

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan langkah peneliti untuk mencari perbandingan dan mendapatkan inspirasi baru dalam menyusun penelitian. Dalam penelitian mengenai Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Bogor, peneliti menyertakan berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai referensi dan acuan untuk penelitian yang sedang dilakukan.

1. Mengintegrasikan Pelayanan Sosial Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di Kelurahan Dago Kota Bandung oleh Astrid Cyntia Piesteta (2019)

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori Kemmis dan McTaggart (2007) dengan aspek prestasi, kedisiplinan, kreativitas, bekerja sama, kecakapan, dan tanggung jawab. Struktur Puskesmas yang telah dirancang belum sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan. Hasil penelitian tersebut bahwa teori yang digunakan untuk menggambarkan pelayanan sosial sejauh ini masih belum berjalan efektif terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat fakir miskin melalui Puskesmas di Kelurahan Dago. Penyusunan rencana pengembangan Puskesmas yang akan dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto oleh Zulia Sadi'ah (2019)

Pada penelitian ini menggambarkan pelaksanaan SLRT di tingkat kelurahan dengan menggunakan teori implementasi George C. Edward III dalam Winarno (2014:155). Penelitian ini menjelaskan bahwa pada tingkat kelurahan masih terdapat fasilitator yang belum memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga penyampaian informasi kurang merata dan masyarakat belum mengetahui tentang SLRT, serta tidak adanya insentif yang didapatkan oleh fasilitator yang bekerja di kelurahan.

3. Efektivitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu "SABILULUNGAN" Kabupaten Bandung oleh Dwi Heru Sukoco (2020)

Penelitian ini membahas tentang SLRT yang dianalisis menggunakan teori Efektivitas Kebijakan Mile dan Huberman (2017). Pada SLRT Sabilulungan secara struktural sudah memiliki 31 orang supervisor, 280 orang fasilitator, 2 orang petugas *front office*, 6 orang petugas *back office*, 1.400 orang petugas Puskesmas, dan 1 orang tenaga pendamping daerah. Secara struktural SLRT "Sabilulungan" sudah memenuhi standar pelayanan yang dibutuhkan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini sudah berjalan efektif untuk menggambarkan efektivitas SLRT ditandai dengan pelaksanaan SLRT yang menjalankan empat fungsi utamanya dalam menurunkan angka kemiskinan di Kabupaten Bandung.

4. Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru oleh Arti Rukmana (2021)

Penelitian ini menjelaskan efektivitas SLRT dengan menggunakan teori Efektivitas John & May (1995). Hasil penelitian pada penelitian ini menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan SLRT, terutama terkait kurangnya pemahaman petugas bagian *front office* dalam menangani keluhan. Hasil penelitian yang telah dilakukan menggambarkan layanan yang dilakukan oleh SLRT telah memberikan manfaat bagi masyarakat fakir miskin dengan memberikan informasi tentang penyelesaian keluhan yang mereka hadapi. Penyampaian informasi ini dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat terkait SLRT. Pada pelaksanaannya SLRT telah membantu masyarakat dalam menangani keluhan, namun pada tahapannya masih memerlukan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

5. Implementasi Kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di Kota Serang oleh Firda Awaliah (2021)

Penelitian ini membahas mengenai pelaksanaan kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di Kota Serang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III (2011). Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa sosialisasi SLRT hanya disampaikan kepada 6 kelurahan yang sehingga penyampaian informasi pelayanan belum dilakukan secara menyeluruh di Kota Serang. Masih banyak masyarakat yang

belum mengetahui tentang program SLRT. Alur pelayanan SLRT di setiap puskesmas belum tersedia, sehingga petugas puskesmas harus menjelaskan alur pelayanannya terlebih dahulu kepada masyarakat. Banyaknya pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan dengan baik dan kurangnya kejelasan mengenai jangka waktu proses penyelesaian pengaduan menyebabkan masyarakat harus menunggu penyelesaian pengaduannya tanpa batasan waktu yang dapat ditentukan.

6. Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Untuk Penanganan Kemiskinan di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung oleh Mina Aura Amalia (2022)

Penelitian ini menjelaskan terkait Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teori Implementasi George Edward III (2011). Teori yang digunakan belum menggambarkan pelaksanaan SLRT yang bertujuan untuk meminimalkan kemiskinan di Kecamatan Bojongloa Kaler. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan belum secara menyeluruh tersampaikan dilihat dari sumber daya manusia yang tersedia juga tidak sebanding dengan masyarakat yang melakukan pengaduan. Sarana dan prasana yang belum memadai perlu dimanfaatkan secara bergantian. Alur pelayanan belum tersedia sehingga masyarakat masih belum mengerti program SLRT. Implementasi SLRT yang dilakukan di Kecamatan Bojongloa belum berjalan secara optimal dilihat dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

7. *The Influence of Staff Competency of Integrated Service in Handling of Poverty* oleh Setiawan, dkk (2020)

Penelitian ini menjelaskan tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (*Integrated Service and Referral Systems*) pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan kepada masyarakat miskin. Pemberian pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai pelaksana SLRT. Terdapat beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kompetensi para pegawai, meliputi peningkatan motivasi, sikap, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan mereka. Kompetensi pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

8. *Understanding the Experience of Service Users in an Integrated Care Programme for Obesity and Mental Health: A Qualitative Investigation of Total Wellbeing Luton* oleh Fani Liapi, dkk (2022)

Penelitian ini menjelaskan bagaimana pelayanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa aspek, antara lain: a) Fokus pada kebutuhan pengguna; b) Mendorong perubahan perilaku; c) Memberikan dukungan sosial yang berharga; d) Menggunakan komunikasi sebagai elemen kunci; e) Menyediakan proses rujukan yang fleksibel; dan f) Memberikan dampak positif pada kehidupan. Aspek-aspek penting dalam pelayanan yang digambarkan dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Layanan yang diberikan dapat bermanfaat bagi para penerimanya melalui dukungan sosial dalam upaya intervensi perubahan perilaku.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
1.	Astrid Cyntia Priesteta (2019)	Mengintegrasikan Pelayanan Sosial Melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) di Kelurahan Dago Kota Bandung	Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Kemmis dan McTaggart (2007) meliputi prestasi, kedisiplinan, kreativitas, bekerja sama, kecakapan, dan tanggung jawab. Teori yang digunakan sejauh ini masih belum berjalan efektif terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat fakir miskin.	Relevansi dengan penelitian ini adalah membahas terkait pelayanan sosial. Dasar hukum yang digunakan Puskesos sama dengan SLRT.
2.	Zulia Sa'idah (2019)	Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto	Pada penelitian ini menjelaskan bahwa pada tingkat kelurahan masih terdapat fasilitator yang kurang ahli, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga penyampaian informasi kurang merata dan masyarakat belum mengetahui tentang SLRT, serta tidak adanya insentif yang didapatkan oleh fasilitator yang bekerja di kelurahan.	Relevansi dengan penelitian ini yaitu memiliki judul yang sama yaitu terkait implementasi SLRT, namun isu masalah, rumusan masalah, dan lokasi penelitian yang berbeda. Penelitian ini dapat menjadi gambaran peneliti dalam melakukan penelitian.
3.	Dwi Heru	Efektivitas Sistem Layanan dan	Teori yang digunakan dalam penelitian ini	Relevansi dengan penelitian ini yaitu

	Sukoco (2020)	Rujukan Terpadu "SABILULUNG AN" Kabupaten Bandung	adalah teori Efektivitas Kebijakan Mile dan Huberman (2017). Pada penelitian ini teori yang digunakan sudah berjalan efektif ditandai dengan pelaksanaan SLRT menjalankan empat fungsi utamanya dalam menurunkan angka kemiskinan di Kabupaten Bandung.	membahas terkait SLRT namun teori yang digunakan berbeda yaitu teori efektivitas dan lokasi penelitian berbeda. Hasil penelitian ini SLRT sudah berjalan efektif sehingga dapat menjadi gambaran peneliti terkait SLRT.
4.	Firda Awaliah (2021)	Implementasi Kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di Kota Serang	Penelitian ini menggambarkan bahwa belum tersedianya alur pelayanan SLRT di setiap puskesmas menyebabkan petugas puskesmas harus memberikan penjelasan mengenai alur pelayanannya kepada masyarakat. Pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan masih banyak, dan tidak ada kejelasan mengenai jangka waktu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat, sehingga masyarakat harus menunggu penyelesaian pengaduannya tanpa batas waktu yang dapat ditentukan.	Relevansi dengan penelitian ini yaitu membahas terkait implementasi SLRT. Penelitian ini menjelaskan tentang SLRT dalam menerapkan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam implementasi SLRT di Kota Serang.

5.	Arti Rukmana (2021)	Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Efektivitas John & May (1995). Hasil penelitian tersebut menggambarkan SLRT sudah membantu masyarakat dalam penanganan keluhan, namun prosedur SLRT masih cukup panjang penyelesaiannya. Teori yang digunakan belum efektif dalam menjelaskan efektivitas untuk mencapai tujuan.	Relevansi dengan penelitian ini adalah membahas terkait SLRT. perbedaan terdapat pada penggunaan teori dalam penelitian.
6.	Mina Aura Amalia (2022)	Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Untuk Penanganan Kemiskinan di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung	Penelitian ini menggunakan teori Implementasi George Edward III (2011). Teori ini belum efektif dalam menjelaskan implementasi SLRT untuk meminimalkan kemiskinan di Kecamatan Bojongloa Kaler belum berjalan secara optimal dilihat dari segi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.	Relevansi dengan penelitian ini adalah judul penelitian yang sama. Membahas tentang implementasi SLRT dengan teori implementasi. Perbedaan terdapat pada lokasi praktikum dan isu masalah yang terjadi. Pada penelitian ini lokasi penelitian di kecamatan. Lokasi penelitian yang peneliti ambil yaitu pada lembaga dinas.
7	Setiawan dkk (2020)	<i>The Influence of Staff Competency of Integrated Service in Handling of</i>	Penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (<i>Integrated</i>	Relevansi dengan penelitian ini adalah membahas terkait SLRT, namun terdapat perbedaan pada aspek

		<i>Poverty</i>	<i>Service and Referral Systems</i>) untuk melayani masyarakat miskin dengan lebih baik. Terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, termasuk meningkatkan motivasi, sikap, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan mereka.	yang diteliti.
8	Fani Liapi, dkk (2022)	<i>Understanding the Experience of Service Users in an Integrated Care Programme for Obesity and Mental Health: A Qualitative Investigation of Total Wellbeing Luton</i>	Penelitian ini menggambarkan cara operasional pelayanan dengan menggunakan beberapa aspek seperti, a) Sistem yang berfokus pada pengguna; b) Mendukung perubahan perilaku; c) Dukungan sosial yang berharga; d) Komunikasi sebagai kunci; e) Proses rujukan yang fleksibel; dan f) Dampak positif pada kehidupan. Hasil dari layanan ini memberikan manfaat kepada penerimanya melalui dukungan sosial dalam intervensi perubahan perilaku.	Relevansi dengan penelitian ini adalah membahas terkait pelayanan kepada masyarakat. pelayanan dalam penelitian tersebut merupakan pelayanan kesehatan sedangkan penelitian ini merupakan pelayanan sosial.

Berdasarkan penelitian terdahulu pada tabel bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam kajian penelitian. Peneliti mengadakan

penelitian tepat di Kota Bogor. Kesamaan dalam penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang membahas tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu. Pada beberapa penelitian terdapat persamaan variabel terkait implementasi, namun untuk penelitian lainnya memiliki variabel yang berbeda. Jenis penelitian sama dengan penelitian sebelumnya, namun terdapat perbedaan subjek dan objek penelitian. Konteks permasalahan yang diteliti berbeda dan memiliki kerangka teori yang berbeda. Perbedaan konsep yang digunakan dalam penelitian yaitu pada penelitian ini menggunakan konsep *Single Window Service*, sedangkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Zulia, Firda, dan Mina menggunakan konsep implementasi kebijakan. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat kebaruan dengan menggunakan perspektif pekerjaan sosial serta memiliki saran yang digambarkan melalui usulan program pada bab lima. Rancangan program disusun sebagai solusi dalam pemecahan masalah penelitian.

2.2 Teori yang Relevan dengan Penelitian

2.2.1 Tinjauan tentang Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan eksekusi atau penerapan dari suatu rencana yang telah dirancang dengan matang, dengan fokus pada pencapaian tujuan yang ditetapkan. Definisi implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses pelaksanaan suatu rencana atau penyusunan secara hati-hati, sehingga pelaksanaannya dapat dilakukan dengan keyakinan dan tujuan yang jelas. Secara singkat, implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan

rencana tersebut. Salusu (Tahir, 2014) menjelaskan bahwa implementasi adalah langkah operasional dari berbagai aktivitas yang bertujuan mencapai suatu sasaran tertentu, dan melibatkan seluruh tingkatan manajemen mulai dari manajemen puncak hingga karyawan paling bawah.

Menurut Horn (Tahir, 2014), implementasi merujuk pada serangkaian tindakan yang dijalankan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta, dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Tahap implementasi menjadi sangat penting karena menentukan apakah kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah benar-benar dijalankan dan berhasil menghasilkan *output* dan *outcomes* sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Melaksanakan suatu program merupakan proses yang rumit karena melibatkan banyak faktor yang saling berinteraksi dalam suatu sistem yang terus-menerus dipengaruhi oleh lingkungan yang dinamis dan selalu berubah.

2. Unsur-unsur Implementasi

Proses implementasi memiliki tiga unsur penting (Syukur,1988), sebagai berikut :

- a. Terdapat program atau kebijakan yang dijalankan
- b. Kelompok sasaran merupakan masyarakat yang diharapkan akan menerima perubahan dan mendapatkan manfaat dari program atau kebijakan yang berlaku

c. Pelaksana program atau kebijakan yaitu individu atau organisasi yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi

3. Syarat Implementasi

Menurut Hogwood dan Gun dalam Abdul Wahab (2008) menjelaskan bahwa terdapat syarat-syarat agar dapat melakukan implementasi dengan baik, yaitu :

- a. Badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan serius dalam menghadapi kondisi eksternal tertentu, baik itu hambatan fisik maupun politis.
- b. Waktu dan sumber yang cukup memadai tersedia untuk melaksanakan program.
- c. Seluruh sumber yang diperlukan benar-benar tersedia dan siap digunakan.
- d. Kebijakan yang akan diterapkan didasarkan pada hubungan kausalitas yang dapat diandalkan.
- e. Hubungan kausalitas langsung terjadi dengan sedikit mata rantai penghubung.
- f. Tingkat ketergantungan antara elemen-elemen tersebut cukup rendah.
- g. Tujuan yang jelas dipahami secara mendalam, dan kesepakatan telah dicapai.
- h. Tugas-tugas telah diuraikan secara rinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
- i. Komunikasi dan koordinasi berjalan dengan baik dan efisien.

j. Pihak-pihak yang berwenang memiliki kemampuan untuk menuntut dan mendapatkan tingkat kepatuhan yang tinggi.

4. Faktor Keberhasilan Implementasi

Implementasi apabila dipandang secara umum diartikan sebagai sarana administrasi hukum berbagai pihak, kelompok organisasi, langkah-langkah prosedural, dan metode bekerja secara bersinergi untuk menerapkan kebijakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Winarno, 2014) Menurut Donald P. Warwick dalam Syukur (1988) menjelaskan bahwa kunci keberhasilan implementasi terletak pada sebuah perubahan yang mengarah kepada hasil yang diharapkan dari implementasi sehingga birokrasi pemerintah tidak boleh statis dan terikat dengan sistem yang ada tetapi bagaimana mengambil kebijakan yang tepat terhadap situasi yang dihadapi. Menurutnya, dalam proses pelaksanaan program, ada dua kategori faktor yang berperan dalam mempengaruhi keberhasilan kebijakan, yaitu faktor-faktor yang mendorong (*facilitating condition*) dan faktor-faktor yang menghambat (*impeding condition*). Van Meter dan Van Horn dalam Abdul Wahab (2008) menjelaskan tentang keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

- a. Dimensi dan tujuan kebijakan
- b. Sumber kebijakan
- c. Karakteristik atau sifat lembaga pelaksana
- d. Interaksi komunikasi di antara organisasi yang terkait dengan aktivitas pelaksanaan
- e. Pendekatan para pelaku pelaksanaan, dan

f. Ekonomi, Sosial, dan Politik

Faktor-faktor yang dapat mendukung implementasi menurut George Edward III dalam Winarno (2014) terdapat empat faktor yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Komunikasi dalam implementasi memiliki hal yang penting untuk memberikan kejelasan tentang tujuan dan sasaran melalui transmisi kepada kelompok sasaran. Komunikasi yang efektif memiliki konsistensi dalam memberikan petunjuk pelaksanaan. Kejelasan dalam implementasi harus dikomunikasikan dengan baik sehingga maksud dan tujuan dapat tersampaikan dengan jelas.

b. Sumber Daya

Sumber daya dalam implementasi merupakan sumber-sumber yang dapat mendukung implementasi seperti sumber daya manusia yang kompeten sehingga dapat melaksanakan tugas dan wewenang dengan efektif.

c. Disposisi

Disposisi merupakan karakteristik dan watak yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan. Sikap dan perilaku para pelaksana kebijakan ditentukan juga dengan dukungan yang diberikan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan pelaksana kebijakan yang terdapat pada struktur organisasi. Setiap organisasi perlu memiliki SOP (*standard*

operating procedures) sebagai pedoman kegiatan yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan.

5. Faktor Penghambat Implementasi

Implementasi yang belum berhasil dilaksanakan dapat dipengaruhi oleh faktor penghambat. Menurut Bambang Sunggono (1994) terdapat beberapa faktor penghambat dalam implementasi sebagai berikut :

a. Isi kebijakan

- 1) Isi kebijakan yang kurang jelas
- 2) Ketetapan internal dan eksternal yang kurang
- 3) Menunjukkan kekurangan dalam implementasi
- 4) Sumber daya yang kurang

b. Informasi

Para pelaksana kebijakan memiliki informasi yang diperlukan atau sangat relevan agar dapat menjalankan peran secara efektif. Gangguan komunikasi mengakibatkan keterhambatan penyampaian informasi.

c. Dukungan

Kurangnya dukungan yang diberikan kepada para pelaksana kebijakan akan mempengaruhi implementasi sehingga sulit dilaksanakan. Implementasi perlu mendapatkan dukungan dari berbagai pihak yang terlibat untuk mengurangi hambatan yang terjadi.

d. Pembagian Potensi

Pembagian tugas antar pelaksana kebijakan disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan implementasi. Ketidaksesuaian pembagian tugas akan menimbulkan masalah bagi struktur organisasi pelaksana kebijakan.

6. Upaya Mengatasi Hambatan Implementasi

Implementasi kebijakan perlu didukung juga dengan adanya peraturan perundang-undangan sebagai sarana yang menunjang efektifnya suatu kebijakan. Menurut Bambang Sunggono (1994) bahwa terdapat beberapa unsur agar implementasi dapat berjalan dengan baik sebagai berikut ini :

- a. Peraturan hukum
- b. Kemampuan pelaksana yang menerapkan hukum atau kebijakan
- c. Fasilitas
- d. Obyek kebijakan yaitu masyarakat

7. Pengertian Implementasi Sistem

Implementasi sistem merupakan suatu proses untuk menempatkan sistem baru ke dalam operasi. Menurut Whitten dan Bentley (2007) bahwa implementasi sistem dibedakan menjadi empat tahap, yaitu :

- a. Membuat dan menguji basis data dan jaringan

Pada basis data dan jaringan yang telah ada akan dibuat penerapan sistem yang baru dan perbaikan sistem. Sistem yang baru memerlukan basis data dan jaringan maka harus diimplementasikan sebelum pengesahan program

- b. Membuat dan menguji program

Mengembangkan rencana lebih detail dalam pengembangan dan pengujian program secara akurat. Program yang telah dirancang perlu dilakukan pengujian untuk memastikan program tersebut layak untuk dioperasikan.

c. Memasang dan menguji sistem baru

Pemasangan dan pengujian sistem baru dilakukan untuk dapat meyakinkan bahwa kebutuhan integrasi sistem baru terpenuhi.

d. Mengirim sistem baru ke dalam operasi

Mengubah sistem lama secara perlahan dengan sistem yang baru. Dalam proses tahap ini perlu menyediakan pelatihan dan dokumentasi bagi individu yang akan menggunakan sistem baru. Apabila telah dilakukan kegiatan pengimplementasian sistem maka diperlukan adanya evaluasi proyek dan sistem.

2.2. 2 Tinjauan tentang Sistem Pelayanan Sosial

1. Definisi Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) atau bahasa Yunani (*sustema*) yang merujuk pada suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang saling terhubung untuk memfasilitasi pertukaran informasi, materi, atau energi. Sistem dirancang dari gabungan elemen-elemen menjadi suatu program yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan kebutuhan. Sistem merupakan sekumpulan elemen yang saling terkait dan membentuk kesatuan, dengan tujuan bersama dalam usaha mencapai suatu tujuan. Menurut Romney dan Steinbart (Mulyani, 2016), sistem adalah gabungan dari dua atau lebih komponen yang bekerja bersama

dan saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Wilkinson et al (Mulyani, 2016) mengatakan bahwa sistem memiliki beberapa ciri-ciri yaitu:

- a. Sistem mempunyai komponen-komponen
- b. Komponen-komponen sistem harus terintegrasi
- c. Sistem mempunyai batasan sistem
- d. Sistem mempunyai tujuan yang jelas
- e. Sistem mempunyai lingkungan
- f. Sistem mempunyai *input*, proses, dan *output*

2. Definisi Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial adalah suatu kegiatan yang diberikan seseorang atau lembaga dengan tujuan untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan keberfungsian sosial agar dapat memenuhi kebutuhan dan mewujudkan tujuan mereka. Definisi mengenai pelayanan sosial menurut Adi Fahrudin (2012) yaitu:

Pelayanan sosial merupakan upaya untuk memulihkan, menjaga, dan meningkatkan fungsi sosial individu dan keluarga melalui (1) dukungan dari lingkungan sosial, dan (2) langkah-langkah yang meningkatkan kemampuan individu dan keluarga dalam menghadapi tantangan dan tekanan dari kehidupan sosial yang biasa.

Apabila mengutip dari Romanyshyn (1971) yang dikutip oleh Fahrudin (2012:51) mendefinisikan pelayanan sosial adalah pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan keberfungsian sosial individu-individu dan keluarga-keluarga melalui:

- a. Sumber-sumber sosial pendukung, dan

- b. Proses-proses meningkatkan kemampuan individu-individu dan keluarga-keluarga untuk mengatasi stres dan tuntutan-tuntutan kehidupan sosial yang normal.

3. Fungsi Pelayanan Sosial

Menurut Fahrudin (2012:54) menjelaskan tentang fungsi-fungsi pelayanan sosial adalah :

- a. Pelayanan-pelayanan untuk sosialisasi dan pengembangan
- b. Pelayanan-pelayanan untuk terapi, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk perlindungan sosial dan perawatan pengganti.
- c. Pelayanan-pelayanan untuk mendapatkan akses, informasi, dan nasihat.

Pelayanan sosial adalah aktivitas yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, atau masyarakat agar mereka dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka, sehingga mereka dapat berkembang dan mendapatkan perlindungan yang diperlukan.

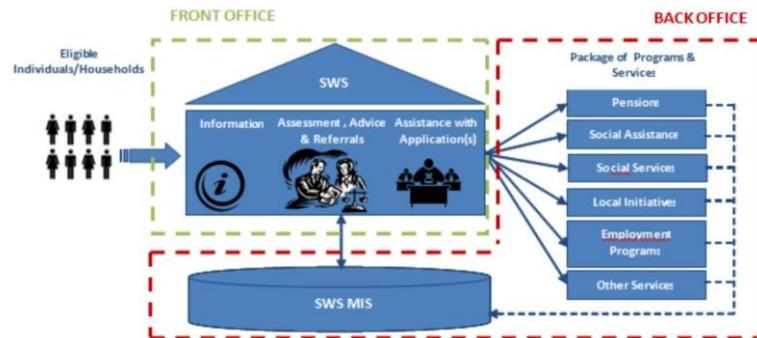
2.2. 3 Tinjauan tentang *Single Window Service*

1. Definisi *Single Window Service*

Single Window Service merupakan pelayanan satu pintu yang terpusat dan terintegrasi yang menghubungkan berbagai badan dan layanan pemerintah dalam beberapa bidang atau untuk kelompok sasaran tertentu (Ebken, 2007). Pelayanan satu pintu merupakan proses pemenuhan layanan kepada masyarakat yang dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, efektif, efisien, dan akuntabel. International Labour Organization (ILO) merekomendasikan *single window service* menjadi landasan perlindungan sosial nasional. *Single window*

service difokuskan pada tingkat nasional untuk memastikan pengumpulan data, pemantauan, dan perencanaan respons kebijakan atau program pemerintah.

Single window service memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi pemerintah melalui integrasi dan fokus biaya kerja pada penerima bantuan sosial dan tunjangan pengangguran, dengan menciptakan pusat pekerjaan di kota dan menggabungkan administrasi ketenagakerjaan, asuransi nasional, dan bantuan sosial (Ebken, 2007). *Single window service* menawarkan satu titik kontak untuk mengintegrasikan informasi, data, dan mengajukan permohonan layanan atau keluhan masyarakat miskin di bidang perlindungan sosial. Data yang dimaksud merupakan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang diterapkan di Indonesia. Peningkatan akses perlindungan sosial bagi masyarakat miskin yang tercatat dalam kepesertaan program dan membutuhkan layanan kesejahteraan sosial. Model *single window service* (Ebken, 2007) tidak hanya sebagai titik rujukan kepada masyarakat miskin, namun juga digunakan untuk fokus kelompok sasaran yang lebih spesifik. Penentuan fokus sasaran model SWS dilakukan melalui verifikasi dan validasi data masyarakat miskin yang informasinya telah diterima oleh bagian *front office*.



Gambar 2. 1 Alur *Single Window Service*

Sumber : Ramkissoon (2016)

2. Pendekatan *single window service*

Pendekatan pada konsep *single window service* terdapat tiga aspek yang dapat membantu pelaksanaan pemberian layanan. *Single window service* merujuk pada pelaksanaan verifikasi dan rujukan yang dilakukan pada satu kantor.

- a. Titik rujukan tunggal (*single referral points*), yaitu menilai penerima layanan dan merujuk ke kantor penyedia layanan
- b. Titik masuk tunggal (*single antry points*), yaitu menilai penerima layanan dan memverifikasi kelayakan atas nama penyedia layanan
- c. Toko serba ada (*one stop shop*), yaitu penyedia layanan dan otoritas pencatatan sipil ditempatkan disatu kantor.

Single window service (SWS) digunakan sebagai pendekatan dalam penyelenggaraan program perlindungan sosial. Konsep *single window service* memiliki dua karakteristik utama yaitu menciptakan layanan “satu pintu” sebagai titik masuk bagi penerima manfaat agar dapat mengakses berbagai layanan yang diperlukan serta menyatukan beragam skema proses layanan

bagi penerima manfaat seperti tahap penerimaan laporan, asesmen, penanganan, dan rujukan.

3. Tujuan *single window service*

Single window service dirancang pada beberapa negara berkembang untuk mengkaji pendekatan sebagai percontohan penerapannya. Adapun tujuan dirancangnya *single window service* yaitu :

- a. Meningkatkan orientasi dan efektivitas penerima layanan dengan mengurangi hambatan dalam akses layanan perlindungan sosial
- b. Meningkatkan efisiensi pemerintah dengan mengatasi fragmentasi program
- c. Menerapkan agenda kelulusan dengan menghubungkan perlindungan sosial dengan aktivasi dan langkah-langkah peningkatan lapangan kerja

4. Pembagian kerja *front office* dan *back office*

Pembagian kerja disusun berdasarkan program masing-masing, langkah dan proses yang belum dapat ditangani sepenuhnya akan diserahkan kepada mitra kerja lainnya. Pembagian tugas terdiri dari *front office* dan *back office*. Pada bagian *front office* bertanggung jawab untuk berinteraksi langsung dengan penerima layanan, sedangkan tugas *back office* menerima tugas yang disampaikan *front office*. Secara umum, tugas di *front office* dan *back office* saling melengkapi satu sama lain. Pembagian tugas dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 2. 2 Pembagian kerja *front office* dan *back office*

Kegiatan <i>front office</i>	Kegiatan <i>back office</i>
-------------------------------------	------------------------------------

Informasi dan saran	Meminta informasi dari entitas yang bertanggung jawab dari berbagai program
Dukungan proses pendaftaran (penyediaan formulir pendaftaran, dukungan pengisian formulir, penyerahan formulir pendaftaran, dan lainnya)	Periksa dokumen untuk validitas, kebenaran dan kelengkapan
Akuisisi dan verifikasi identitas dan data	Masukkan data dan transfer data ke entitas yang bertanggung jawab atas berbagai program
Pemberitahuan dan penyerahan dokumen identitas	Tindak lanjut dari proses pendaftaran dan komunikasi dengan yang bertanggung jawab lalu di proses lebih lanjut
Menerima keluhan dan banding, lalu mengkomunikasikan hasil	Menindaklanjuti pengaduan dan banding dengan entitas yang bertanggung jawab untuk program masing-masing

Sumber : Martina Bergthaller (2017)

2.2. 4 Tinjauan tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

1. Pengertian Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

Menurut Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 tahun 2018, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu adalah sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di pusat dan daerah. SLRT membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang diselenggarakan oleh pemerintah (pusat, provinsi, kabupaten/kota). SLRT juga memantau

penanganan keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin untuk memastikan keluhan-keluhan ditangani dengan baik.

2. Tujuan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

Menurut Peraturan Menteri Sosial tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu tujuan SLRT sebagai berikut :

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu;
- b. Meningkatkan akses layanan penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu;
- c. Mengintegrasikan penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu;
- d. Mendukung perluasan jangkauan pelayanan dasar;
- e. Mendukung verifikasi dan validasi data terpadu penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu secara dinamis di daerah.

3. Fungsi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

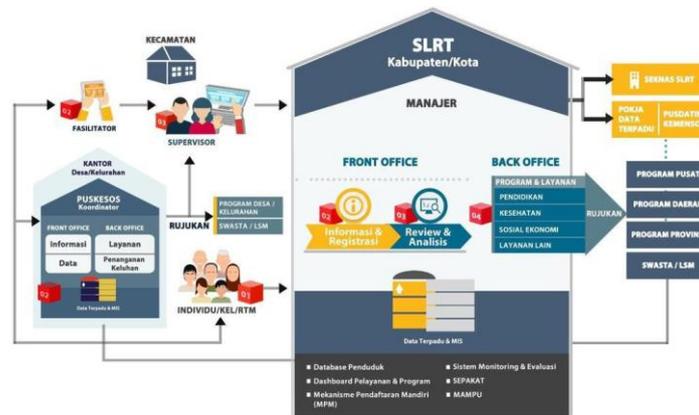
Untuk membentuk SLRT, diperlukan tata kelola dan persiapan dari pemerintah daerah dalam hal pendanaan, termasuk anggaran dari APBD dan sumber pendanaan lainnya. Selain itu, perlu diperhatikan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia yang terlibat, kondisi politik yang mempengaruhi pelaksanaan, serta hubungan dengan para pemangku kepentingan (*stakeholder*). SLRT memiliki beberapa fungsi yang mencakup:

- a. Mengintegrasikan informasi, data, dan layanan, sehingga berbagai informasi terkait dengan masyarakat yang membutuhkan bantuan dapat tergabung secara efisien.
- b. Mengidentifikasi dan menangani keluhan, serta merujuk masyarakat yang membutuhkan bantuan ke program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
- c. Mencatat keanggotaan dan kebutuhan program, sehingga data tentang peserta program penanganan kemiskinan dapat tercatat dengan baik dan dipantau dengan tepat.
- d. Mendukung penerapan Sistem Pelayanan Minimal (SPM), yang merupakan standar minimum untuk layanan yang diberikan kepada masyarakat miskin dan rentan.
- e. Membantu dalam pelaksanaan verifikasi dan validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu melalui SIKS-NG, sebuah sistem informasi nasional yang terintegrasi untuk mengelola data penerima bantuan sosial.

SLRT menjadi penting dalam memastikan penyaluran bantuan dan perlindungan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan dengan efisien dan efektif, serta memastikan keadilan dalam penanganan kemiskinan.

4. Mekanisme pelayanan SLRT

SLRT memiliki tahapan alur pelayanan kesejahteraan sosial sebagai berikut :



Gambar 2. 2 Mekanisme pelayanan SLRT

- Masyarakat miskin atau keluarga yang menghadapi masalah dapat mengunjungi kantor Pusat Pelayanan Sosial (Puskesmas) di desa atau kota, atau Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di tingkat kabupaten atau kota untuk menyampaikan keluhan dan masalah mereka.
- Fasilitator SLRT dapat mengunjungi masyarakat miskin atau keluarga di rumah mereka. Keluhan dan masalah tersebut kemudian diterima oleh petugas di bagian Informasi dan Registrasi (*front office*) dan diteruskan ke bagian *review* dan analisis. Keluhan dan masalah tersebut dicatat dan dianalisis oleh Fasilitator menggunakan aplikasi SLRT dan setelah disetujui oleh supervisor, kemudian diteruskan ke SLRT di tingkat kabupaten atau kota.
- Status individu, keluarga, atau rumah tangga dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin akan diperiksa oleh bagian *review* dan analisis. Jika mereka tidak terdaftar dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, mereka akan diusulkan sebagai daftar awal untuk dimasukkan setelah melalui verifikasi dan validasi. Jika mereka

sudah terdaftar dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, keluhan atau masalah yang disampaikan akan dianalisis dan dipetakan, kemudian diteruskan ke bagian Program dan Layanan (*back office*) untuk tindak lanjut sesuai dengan keluhan atau kebutuhan program.

- d. Bagian Program dan Layanan akan memberikan informasi lebih detail tentang keluhan atau program yang dibutuhkan dan akan memprosesnya sesuai dengan keluhan atau kebutuhan program. Jika keluhan dan program yang dibutuhkan tidak dapat ditangani langsung oleh SLRT, maka akan diteruskan ke pengelola program terkait di tingkat kabupaten/kota, provinsi, atau pusat, baik itu SKPD atau non-pemerintah.
- e. Fasilitator SLRT akan memberitahukan status keluhan kepada individu, keluarga, atau rumah tangga yang bersangkutan. Agar semua keluhan ditangani dengan cepat dan tepat, disusunlah Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai cara penanganan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH), Beras untuk Masyarakat Sejahtera (Rastra), Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), Program Indonesia Pintar (PIP), dan Program Indonesia Sehat kategori Penerima Bantuan Iuran (PIS-PBI) melalui SLRT, termasuk langkah-langkah menghubungkan mereka dengan pengelola program terkait. SOP penanganan keluhan melalui SLRT ini tidak mengubah SOP penanganan keluhan yang berlaku pada masing-masing program.

Sekretariat SLRT dan Puskesmas memiliki dua kelompok petugas, yaitu *front office* dan *back office*, yang bertugas melayani warga. Berikut ini adalah

rincian tugas dan tanggung jawab penyelenggara SLRT dalam menangani keluhan :

a. Tugas dan tanggung jawab *front office*

Pada sekretariat teknis SLRT daerah kabupaten/kota, petugas penerima pengaduan di *front office* memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Menerima keluhan warga terkait layanan sosial di daerah;
- 2) Melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
- 3) Memberikan informasi terkait layanan yang tersedia di SLRT;
- 4) Menyampaikan mekanisme penanganan keluhan;
- 5) Memberikan informasi mengenai program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; dan
- 6) Memeriksa status warga yang melapor dalam Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

b. Tugas dan tanggung jawab *back office*

Di sekretariat teknis SLRT daerah kabupaten/kota, petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office* memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Menerima dan menelaah berkas keluhan masyarakat;
- 2) Memberikan kepastian atas keluhan masyarakat;
- 3) Melakukan penanganan keluhan masyarakat yang dapat ditangani di sekretariat SLRT;
- 4) Melakukan rujukan keluhan masyarakat yang tidak dapat ditangani di sekretariat SLRT; dan

- 5) Memberikan layanan pemanfaatan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di tingkat daerah kabupaten/kota.

2.2. 5 Tinjauan Tentang Verifikasi dan Rujukan

1. Verifikasi Data dan Rujukan SLRT

Menurut Peraturan Menteri Sosial (Permensos) Nomor 3 tahun 2021 tentang Pengelolaan Data, verifikasi data merupakan proses pemeriksaan data untuk memastikan bahwa proses usulan data yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan untuk memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan atau diperbaiki sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Jika hasil verifikasi data dianggap tidak memenuhi kriteria integritas data, data tersebut akan dikembalikan kepada Pemerintah Daerah kabupaten/kota untuk diperbaiki.

Rujukan ke Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dilakukan berdasarkan informasi awal yang diberikan oleh penerima layanan sebagai pertimbangan untuk pendataan yang akan diverifikasi dan menjadi pertimbangan bagi pengelola data. Jika data tersebut terdaftar dalam basis data, maka selanjutnya data akan dilakukan verifikasi. Setelah hasil verifikasi telah ditelaah, Manajer SLRT akan melakukan tindakan berikut:

- a. Meneruskan hasil verifikasi data dan kepesertaan program ke pengelola basis data induk di tingkat pusat,
- b. Merujuk kebutuhan program dan keluhan tentang implementasi program ke pengelola program terkait diberbagai jenjang (pusat, daerah atau program non-pemerintah),

- c. Merujuk keluhan yang bersifat kepesertaan ke pengelola basis data induk.

SLRT memiliki peran penting dalam memfasilitasi proses verifikasi data dan melakukan rujukan berdasarkan hasil verifikasi untuk memastikan data yang akurat dan bantuan sosial yang tepat sasaran diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

2. Verifikasi Data dan Rujukan *Single Window Service*

Verifikasi data pada layanan jendela tunggal (*single window service*) merupakan proses penilaian untuk menentukan kelayakan data penerima layanan dengan program-program yang tersedia, dengan tujuan memperluas jangkauan layanan secara lebih lokal. Sementara itu, rujukan dalam *single window service* mengacu pada sistem rujukan tunggal yang memberikan informasi tentang skema pelayanan, menilai klien, dan langsung merujuk mereka ke penyedia layanan yang tepat (Martina B, 2017).

2.2. 6 Tinjauan Tentang Sosialisasi

1. Definisi sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses mempelajari norma, nilai, peran, dan semua persyaratan lainnya yang diperlukan untuk memungkinkan berpartisipasi yang efektif dalam kehidupan sosial (Maclever, 2013). Menurut Peter Berger (1990) mendefinisikan sosialisasi sebagai suatu proses belajar yang dimana seseorang mampu mengenali dirinya dan beradaptasi dalam masyarakat. Sosialisasi menurut Berger dan Luckman (1990) terdapat dua jenis yaitu sosialisasi primer dan sosialisasi sekunder

- a. Sosialisasi primer merupakan tahap pembelajaran yang terjadi sejak saat anak-anak. Belajar untuk mengenali dirinya dan membedakan dengan orang lain. Pada proses pembelajaran ini kepribadian seseorang ditentukan. Interaksi antara anak dengan orang tua berpengaruh dalam pembentukan diri seseorang.
 - b. Sosialisasi sekunder diartikan sebagai lanjutan sosialisasi primer dimana seseorang yang sudah mengenali dirinya dapat memperkenalkan dirinya dengan lingkungan sekitarnya. Seseorang beradaptasi dengan nilai dan norma yang berlaku.
2. Manfaat sosialisasi menurut Macleaver (2013)
- a. Bagi individu, sosialisasi berfungsi sebagai landasan dalam belajar mengenal dan menempatkan diri yang sesuai dengan lingkungannya
 - b. Bagi masyarakat, sosialisasi berfungsi untuk menjalankan nilai, norma dan kepercayaan yang berlaku di masyarakat. Proses belajar untuk mengenali lingkungannya secara fisik maupun sosial.
3. Tahapan sosialisasi
- a. Tahap persiapan (*preparation stage*), pada tahapan persiapan ini seseorang mengenali dirinya sendiri dan mempersiapkan dirinya untuk mengenal kehidupan sosialnya
 - b. Tahap meniru (*play stage*), tahap ini seseorang sudah memahami dirinya sehingga mulai terbentuknya kesadaran dalam menempatkan dirinya pada posisi orang lain

- c. Tahap siap bertindak (*game stage*), pada tahap ini seseorang memainkan perannya sendiri dengan penuh kesadaran karena tahap ini peniruan yang dilakukan berkurang
- d. Tahap penerimaan norma kolektif (*generalized stage/generalized other*), tahapan ini seseorang sudah dianggap mampu mandiri dan berinteraksi dengan lingkungan sekitar

2.2. 7 Tinjauan Tentang Pekerjaan Sosial

1. Definisi Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial diartikan sebagai pekerjaan yang berfokus pada aspek kemanusiaan dengan tujuan membantu individu, keluarga, atau masyarakat dalam meningkatkan keberfungsian sosial mereka. Menurut Charles Zastrow (2017) menyampaikan bahwa

Pekerjaan sosial merupakan profesi profesional yang bertujuan membantu individu, kelompok, dan masyarakat untuk meningkatkan atau memperbaiki kemampuan mereka dalam berinteraksi sosial dan menciptakan lingkungan masyarakat yang mendukung agar mereka dapat mencapai tujuan yang diinginkan

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 tahun 2019 tentang Pekerja Sosial, pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai praktik dalam bidang pekerjaan sosial, serta telah memperoleh sertifikasi kompetensi. Praktik pekerjaan sosial mencakup penyediaan pertolongan profesional yang terencana, terpadu, berkesinambungan, dan dipantau secara intensif untuk mencegah disfungsi sosial, serta untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Council on Social Work

Education (CSWE) dalam Zastrow (2017) mendefinisikan tujuan dari profesi pekerjaan sosial sebagai berikut:

Tujuan dari praktik profesi pekerjaan sosial adalah untuk meningkatkan kesejahteraan individu dan masyarakat. Dengan pedoman dari kerangka kerja orang-dalam-lingkungan, pandangan global, penghargaan terhadap keanekaragaman manusia, dan pengetahuan yang didasarkan pada penyelidikan ilmiah, tujuan pekerjaan sosial diwujudkan melalui upaya dalam mencari keadilan sosial dan ekonomi, mencegah kondisi yang membatasi hak asasi manusia, mengatasi kemiskinan, dan meningkatkan kualitas hidup bagi semua individu, baik di tingkat lokal maupun global.

Pincus dan Minahan (1973) menyatakan bahwa seorang Pekerja Sosial adalah individu yang memiliki kompetensi dan keterampilan untuk meningkatkan kemampuan sosial individu sehingga dapat berfungsi lebih baik secara sosial.

2. Tujuan Praktik Pekerjaan Sosial

- a. Mencegah terjadinya disfungsi sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- b. Memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- c. Meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam menghadapi masalah kesejahteraan sosial
- d. Meningkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial dalam rangka mencapai kemandirian individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

e. Meningkatkan kemampuan dan kepedulian masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan

3. Model Praktik Pekerjaan Sosial Makro

Jack Rothman dan John Tropman dalam Zastrow (2017) telah mengelompokkan berbagai pendekatan yang dikembangkan untuk mencapai perubahan dalam masyarakat menjadi tiga model utama, yaitu pengembangan lokalitas, perencanaan sosial, dan aksi sosial.

a. *Community Development*

Menurut Zastrow (2017) model pengembangan masyarakat (*community development*) merupakan perubahan dalam masyarakat dapat tercapai melalui partisipasi yang luas dari berbagai individu di tingkat komunitas lokal. Pendekatan ini berupaya melibatkan beragam kelompok, termasuk yang kurang beruntung maupun yang memiliki kekuatan dalam struktur kekuasaan, untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah bersama. Beberapa aspek yang diutamakan dalam model ini adalah proses demokratis, pendekatan konsensus, kerjasama sukarela, pengembangan kepemimpinan lokal, dan penguatan masyarakat. Model pengembangan lokalitas berupaya mencapai kesepakatan mengenai masalah-masalah yang perlu ditekankan dan strategi atau tindakan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut dengan menggunakan diskusi dan komunikasi antara berbagai kelompok.

b. Perencanaan sosial

Model pendekatan perencanaan sosial fokus pada proses pemecahan masalah. Pendekatan ini meyakini bahwa perubahan dalam masyarakat yang kompleks dan berindustri memerlukan perencana yang terlatih dan berpengalaman untuk memandu proses perubahan yang rumit. Peran para ahli ini menjadi sangat penting dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah-masalah sosial. Dalam pendekatan ini, perencana sosial memiliki peran dalam mengumpulkan fakta dan menganalisis data, serta bertindak sebagai perancang program, pelaksana, dan fasilitator. Fokus dari pendekatan perencanaan sosial adalah pada mengidentifikasi kebutuhan dan mengatur serta menyediakan barang dan layanan kepada individu yang membutuhkannya.

4. Peran Pekerjaan Sosial

a. Perencana sosial (*social planner*)

Pekerja sosial sebagai perencana sosial yaitu mengumpulkan data mengenai masalah sosial yang dihadapi individu, kelompok, dan masyarakat, menganalisa dan menyajikan alternatif tindakan yang rasional dalam mengakses sistem sumber yang ada untuk mengatasi masalah pemenuhan kebutuhan individu, kelompok, dan masyarakat. Perencana memiliki peran untuk mengumpulkan informasi, menganalisis data, dan berfungsi sebagai perancang program, pelaksana, dan fasilitator. Tingkat partisipasi masyarakat bisa berbeda-beda, mulai dari yang sedikit hingga yang signifikan, tergantung pada pandangan masyarakat terhadap masalah-masalah yang sedang dihadapi.

b. Tenaga ahli (*expert*)

Pekerja sosial sebagai tenaga ahli yaitu memberikan masukan, saran, dan dukungan informasi bagi individu, kelompok, dan masyarakat. Tenaga ahli memiliki peran yang sangat penting dalam mengenali dan mengatasi berbagai masalah sosial. Pada umumnya ahli atau perencana bekerja di dalam struktur kekuasaan, seperti lembaga perencanaan wilayah, departemen perencanaan kota atau kabupaten.

c. Percepat perubahan (*enabler*)

Pekerja sosial membantu individu, kelompok, dan masyarakat dalam mengakses sistem sumber yang ada, mengidentifikasi masalah, dan mengembangkan kapasitasnya agar dapat mengatasi masalah dalam pemenuhan kebutuhannya.

d. Fasilitator

Pekerjaan sosial memiliki peran dalam memberikan kemudahan bagi individu, kelompok, atau masyarakat dengan menstimulasi atau mendukung pengembangan. Membantu dalam menjangkau penyedia fasilitas yang diperlukan sehingga dapat mengurangi masalah dan terpenuhi kebutuhan.

5. Sistem sumber

Sistem sumber merujuk pada sesuatu hal yang bernilai yang sudah ada dan dapat digali untuk dimanfaatkan dalam membantu memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan. Pincus dan Minahan (1973) membagi sistem sumber menjadi tiga yaitu sistem sumber formal, sistem sumber informal dan sistem sumber kemasyarakatan dalam upaya pemecahan permasalahan sosial.

a. Sistem Sumber Formal (*formal resource systems*)

Sistem sumber formal merupakan sistem yang merujuk pada anggota yang tergabung dalam sebuah organisasi atau asosiasi yang mampu memberikan dukungan atau layanan langsung agar meningkatkan minat setiap anggotanya. Sistem sumber formal ini yang dapat dimanfaatkan biasanya berbentuk kelembagaan formal seperti organisasi atau asosiasi

b. Sistem Sumber Informal/Alamiah (*natural resource systems*)

Sistem sumber informal merupakan sistem yang merujuk pada sumber yang memberikan bantuan dalam bentuk dukungan emosional, nasihat, informasi, serta pelayanan konkret yang bertujuan untuk membantu dalam mengakses sumber-sumber lain sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi.

c. Sistem Sumber Kemasyarakatan (*societal resource systems*)

Sistem sumber kemasyarakatan merupakan sistem yang dapat memberikan dukungan dan dapat diakses oleh masyarakat umum baik lembaga pemerintahan maupun swasta. Sistem sumber kemasyarakatan yang dimaksud seperti sekolah, rumah sakit, panti asuhan, panti werdha, karang taruna, dan lain sebagainya