

# PENANGGULANGAN KEMISKINAN MELALUI PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK

*by* Abd. Rohman, Antonius Sukiman, Willy Tri Hardianto

---

**Submission date:** 31-Aug-2021 09:22PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1638856938

**File name:** 8.\_panca\_marga.docx (43.63K)

**Word count:** 6449

**Character count:** 45783

## PENANGGULANGAN KEMISKINAN MELALUI PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK

Abd. Rohman<sup>1\*</sup>, Antonius Sukiman<sup>2</sup>, Willy Trihardianto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tribhuwana Tungadewi

20

### ABSTRAK

Kemiskinan merupakan permasalahan bangsa yang mendesak dan memerlukan langkah-langkah penanganan yang sistematis. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis upaya penanggulangan kemiskinan melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) dari perspektif pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data terdiri dari data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan model Miles & Huberman, yakni reduksi, penyajian, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanggulangan kemiskinan melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) sudah berjalan sebagaimana prosedur yang ada. Hal ini dibuktikan dengan baiknya pelayanan administrasi, barang, dan jasa kebutuhan masyarakat miskin mulai proses penyediaan barang, persiapan, hingga pada usulan-usulan. Penyelenggaraan pelayanan ini didukung dan atas kerjasama dengan tenaga sosial tingkat RT/RW, kader-kader sosial, petugas serta fasilitator kelurahan. Mekanisme pengelolaan dan pendaftaran dilakukan dengan memberikan informasi kepada masyarakat tentang program, prosedur, serta. Data ini kemudian menjadi acuan pemerintah untuk proses verifikasi dan validasi dalam menentukan masyarakat miskin yang berhak menerima. Hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan ini meliputi akses sebagian wilayah yang jauh, jaringan, program pengolahan BDT, serta apatisme masyarakat dalam melengkapi persyaratan. Sehingga perlu komitmen dan prinsip jemput bola pemerintah kelurahan dengan melibatkan kader sosial dan karang taruna setempat yang telah diberikan pelatihan untuk memberikan pendampingan.

**Kata kunci:** Kemiskinan, kesejahteraan sosial, pelayanan

### ABSTRACT

Poverty is an urgent national problem and it requires systematic handling steps. This study had purpose to analyze poverty alleviation efforts through the Social Welfare Center (Puskesmas) from the perspective of public services. This study used descriptive qualitative method. The data included primary and secondary data and the collecting data used interviews, observation and documentation. Informants determined by using purposive sampling. Data analysis used Miles & Huberman model, that's data reduction, presentation, making conclusions and verification. Validity of the data used triangulation techniques. The results showed that the implementation of Integrated Database services (BDT) through the Social Welfare Center (Puskesmas) had run optimally. This is proven by good administrative services, goods, and servicing the poor society from the process of providing goods, preparation, to the proposals. This service implementation is supported and in collaboration with social strength at the RT / RW level, social cadres, employee and village facilitators. The management of mechanism and registration are done by giving information to the society about the programs, procedures, and requirements that must be completed. Then, This data becomes the government's reference for processing data verification and validation in determining the poor society who have a right to receive the facilities will be given. The obstacles of this implementation are services such as access to distant of part area, networks, BDT processor programs, and society's apathy in completing requirements. So, it needs commitment and principle of picking up the village government by involving social cadres and youth cadets who have been given training to provide assistance to the poor society.

**Keywords:** Poverty, social welfare, service

## PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan masalah dalam berbagai negara, khususnya negara berkembang termasuk Indonesia. Mengacu pada Perpres No. 15 thn 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, disebutkan “bahwa kemiskinan merupakan permasalahan bangsa yang mendesak dan memerlukan langkah-langkah penanganan dan pendekatan yang sistematis, terpadu dan menyeluruh, dalam rangka mengurangi beban dan memenuhi hak-hak dasar warga negara secara layak melalui pembangunan inklusif, berkeadilan, dan berkelanjutan untuk mewujudkan kehidupan yang bermartabat”.

Badan Pusat Statistik (BPS), menampilkan data angka kemiskinan di Indonesia per bulan September 2019 sebesar 24,79 juta atau sebesar 9,22% dari total jumlah penduduk Indonesia saat ini. Jumlah tersebut apabila di prosentase di wilayah perkotaan per September 2019 sebesar 6,56%. Sedangkan prosentase jumlah penduduk miskin di wilayah pedesaan pada September 2019 sebesar 12,60 persen (BPS, 2020). Sehingga hal tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan upaya penanggulangan kemiskinan demi tercapainya kesejahteraan sosial dari tingkat nasional hingga tingkat pedesaan.

Perpres No. 15 thn 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan pada bagian Menimbang poin b disebutkan “bahwa untuk melakukan percepatan penanggulangan kemiskinan diperlukan upaya penajaman yang meliputi penetapan sasaran, perancangan dan keterpaduan program, monitoring dan evaluasi, serta efektifitas anggaran, perlu dilakukan penguatan kelembagaan di tingkat nasional yang menangani penanggulangan kemiskinan”. Dalam Peraturan Pres<sup>20</sup> tersebut, lebih lanjut dipaparkan pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1, bahwa penanggulangan kemiskinan merupakan domain dari Kelembagaan di tingkat nasional. Namun demikian, di tataran provinsi dan kota/kabupaten dibentuk tim koordinasi yang selanjutnya disebut Tim Koordinasi Provinsi dan Tim Koordinasi Kota/Kabupaten. <sup>20</sup>hun demikian, dalam pelaksanaannya Pada Bagian Kedua Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan Pasal 5 ayat (1) poin a disebutkan bahwa “Kelompok program bantuan sosial terpadu berbasis keluarga, bertujuan untuk melakukan pemenuhan hak dasar, pengurangan beban hidup, dan perbaikan kualitas hidup masyarakat miskin”.

Salah satu tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah dengan adanya SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) dan Puskesos (Pusat Kesejahteraan Sosial) Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial dengan pelayanan secara utuh diberikan kepada masyarakat berkebutuhan. SLRT merupakan bentuk pelayanan satu pintu yang didirikan dengan tujuan membantu membantu masyarakat khususnya masyarakat prasejahtera. Menurut Kartasasmita (2019) sebagai menteri Sosial, SLRT didirikan dengan tujuan untuk mengkorelasikan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat prasejahtera yang dikelola oleh pemerintah dalam mengakses layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Awal diluncurkan pada tahun 2016, SLRT berjumlah 50 yang tersebar di beberapa kota/kabupaten. Pertumbuhan SLRT mengalami perkembangan dan penambahan dari tahun ke tahun hingga saat ini. Pada tahun 2017, SLRT mengalami penambahan sebanyak 20 SLRT. Pada tahun 2018 juga <sup>7</sup> mengalami peningkatan yang signifikan, yakni sebanyak 60 SLRT, dan pada tahun 2019 ada penambahan sebanyak 20 SLRT. Sehingga sampai saat ini terdapat 150 SLRT dan terus dilakukan dorongan terhadap kota/kabupaten hingga mencapai target 514 SLRT pada tahun 2024 mendatang (Kartasasmita, 2019).

Dalam implementasinya, SLRT di tingkat pemerintahan desa/kelurahan didirikan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos). Menurut hasil penelitian Setiawan (2017) tentang Puskesos menunjukkan bahwa pemerintah desa/kelurahan memiliki peranan yang sangat strategis dalam penanggulangan kemiskinan melalui Puskesos. Puskesos membantu pemerintah memberikan informasi tentang kemiskinan yang ada di daerah, termasuk kondisi kemiskinan serta upaya yang telah dan akan dilakukan pemerintah. Menurut hasil penelitian Sulhan (2017) tentang Implementasi Program Penanggulangan Kemiskinan Melalui Kartu Jaminan Sosial dan Kartu Indonesia Pintar Pada Masyarakat, salah satu yang harus dilakukan adalah dengan melakukan peninjauan kembali terhadap kelayakan para penerima bantuan sosial. Salah satu yang harus dilakukan agar informasi benar-benar valid adalah melakukan survey silang warga miskin yang terdaftar dan yang layak mendapatkan.

Kota Malang mengalami kemajuan yang sangat pesat, baik di bidang ekonomi, transportasi, kesehatan maupun bidang pendidikan pada khususnya. Perkembangan dan kemajuan Kota Malang dapat kita ketahui melalui pendapatan perkapita yang mencapai Rp. 1,9 Triliun pada tahun 2018. Namun demikian, berdasarkan data BPS Kota Malang (2019), garis kemiskinan Kota Malang berada pada level Rp. 543.966 perkapita per bulan atau meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah penduduk miskin Kota Malang yang mengalami penurunan sekitar 100 orang dibanding tahun sebelumnya.

BPS juga merilis meskipun terjadi penurunan persentase penduduk miskin, rata-rata kesenjangan pengeluaran penduduk miskin terhadap garis kemiskinan tidak mengalami perubahan dari tahun sebelumnya. Data BPS tersebut dapat dilihat dari salah satu kelurahan yang ada di Kota Malang, yakni kelurahan Purwantoro sebagai lokasi penelitian. Berdasarkan Basis Data Terpadu (BDT) kelurahan Purwantoro pada Tahun 2019 Semester I jumlah warga miskin (gakin) sebanyak 1.063 jiwa oleh karena kebutuhan ekonomi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dan berjangka.

Upaya dan proses penanggulangan kemiskinan berkaitan erat dengan keberlangsungan penyelenggaraan program kesejahteraan sosial sebagaimana diatur dalam UU. No. 11 thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial. Sehingga terciptanya pelayanan kesejahteraan sosial berbasis penanggulangan kemiskinan menjadi proteksi utama bagi pemerintah.

Pemerintah terus berupaya untuk menyempurnakan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan penanggulangan kemiskinan berbasis data terpadu adalah Pusat Kesejahteraan Sosial. Program tersebut merupakan salah satu media penggerak pemerintah dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan kemandirian masyarakat melalui Puskesmas berdasarkan BDT. Upaya ini diharapkan dapat memperbaiki penghasilan berhubungan dengan jaminan dan bantuan finansial, seperti

KIS, BSP, RTLH, PKH, KIP. Bantuan bagi keluarga-keluarga miskin, penyediaan seperti itu bertujuan untuk memberikan perlindungan ekonomi serta memelihara standar hidup minimal.

Permasalahan mengenai pelayanan kesejahteraan sosial masih menjadi tantangan Pemerintah Kelurahan yang nantinya diharapkan mampu menghasilkan *problem solving* dalam hal pelayanan sosial. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan tujuan mewujudkan sistem pelayanan yang baik. Pelaksanaan Pelayanan publik juga tidak akan terlepas dari aktifnya *monitoring* penanggulangan kemiskinan, baik pemerintah maupun masyarakat.

Dari berbagai uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya penanggulangan kemiskinan melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) dari perspektif pelayanan publik serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat di Kelurahan Purwantoro Kecamatan Blimbing Kota Malang. Sehingga manfaat dari penelitian ini selain memberikan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan disiplin ilmu administrasi publik, juga memberikan pemikiran dan informasi bagi instansi terkait dan masyarakat dalam penanggulangan kemiskinan melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas).

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Thn 2009, Pelayanan Publik dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19), pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian, berdasar uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa

pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

### Standar Pelayanan Publik

3 Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib dijalankan oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. standar pelayanan yang digariskan meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan  
Dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian  
Ditetapkan saat sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian, termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan  
Biaya pelayanan termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Saranan dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan  
Kompetensi Pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

### Jenis Pelayanan Publik

Terdapat beberapa jenis pelayanan bagi masyarakat sebagaimana diatur dalam UU No. 25/2009 tentang pelayanan Publik dan Kepmenpan No. 63/2003 tentang Pelayanan Umum atau Publik, yaitu:

1. Pelayanan Barang  
Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, Pelayanan

pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

#### 2. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat, kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

#### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa barang yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### B. Kemiskinan

8 Kemiskinan merupakan gambaran tentang kondisi ketiadaan dan kepemilikan serta rendahnya pendapatan, atau secara lebih rinci merupakan gambaran dari suatu kondisi tidak dapat terpenuhinya kebutuhan dasar manusia, itu, pangan, papan, dan sandang. Definisi kemiskinan yang digunakan BPS, menjelaskan kemiskinan sebagai ketidakmampuan individu dalam memenuhi kebutuhan dasar minimal untuk hidup layak (BPS dan Depsos, 2005).

Menurut Levitan (1980), kemiskinan adalah kekurangan barang-barang dan pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan untuk mencapai

sesuatu standar hidup yang layak. Menurut Schiller (1979), kemiskinan adalah ketidakanggapan untuk mendapatkan barang-barang dan pelayanan-pelayanan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan sosial yang terbatas, (Suyoto, 2013: 1).

Sedangkan menurut Friendman (1979) dalam bukunya Suyoto (2013: 2), kemiskinan adalah ketidaksetaraan untuk mengakumulasi basis kebutuhan sosial seperti modal produktif aset, perumahan, peralatan, kesehatan, keuangan, organisasi sosial, jaringan sosial, informasi.

#### 8 Indikator Kemiskinan

Salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kemiskinan yang dialami seseorang atau sekelompok orang adalah indikator kemiskinan Harniati (2010) dan bukunya (Bhinadi, 2017: 17-19). Indikator yang dimaksud adalah :

1. Keterbatasan Pangan
2. Keterbatasan akses kesehatan
3. Keterbatasan akses pendidikan
4. Keterbatasan akses Pekerjaan
5. Keterbatasan terhadap layanan perumahan dan sanitasi
6. Keterbatasan akses air bersih
7. Keterbatasan terhadap tanah
8. Keterbatasan sumber daya alam
9. Tidak ada jaminan rasa aman
10. Keterbatasan akses untuk berpartisipasi
11. Besarnya beban kependudukan

Menurut Syahyuti (2006: 95), terdapat tiga indikator kondisi kelompok masyarakat miskin, yaitu 4

1. Kelompok yang paling miskin (*destitute*), merupakan kelompok yang memiliki pendapatan dibawah garis kemiskinan, tidak memiliki sumber pendapatan, dan tidak memiliki akses terhadap pelayanan sosial.
2. Kelompok miskin (*poor*), merupakan kelompok kemiskinan yang memiliki pendapatan dibawah garis kemiskinan, namun masih memiliki akses terhadap pelayanan sosial dasar.
3. Kelompok rentan (*vulnerable group*), merupakan kelompok miskin yang memiliki kehidupan yang lebih baik, namun mereka rentan terhadap berbagai perubahan sosial di sekitarnya.

#### Penanggulangan Kemiskinan

12 Usaha penanggulangan kemiskinan sudah dilakukan sejak lama walaupun intensitasnya beragam sesuai dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Upaya mengurangi penduduk miskin melalui pembangunan dirancang untuk memecahkan tiga masalah utama yaitu, pengangguran, ketimpangan, distribusi, pendapatan dan kemiskinan (Soegijoko, 1997: 148). Strategi pengentasan kemiskinan juga dikemukakan oleh *United Nations Economic and Social Commission For Asia Pacific (Unescap)* 2000, bahwa strategi penanggulangan kemiskinan terdiri dari penanggulangan kemiskinan uang, kemiskinan akses ekonomi, sosial dan budaya, dan penanggulangan kemiskinan terhadap kekuasaan dan informasi.

Menurut Gunnar Adler Karlsson dalam Ala (1981: 31) strategi penanggulangan kemiskinan meliputi :

1. Strategi jangka pendek yaitu memindahkan sumberdaya-sumberdaya kepada kaum miskin dalam jumlah yang memadai, perbaikan ini membutuhkan kesempatan kerja, meningkatkan pendapatan, dan memperbaiki distribusi.
2. Strategi jangka panjang 12 ngan membutuhkan swadaya setempat, dengan memperbaiki dan memenuhi harkat hidup secara individu dan sosial yang bermartabat. (Nugroho dan Dahuri, 2004: 165).

17 Sedangkan upaya penanggulangan kemiskinan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Propenas melalui dua strategi, pertama, melindungi keluarga dan masyarakat yang mengalami kemiskinan sementara. Kedua, membantu masyarakat yang mengalami kemiskinan kronis dengan memberdayakan dan mencegah terjadinya kemiskinan baru. Strategi tersebut dapat dituangkan dengan tiga strategi yaitu :

1. Penyediaan kebutuhan pokok
2. Pengembangan sistem jaminan sosial
3. Pengembangan budaya usaha masyarakat miskin

Sachs (2004), menyarankan empat pilar sebagai jalan keluar dari kemiskinan, pertama, reformasi ekonomi. Kedua, mempunyai penduduk sehat dan terdidik yang dapat berpartisipasi dalam perekonomian dunia. Ketiga, teknologi. Keempat, penyesuaian struktural khususnya diversifikasi eksfor. (Bhinadi, 2017 :23).

### C. Pusat Kesejahteraan Masyarakat (Puskesmas)

Puskesmas adalah lembaga yang dibentuk oleh desa/kelurahan untuk memudahkan warga miskin dan rentan miskin menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, pemerintah desa/kelurahan dan swasta. Puskesmas adalah miniatur dan perpanjangan tangan SLRT di level desa/kelurahan. Pemerintah desa/kelurahan diharapkan menyediakan kontribusi natural dan anggaran Puskesmas untuk mendukung pelaksanaan Puskesmas.

Pemerintah telah berkomitmen menurunkan angka kemiskinan dari 10,96 persen tahun 2014 menjadi 7-9 persen pada tahun 2019. Salah satu bentuk perwujudan komitmen tersebut adalah meningkatkan kecepatan dan ketepatan penjangkauan penduduk miskin untuk mengakses lebih banyak program penanggulangan kemiskinan. Kementerian Sosial mewujudkan komitmen ini dengan cara membangun lembaga pelayanan dan perlindungan sosial terpadu di daerah atau yang dikenal dengan Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) untuk program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. PTSP yang diharapkan mampu menjadi pilar percepatan dan ketepatan pelayanan bagi masyarakat miskin ini disebut Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di level kabupaten/kota dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di level desa/kelurahan.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 mencantumkan SLRT sebagai salah satu sasaran pembangunan di bidang pemerataan dan penanggulangan kemiskinan. Lembaga ini diyakini mampu membantu pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Dalam menjalankan peran dan fungsinya melayani warga miskin dan rentan miskin, setiap SLRT dan Puskesmas memiliki strategi dan cara pengembangan kelembagaan tergantung pada kondisi daerah atau desa setempat. Untuk memastikan pengembangan kelembagaan SLRT dan Puskesmas berjalan dengan prinsip memberikan pelayanan prima bagi warga miskin untuk mengakses program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

#### Tujuan Pendirian Puskesmas

Puskesmas, pada level masing-masing, didirikan dengan beberapa tujuan pokok yakni:

1. Menjadi pusat informasi program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang dikelola oleh pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, desa maupun swasta
2. Menyediakan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan untuk warga miskin dan rentan miskin serta Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang terpadu di tingkat desa/kelurahan
3. Menyediakan pelayanan rujukan untuk program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang terpadu untuk warga miskin dan rentan miskin di tingkat desa/kelurahan
4. Membantu mengidentifikasi keluhan warga miskin dan rentan miskin dan memantau penanganan keluhan tersebut
5. Memastikan keluhan warga miskin dan rentan miskin tertangani dengan baik oleh pengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan
6. Melakukan pembaruan data terkait warga miskin dan rentan miskin di tingkat desa/kelurahan
7. Menyediakan data terbaru bagi OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait warga miskin dan rentan miskin di tingkat desa/kelurahan

#### Azas Penyelenggaraan Puskesmas

Puskesmas diselenggarakan dengan melandaskan diri kepada azas kesetaraan, responsivitas, akuntabilitas, transparansi, partisipatif, kesetiakawanan, keberlanjutan, dan kerahasiaan.

1. Kesetaraan, berarti memberikan akses dan kesempatan yang sama kepada warga untuk mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial tanpa membeda-bedakan latar belakang suku, golongan, agama, dan ras.
2. Responsivitas, berarti memberikan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dengan cepat, tanggap dan akurat.
3. Akuntabilitas, berarti dapat mempertanggung jawabkan setiap kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Transparansi, berarti memberikan kesempatan dan akses seluas luasnya kepada warga untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta mengawasi kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial.

5. Partisipatif, berarti melibatkan seluruh komponen masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.
6. Kesetiakawanan, berarti kegiatan yang dilakukan harus berlandaskan kepedulian sosial dan rasa empati untuk membantu orang lain.
7. Keberlanjutan, berarti penyelenggaraan kegiatan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dilaksanakan secara berkesinambungan untuk mencapai kemandirian.
8. Kerahasiaan, berarti penyelenggaraan kegiatan pelayanan perlindungan sosial dilaksanakan dengan memperhatikan kerahasiaan klien atau warga.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2018:9) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada filsafat *post-positivisme*. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objektif yang alamiah, dimana instrumen kuncinya adalah peneliti sendiri. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Purworejo Kota Malang Jawa Timur dengan sumber data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan beberapa informan dan hasil observasi peneliti sendiri. Data sekunder penelitian ini terdiri dari beberapa arsip seperti dokumen laporan kelurahan Purwantoro, profile kelurahan, dan Basis Data Terpadu (BDT).

#### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dan *face to face* dengan daftar pernyataan sudah direncanakan melalui *interview guide*, observasi terhadap pelaksanaan pelayanan dalam penanggulangan kemiskinan di Kelurahan Purwantoro, serta dokumentasi seperti foto dan arsip kelurahan Purwantoro. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018:217), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebagai informan adalah Lurah kelurahan Purwantoro, Sekretaris Kelurahan, Pegawai bagian Pelayanan Umum, Petugas Puskesmas, Petugas Fasilitator Puskesmas,

dan Masyarakat. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, yakni reduksi data dimana data yang diambil baik hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi hanya yang berhubungan dengan fokus penelitian, selanjutnya penyajian data dimana data-data yang telah direduksi disajikan untuk dibahas, dan terakhir dilakukan penarikan kesimpulan hasil dan pembahasan serta dilakukan verifikasi terhadap kesimpulan yang telah disusun. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik, dimana setiap data yang tersedia ditelaah dan dikroscek kembali dengan teknik yang berbeda. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dicek kembali dengan dengan teknik observasi dan dokumentasi dan sebaliknya.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Pelayanan Dalam Penanggulangan Kemiskinan Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas)**

Pelayanan publik menjadi pisau analisis yang digunakan terkait pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial di Kelurahan Purwantoro. Hal ini disebabkan karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator rangkaian berbagai kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam peraturan Perundang-Undangan dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti pelayanan barang, administrasi, pembangunan, kemasyarakatan. Pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Berdasarkan rumusan masalah yang difokuskan pada pelayanan Puskesmas, peneliti menggunakan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 yang menjelaskan kegiatan pelayanan umum, sebagai berikut:

##### **1. Pelayanan Barang**

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa



dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

2. **Pelayanan Administratif**

Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya. Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam Perundang-Undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda, juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam Perundang-Undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan pemerintahan merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

3. **Pelayanan Jasa**

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa barang yang dibutuhkan oleh publik, misalnya

pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Kriteria di atas menjadi standar yang digunakan peneliti dalam menganalisis pelayanan Puskesmas, hal ini menjadi usaha dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemberian pelayanan puskesmas dalam upaya penanggulangan kemiskinan, adanya usaha penyelenggaraan pelayanan puskesmas ini menjadi perhatian dalam proses penanggulangan kemiskinan dengan proses pelayanan yang diberikan dengan persiapan secara mutlak atas dasar kebutuhan masyarakat miskin berupaya secara mekanisme yang tersedia sebagai prosedural dalam menyampaikan informasi yang disampaikan. Pemberian pelayanan puskesmas dalam upaya penanggulangan kemiskinan terdapat pelayanan dalam bentuk administratif sebagai dokumen utama dan pelengkap data. Dengan begitu penyaluran bantuan finansial yang secara langsung diberikan baik berupa barang seperti kebutuhan pokok masyarakat kurang mampu (beras), maupun pemberian modal usaha agar masyarakat terlepas dari ketergantungan pada program penanggulangan bantuan dari pemerintah, serta adanya pelayanan yang bersifat jasa seperti untuk perawatan lansia.

**Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat, aktivitas-aktivitas pelayanan yang terdapat dalam Permenpan Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya pelayanan barang, administrasi, dan pelayanan jasa, hal ini berdampak pada pelayanan puskesmas yang ada di Kelurahan Purwantoro sebagai upaya penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi pisau analisis yang digunakan peneliti dalam mengolah data mengenai pelayanan Puskesmas. Dalam penjelasan tersebut pelayanan puskesmas memberi pelayanan kepada masyarakat secara administratif dengan pemutakhiran data sebagai akomodasi pemberian bantuan pelayanan barang dengan keterlibatan jasa perawatan kepada masyarakat lanjut usia. Perwujudan pelayanan puskesmas memberi perkembangan kepada masyarakat

miskin dengan adanya kerjasama kader-kader sosial sebagai eksekutor dan fasilitator dalam penyaluran pelayanan Puskesmas yang secara utuh bekerja sesuai dengan fungsinya masing-masing. Penyelenggaraan pelayanan Puskesmas memiliki tujuan menarik yaitu adanya pemerataan dalam pengentasan kemiskinan. Perkembangan pelaksanaan Puskesmas berjalan dengan baik dengan bantuan BDT sebagai data acuan dalam penyaluran bantuan, serta terciptanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah melalui penyediaan pelayanan publik.

Berdasarkan penyajian data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi pelayanan publik melalui lembaga masyarakat Puskesmas menjelaskan pelayanan pemutakhiran basis data terpadu pelayanan yang tersedia merupakan pelayanan akomodir, pemutakhiran data secara administrasi dan pelayanan bersifat barang atau jaminan dan tunjangan masyarakat, Adanya keberlangsungan pelayanan ini bertujuan untuk memperoleh basis data terpadu yang akurat dan tepat sasaran dalam pemberian pelayanan dengan verifikasi dan validasi data melalui monitoring langsung dilapangan.

#### **Persiapan**

Persiapan perencanaan pelayanan publik menjadi dasar keberlangsungan pelayanan publik. Setiap organisasi maupun lembaga pemerintah tentunya dalam setiap pemberian pelayanan akan diawali dengan persiapan dan perencanaan yang matang untuk memperoleh pelayanan yang baik. Dengan pengertian sederhana dapat dijelaskan dalam beberapa poin penting yaitu, tujuan (apa yang akan dicapai), kegiatan (tindakan untuk mencapai tujuan), dan waktu (kapan tindakan tersebut akan dilakukan). Dengan demikian suatu persiapan bisa dipahami sebagai respons atau reaksi terhadap tujuan ke depan. Perencanaan pada dasarnya merupakan salah satu fungsi manajemen yang digunakan untuk memperoleh tujuan. Didukung oleh pendapat (Siagian dalam Zaenal dan Mukarom. 2018: 102), bahwa persiapan atau *planning* dipandang sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penetapan dengan matang tentang apa yang

akan dikerjakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut pendapat Ambardi & Prihawantoro (2002:104), perencanaan dan persiapan dalam konsep pembangunan dengan berbagai dimensi yang diterapkan pada suatu daerah sering menemukan kenyataan bahwa konsep tersebut memerlukan modifikasi atau penyesuaian. Didukung oleh pendapatnya Jamaludin (2015:15) pembangunan di bidang sosial bertujuan untuk mengurangi penderitaan manusia, melalui program yang dapat memberi manfaat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sehingga memiliki kemampuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan persiapan pelayanan Pusat kesejahteraan sosial (Puskesmas) di Kelurahan Purwantoro dilakukan melalui penyerapan aspirasi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil Musyawarah Kelurahan (Muskel) dengan melakukan persiapan kader-kader sosial RT dan RW, petugas Puskesmas, fasilitator kelurahan, dengan dukungan usulan-usulan masyarakat yang sudah terdaftar sebagai masyarakat kurang mampu melalui Basis Data Terpadu (BDT). Hal ini membuktikan pelayanan puskesmas dalam persiapannya memberi dampak jangka panjang terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya persiapan tersebut, diharapkan terus berjalan dan berkelanjutan sebagai upaya pengurangan jumlah masyarakat miskin melalui program-program mensejahterakan masyarakat.

#### **Mekanisme**

Mekanisme yang dimaksud adalah mengacu pada prosedur dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas yang dilakukan oleh pemerintah pusat ke pemerintah kelurahan melalui lembaga masyarakat Puskesmas. Mekanisme yang digunakan Kelurahan Purwantoro melalui Puskesmas adalah mengolah basis data terpadu (BDT) yang terletak pada penyediaan berkas dari Dinas Sosial Kota Malang melalui tenaga sosial seperti RW/RW, Petugas, dan fasilitator kelurahan. Muskel merupakan mekanisme utama dalam proses pelayanan Puskesmas sebagai bentuk kesungguhan Kelurahan Purwantoro dalam melaksanakan pelayanan bagi

masyarakat. Hal ini relevan dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat tahun 2017 tentang Berdirinya Pusat Kesejahteraan Sosial yang berada di Kelurahan Purwanto.

Mekanisme yang terdapat dalam penjelasan tersebut adalah keberlangsungan pelayanan publik dalam penyediaan berkas. Informasi dan layanan dapat diperoleh melalui basis data terpadu yang dikelola oleh kelurahan purwanto melalui lembaga masyarakat puskesmas. Dengan mekanisme masyarakat mendaftarkan diri sebagai masyarakat miskin dengan kelengkapan identitas diri yaitu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

#### **Informasi**

Sarana informasi merupakan upaya yang diberikan pemerintah Kelurahan Purwanto kepada masyarakat. Informasi yang dimaksud adalah aktualisasi basis data terpadu (BDT) yang dilakukan sebagai sarana verifikasi dan validasi data masyarakat kurang mampu. Dengan adanya kepastian data berdasarkan informasi yang diberikan dapat memperoleh hasil data yang akurat dan tepat sasaran. Adanya BDT sangat membantu petugas yang diberi tanggung jawab untuk melakukan penyediaan berkas selama satu bulan sekali untuk diserahkan pada pemerintah kelurahan dan Dinas Sosial. Melalui 14 indikator yang menjadi acuan utama petugas dalam mengecek valid atau tidak nya informasi data yang dikelola.

Oleh karena itu sesuai dengan hasil, informasi terkait BDT pada pemerintah Kelurahan Purwanto Kecamatan Blimbing Kota Malang melalui lembaga masyarakat Puskesmas yaitu mengutamakan kenyamanan masyarakat yang dibantu fasilitator dan petugas puskesmas dalam memenuhi standar pelayanan terkait informasi penerimaan dan penyaluran bantuan melalui 14 indikator sebagai penentu masyarakat miskin dengan verifikasi di lapangan pada setiap bulannya.

#### **Prosedur**

Standar pelayanan menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 menjadi syarat yang harus dipenuhi oleh pemerintah Kelurahan Purwanto melalui lembaga masyarakat Puskesmas salah satunya dari 14 indikator dalam undang-undang ini adalah standar operasional prosedur yang terdapat dalam penjelasan berikut:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d) Jangka waktu penyelesaian
- e) Biaya/tarif
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana, prasarana dan fasilitas
- h) Kompetensi pelaksanaan
- i) Pengawasan internal
- j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k) Jumlah pelaksanaan
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa, aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan
- n) Evaluasi kinerja pelaksana

Pelayanan Puskesmas tidak hanya berbicara adanya informasi, dan mekanisme yang harus dilakukan, akan tetapi jika merealisasikan penyelenggaraan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur maka akan menjadi kesalahan yang sangat fatal. Oleh sebab itu prosedur pelayanan puskesmas di Kelurahan Purwanto menerapkan hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 mengenai standar operasional prosedur.

Hasil penelitian ini memperoleh bahwa dalam penyediaan prosedur kelengkapan berkas yang harus dimiliki oleh masyarakat dan menjadi pemenuhan tugas pemerintah Kelurahan Purwanto berada pada 14 indikator BSP sebagai acuan verifikasi basis data terpadu dan poin ke- 3 dari indikator Undang-Undang no 25 tahun 2009. Hal ini membuktikan bahwa

prosedur yang diberlakukan oleh pemerintah Kelurahan Purwantoro melalui lembaga pemerintah dengan prosedur pengisian formulir pendataan masyarakat kurang mampu/masyarakat miskin telah dijalankan sesuai dengan semestinya.

### **Fasilitas**

Ketersediaan fasilitas yang dikelola oleh pemerintah Kelurahan Purwantoro bertujuan untuk menyelesaikan program-program yang berasal dari Wali Kota Malang yaitu Penanggulangan Kemiskinan dengan mewujudkan bantuan-bantuan berupa finansial baik bersifat tunjangan atau pun jaminan sosial bagi masyarakat. Dengan berpandangan pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pasal 25 mengemukakan tentang pengelolaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, pasal 25 yang dimaksud mengemukakan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik
2. Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksanaan sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan
3. Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat 2, penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik
4. Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat 3, penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Fasilitas pelayanan kepada masyarakat merupakan pemenuhan kewajiban pemerintah Kelurahan Purwantoro dalam pemerataan kesejahteraan masyarakat kurang mampu/miskin. Fasilitas tersebut harus dapat mengakomodir banyaknya masyarakat miskin yang harus diberi pelayanan sosial secara tepat. Kondisi yang demikian dapat diupayakan dengan penyediaan pelayanan dalam bentuk bantuan finansial. Bantuan dan jaminan bagi masyarakat kurang mampu ini mendukung kelancaran program-program penanggulangan kemiskinan dengan proses yang sederhana dan efektif.

Penelitian menunjukkan bahwa pemberian fasilitas kepada masyarakat kurang mampu untuk menanggulangi masyarakat miskin adalah dalam bentuk pemberian pelayanan finansial seperti Bantuan Pangan Non Tunai, Beras Daerah, Lanjut Usia, Rumah Tidak Layak Huni. Selain itu, juga berbentuk pembangunan sumber daya manusia yaitu pelatihan dan monitoring masyarakat. Dengan demikian, penyelenggaraan dan pelaksanaan poin 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 memuat fasilitas yang diberikan dapat dimanfaatkan secara efektif, efisien serta tepat sasaran.

Penelitian ini juga menunjukkan hubungan antara pelayanan BDT Puskesmas dalam upaya penanggulangan kemiskinan dengan memberdayakan masyarakat miskin. Hubungan ini memberikan gambaran bahwa pelaksanaannya di lapangan jauh lebih rumit dan kompleks daripada penjelasannya. Kemiskinan sesungguhnya merupakan permasalahan sosial yang jauh lebih kompleks daripada hanya sekedar masalah pendapatan yang minim atau sekedar tidak memiliki aset produksi dalam memenuhi kebutuhan hidup. Kemiskinan (*deprivation trap*) atau perangkap kemiskinan tidak hanya sekedar berkenaan dengan satu keluarga yang tidak mampu memenuhi kebutuhannya sehari-hari, namun juga menyangkut kerentanan, ketidakberdayaan, keterisolasian, dan kelemahan jasmani.

Berbagai program yang dicanangkan dalam penanggulangan kemiskinan di Kota Malang berawal dari kebijakan Wali Kota Malang

berkenaan dengan masalah penanganan kemiskinan yang berorientasi pada pertumbuhan ekonomi makro dan cenderung sentralistik atau terpusat, sehingga tidak responsif terhadap kebutuhan lokal. Di sisi yang lain, berbagai program penanggulangan kemiskinan yang dicanangkan seringkali memposisikan masyarakat hanya sebagai objek. Penanggulangan kemiskinan yang dipandang hanya dari aspek ekonominya, makanya yang terjadi adalah ketergantungan masyarakat terhadap program penanggulangan kemiskinan dan mengandalkan pemberian bantuan modal usaha.

Dengan adanya kecenderungan tersebut upaya percepatan penanggulangan kemiskinan saat ini berfokus pada Program Wali Kota Malang yang dikelola oleh Dinas Sosial Kota Malang melalui lembaga masyarakat Puskesmas di kelurahan Purwantoro. Dengan demikian, upaya penanggulangan kemiskinan dapat berjalan secara efektif dan tepat sasaran. Salah satu acuan utama dalam kegiatan ini adalah dengan diperolehnya Basis Data Terpadu sebagai upaya pemberian pelayanan bantuan finansial berupa pelayanan administratif, pelayanan barang bantuan dan subsidi pangan serta pelayanan jasa perawatan kesehatan. Program ini berfokus pada pemberdayaan, revitalisasi, kesehatan, pendidikan, subsidi pangan, dan bantuan bagi rumah tidak layak huni. Dengan demikian, begitu program-program dapat dilakukan dengan jelas untuk keberlangsungan dan kemanfaatan serta menumbuhkembangkan potensi lokal agar tidak menimbulkan ketergantungan terhadap bantuan yang diberikan. Program ini harus memiliki nilai pertumbuhan ekonomi dalam usaha permodalan serta bantuan pangan dan pemberdayaan masyarakat lanjut usia.

#### **Faktor Pendukung Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS)**

Responsivitas dari RT/RW dan petugas sosial menjadi faktor pendukung keberlangsungan pemutakhiran data warga miskin melalui basis data terpadu. Hal sederhana seperti kerja sama tim kader-kader sosial sangat memberikan bermanfaat kepada penerima bantuan. Dalam mengelola basis data terpadu diupdate setiap bulannya. Dengan artian

partisipasi para petugas puskesmas, RT/RW dan kader-kader sosial serta masyarakat menjadi faktor yang saat ini mendukung pelayanan puskesmas.

#### **Faktor Penghambat Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS)**

Di samping faktor-faktor pendukung pelayanan publik puskesmas dalam mengolah Basis Data Terpadu menunjukkan bahwa faktor yang menghambat pelayanan ini adalah kurangnya komunikasi yang aktif antar RT/RW terhadap kebutuhan masyarakat. Wilayah yang luas juga masih menjadi penghambat bagi petugas puskesmas untuk verifikasi dan validasi dengan turun lapangan karena jumlah BDT sebanyak 1.063 jiwa harus ter-update di setiap bulannya. Keadaan wilayah yang luas sebagai faktor penghambat juga sejalan dengan hasil penelitian Rohman, Sasmito & Rifa'i (2016) dalam memberikan berbagai pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Demikian juga fasilitas alat bantu yang minim untuk dipergunakan oleh petugas Puskesmas, baik akses jaringan di setiap wilayah yang kurang stabil serta aplikasi dalam pendataan yang terpisah menjadi kendala dalam mengolah basis data terpadu.

#### **KESIMPULAN**

Dalam peyenggaraan pelayanan Basis Data Terpadu melalui lembaga masyarakat Puskesmas, pemerintah Kelurahan Purwantoro bekerjasama dengan tenaga sosial RT/RW, kader-kader sosial dan petugas serta fasilitator kelurahan mengolah Basis Data Terpadu (BDT) yang selanjutnya diserahkan pada Dinas Sosial Kota Malang. Dalam penyelenggaraan ini lembaga masyarakat Puskesmas sebagai eksekutor lapangan dalam penyaluran bantuan Dinas Sosial yang saat ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan administrasi, barang, dan jasa yang dapat bermanfaat bagi kebutuhan masyarakat tidak mampu/miskin melalui penyediaan pelayanan yang diberikan, persiapan dalam penyediaan berkas dan usulan-usulan.

Mekanisme dalam pengelolaan dan pendaftaran dilakukan dengan memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat tentang program yang dijalankan, prosedur yang harus dilalui serta persyaratan yang harus dilengkapi sebagai acuan pemerintah dalam proses validasi dan verifikasi data warga yang berhak menerima bantuan. Dengan adanya hal tersebut, pelayanan yang menjadi bagian terpenting dalam visi-misi Wali Kota Malang bisa

terwujud di Pemerintah Kelurahan Purwantoro melalui lembaga masyarakat Puskesmas.

Pelayanan BDT yang tersedia dalam penyelenggaraan pengelolaan bantuan berdasarkan Id-BDT terdaftar masyarakat yang menerima. Hal ini didukung oleh responsivitas RT/RW, kader-kader sosial, dan petugas Puskesmas terjalannya kerjasama yang utuh dengan update data setiap bulannya melalui kinerja yang ekstra dapat terkelola dengan jelas, transparan serta tepat sasaran. Sedangkan penghambat dalam pelayanan ini terdapat pada wilayah yang cukup luas, akses jaringan, dan alat bantu dalam mengolah BDT, serta apatisnya masyarakat terhadap prosedur dan informasi serta pendataan menggunakan aplikasi yang berbeda menjadi penghambat untuk validasi data.

Berdasarkan faktor penghambat tersebut, rekomendasi yang dapat diberikan, *pertama*: lebih aktif dalam mengolah BDT, verifikasi dan validasi informasi agar pemerintah betul-betul mengetahui masyarakat yang miskin serta kebutuhannya. Melihat luasnya wilayah, maka pengolahan BDT dapat melibatkan masyarakat setempat agar lebih efektif dan efisien. *Kedua*: harus ada komitmen yang kuat dari kelurahan dalam penanggulangan kemiskinan melalui optimalisasi penyelenggaraan pelayanan Puskesmas dengan mengupayakan jaringan dan aplikasi yang memadai guna mengolah data masyarakat miskin secara maksimal serta memberikan pelatihan kepada perangkat kelurahan guna meningkatkan kemampuan pengoprasian teknologi informasi dan komunikasi. *Ketiga*: Pemerintah Kelurahan hendaknya melibatkan peran serta pemuda karang taruna sebagai kader sosial dengan perhatian lebih kepada masyarakat dalam memberikan penyadaran dan pendampingan guna mendorong masyarakat sadar prosedur.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ala, Andre Bayo. 1981. *Kemiskinan dan Strategi Memerangi Kemiskinan*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- [2]. Ambardi, Urbanus M dan Socia Prihawantoro. 2002. *Pengembangan Wilayah dan Otonomi Daerah. Pusat pengkajian kebijakan pengembangan wilayah (P2KTPW-BPPT)*. Jakarta.
- [3]. Badan Pusat Statistik Kota Malang. 2019. *Profil Kemiskinan Kota Malang, Maret 2019*. Dilihat pada 3 Mei 2020 <<https://bit.ly/2VYICkt>>
- [4]. Badan Statistika Sosial (BPS). 2020. Persentase Penduduk Miskin September 2019 turun menjadi 9,22 persen. <<https://bit.ly/2SwSeQh>>
- [5]. Basis Data Terpadu (BDT) 2019 kelurahan Purwantoro.
- [6]. Bhinadi, Ardito.2017. *Penanggulangan Kemiskinan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- [7]. Departemen Sosial RI. 2015. *Petunjuk Teknis, Program Subsidi Langsung Tunai Kepada Rumah Tangga Miskin*. Jakarta: Dpsos.
- [8]. Jamaludin, A N. 2015. *Sosiologi Perdesaan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- [9]. Kartasasmita, Agus Gumiwang. 2019. *Kemensos Tambah Layanan SLRT Optimalikan Layanan Kesejahteraan Sosial*. Dilihat 3 Mei 2020, <<https://bit.ly/2SwFI3d>>.
- [10]. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [11]. Mukarom, Z & Laksana, W M. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Barat: CV Pustaka Setia.
- [12]. Nugroho, I. dan Dahuri. 2004. *Pembangunan Wilayah: Perspektif Ekonomi, Sosial dan Lingkungan*. Jakarta: LP3ES.
- [13]. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.
- [14]. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019.
- [15]. Rohman, A., Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2016). *Manajemen Strategis Skpd Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang*. Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6(2).
- [16]. Setiawan, H. H. (2017). *Penanggulangan Kemiskinan Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial*. Sosio Info 12, 3(3).
- [17]. Soegijoko. 1997. *Bunga Rampai Perencanaan Pembangunan di Indonesia*. Bandung: Yayasan Soegijanto Soegijoko.
- [18]. Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- [19]. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [20]. Sulhan, M., & Sasongko, T. (2017). *Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan melalui Kartu Penjamin Sosial dan Kartu Indonesia Pintar*

*pada Masyarakat (Studi Kasus di Kelurahan Kauman Kota Malang)*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6(1).

- [21]. Suyoto, Bagong. 2013. *Anatomi Kemiskinan dan Strategi Penanganannya*. Malang: Intrans Publishing.
- [22]. Syahyuti. 2006. *30 Konsep Penting dalam Pembangunan Pedesaan dan Pertanian: Penjelasan tentang Konsep, Istilah, Teori dan Indikator serta Variabel*. Jakarta: Bina Rena Pariwara.
- [23]. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [24]. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- [25]. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas).

# PENANGGULANGAN KEMISKINAN MELALUI PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://auditor-lh.intakindo.org">auditor-lh.intakindo.org</a><br>Internet Source     | 2% |
| 2 | <a href="http://en.kemsos.go.id">en.kemsos.go.id</a><br>Internet Source                       | 1% |
| 3 | Submitted to Universitas Negeri Medan<br>Student Paper  | 1% |
| 4 | <a href="http://repository.ung.ac.id">repository.ung.ac.id</a><br>Internet Source             | 1% |
| 5 | <a href="http://torilands.blogspot.com">torilands.blogspot.com</a><br>Internet Source         | 1% |
| 6 | <a href="http://nugrahagalih.wordpress.com">nugrahagalih.wordpress.com</a><br>Internet Source | 1% |
| 7 | <a href="http://bappeda.ntbprov.go.id">bappeda.ntbprov.go.id</a><br>Internet Source           | 1% |
| 8 | <a href="http://lib.ui.ac.id">lib.ui.ac.id</a><br>Internet Source                             | 1% |

[repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id)



|    |   |     |
|----|---|-----|
| 9  | Internet Source   | 1 % |
| 10 | minutiwenda1992blog.wordpress.com<br>Internet Source  | 1 % |
| 11 | purwawinangun.id<br>Internet Source   | 1 % |
| 12 | ejournal.unisnu.ac.id<br>Internet Source  | 1 % |
| 13 | 1skripsi.blogspot.com<br>Internet Source  | 1 % |
| 14 | www.infodiknas.com<br>Internet Source   | 1 % |
| 15 | journal.stieindragiri.ac.id<br>Internet Source  | 1 % |
| 16 | kabpamekasan.jdih.jatimprov.go.id<br>Internet Source  | 1 % |
| 17 | an4kpulau.blogspot.com<br>Internet Source   | 1 % |
| 18 | Amelia Tr Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari.<br>"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN<br>TERHADAP KEPUASAN PASIEN", JKMP (Jurnal<br>Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016<br>Publication | 1 % |
| 19 | dspace.uii.ac.id<br>Internet Source   | 1 % |

20

[www.basishukum.com](http://www.basishukum.com)

Internet Source

1 %

---

21

Submitted to Universitas Riau

Student Paper

1 %

---

22

[masgackt.blogspot.com](http://masgackt.blogspot.com)

Internet Source

1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off