatur dan perpanjangan dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di tingkat desa atau kelurahan. Melalui Puskesmas, masyarakat miskin, rentan miskin, dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dapat melakukan pengaduan dan mendapatkan serangkaian program perlindungan sosial skala nasional, seperti Program beras bersubsidi bagi penduduk berpenghasilan rendah (Raskin), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Indonesia Sehat (KIS), dan Rumah Tidak Layak Huni (RUTILAHU). Sebagai lembaga pelayanan sosial yang menyediakan satu pintu layanan, Puskesmas berperan dalam mendorong sinergi dan keterpaduan dalam

penyelenggaraan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di semua tingkatan pemerintahan. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan Puskesmas, seperti kurangnya komunikasi yang aktif antara RW terkait dengan kebutuhan masyarakat, wilayah yang luas sebagai hambatan bagi petugas Puskesmas untuk memverifikasi dan memvalidasi data masyarakat miskin, serta minimnya fasilitas dan alat bantu yang digunakan oleh petugas Puskesmas, termasuk akses jaringan yang kurang stabil dan aplikasi pendataan yang terpisah, yang menyulitkan pengolahan basis data terpadu. Dengan adanya Puskesmas, diharapkan masyarakat dapat meningkatkan kesadaran dan pemberdayaan diri serta memahami hak-hak mereka untuk mengakses layanan sosial.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual



G. Langkah-Langkah Penelitian

G.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di daerah Pusat Kesejahteraan Sosial Desa Cibiru Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Berdasarkan alasan dibawah ini:

- a) Belum pernah ada yang melakukan penelitian terhadap lembaga tersebut
- b) Lembaga tersebut dirasa menarik untuk dilakukan penelitian
- c) Pernah menjadi tempat dilakukanya Praktik Profesi Mahasiswa oleh penulis

G.2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma dalam penelitian ini merujuk pada sudut pandang yang digunakan untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma yang diadopsi dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme merupakan perspektif yang berasal dari tradisi sosiokultural yang menyatakan bahwa identitas suatu objek terbentuk melalui cara kita berkomunikasi tentangnya, bahasa yang digunakan untuk mengungkapkan konsep kita, dan bagaimana kelompok sosial berinteraksi dengan pengalaman yang umum. Dalam paradigma ini, simbol atau bahasa memainkan peran kunci dalam proses pembentukan realitas. Kelompok-kelompok dengan pemahaman, identitas, pengalaman, dan kepentingan yang berbeda berupaya untuk mengekspresikan diri mereka sendiri, dan dengan demikian memberikan kontribusi dalam membentuk realitas secara simbolis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang sejalan dengan pandangan yang diungkapkan oleh Bogdan dan Taylor (dalam Nugrahani, 2014). Pendekatan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan serta perilaku yang diamati. Dalam pendekatan ini, fokus diberikan pada konteks dan individu secara keseluruhan, tanpa memisahkan individu menjadi variabel atau hipotesis terpisah, melainkan melihatnya sebagai bagian yang tidak terpisahkan. Seperti yang dijelaskan oleh Kirk dan Miller (dalam Moeleong, 1990:3), penelitian kualitatif merupakan suatu tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang bergantung pada pengamatan manusia dalam konteks mereka sendiri, serta interaksi dengan orang-orang tersebut melalui bahasa dan terminologi yang mereka gunakan.

Penelitian ini akan menggambarkan dan memahami program yang dilakukan oleh Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) dalam upaya perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat miskin di Desa Cibiru Wetan menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi dalam masyarakat atau lembaga. Peneliti akan melakukan kajian yang lebih mendalam untuk menemukan makna di balik fakta-fakta yang terkait dengan judul penelitian tersebut.

G.3. Metode Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pelayanan Puskesmas pada program perlindungan pelayanan masyarakat miskin yang ada di Desa Cibiru Wetan, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung. Dalam melakukan penelitian ini,

peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dan metode penelitian kualitatif. Pendekatan dan metode penelitian adalah salah satu unsur penting dalam melakukan penelitian, karena dari kedua hal tersebut bisa tercapainya hasil dari penelitian yang di inginkan.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Moleong (2005:4), metode deskriptif merupakan pendekatan yang mengumpulkan data berupa teks, foto, dan bukan data numerik. Data-data tersebut dapat diperoleh melalui wawancara, dokumentasi berupa foto, video, catatan, dan sumber dokumentasi lainnya.

G.4. Jenis Dan Sumber Data

Secara umum, data dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Namun, dalam penelitian ini, peneliti lebih berfokus pada analisis data kualitatif. Dalam pengumpulan data, peneliti mengumpulkan sumber data dalam bentuk data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer merujuk pada jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Sumber data ini diperoleh dari berbagai informan yang terkait dengan objek penelitian, baik melalui wawancara maupun observasi. Metode wawancara digunakan untuk mengumpulkan data melalui berbagai pertanyaan, baik dalam bentuk tertulis maupun lisan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan lembaga Puskesmas untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan. Selain

itu, peneliti juga mengumpulkan data melalui metode observasi, yaitu dengan mengamati langsung aktivitas dan peristiwa yang terjadi. Peneliti mengunjungi langsung Puskesmas di Desa Cibiru Wetan untuk mengamati berbagai program pelayanan perlindungan sosial bagi masyarakat miskin dan mendapatkan data dan informasi sesuai dengan apa yang diamati dalam situasi nyata.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung dan digunakan sebagai pendukung data primer yang telah diamati dan dilaporkan oleh orang lain di luar peneliti. Sumber informasi ini berasal dari berbagai media seperti artikel online, majalah, surat kabar, artikel kuliah, slide presentasi dari instansi pemerintah dan mitra, serta dokumen resmi lainnya. Peneliti memperoleh data sekunder ini dengan mengajukan permohonan izin untuk mengakses berbagai dokumen, catatan, laporan, dan arsip yang terkait dengan objek penelitian dari Sekretariat Lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial. Data sekunder yang diambil berupa berbagai dokumen dan arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan program pelayanan perlindungan dari pusat kesejahteraan sosial kepada masyarakat miskin.

G.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, penting untuk menerapkan teknik yang sesuai dengan jenis penelitian yang dipilih. Menurut Sugiyono (2008), teknik pengumpulan data memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian karena tujuannya adalah untuk mengumpulkan data yang relevan. Dalam penelitian ini, terdapat tiga teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

1) Observasi

Menurut pendapat Sujarweni (2014:74), observasi adalah langkah sistematis dalam mengamati dan mencatat gejala yang terlihat pada suatu objek. Oleh karena itu, metode observasi memiliki kepentingan besar dalam penelitian, karena membantu peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendetail mengenai objek yang akan diteliti.

Dalam teknik observasi ini penulis mengunjungi dan meninjau lokasi di Lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial yang ada di Desa Cibiru Wetan Kecamatan Cileunyi. Penulis berusaha melihat dan mencatat mengenai kegiatan yang sedang berlangsung di Lembaga Pusat Kesejahteraan Sosial.

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik mengumpulkan data dengan berinteraksi secara verbal antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari responden tersebut. Hasil wawancara dapat dipengaruhi oleh empat variable, yaitu pewawancara, responden/narasumber, bahan wawancara, dan hubungan pewawancara dan responden. Untuk mendapatkan informasi yang di harapkan, pewawancara

harus memberikan kenyamanan dan keterbukaan responden dimana situasi psikologis yang menunjukkan bahwa setiap responden siap bekerja sama, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi yang akurat sesuai dengan situasi yang sebenarnya.

Teknik wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah dengan dilakukannya tanya jawab bersama ketua puskesmas yakni Ibu Ipah Syarifah dan bertanya seputara peran lembaga pusat kesejahteraan sosial dalam pelayanan pengaduan masyarakat miskin.

3) Dokumentasi

Menurut Arikunto (2014:149), istilah "dokumentasi" berasal dari kata "dokumen" yang mengacu pada benda-benda tertulis. Oleh karena itu, dalam metode dokumentasi, peneliti dapat menginvestigasi berbagai jenis benda seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, notulensi rapat, catatan harian, dan lain sebagainya. Sugiyono (2014:84) juga menyebutkan bahwa terdapat beberapa bentuk dokumen yang dapat digunakan, antara lain:

- a) Tulisan seperti biografi, catatan, dan sejarah kehidupan
- b) Gambar foto, gambar hidup, dan gambar sketsa
- c) Karya seni seperti lukisan atau film.

Dari macam-macam bentuk dokumentasi diatas peneliti dapat menggunakan semua bentuk tersebut, namun dengan catatan bisa menyesuaikan dengan keadaan dilapangan yang harus mendukung agar memperoleh dokumentasi tersebut.

G.6. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, digunakan analisis data secara kualitatif di mana semua informasi yang diperoleh dari informan, baik melalui percakapan maupun tulisan, diselidiki sebagai kesatuan utuh. Peneliti mengumpulkan data melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah semua data terkumpul, peneliti menyaring data sesuai dengan konteks penelitian dan mengeliminasi data yang tidak relevan.

Dalam penelitian kualitatif ini, digunakan beberapa tahapan analisis data berdasarkan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014). Tahapan-tahapan tersebut mencakup:

a) Reduksi Data

Proses reduksi merupakan langkah dalam analisis data yang melibatkan rangkuman data, pemilihan informasi inti, fokus pada hal-hal yang penting, dan identifikasi pola dan tema yang muncul. Pada kegiatan mereduksi data ini peneliti melakukan beberapa hal, diantaranya: perekaman hasil wawancara, pengamatan serta dokumentasi baik melalui perekam suara pada handphone ataupun melalui catatan-catatan lapangan serta hasil pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan focus penelitian.

b) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah data yang diperlukan telah benar-benar di dapatkan. Data-data tersebut disajikan dalam bentuk gabungan informasi berupa uraian teks, gambar, maupun table. Penyajian data dalam penelitian metode kualitatif ini berupa uraian yang menggambarkan bagaimana

keberhasilan program pusat kesejahteraan sosial dalam upaya perlindungan pelayanan masyarakat miskin.

c) Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian, karena merupakan hasil akhir dari tahapan reduksi data dan penyajian data sebelumnya. Tujuannya adalah untuk menganalisis dan menggali makna dari data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat menghasilkan temuan dalam penelitian yang dilakukan.

