

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Teori yang Relevan dengan Penelitian

2.1.1 Teori Tentang Kinerja

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999:2), performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2018:4), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan

Menurut L.R. Sayle dan Strauss (1977:47) dalam Sedarmayanti (2001) mengutarakan bahwa:

Managers expected to be held to standard of accountability, and most managers prefer to have their established unambiguously, so they know where to carry out their energies. In effect, the standard established a target, and at the end of the target periode (week, month, on year) both manager and boss can compare the expected standard of performance with the actual level of achievement.

Ungkapan tersebut menyatakan bahwa standard kinerja perlu dirumuskan guna dijadikan tolak ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar termaksud dapat pula dijadikan sebagai ukuran dalam mengadakan pertanggung jawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

Menurut Simanjuntak (2016:221) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompetensi individu orang yang bersangkutan, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen.

Menciptakan kinerja yang bagus, juga perlu pertimbangan dengan teori yang dikemukakan oleh Victor Vroom yaitu teori harapan (2016:128), dalam jurnal yang berjudul “Analisis Motivasi Terhadap Kinerja Kader Posyandu Berdasarkan Teori Victor Vroom” dimana teori dari Victor Vroom adalah salah satu teori motivasi yang cukup populer. Teori ini berusaha menjelaskan bagaimana individu memilih suatu perilaku tertentu berdasarkan harapan mereka akan hasil yang akan

diperoleh. Dalam konteks kerja, teori ini mencoba memahami mengapa seseorang melakukan upaya yang tinggi atau rendah untuk mencapai tujuan organisasi.

Teori Harapan Vroom berfokus pada tiga komponen utama yang saling berkaitan yaitu Expectancy (Harapan) yang mencakup keyakinan dan hubungan, Instrumentality (Instrumentalitas) yang mencakup hubungan antara kinerja dan hasil dan hasil yang diinginkan, serta Valence (Valensi) yang mencakup nilai yang diberikan pada hasil dan hasil yang menarik. Teori Harapan Vroom memberikan kerangka kerja yang berguna untuk memahami motivasi kerja. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi, perusahaan dapat merancang program-program yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Mengingat kinerja dari pegawai di suatu organisasi sangat diyakini kepentingannya untuk mengukur atau sebagai suatu tolak ukur keberhasilan pencapaian hasil kerja organisasi tersebut secara optimal dan sesuai dengan yang telah direncanakan. Maka peneliti menggunakan teori kinerja T.R.Michel dalam Sedarmayanti (2009:51), yaitu:

- a. Kualitas Kerja (*Quality of Work*). Pegawai yang memiliki kualitas kinerja yang tinggi, berdedikasi tinggi terhadap pekerjaannya dan bertanggung jawab serta melaksanakan pekerjaannya secara baik dan benar akan dapat mempengaruhi dalam tercapainya tujuan organisasi, karena tenaga kerja tersebut memiliki peranan yang sangat besar dalam mempengaruhi maju mundurnya dan keefektifan suatu organisasi.

Indikator dari inisiatif kerja yaitu:

- 1) Ketepatan hasil kerja
- 2) Ketelitian pengerjaan
- 3) Kebebasan dari kesalahan
- 4) Memenuhi standar yang ditetapkan
- 5) Konsistensi dalam menghasilkan kerja berkualitas

- b. Hubungan Komunikasi (*Communication*) sangat penting peranannya dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai maupun oleh pimpinan kepada pegawai, hubungan komunikasi yang baik itu bisa tercipta apabila terjalin suatu koordinasi yang baik antara pimpinan, para pejabat dan para pegawai, karena komunikasi dapat mempengaruhi terhadap karakteristik lingkungan internal dan eksternal dalam hal kestabilan maupun ketidakstabilan organisasi.

Indikator dari Hubungan komunikasi yaitu :

- 1) Kemampuan bekerja sama dengan tim
 - 2) Kemampuan berkomunikasi dan berkoordinasi
 - 3) Membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja
 - 4) Mendukung dan membantu anggota tim lain
- c. Ketepatan bekerja (*Promptness*) pegawai juga dapat mempengaruhi beberapa faktor yang menunjang efektivitas organisasi yakni :karakteristik organisasi dan karakteristik pegawai. Dalam hal ini kecepatan kerja dapat diukur oleh tingkat ketepatan waktu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) pegawai. Kaitannya dengan karakteristik pegawai yaitu dalam hal kecepatan kerja pegawai berpengaruh terhadap kemantapan (keyakinan) terhadap

pekerjaannya, menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat waktu. Sedangkan kaitannya dengan karakteristik organisasi yaitu kecepatan kerja pegawai dapat menentukan organisasi itu telah mencapai tujuannya atau tidak dengan rentang waktu yang cepat dan mengukur tingkat efisiensi organisasi yang didapat dari hasil kinerja pegawai tersebut.

Indikator dalam ketepatan bekerja :

- 1) Ketepatan dalam menyelesaikan tugas
- 2) Memenuhi tenggat waktu yang ditentukan
- 3) Disiplin dan komitmen terhadap waktu

- d. Kemampuan kerja (*capability*) juga menentukan kinerja para pegawai, dimana para pegawai dituntut mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya sebagai tanggung jawabnya. Dan kemampuan bekerja juga didukung oleh keahlian atau tupoksi sehingga pekerjaan yang dikerjakan mendapatkan hasil yang maksimal . Hal ini juga memiliki pengaruh terhadap karakteristik pegawai dan lingkungan pekerjaan yang akan tercipta apabila pegawai dapat bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaannya serta sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

Indikator dari kemampuan kerja:

- 1) Jumlah pekerjaan yang diselesaikan
- 2) Kecepatan menyelesaikan pekerjaan
- 3) Kemampuan memenuhi target

- 4) Efisiensi waktu dan sumber daya
- e. Inisiatif (*Initiative*) Setiap pegawai harus mampu menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tupoksi atas dasar inisiatif diri pegawai itu sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan dalam setiap Tindakan yang akan dilakukan oleh pegawai tersebut serta dalam upaya mempercepat pekerjaannya.

Indikator dari Inisiatif kerja :

- 1) Mematuhi peraturan dan kebijakan perusahaan
- 2) Menjaga disiplin kerja
- 3) Bertanggung jawab atas tugas dan tindakan
- 4) Menjaga etika dan profesionalisme

Kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkat kinerja seseorang.

2.1.2. Tinjauan tentang Layanan Rujukan Terpadu

Salah satu tugas Puskesmas yaitu melakukan rujukan pengaduan penduduk miskin dan rentan miskin . Dimana puskesmas juga diharapkan dapat membantu pemerintah dalam memberikan rujukan mengenai penanganan fakir miskin dan orang yang tidak mampu di tiap-tiap daerah. Kelembagaan Puskesmas memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan penanggulangan kemiskinan tingkat desa.

Sistem Layanan Rujukan Terpadu 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.

Pemerintah perlu mengimplementasikan program layanan yang bersifat komprehensif dan satu pintu. Dikarenakan masih banyak kegagalan dalam pelayanan sosial, salah satunya yaitu tidak terintegrasinya system pelayanan sosial. Ada anekdot, tinggi angka produktifitas ekonomi sebuah negara, tapi tidak menjamin mampu meningkatkan kesejahteraan bai warganya.

2.1.3.1 Kelompok sasaran utama dari Layanan Rujukan Terpadu

Kelompok sasaran utama dari Layanan Rujukan Terpadu sebagai berikut :

- a. Sasaran utama yaitu elompok masyarakat miskin dan rentan miskin yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM)
- b. Sasaran berikutnya yaitu kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan miskin, termasuk penyandang disabilitas,perempuan/anak terlantar,lanjut usia, masyarakat adat terpencil dan lain lain.

2.1.3.2 Fungsi dari sistem layanan rujukan terpadu:

Berikut ini merupakan fungsi dari sistem layanan rujukan terpadu adalah :

- a. Integrasi Informasi,Data dan Layanan

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

b. Identifikasi Keluhan, Rujukan dan Penanganan Keluhan

Sistem Layanan Rujukan Terpadu mengidentifikasi keluhan masyarakat, baik keluhan yang bersifat kepesertaan maupun non kepesertaan. Berdasarkan keluhan tersebut, rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin akan di rujuk ke program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

c. Pencatatan Kepesertaan dan Kebutuhan Program

Sistem Layanan Rujukan Terpadu mencatat kepesertaan rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin dalam program- program perlindungan sosial dari penanggulangan kemiskinan yang ada. Sistem Layanan Rujukan Terpadu juga mencatat kebutuhan program dari rumah tangga/keluarga miskin yang paling sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan

d. Pemutakhiran Data Terpadu untuk Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM) secara dinamis

Sistem Layanan Rujukan Terpadu juga melayani pemutakhiran data terpadu profil warga miskin dan rentan miskin yang ada dalam DT-PPFM, menyediakan daftar awal (prelist) yang menjadi basis verifikasi dan validasi DT-PPFM melalui sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG).

2.1.3.3 Tujuan Penyelenggaraan Layanan Rujukan Terpadu

Tujuan dari layanan rujukan terpadu adalah mampu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, dan kerentanan. Secara khusus tujuan yang akan dicapai diantaranya:

1. Dapat meningkatkan akses rumah tangga atau keluarga miskin dan rentan miskin terhadap multi-program atau layanan layanan sosial yang ada.

2. Dapat meningkatkan akses rumah tangga atau keluarga paling miskin dan paling rentan maupun penyandang masalah sosial lainnya terhadap program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.
3. Dapat meningkatkan integrasi berbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih baik dan mampu membantu masyarakat dalam hal pelayanan rujukan terpadu.
4. Mampu membantu dalam pemutakhiran data terpadu program penanganan fakir miskin secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah.
5. Mampu memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.
6. Membantu meningkatkan kapasitas pemerintah di semua tingkatan dalam mengkoordinasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.
7. Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan miskin.

2.1.3.4 Hasil dan Manfaat yang diharapkan

1. Hasil yang diharapkan
 - a. Akses keluarga miskin dan rentan terhadap multi layanan sosial makin meningkat.
 - b. Akses kelompok yang paling miskin dan paling rentan terhadap layanan sosial meningkat.

- c. Integrasi layanan sosial di daerah sehingga lebih responsive dan meningkat menjadi lebih baik.
- d. Keberpihakan perencanaan dan penganggaran kepada kelompok miskin dan rentan menjadi lebih meningkat.
- e. Masyarakat miskin dan rentan lebih berdaya dalam memahami hak-hak mereka terkait layanan sosial.
- f. Meningkatnya kapasitas Pemda untuk memutakhirkan basis data secara regular dan dinamis.
- g. Kapasitas Pemda untuk mengkoordinasikan layanan sosial pusat dan daerah menjadi meningkat .

2. Manfaat SLRT bagi Pemerintah

- a. Efisiensi dan kemudahan penjangkauan program.
- b. Lebih mudah dalam menjangkau dan dikelola karena dapat digunakan Bersama.
- c. Akuntabilitas program dan mengurangi resiko penyelewengan menjadi meningkat
- d. Kemudahan monitoring dan penyempurnaan pelaksanaan program menjadi lebih cepat.

Di desa atau kelurahan tertentu, layanan rujukan terpadu tersedia di Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas). Pusat Kesejahteraan Sosial memiliki *front office* dan *back office* untuk melayani warga. Secara rinci, tugas dan tanggung jawab penyelenggara SLRT dalam penanganan keluhan sebagai berikut.

1. *Front Office*

- a. Memberikan informasi mekanisme penanganan keluhan dan layanan yang tersedia di SLRT
- b. Menerima keluhan warga dan melakukan registrasi laporan yang diterima
- c. Memeriksa apakah warga yang menyampaikan keluhan termasuk dalam DPM atau tidak. Apabila ada dalam DPM, petugas memeriksa dan meneruskan ke back office sesuai jenis keluhan. Apabila tidak ada dalam DPM, petugas *front office* mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan untuk dimasukkan kedalam Daftar Penerima Manfaat sesuai kriteria yang ditetapkan.
- d. Menjawab secara langsung keluhan terkait pertanyaan yang sering muncul (FAQ).

2. *Back Office*

- a. Menerima keluhan yang telah diperiksa oleh *front office*;
- b. Mencatat keluhan ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan SLRT ditingkat kabupaten/kota; dalam memberikan jawaban atau kepastian atas keluhan yang diterima;
- c. Melakukan penanganan keluhan warga yang dapat ditangani sesuai kapasitas Puskesmas; dan
- d. Melakukan rujukan keluhan warga kepada pengelola program atau layanan sosial di desa atau kelurahan atau di kabupaten atau kota melalui SLRT.

2.1.3.5 Pengertian Penanganan Keluhan

Penanganan dapat menyatakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam melakukan sesuatu. Penanganan juga dapat berarti suatu proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang dialami. Dapat disimpulkan penanganan adalah suatu tindakan untuk mengatasi atau memberikan solusi atas sebuah masalah yang dihadapi.

Berdasarkan kamus bahasa Indonesia “keluhan” berasal dari kata keluh yang berarti “terlahirnya perasaan susah”. Keluhan atau dapat disebut “*Complain*” pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, tuntutan, dan sejenisnya. Keluhan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan suatu kebijakan. Adapun keluhan-keluhan yang dimaksud dari SLRT ini :

- a. Bidang kesehatan dapat menangani pengurusan rekomendasi KIS APBD dan APBN apabila terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
- b. Bidang Pendidikan mampu menangani pengurusan rekomendasi KIP apabila terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
- c. Bidang Sosial Ekonomi dapat melayani pengecekan data dan pemutakhiran Data DTKS, pengaduan permasalahan KKS dan bansos lainnya.

Penanganan keluhan telah di atur pada perundang-undangan SLRT yakni Permensos No 15 tahun 2018 Bab 1 pasal 3 ayat 2 yang berbunyi “SLRT berfungsi untuk : Mengidentifikasi dan Menangani keluhan, serta melakukan rujukan;

1. Jenis-jenis Keluhan Jenis keluhan dalam SOP SLRT meliputi

- a. Pertanyaan: Permintaan untuk mendapatkan informasi atau penjelasan mengenai program bantuan sosial dan pelayanan sosial yang lain.
- b. Saran atau Usulan: Ide atau gagasan yang ditujukan untuk peningkatan kualitas pelaksanaan dan pencapaian tujuan program.
- c. Pengaduan: Ketidakpuasan terhadap program baik dalam aspek kepesertaan maupun pelaksanaan program, seperti penyimpangan dalam implementasi, prinsip, prosedur, sasaran, dan penyalahgunaan dana.

2. Sumber Keluhan

Keluhan yang disalurkan melalui SLRT dapat berasal dari:

- a. Masyarakat penerima manfaat
- b. Masyarakat bukan penerima manfaat

3. Saluran Keluhan

Keluhan melalui SLRT dapat disampaikan kepada Fasilitator di desa atau kelurahan, petugas Puskesmas di desa atau kelurahan, maupun Sekretariat SLRT di kabupaten atau kota.

4. Prinsip Penanganan Keluhan

- a. Rahasia: Identitas pengadu dirahasiakan dan tidak akan dibocorkan kecuali apabila pengadu menghendaki sebaliknya.
- b. Berjenjang: pengaduan ditangani oleh penyelenggara SLRT pada jenjang di mana peristiwa yang diadukan terjadi. Apabila tidak berhasil diselesaikan, pengaduan itu dibawa ke jenjang di atasnya.

- c. **Transparan:** Pengadu mendapatkan informasi tentang proses dan hasil penanganan pengaduannya. Tidak tertutup, sehingga dapat dipantau oleh pengadu
- d. **Hak untuk banding:** disediakan saluran untuk melakukan banding bila masyarakat pelapor merasa tidak puas dengan solusi atas keluhan yang sudah di ajukan
- e. **Proporsional:** dalam penanganan pengaduan harus sesuai dengan ruang lingkup kasusnya.
- f. **Akuntabel:** proses pengelolaan pengaduan serta tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
- g. **Objektif:** penanganan pengaduan ditangani secara adil dan tidak memihak
- h. **Kemudahan:** sistem pengaduan dirancang untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan atau keluhan dengan menyediakan berbagai saluran dan media keluhan di setiap jenjang.
- i. **Cepat dan akurat:** pengaduan yang sudah diterima akan ditangani secara cepat berdasarkan informasi yang akurat.
- j. **Tercatat:** pengaduan dicatat secara online dan dapat ditelusuri proses penanganannya.

SOP penanganan keluhan didalamnya terdapat keluhan kategori Kepesertaan atau usulan kepesertaan baru, dirujuk kepada Pokja Data Terpadu melalui SIKS-NG Pusdatin Kemensos. Sementara rujukan keluhan kategori Non Kepesertaan disesuaikan dengan SOP Penanganan Keluhan masing-masing

program. Kementerian/lembaga yang menjadi penanggung jawab menangani keluhan perlindungan sosial, antara lain:

- a) Keluhan terkait PKH akan diteruskan kepada Direktorat Jaminan Sosial Keluarga – Ditjen Linjamsos Kementerian Sosial;
- b) Keluhan tentang Rastra akan dirujuk kepada Perum BULOG (terkait kualitas dan kuantitas beras) dan Tikor Rastra/Kementerian Dalam Negeri;
- c) Keluhan terkait PIP akan diteruskan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (sekolah umum) dan Kementerian Agama;
- d) Keluhan mengenai PIS PBI akan dirujuk kepada Kementerian Kesehatan/ Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (terkait pelayanan kesehatan) dan BPJS Kesehatan

2.1.3.6 Landasan pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu

Sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu diperlukan sinergitas, peningkatan akses, dan integrasi layanan melalui sistem layanan dan rujukan terpadu; Bahwa berdasarkan pertimbangan perlu menetapkan Peraturan Menteri Sosial tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;

Adapun dasar hukum dari landasan pelaksanaan SLRT adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin
5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah;
9. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Penanggulangan Kemiskinan;
10. Peraturan Presiden Nomor 2 tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2015-2019;
11. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan;
12. Peraturan Presiden Nomor 79 tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2018
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengintegrasian Layanan Sosial Dasar di Pos Pelayanan Terpadu
14. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;

15. Keputusan Menteri Sosial Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota; dan
16. Peraturan Menteri Sosial Nomor 27 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Sosial tahun 2015-2019
17. Keputusan Menteri Sosial Nomor 57 Tahun 2017 tentang Penetapan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin

Sistem Layanan Rujukan Terpadu menjadi pelayanan terpadu satu pintu untuk masyarakat atau one stop service, harus mampu memberikan pelayanan prima dengan berpegang pada standar mutu yang ketat. Berhasilnya suatu program atau efektivitas suatu program, apabila tujuan dan rencana kegiatan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dengan demikian, program tersebut dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, yang merupakan salah satu misi utama dari layanan rujukan terpadu.

Pelayanan yang diberikan dengan serangkaian aktivitas atau proses yang tidak dapat diamati secara langsung melainkan terjadi sebagai akibat interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Interaksi ini dapat mencakup setiap dan seluruh layanan yang disediakan oleh Pusat Kesejahteraan Sosial. Tujuan utama dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan atau memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh sasaran atau penerima manfaat, sehingga menciptakan kepuasan dan kesejahteraan bagi mereka. Pelayanan tidak hanya dianggap sebagai salah satu unsur dalam memuaskan pelanggan, melainkan juga sebagai fondasi utama yang harus diperhatikan dan ditingkatkan baik oleh individu maupun organisasi. Hal ini dikarenakan kualitas dan jenis pelayanan yang diberikan secara langsung

mencerminkan mutu dan reputasi individu atau organisasi yang menyediakan pelayanan tersebut.

2.1.3.7 Syarat untuk mendapatkan pelayanan

Berikut adalah informasi tentang persyaratan untuk beberapa pelayanan yang diberikan di Pusat Kesejahteraan Sosial dalam memberikan layanan rujukan terpadu.

Untuk mendapatkan surat rujukan dan rekomendasi, masyarakat diharuskan memenuhi persyaratan administrasi yang telah ditetapkan. Persyaratan utama yang harus dipenuhi adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Surat Keterangan Keluarga Miskin (SKKM). Berikut adalah beberapa contoh persyaratan tambahan yang diperlukan:

1. Untuk pelayanan Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah), masyarakat perlu menyertakan surat rawat inap rumah sakit kelas tiga sebagai bukti kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang lebih intensif.
2. Untuk pelayanan Jampersal (Jaminan Persalinan), persyaratan yang diperlukan adalah surat keterangan kelahiran bayi yang menjadi bukti bahwa masyarakat membutuhkan bantuan dalam biaya persalinan.
3. Pengajuan Kartu Indonesia Pintar (KIP), persyaratan yang perlu dilengkapi antara lain adalah surat keterangan dari sekolah yang menyatakan bahwa anak adalah siswa penerima manfaat KIP, serta akta kelahiran sebagai bukti identitas.
4. Untuk pengajuan bantuan dalam kasus bencana, masyarakat harus melampirkan surat permohonan bantuan yang dikeluarkan oleh desa dengan

pengesahan dari kecamatan. Selain itu, lampiran dokumentasi sebagai bukti kebutuhan akan bantuan.

5. Untuk mengalihkan keanggotaan BPJS mandiri ke PBI (Penerima Bantuan Iuran), persyaratan yang harus dipenuhi meliputi struk pembayaran BPJS mandiri terakhir dan fotokopi kartu BPJS yang sedang berlaku.
6. Untuk penonaktifan BPJS PBI APBN dan beralih ke BPJS mandiri, masyarakat perlu melampirkan fotokopi kartu BPJS yang akan dinonaktifkan, serta surat pernyataan yang berisi permohonan penonaktifan tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh Sistem Layanan Rujukan Terpadu yaitu pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Hasil dari pelayanan yang diberikan juga mendapat respon positif dari masyarakat dan juga petugas.

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Efektif

A. Pengertian Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil mencapai kesepahaman antara pengirim dan penerima pesan. Efektif menurut KBBI, artinya yaitu “ada efeknya” (akibat, pengaruh, kesan) atau “dapat membawa hasil; berhasil guna” Kata efektif juga sering diartikan sebagai “mencapai sasaran yang diinginkan”.

Komunikasi efektif. adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi yang efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga Bahasa lebih jelas, lengkap,

pengiriman umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan Bahasa non verbal secara baik.

Komunikasi yang efektif menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menjalin hubungan, tidak hanya saat Bersama pasangan, namun juga dengan rekan kerja atau keluarga. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dapat berhasil menyampaikan pesan dengan cara yang jelas, tepat, dan efisien, sehingga pesan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima. Berikut merupakan karakteristik dari komunikasi yang efektif yaitu:

1. Konsistensi : Pesan yang disampaikan harus konsisten dan tidak bertentangan dengan informasi yang telah diterima sebelumnya.
2. Klaritas : Pesan harus disampaikan dengan jelas dan tidak ambigu, sehingga tidak menyebabkan kesalahpahaman atau interpretasi yang salah.
3. Relevansi : Pesan harus relevan dengan konteks dan kebutuhan penerima. Pesan tidak relevan atau tidak penting cenderung diabaikan oleh penerima.
4. Tujuan yang jelas : Pesan harus memiliki tujuan yang jelas sehingga penerima tahu apa yang diharapkan dari mereka setelah menerima pesan.
5. Kesesuaian dengan audiens : Pesan harus di sesuaikan dengan karakteristik audiens, seperti latar belakang, usia atau kebutuhan komunikasi mereka.
6. Keterbukaan : Komunikasi ang efektif juga harus memungkinkan penerima untuk memberikan umpan balik dan bertanya jika ada hal yang tidak jelas atau tidak dimengerti

7. Empati : Penting untuk mempertimbangkan perasaan dan perspektif penerima saat menyampaikan pesan. Komunikasi yang empatik akan lebih mudah diterima dan di pahami oleh penerima.
8. Konsentrasi : Komunikasi efektif membutuhkan konsentrasi penuh dari pengirim dan penerima pesan. Hal ini membantu memastikan bahwa pesan disampaikan dengan cara yang tepat dan dipahami dengan baik.

B. Keuntungan Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif memiliki banyak keuntungan bagi individu maupun organisasi, di antaranya :

1. Peningkatan produktivitas : komunikasi efektif dapat membantu meningkatkan produktivitas dalam lingkungan kerja. Dengan menyampaikan pesan dengan jelas dan tepat waktu, anggota tim dapat bekerja dengan lebih efisien dan terkoordinasi dengan baik.
2. Pengurangan kesalahan : komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan dan ketidakpahaman yang dapat berdampak pada kinerja organisasi. Dengan komunikasi yang efektif, risiko kesalahan dapat dikurangi.
3. Peningkatan hubungan : komunikasi yang efektif juga dapat membantu membangun hubungan yang lebih baik antara individu dan antar kelompok di dalam organisasi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan, saling pengertian, dan rasa hormat di antara mereka.
4. Pengembangan keterampilan : dengan mempelajari dan menerapkan keterampilan komunikasi yang efektif, individu dapat mengembangkan

kemampuan mereka dalam berkomunikasi, termasuk keterampilan mendengarkan, berbicara, dan menulis.

5. Peningkatan pengambilan keputusan : komunikasi yang efektif dapat membantu dalam pengambilan Keputusan yang lebih baik dan berdasarkan informasi yang akurat.
6. Meningkatkan kepuasan karyawan : komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Karyawan yang merasa di dengar dan dipahami oleh manajemen cenderung lebih termotivasi dan merasa dihargai
7. Memahami kita dalam membantu seseorang
8. Membantu kita dalam memecahkan masalah
9. Build trust dan respect
10. Membentuk lingkungan yang menyenangkan
11. Mendekatkan dan meningkatkan hubungan kita dengan orang lain.
12. Meningkatkan kemampuan negosiasi : komunikasi efektif juga dapat meningkatkan kemampuan negosiasi individu tau organisasi. Dengan keterampilan komunikasi yang baik, individu dapat lebih mudah meyakinkan pihak lain untuk setuju dengan pendapat atau tawaran mereka.
13. Meningkatkan citra organisasi : komunikasi efektif dapat membantu meningkatkan citra dan reputasi organisasi. Dengan komunikasi yang jelas dan tepat waktu, organisasi dapat membangun hubungan yang baik dengan karyawan, pelanggan, dan mitra bisnis mereka.
14. Meningkatkan kepatuhan : komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan kepatuhan pada kebijakan dan prosedur organisasi. Karyawan cenderung lebih

mematuhi aturan atau prosedur jika mereka memahami pentingnya dan alasan di balik kebijakan tersebut.

15. Meningkatkan kemampuan adaptasi : komunikasi efektif juga dapat membantu individu dan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi . Dengan keterampilan komunikasi yang baik, individu dapat lebih mudah berkomunikasi yang baik, individu dapat lebih mudah berkomunikasi tentang perubahan dan membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan tersebut.

Individu yang dapat berkomunikasi secara efektif dengan orang lain dan lingkungan yang dihadapinya akan membawanya ke arah pertumbuhan diri yang lebih maju. Sebaliknya, individu yang tidak dapat berkomunikasi secara efektif atau banyak mengalami kegagalan dalam berkomunikasi dengan orang lain, akan banyak mengalami hambatan dalam pertumbuhan dirinya.

2.1.4 Tinjauan Tentang Pekerjaan Sosial dalam layanan rujukan terpadu

Sebuah organisasi pelayanan sosial adalah sebuah sistem dimana antara organ satu dengan yang lain, antara orang satu dalam organisasi tersebut saling terkait dan mempengaruhi maka Pekerja Sosial sebagai salah satu unsur dalam lembaga pelayanan tersebut sangat penting keberadaannya, karena efektif tidaknya peran yang dilakukan oleh Pekerja Sosial akan berpengaruh pada efektif tidaknya pelayanan lembaga kepada kliennya.

2.1.4.1 Peran Pekerja Sosial

Adapun peran Pekerja Sosial yang dapat dilakukan dalam intervensi Pekerjaan Sosial sebagaimana dikemukakan oleh Bradford W. Sheafor dan Charles R Horejsi (2003) dalam Suharto (2011: 155) adalah:

a. Peran sebagai perantara (broker roles)

Pekerja Sosial bertindak di antara klien atau penerima layanan dengan sistem sumber yang ada di badan atau lembaga pelayanan. Pekerja Sosial juga berupaya membantuk jaringan kerja dengan organisasi pelayanan sosial untuk mengontrol kualitas pelayanannya.

b. Peran sebagai pemungkin (enabler roles)

Peran ini paling sering digunakan karena peran ini diilhami oleh konsep pemberdayaan dan difokuskan pada kemampuan, kapasitas dan kompetensi klien untuk menolong diriya sendiri.

c. Peran sebagai peghubung (mediator roles)

Dalam hal ini Pekerja Sosial bertindak untuk mencari kesepakatan yang memuaskan dan untuk berintervensi pada bagian-bagian yang sedang konflik, termasuk didalamnya membicarakan segala persoalan dengan cara kompromi dan persuasi.

d. Peran sebagai advokasi (advocator roles)

Peranan sebagai advokat biasanya terlihat sebagai juru bicara klien, memaparkan dan berargumentasi tentang masalah klien apabila diperlukan, membela kepentingan korban untuk menjamin sistem sumber, juga dalam hal menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dan mengembangkan program.

e. Peran sebagai perunding (conferee roles)

Adalah peranan yang diasumsikan ketika Pekerja Sosial dan klien mulai bekerjasama. Ini merupakan kolaborasi antara klien dengan Pekerja Sosial yang menggunakan pendekatan pemecahan masalah. Ketrampilan yang diperlukan

umum yang digunakan dalam pekerjaan sosial yaitu ketrampilan mendengarkan, probing, penguatan dan lainlainnya.

f. Peran sebagai pelindung (guardian roles)

Profesi pekerjaan sosial dapat mengambil peran melindungi klien dan orang yang beresiko tinggi terhadap kehidupan sosial. Sehingga korban merasa nyaman untuk mengutarakan masalahnya, beban dalam pikirannya terlepas dan merasa bahwa masalahnya dapat dirahasiakan oleh pekerja sosial.

g. Peran sebagai fasilitasi (facilitator roles)

Peran ini dilakukan oleh Pekerja Sosial untuk membantu klien agar dapat berpartisipasi, berkontribusi, mengikuti ketrampilan baru dan menyimpulkan apa yang telah dicapai oleh klien. Peran ini sangat penting untuk membantu meningkatkan keberfungsian sosial klien.

h. Peran sebagai insiator(inisiator)

Peranan ini memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi untuk menjadi masalah. Oleh karena itu sebagai insiator Pekerja Sosial berupaya memberikan perhatian pada issue-isue seperti masalah yang ada di lembaga-lembaga pelayanan dan menyadarkan kepada lembaga tersebut akan adanya permasalahan yang terjadi di lingkungannya.

i. Peran sebagai negosiator (negotiator roles)

Peran ini ditujukan pada klien yang mengalami konflik dan mencari penyelesaian dengan kompromi sehingga mencapai kesepakatan kedua belah pihak. Posisi negosiator berbeda dengan posisi mediator. Seorang negosiator berada pada salah satu posisi yang sedang konflik.

Pekerja sosial professional harus memiliki kepedulian, memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial atau memiliki sertifikat, untuk menjadi seorang pekerja sosial professional juga diperoleh melalui pendidikan dan atau pengalaman praktik pekerjaan sosial, seseorang yang bekerja, baik di Lembaga pemerintah ataupun swasta, dan untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

Sedangkan untuk tenaga kesejahteraan sosial adalah seseorang yang bekerja sukarela baik perorangan, di lembaga pemerintah maupun swasta, memiliki kepedulian dalam pekerjaan sosial, diperoleh melalui pelatihan atau pengalaman praktik kerja, dan tenaga kesejahteraan sosial memiliki tugas tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

Dinas Sosial Kota Magelang, memiliki pekerja sosial, yaitu TKSK (Tenaga Kerja Sosial Kecamatan). TKSK (Permensos No. 03 Th 2013) adalah seseorang yang diberi tugas, fungsi, dan kewenangan oleh Kementerian Sosial dan atau dinas atau instansi sosial provinsi, dinas/atau instansi sosial kabupaten dan kota selama jangka waktu tertentu untuk melaksanakan dan atau membantu penyelenggaraan kesejahteraan sosial sesuai dengan wilayah penugasan di kecamatan.

2.1.4.2 Tujuan pembentukan dan penugasan TKSK

- a. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tingkat kecamatan
- b. Terwujudnya koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program dan kegiatan penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tingkat kecamatan

- c. Terjalannya kerja sama dan sinergi antara program penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan program-program Pembangunan lainnya di Tingkat kecamatan

TKSK berkedudukan di Tingkat kecamatan yang mempunyai wilayah kerja di satu wilayah kecamatan yang meliputi desa atau kecamatan. TKSK Kota Magelang berada di Dinas Sosial Kota Magelang, dan merupakan *back office* dari Pusat Kesejahteraan Sosial

2.1.4.3 Tugas TKSK

- a. Melakukan pemetaan sosial berupa pendataan PMKS, PSKS, dan atau informasi lainnya yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial
- b. Melaksanakan dan atau membantu penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang ditugaskan oleh Kementrian Sosial, dinas atau instansi sosial provinsi, kabupaten , kota atau kecamatan
- c. Melakukan koordinasi dengan PSKS dan SDM kesos lainnya dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial
- d. Melakukan sinergi, integrasi, dan sinkronisasi dengan camat dan atau perangkat organisasi dibawahnya antara penyelenggara kesos dan penyelenggara tugas umum pemerintahan dan atau pemberdayaan masyarakat di Tingkat kecamatan
- e. Melakukan kegiatan penyuluhan dan bimbingan sosial baik atas inisiatif sendiri maupun atas penugasan dari berbagai pihak

- f. Mengembangkan partisipasi sosial, masyarakat dan jejaring kerja dengan berbagai pihak dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial

2.1.4.4 Fungsi TKSK

- a. Koordinator, yaitu melaksanakan fungsi-fungsi koordinasi yang berkaitan dengan Kerjasama, sinergi, integrasi, dan sinkronisasi dengan PSKS, SDM kesejahteraan sosial dan berbagai pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di wilayah kecamatan tempat penugasan
- b. Administrator, yaitu melaksanakan fungsi-fungsi administrasi yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan penyelenggaraan kesejahteraan sosial di wilayah kecamatan tempat penugasan
- c. Fasilitator, yaitu melaksanakan fungsi-fungsi fasilitasi dan atau pendampingan sosial secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di wilayah kecamatan tempat penugasan.

2.1.5 Tinjauan Tentang Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial adalah suatu kondisi di mana setiap individu dalam masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memenuhi kebutuhan dasar hidupnya, seperti pangan, sandang, papan, kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Selain itu, kesejahteraan sosial juga mencakup aspek non-material seperti rasa hormat, pengakuan, dan partisipasi dalam kehidupan sosial.

Kesejahteraan sosial memiliki beberapa dimensi yang saling terkait, yaitu:

1. Kesejahteraan ekonomi: Terkait dengan pemenuhan kebutuhan materi seperti pendapatan, pekerjaan, dan akses terhadap sumber daya ekonomi lainnya.
2. Kesejahteraan sosial: Meliputi kualitas hubungan sosial, dukungan sosial, dan rasa memiliki dalam komunitas.
3. Kesejahteraan kesehatan: Berfokus pada kesehatan fisik dan mental, akses terhadap layanan kesehatan, serta kualitas hidup.
4. Kesejahteraan pendidikan: Menekankan pada kesempatan untuk belajar, pengembangan potensi diri, dan akses terhadap pengetahuan.

2.1.5.1 Tujuan Kesejahteraan Sosial

Tujuan utama kesejahteraan sosial adalah:

1. Memenuhi kebutuhan dasar: Setiap individu berhak atas pemenuhan kebutuhan dasarnya agar dapat hidup layak.
2. Mencegah dan mengatasi kemiskinan: Melalui berbagai program dan kebijakan, kesejahteraan sosial bertujuan untuk mengurangi jumlah penduduk miskin dan meningkatkan kualitas hidup mereka.
3. Meningkatkan kualitas hidup: Kesejahteraan sosial berusaha menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu untuk mencapai potensi penuhnya dan hidup dengan bahagia.
4. Mewujudkan masyarakat yang adil dan setara: Kesejahteraan sosial bertujuan untuk mengurangi kesenjangan sosial dan menciptakan masyarakat yang lebih adil dan setara.

2.1.5.2 Prinsip-Prinsip Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial didasarkan pada beberapa prinsip, antara lain:

1. Keadilan sosial: Setiap individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan setara.
2. Kemanusiaan: Setiap individu memiliki martabat dan harus diperlakukan dengan penuh hormat.
3. Partisipasi: Masyarakat harus dilibatkan secara aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan program kesejahteraan sosial.
4. Tanggung jawab bersama: Pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta memiliki tanggung jawab bersama untuk mewujudkan kesejahteraan sosial.

2.1.5.3 Implementasi Kesejahteraan Sosial

Implementasi kesejahteraan sosial dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti:

1. Program bantuan sosial: Program ini ditujukan untuk membantu individu atau kelompok yang mengalami kesulitan ekonomi.
2. Pelayanan sosial: Pelayanan sosial menyediakan dukungan dan bantuan kepada individu yang membutuhkan, misalnya konseling, rehabilitasi, dan perlindungan anak.
3. Pemberdayaan masyarakat: Pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sendiri.
4. Pengembangan kebijakan: Kebijakan sosial yang baik sangat penting untuk mewujudkan kesejahteraan sosial.

Singkatnya, kesejahteraan sosial adalah upaya bersama untuk menciptakan kondisi hidup yang lebih baik bagi seluruh anggota masyarakat.

2.1.6 Tinjauan Tentang Pusat Kesejahteraan Sosial

Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) adalah lembaga yang berperan penting dalam memberikan pelayanan sosial secara langsung kepada masyarakat, khususnya bagi mereka yang membutuhkan. PUSKESOS berfungsi sebagai garda terdepan dalam penanganan masalah sosial dan kemasyarakatan di tingkat lokal

2.1.6.1 Tujuan Pusat Kesejahteraan Sosial

Tujuan utama Pusat Kesejahteraan Sosial adalah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat melalui berbagai program dan layanan. Secara umum, tujuan Pusat Kesejahteraan Sosial dapat dirinci sebagai berikut:

1. Meningkatkan aksesibilitas layanan sosial: Memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan sosial yang dibutuhkan.
2. Memberikan rujukan: Menghubungkan masyarakat dengan layanan sosial yang lebih spesifik atau terpadu jika diperlukan.
3. Melakukan advokasi: Membela hak-hak masyarakat yang kurang beruntung dan memperjuangkan kebijakan yang mendukung kesejahteraan sosial.

2.1.6.2 Fungsi Pusat Kesejahteraan Sosial

Pusat Kesejahteraan Sosial memiliki beberapa fungsi penting, antara lain:

1. Penerimaan pengaduan: Masyarakat dapat menyampaikan berbagai pengaduan terkait masalah sosial yang dihadapi.

2. Penyaluran bantuan: Pusat Kesejahteraan Sosial menyalurkan bantuan sosial seperti sembako, uang tunai, atau bantuan lainnya kepada masyarakat yang berhak.
3. Pemberdayaan masyarakat: Melalui berbagai program, Pusat Kesejahteraan Sosial berusaha memberdayakan masyarakat agar mampu mengatasi masalah sosial secara mandiri.
4. Koordinasi dan kerjasama: Pusat Kesejahteraan Sosial menjalin kerjasama dengan berbagai pihak terkait, seperti pemerintah, lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan sektor swasta, untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

2.1.6.3 Tantangan Pusat Kesejahteraan Sosial

Dalam menjalankan fungsinya, Pusat Kesejahteraan Sosial seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti:

1. Keterbatasan sumber daya: Anggaran yang terbatas, kurangnya tenaga profesional, dan infrastruktur yang belum memadai seringkali menjadi kendala.
2. Persepsi masyarakat: Masih banyak masyarakat yang belum memahami peran dan fungsi Pusat Kesejahteraan Sosial
3. Kompleksitas masalah sosial: Masalah sosial yang dihadapi masyarakat sangat beragam dan kompleks, sehingga membutuhkan penanganan yang komprehensif.

2.1.6.4 Peran Penting Pusat Kesejahteraan Sosial

Pusat Kesejahteraan Sosial memiliki peran yang sangat penting dalam membangun masyarakat yang lebih adil dan sejahtera. Beberapa peran penting Pusat Kesejahteraan Sosial antara lain:

1. Sebagai lini terdepan dalam penanganan masalah sosial.
2. Sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah.
3. Sebagai fasilitator dalam pemberdayaan masyarakat.

Pusat Kesejahteraan Sosial merupakan lembaga yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Dengan berbagai fungsi dan perannya, Pusat Kesejahteraan Sosial diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengatasi berbagai permasalahan sosial yang dihadapi masyarakat.