

**PELAYANAN SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN
MASYARAKAT**

**(Studi terhadap Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK)
di Kecamatan Semarang Tengah)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memeroleh Gelar Sarjana Strata S-1
Dalam Ilmu Sosiologi



Disusun Oleh :

Aisyah Mumtaz Yusriyah

1906026076

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp :

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada

Yth. Dekan FISIP

UIN Walisongo Semarang

di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan memperbaiki sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Aisyah Mumtaz Yusriyah

NIM : 1906026076

Jurusan : Sosiologi

Judul Skripsi : Pelayanan Sosial Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi terhadap Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kecamatan Semarang Tengah)

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

Semarang, 05 Desember 2023

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi &

Bidang Metodologi



Endang Supriadi, M.A

NIDN. 2015098901

PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Pelayanan Sosial Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi terhadap Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kecamatan Semarang Tengah)

Disusun Oleh:

AISYAH MUMTAZ YUSRIYAH

1906026076

Telah dipertahankan di depan majlis penguji skripsi pada tanggal 12 Desember 2023 dan telah dinyatakan lulus

Susunan Dewan Penguji

Ketua



Prof. Dr. H. Mubrah Zulfa Elizabeth, M.Hum.
NIP. 196201071999032001

Sekretaris

Endang Supriadi, M.A.
NIP. 198909152023211030

Penguji I

Naili Ni'matul Illivun, M.A.
NIP. 199101102018012003

Pembimbing I

Endang Supriadi, M.A.
NIP. 198909152023211030

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya Aisyah Mumtaz Yusriyah menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Temuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 05 Desember 2023



Aisyah Mumtaz Yusriyah

1906026076

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pelayanan Sosial Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi terhadap Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kecamatan Semarang Tengah)**”. Shalawat serta salam tak lupa dipanjatkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Semoga pengikutnya tergolong umat yang mendapatkan syafaatnya kelak.

Setelah menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang harus dilakukan untuk membuatnya agar semakin lengkap dan masih banyak bidang yang mungkin dapat dilakukan dengan lebih baik mengingat keterampilan dan keterbatasannya. Namun atas berkah dan rahmat Allah SWT, bantuan, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik moril maupun finansial, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selama waktu ini, izinkan penulis untuk berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag. selaku Plt. Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. Hj. Misbah Zulfa Elizabeth, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Naili Ni'matul Illiyyun, M.A., selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Akhriyadi Sofian, M.A., selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan, saran, dan dukungan yang membangun penulis selama proses perkuliahan.
5. Bapak Endang Supriyadi, M.A., selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran masukan, dan dukungan yang membantu penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik dan memberikan ilmu dan

pengalaman berharga serta pelayanannya yang membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.

7. Kedua orangtua penulis, Ayah Faat dan Ibu Cuncun Suhanah yang sangat penulis sayangi, terima kasih banyak atas dukungan dunia akhirat melalui do'a yang selalu dipanjatkan, memberikan perhatian, pengertian, dan dukungan baik dalam finansial maupun mental terutama kasih sayang yang selalu ada kapanpun dan di manapun menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Wafa Siti Hanifah, adik penulis yang juga sangat penulis sayangi yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta menjadi motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Solikhin, S.E., yang telah bersedia memberikan waktu dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Mba Nana, Bu Mia, Bu Sriyatun, dan beberapa PPKS yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memenuhi data penelitian skripsi ini dan terima kasih atas ajaran hidup yang tersirat telah diberikan kepada penulis.
10. Teman-teman dekat yang penulis sayangi dan banggakan. Theras Citra Reka dan Agustin Lutfianti, terima kasih telah menjadi teman yang selalu ada untuk penulis dari awal perkuliahan hingga seterusnya, serta semua perjalanan yang telah dilalui bersama. Adinda Rizqi Arbaningrum, terima kasih telah menjadi teman seperjuangan sampai akhir yang sangat berkesan bersamaan dengannya memberikan perhatian, dukungan, dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman yang penulis senangi, Wulan, Afifah, Afdal, Riski, Ardel, dan Tatang serta seluruh teman-teman Sosiologi B 2019 yang mengisi perjalanan perkuliahan dan memberikan banyak pengetahuan hingga menjadi kenangan berarti bagi penulis.
12. Pengalaman menyenangkan bersama Tim PPL Seruni, KKN MMK 43 Banjarnegara, HMJ Sosiologi, dan UKM yang pernah penulis ikuti, terima kasih telah memberikan hal-hal bermanfaat bagi penulis. Terkhusus kepada Key,

Galuh, Dinda, Mia, dan Tiara, selaku *patner* terbaik yang memberikan kenangan bermakna bagi penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, maka kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan kedepannya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 07 Desember 2023

Penulis,



Aisyah Mumtaz Yusriyah

NIM. 1906026076

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orangtua tercinta, **Ayah Faat dan Ibu Cuncun Suhanah** yang selalu mencurahkan dan memberikan kasih sayang, dukungan, semangat, dan do'a yang tiada henti sepanjang perjalanan hidup penulis.

Almamater kebanggaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

MOTTO

وَالْعَصْرِ

“Demi Masa”

(QS. Al-Asr ayat 1)

ABSTRAK

Pelayanan sosial ditujukan untuk orang-orang yang mengalami disfungsi sosial. Pelayanan sosial telah ditegaskan oleh negara sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang saat ini masih menjadi persoalan krusial tetapi belum menemukan penyelesaiannya. Dibentuknya Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) telah membawa perubahan signifikan bagi masyarakat kurang mampu yang biasa disebut dengan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Dengan berkurangnya jumlah dan banyaknya PPKS di Kecamatan Semarang Tengah, mampu menunjukkan bahwa pelayanan sosial yang diterima dapat membangun dan mengembangkan motivasi mereka agar terciptanya kehidupan yang sejahtera. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan sosial yang dilakukan, serta dampak yang dialami setelah dilakukannya pelayanan sosial oleh TKSK.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Data-data tersebut diperoleh dari observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah 1 orang ketua TKSK Semarang Tengah, 3 orang Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), dan 5 orang PPKS. Selanjutnya, data dalam penelitian ini dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah modal sosial menurut Robert D. Putnam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sosial yang dilakukan TKSK berdasar pada regulasi yang memuat bentuknya yaitu jaminan sosial, perlindungan sosial, rehabilitasi sosial, dan pemberdayaan sosial. Selain itu, TKSK juga memberikan pendampingan yang berkaitan dengan aspek-aspek kesejahteraan lain selain ekonomi, seperti pendidikan dan kesehatan. Hal tersebut menjadikan TKSK membentuk hubungan sosial bersama Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, dan lainnya. Untuk mengoptimalkan pelayanan sosial yang diberikan hingga tidak salah sasaran, Tenaga Kesejahteraan Sosial bekerjasama dengan PSM. Dampak dari pelayanan sosial yang dilakukan di antaranya adalah terfasilitasinya kebutuhan pokok PPKS dalam hal ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Kemudian meningkatnya inisiatif untuk memperoleh kestabilan perekonomian dengan cara memanfaatkan bantuan dengan maksimal untuk memenuhi kebutuhan lain. Lalu berdampak pada berkembangnya nilai kemanusiaan dan sikap gotong royong masyarakat karena terdapat beberapa warga di Kecamatan Semarang Tengah yang secara sukarela memberikan bantuan makanan gratis kepada PPKS yang merupakan tetangganya. Dengan itu juga berarti bahwa terdapat usaha kolektif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Sosial, Kesejahteraan Masyarakat, TKSK

ABSTRACT

Social services are intended for people who experience social dysfunction. Social services have been emphasized by the state as a form of social welfare implementation which is currently still a crucial issue but has not yet found a solution. The establishment of the Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) has brought significant changes to underprivileged people who are commonly referred to as Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). With the reduction in the number and number of PPKS in Central Semarang District, it can show that the social services received can build and develop their motivation for a prosperous life. Therefore, this research aims to find out how the social service process is carried out, as well as the impact experienced after the social service is carried out by the TKSK.

This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. The type of research used is field research. The data sources in this study consist of primary and secondary data sources. The data were obtained from observation, semi-structured interviews, and documentation. The informants in this study were 1 head of the TKSK, 3 Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), and 5 PPKS. Furthermore, the data in this study were analyzed using data reduction techniques, data presentation, and conclusion drawing. The theory used in this research is social capital according to Robert D. Putnam.

The results showed that the social services carried out by the TKSK are based on regulations that contain forms of social security, social protection, social rehabilitation, and social empowerment. In addition, the TKSK also provide assistance related to other aspects of welfare besides the economy, such as education and health. This makes the TKSK form a social relationship with the Social Service, Education Service, Health Service, and others. To optimize the social services provided so that they are not mistargeted, Social Welfare Workers collaborate with PSM. The impact of the social services carried out includes facilitating the basic needs of the PPKS in terms of economy, education and health. Then increasing the initiative to obtain economic stability by maximally utilizing assistance to meet other needs. It also has an impact on the development of human values and mutual cooperation in the community, as several residents in Central Semarang District voluntarily provide free food assistance to PPKS who are their neighbors. This also means that there is a collective effort to improve community welfare by the government and the community.

Keywords: Social Service, Society Welfare, TKSK

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Teori	12
G. Metode Penelitian	17
H. Sistematika Penulisan	23
BAB II	25

PELAYANAN SOSIAL, KESEJAHTERAAN MASYARAKAT, DAN TEORI MODAL SOSIAL.....	25
A. Pelayanan Sosial dan Kesejahteraan Masyarakat.....	25
1. Pelayanan Sosial.....	25
2. Kesejahteraan Masyarakat.....	29
3. Kesejahteraan Masyarakat dalam Konsep Islam.....	32
B. Teori Modal Sosial Robert D. Putnam.....	38
1. Konsep Dasar Modal Sosial Putnam.....	38
2. Asumsi Dasar Modal Sosial Putnam.....	40
3. Istilah Kunci Modal Sosial Putnam.....	41
BAB III.....	44
GAMBARAN UMUM KECAMATAN SEMARANG TENGAH DAN PROFIL TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL KECAMATAN (TKSK).....	44
A. Gambaran Umum Kecamatan Semarang Tengah	44
1. Kondisi Geografis.....	44
2. Kondisi Demografis	46
3. Kondisi Topografis.....	51
4. Struktur Pemerintah Kecamatan Semarang Tengah.....	52
B. Profil Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK).....	52
1. Definisi Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK).....	52
2. Landasan Kerja dan Tujuan Penetapan TKSK.....	53
3. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi TKSK.....	55
4. Struktur Penyelenggara Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Semarang Tengah	56
5. Data PPKS yang ditangani TKSK Kecamatan Semarang Tengah.....	58
BAB IV.....	63

PROSES PELAYANAN SOSIAL YANG DILAKUKAN OLEH TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL KECAMATAN (TKSK) SEMARANG TENGAH	63
A. Bentuk Pelayanan Sosial	63
1. Jaminan Sosial	65
2. Perlindungan Sosial	68
3. Rehabilitasi Sosial	71
4. Pemberdayaan Sosial	73
B. Prosedur, Mekanisme, dan Stakeholder Pelayanan Sosial	76
1. Prosedur	76
2. Mekanisme	78
3. <i>Stakeholder</i>	83
BAB V	92
DAMPAK PELAYANAN SOSIAL YANG DILAKUKAN OLEH TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL KECAMATAN (TKSK) SEMARANG TENGAH	92
A. Dampak Sosial	92
1. Kebutuhan Pokok Terfasilitasi	92
2. Mengembangkan Nilai Kemanusiaan dan Sikap Gotong Royong Masyarakat	96
B. Dampak Ekonomi	100
1. Pemberdayaan PPKS Fakir Miskin	100
2. Meningkatnya Inisiatif untuk Memperoleh Kestabilan Perekonomian	101
3. Memaksimalkan Pemanfaatan Program Pengembangan Usaha	105
BAB VI	110
PENUTUP	110

A. Kesimpulan	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Table 1 Informan Penelitian.....	20
Table 2 Luas Wilayah Masing-masing Kelurahan di Kecamatan Semarang Tengah	45
Table 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kartu Keluarga (KK).....	46
Table 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Table 5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan	48
Table 6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pemeluk Agama	49
Table 7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	50
Table 8 Struktur Pemerintah Kecamatan Semarang Tengah	52
Table 9 PSM Kecamatan Semarang Tengah.....	57
Table 10 Data PPKS Kecamatan Semarang Tengah November 2023.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Wilayah Kecamatan Semarang Tengah	44
Gambar 2 Salah satu ODGJ yang sudah direhab diantar ke Panti Resos Samekto Kerti.....	73
Gambar 3 Bu Sriyatun PSM Kelurahan Pandansari Ketika Pembagian CPP	88
Gambar 4 Situasi Rapat Koordinasi Bulanan TKSK dan PSM bersama Pak Camat	91
Gambar 5 Saat Wawancara dengan Bu Adminah PPKS Fakir Miskin.....	117
Gambar 6 Foto Bersama Mba Nana PSM Kelurahan Kranggan dan Bu Monica PPKS Tuna Rungu	117
Gambar 7 Foto bersama Pak Solikhin TKSK Kecamatan Semarang Tengah	117
Gambar 8 Foto Bersama Bu Mia PSM Kelurahan Bangunharjo dan Mba Mursinah Ibu dari PPKS anak Cerebral Palsy.....	118
Gambar 9 Foto bersama Bu Sriyatun PSM, Ibu dan PPKS ODGJ Kelurahan Pandansari	118
Gambar 10 Saat Wawancara dengan Bu Nooriyanah PPKS Lansia Terlantar ...	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan sosial merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor lainnya untuk memberikan bantuan, perlindungan, dan pembangunan kepada individu, keluarga, atau kelompok yang membutuhkan. Pelayanan sosial memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan sosial. Permasalahan kesejahteraan sosial yang terjadi pada saat ini menunjukkan bahwa adanya sekumpulan orang di dalam suatu masyarakat yang memiliki kondisi kebutuhan dasarnya belum terpenuhi secara mandiri dan hidup dalam kondisi sebagai penyintas masalah sosial seperti kemiskinan. Contohnya adalah ketimpangan sosial yang dapat terjadi dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, lapangan kerja, dan lain-lain. Hal ini mengakibatkan kelompok-kelompok yang rentan, seperti masyarakat miskin, anak-anak terlantar, penyandang disabilitas, dan lanjut usia, sulit untuk mendapatkan kesejahteraan sosial yang mereka butuhkan (Suharto, 2004).

Terdapat data dari Badan Pusat Statistik yang memberikan keterangan bahwa pada Maret 2023 tingkat kemiskinan di Indonesia berhasil menurun dibandingkan pada September 2022. Namun berbeda dengan rasio gini yang naik, dari 0,381 sekarang menjadi 0,388. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kemiskinan yang menurun terjadi pada masyarakat menengah ke atas, karena kemiskinan dihitung berdasarkan pengeluaran dan konsumsi, bukan pendapatan. Sedangkan masyarakat menengah ke bawah masih berada dalam kondisi stagnan karena rasio gini adalah ukuran pemerataan yang datanya digunakan untuk mengukur ketimpangan sosial. Artinya bahwa masyarakat menengah ke bawah banyak yang masih berada dalam kondisi belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan dasarnya atau belum sejahtera (BPS, 2023).

Pada dasarnya pelayanan sosial ditujukan guna memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami masalah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan beradaptasi dengan dinamika perubahan (Soetomo, 2018). Sebagai contoh dikutip dari Nazrin, dkk (2022) menerangkan bahwa pusat kesejahteraan sosial (Puskesmas) memberikan pelayanan sosial untuk mengurangi angka kemiskinan yang dialami oleh kelompok orang yang memerlukan bantuan pelayanan sosial tersebut. Dalam hal ini penyaluran pelayanan sosial dilakukan melalui beberapa program seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Indonesia Sehat (KIS), Bantuan Sosial Tunai (BST), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Adapun penyediaan pelayanan sosial itu bertujuan sebagai upaya perlindungan ekonomi dan memelihara standar hidup minimal. Hal tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial yang mana undang-undang ini mengatur tentang prinsip dan landasan hukum dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di Indonesia. Undang-undang ini mencakup berbagai aspek kesejahteraan sosial, termasuk pelayanan sosial, perlindungan sosial, rehabilitasi sosial, serta pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Karenanya, negara melalui lembaga pemerintah memegang peran penting dalam salah satu tanggung jawabnya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial lewat pembangunan sosial.

Pembangunan sosial yang dimaksudkan ialah sebagai respon terhadap masalah sosial dan berfokus pada perubahan kondisi yang semakin sejahtera. Hal tersebut dikarenakan masyarakat memiliki kondisi kehidupan masa yang akan datang yang dicita-citakan atau kondisi yang lebih baik dari masa kini. Adapun tindakan yang dimaksudkan sebagai aktualisasi pembangunan sosial merupakan upaya yang memiliki unsur perubahan, khususnya perubahan yang terencana (Suharto, 2005). Perubahan-perubahan yang terjadi dalam pembangunan sosial dapat mempengaruhi proses kondisi menuju sejahtera, terutama ketika memberikan pelayanan sosial secara maksimal.

Hal tersebut membuat perlu diadakannya penyelenggaraan Pembangunan Kesejahteraan Sosial (PKS) yang memiliki sasaran utama, yaitu

orang-orang yang kurang beruntung, terutama yang berkenaan dengan masalah sosial. Sasaran PKS itu sendiri biasa disebut sebagai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) atau orang yang mengalami permasalahan seperti kemiskinan, bagian dari anak jalanan, lansia yang tidak mendapat perhatian keluarga, penyandang disabilitas, anak yang mengalami kekerasan seksual, perdagangan anak, komunitas adat terpencil, serta macam PPKS lain yang mengalami ketunaan sosial atau masalah keberfungsian sosial (Suharto, 2005).

Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) selaku salah satu penyelenggaraan Pembangunan Kesejahteraan Sosial (PKS) dan juga sebagai tangan panjang pemerintah yang berada dalam naungan Kementerian Sosial (Kemensos) menjadikan TKSK memegang peran penting pada setiap penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang berada pada setiap kecamatannya. Berdasarkan fungsinya yang melakukan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi antar institusi-institusi sosial dengan masyarakat untuk menyelenggarakan program, TKSK juga terus melakukan adaptasi pada perubahan yang terjadi agar pelayanan sosial yang dilakukan dapat memiliki hasil yang maksimal. Begitu juga demikian terdapat di ibukota dari Provinsi Jawa Tengah yaitu Kota Semarang. Selaku Kota dengan UMK tertinggi di Jawa Tengah, gencar sekali Kota Semarang ini menjadi tujuan mengadu nasib untuk memperoleh pekerjaan yang lebih menghasilkan dibandingkan dengan Kota/Kabupaten lain di Jawa Tengah. Hal tersebut dapat menjadikan terjadinya arus perubahan, sehingga pemerintah khususnya Penyelenggara Pembangunan Kesejahteraan Sosial seperti TKSK perlu tanggap beradaptasi untuk menangani para PPKS yang juga mengalami persaingan dalam mendapatkan pendapatan dengan para pendatang di Kota Semarang. Adapun yang akan diteliti dalam penelitian berfokus di Kecamatan Semarang Tengah karena dilihat dari arus lajunya perubahan tersebut menjadi tantangan lebih bagi TKSK dalam menangani PPKS, juga sebagai pusat yang tentunya lebih dilihat menjadi acuan dari Kecamatan-kecamatan lain di Kota Semarang.

Kecamatan Semarang Tengah menjadi wilayah otonomi daerah pemerintahan sebagai pusat dari Kota Semarang. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) 2023, Kecamatan Semarang Tengah memiliki luas wilayah 5,17 km² dengan jumlah penduduk mencapai 58.797 jiwa. Hal ini menjadikan Kecamatan Semarang Tengah sebagai salah satu Kecamatan yang kecil ukuran luas wilayahnya dengan kepadatan penduduk 11.365 per km². Namun Kecamatan Semarang Tengah menjadi kawasan yang aktif karena terdapat berbagai aktivitas meliputi pemerintah, pendidikan, kesehatan, pekerjaan, pariwisata, dan lain sebagainya yang dapat mempengaruhi tinggi atau rendahnya kesejahteraan sosial di sana. Akan tetapi di balik kondisi yang terlihat ideal tersebut, nyatanya Kecamatan Semarang Tengah bukanlah Kecamatan yang paling rendah data PPKSnya.

Berdasarkan data dari *website* Sosial Menyapa milik Dinas Sosial Kota Semarang, terdapat data yang menampilkan peta persebaran Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kota Semarang yang berjumlah 6615. Pada setiap Kecamatannya memiliki jumlah PPKS yang berbeda, dimulai dari yang tertinggi ada di Kecamatan Tembalang berjumlah 615, kemudian Kecamatan Semarang Barat berjumlah 586, Kecamatan Genuk berjumlah 536, Kecamatan Ngaliyan berjumlah 530, Kecamatan Pedurungan berjumlah 497, Kecamatan Banyumanik berjumlah 471, Kecamatan Candisari berjumlah 441, Kecamatan Semarang Timur berjumlah 440, Kecamatan Mijen berjumlah 428, Kecamatan Gunung Pati berjumlah 396, Kecamatan Semarang Utara berjumlah 379, Kecamatan Gayamsari berjumlah 352, Kecamatan Semarang Selatan berjumlah 299, Kecamatan Semarang Tengah berjumlah 248, Kecamatan Gajahmungkur berjumlah 235, dan Kecamatan Tugu berjumlah 180 (sosialmenyapa.semarangkota.go.id).

Data tersebut secara tidak langsung menyatakan bahwa TKSK Kecamatan Semarang Tengah telah mengimplementasikan visi atau tujuannya yakni menyelenggarakan kesejahteraan sosial di tingkat Kecamatan. Contohnya pada September 2022 dikutip dari lenteratoday.com (Azzahra, 2022), Dinas

Sosial Kota Semarang dan TKSK Kecamatan Semarang Tengah menjalankan program pemberian Bantuan Langsung Tunai (BLT) dengan cara bekerjasama menyalurkan 2.136 kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kecamatan Semarang Tengah. Kemudian kinerja lainnya yang TKSK lakukan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial ialah melakukan pemberian informasi, pelatihan, dan pengarahan kepada masyarakat yang tergolong fakir miskin yang ingin memiliki usaha dapat melalui program KUBE (Kelompok Usaha Bersama). Program ini turun langsung dari Kementerian Sosial menetapkan KUBE sebagai salah satu wadah untuk membantu PPKS, seperti tersedianya gas elpiji 3kg yang diprioritaskan untuk dibeli oleh PPKS karena di tempat lain seringkali menjadi bahan rebutan dengan masyarakat yang mampu lebih.

Hal itu tentu sangat bermanfaat bagi pemerlunya. Kendati demikian tak dapat dipungkiri bahwa terdapat juga tantangan bagi segenap Penyelenggara Pembangunan Kesejahteraan Sosial, khususnya TKSK selaku agen inti penyelenggara kesejahteraan sosial di daerah Kecamatan Semarang Tengah. Pada kondisi ini timbul kekhawatiran kepada para PPKS akan memiliki kecenderungan bergantung dalam menerima bantuan dan hanya pasrah berdiam diri tanpa berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan masing-masing dirinya. Sangat disayangkan apabila terjadi hal demikian karena untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat tidak bisa jika hanya dengan menerima bantuan dari pemerintah.

Dalam mengoptimalkan keberfungsian sosial para PPKS di Kecamatan Semarang Tengah, TKSK senantiasa memberikan pelayanan sosial yang membangun dan memberdayakan. Hal tersebut terus dilakukan oleh TKSK dengan mengembangkan modal sosial yang dikemukakan Putnam. Kepercayaan para PPKS untuk diberdayakan oleh TKSK pun begitu sebaliknya, menjadikan koordinasi TKSK dengan lembaga dan kelompok lain semakin gencar dilakukan. Koordinasi yang dilakukan TKSK bersama Dinas Sosial, Pemerintah Kota, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), dan lain-lain menjadi

jaringan sosial yang melakukan kolaborasi dan usaha kolektif untuk terus membantu para PPKS menuju kondisi sejahtera.

Contoh modal sosial Putnam yang dilakukan TKSK untuk meningkatkan kepercayaan para PPKS dengan cara memberi informasi, membimbing, dan mengarahkan mereka untuk mendapatkan layanan dan bantuan yang dibutuhkan. Salah satu bantuan yang dikhususkan untuk para PPKS yaitu ada Kartu Jawa Tengah Sejahtera (KJS) yang merupakan fasilitas dari Pemerintah Provinsi yang berjejaring dengan Dinas Sosial dan TKSK selaku yang menjembatani dengan PPKS. Dalam kinerjanya, TKSK memiliki aturan tertulis langsung dari Peranturan Menteri Sosial. Kemudian PPKS juga bisa saja terputus bantuannya jika sudah tidak memenuhi syarat dan aturan yang berlaku, seperti menerima *double* bantuan, pindah domisili, dan meninggal.

Penjabaran latar belakang masalah di atas menjadikan peneliti tertarik untuk melihat lebih jauh bagaimana proses dan hasil pelayanan sosial oleh TKSK dengan mengangkat judul penelitian skripsi “**Pelayanan Sosial Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi terhadap Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kecamatan Semarang Tengah)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana proses pelayanan sosial yang dilakukan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Semarang Tengah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya?
2. Bagaimana dampak dari pelayanan sosial yang diberikan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Semarang Tengah terhadap kesejahteraan masyarakatnya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian dalam ini adalah:

1. Untuk menganalisa proses pelayanan sosial yang dilakukan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKSK) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kecamatan Semarang Tengah.
2. Untuk menganalisa hasil dan dampak dari pelayanan sosial yang diberikan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKSK) terhadap masyarakat di Kecamatan Semarang Tengah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan pada saat perkuliahan, serta mengamati dan membandingkan dengan realitas sosial yang ada di lapangan.
 - b. Bagi akademisi, hasil dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.
 - c. Hasil penelitian ini dapat menjadi literatur yang terus mengembangkan ilmu pengetahuan terkait penelitian yang relevan di masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai motivasi untuk lebih memperkuat peranannya dalam meningkatkan kualitas hidup dan menumbuhkan modal sosial sebagai bentuk sinergi antara masyarakat dan pemerintah.
 - b. Bagi pekerja sosial, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penilaian dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas pendampingan dan pelayanan sosial yang dilakukan.

- c. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai refleksi untuk lebih memaksimalkan realisasi program kerja yang dibuat dalam rangka pembangunan sosial.
- d. Hasil penelitian ini memberikan uraian secara rinci dalam menjelaskan pendampingan dan pelayanan yang dilakukan pekerja sosial, khususnya oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

E. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Sosial

Kajian tentang pelayanan sosial telah dilakukan oleh banyak ahli atau peneliti sebelumnya, seperti Nandang Mulyana, dkk (2019), Habibullah (2020), B. B. N. Cahyadi, dkk (2021), Z. P. Listari, dkk (2022), dan Darmin Tuwu (2023). Nandang Maulana (2019) mengkaji tentang model pelayanan sosial yang dibutuhkan oleh anak korban kekerasan. Hasil penelitian menemukan bahwa model pelayanan sosial bagi anak korban kekerasan dapat dilihat dari cakupan dan kesinambungannya, maupun pemberi pelayanan sosial yang diberikan. Jadi dengan demikian untuk mendapatkan pelayanan yang komprehensif bagi anak korban kekerasan diperlukan koordinasi antarlembaga pemberi pelayanan sosial. Koordinasi ini menjadi penting dengan tujuan untuk menghindari pelayanan yang diberikan tumpang tindih. Selain itu melalui koordinasi tersebut pelayanan sosial yang diberikan akan lebih menyeluruh. Koordinasi juga akan melihat pelayanan yang sudah diberikan serta yang dibutuhkan oleh anak korban kekerasan. Berbeda dengan Habibullah (2020) meneliti tentang peran Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) dalam pelayanan sosial terintegratif. Hasilnya adalah pelayanan sosial yang dilakukan oleh Puskesmas hanya memberikan perlindungan dan penanganan masalah kemiskinan. Keluhan penduduk miskin dan rentan miskin lebih banyak diselesaikan oleh program pemerintah daerah, swasta, dan masyarakat dibandingkan penyelesaian yang dilakukan oleh program Kementerian Sosial. Puskesmas perlu memperluas fokus pelayanan sosialnya tidak hanya pada penanggulangan

kemiskinan dan perlindungan sosial tetapi juga fokus pada rehabilitasi sosial dan pemberdayaan sosial.

B. B. N. Cahyadi, dkk (2021) mengkaji tentang efektivitas program pelayanan kesejahteraan sosial anak jalanan di UPTD Kampung Anak Negeri Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan kesejahteraan anak jalanan belum terlaksana secara efektif karena rendahnya kesadaran, motivasi, dan keinginan dari anak jalanan itu sendiri. Implementasi yang tidak efektif tersebut mengakibatkan tumbuh kembang anak jalanan yang kurang optimal sebagai peserta program pelayanan kesejahteraan sosial. Sementara itu, Z. P. Listari, dkk (2022) mengkaji tentang implementasi pelayanan sosial pada anak jalanan di masa pandemi Covid-19. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan sosial di Yayasan Bagea Kota Bandung belum maksimal karena tidak adanya program dan kegiatan dalam bentuk pengasramaan, konseling, dan keterampilan. Diperlukan pengembangan berbagai program pelayanan sosial dan peningkatan pengetahuan dari pengurus di yayasan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan sosial anak jalanan. Berbeda dengan Darmin Tuwu (2023) mengkaji tentang implementasi program pelayanan sosial pada anak bermasalah di Panti Sosial Anak dan Remaja (PSAR) Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasilnya adalah pelayanan sosial yang diberikan kepada anak bermasalah di PSAR telah sesuai dengan kebutuhan anak di sana karena terdapat pelayanan sosial bidang pendidikan formal dari SD sampai SMA dan penyediaan tempat tinggal gratis. Kemudian disediakan makan dan minum gratis, serta pelayanan sosial dalam bentuk pembinaan mental spiritual. Dengan demikian, target pelayanan sosial sebagai sebuah program atau kegiatan yang didesain secara konkret untuk menjawab masalah, kebutuhan anak ataupun meningkatkan taraf hidup anak dapat dicapai.

2. Kesejahteraan Masyarakat

Kajian tentang kesejahteraan masyarakat telah dilakukan oleh banyak ahli atau peneliti sebelumnya, seperti S. Arifin, dkk (2018), S.

Handayani (2020), Heri Wahyudianto (2021), L. I. E. Sakti & A. Fahrullah (2022), dan B. Tambaip, dkk (2023). S. Arifin, dkk (2018) mengkaji tentang masyarakat yang didorong untuk mampu menggali potensi sumber daya ekonomi sebagai awal dari peningkatan kesejahteraan masyarakat dan ketahanan sosial yang diprogramkan oleh Lembaga Kemasyarakatan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa potensi sumber daya ekonomi masih kurang dalam hal pemasaran yang masih tradisional dan sumber daya manusia yang masih kurang dalam pendidikan karena hanya terdapat lulusan Sekolah Menengah. Hal itu menyebabkan masih kurang berpengaruh terkait peningkatan kesejahteraannya.

S. Handayani (2020) yang meneliti tentang peningkatan kesejahteraan melalui pendampingan yang dilakukan oleh Program Keluarga Harapan (PKH) dimulai dari keluarga miskin. Hasilnya adalah kesejahteraan masyarakat dapat dengan pembenahan kualitas hidup para peserta PKH dengan memperbaiki aspek kesehatan dan pendidikan keluarga. Terlibatnya para peserta program dalam sosialisasi hal-hal yang berguna dan baik kepada masyarakat sekitarnya, hal ini menjadikan para peserta PKH menjadi pendukung kegiatan-kegiatan pemerintah secara langsung. Sedangkan Heru Wahyudianto (2021) mengkaji tentang pentingnya suatu inovasi di daerah pedesaan agar upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat lebih optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya inovasi dapat menciptakan sesuatu yang lebih baik, fungsional, dan lebih mudah agar kesejahteraan masyarakat dapat meningkat. Lalu penelitian milik L. I. E. Sakti & A. Fahrullah (2022) mengkaji tentang aktivitas badan pengelolaan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program ekonomi produktif dengan mengembangkan usaha mikro. Hasilnya menunjukkan bahwa pengelolaan zakat, infak, dan sedekah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Baznas Kabupaten Jombang berupa program Jombang Berdaya, Jombang Sehat dimana ditemui ekonomi produktif untuk mengembangkan usaha mikro kecil dan bantuan

konsumtif dengan meningkatkan taraf hidup anak berkebutuhan khusus. B. Tambaip, dkk (2023) meneliti tentang fasilitas kesehatan yang merupakan kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah harus dikembangkan karena sangat berperan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat di Merauke. Hasilnya adalah fasilitas kesehatan memainkan peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di mana pemerintah melalui kebijakan publik, dapat mengatur dan memperkuat infrastruktur kesehatan yang ada, meningkatkan ketersediaan sumber daya manusia dan teknologi medis, serta meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dari dua kelompok tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa kelompok pertama mengkaji mengenai pelayanan sosial dilihat dari bentuk pelayanan, program, dan bantuan yang diberikan kepada penerimanya dengan subjek penelitian yang merupakan anak korban kekerasan, anak jalanan, anak panti, dan masyarakat umum. Dalam penelitian ini akan diperkuat pada bagian mengenai pelayanan sosial yang diberikan dari instansi pemerintah namun memiliki perbedaan dalam subjek penelitian yakni akan difokuskan pada Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kecamatan Semarang Tengah. Dalam kajian kelompok kedua, mengkaji tentang upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan subjek penelitian lembaga pemerintah yang berbeda, di antaranya Program Keluarga Harapan (PKH), Baznas, dan Lembaga Kemasyarakatan. Maka dalam penelitian ini akan diperkuat lagi kaitannya dengan bagaimana Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) memberi dampak pada kesejahteraan masyarakat. Dalam penelitian ini memiliki perbedaan subjek yang menjadi fokus penelitian dimana dalam penelitian ini akan difokuskan pada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kecamatan Semarang Tengah yang diberikan pelayanan sosial oleh TKSK.

F. Kerangka Teori

1. Pelayanan Sosial

Pelayanan pada dasarnya adalah hal-hal yang berisi kegiatan bermanfaat yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain, di mana pelaksanaannya bukan suatu produk fisik melainkan jasa (Kurniawan, 2015). Pelayanan pada umumnya akan diketahui sebagai suatu usaha untuk memberikan sesuatu yang esensial bagi individu dan kelompok dalam suatu masyarakat. Terlebih dalam hal ini merupakan pelayanan sosial, yang mana tujuannya yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan.

Adapun konsep pelayanan sosial sendiri yakni pelayanan yang tersusun secara sistematis akan menciptakan kesejahteraan sosial bagi individu atau masyarakat berdasarkan standar hidup dan kebutuhan pokok manusia (Friedlander & Apte, 1980). Pendapat tersebut juga selaras dengan Romanyshyn (1971) yang mendefinisikan pelayanan sosial sebagai bentuk upaya untuk memulihkan, mempertahankan, dan mengembangkan kemampuan keberfungsian sosial individu-individu dan keluarga-keluarga agar terus meningkat. Hal tersebut dapat dilakukan apabila terdapat sumber sosial yang memberi dukungan penuh sehingga terjadinya proses peningkatan kemampuan individu dan keluarga untuk secara mandiri dapat mengatasi tekanan & tuntutan kehidupan sosial yang normal. Pelayanan sosial juga memiliki artian luas seperti yang dikemukakan oleh Kahn (1979) menafsirkan pelayanan sosial dalam konteks kelembagaan yakni sebagai kegiatan yang berisi program yang disediakan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dimulai dari aspek minimal yaitu kesehatan dan pendidikan dengan tujuan meningkatkan keberfungsian sosial para pemerlu pelayanan secara individual (Fahrudin, 2012). Secara singkat, dari beberapa ahli tersebut memiliki pengertian sama bahwa pelayanan sosial sudah melekat pada usaha-usaha yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar dan menjalankan fungsi sosial.

Pelayanan sosial memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a. Pelayanan dilakukan untuk memberikan sosialisasi dan melakukan pengembangan masyarakat.
- b. Pelayanan dengan cara intervensi sosial yang berguna untuk terapi, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk perlindungan sosial dan perawatan pengganti.
- c. Pelayanan dalam memberikan akses, informasi, dan nasihat mengenai usaha-usaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial.

Adapun jenis-jenis pelayanan sosial yaitu pelayanan yang diupayakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, atau biasa disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial. Menurut Friedlander, keduanya adalah hal yang sama. Dalam hal ini, pihak yang memberikan pelayanan biasanya dilakukan oleh para pekerja sosial, baik terkait dengan pemerintah maupun kerelawanan masyarakat.

2. Kesejahteraan Masyarakat

Kesejahteraan masyarakat atau biasa disebut sebagai kesejahteraan sosial. Kesejahteraan masyarakat ditandai dengan keadaan di mana telah terpenuhinya kebutuhan dasar yang identik terlihat dari kepemilikan rumah yang layak dihuni, dapat mencukupi kebutuhan primer seperti sandang pangan papan, setara dalam mendapat akses pendidikan yang diwajibkan dan fasilitas kesehatan yang berkualitas, serta kondisi di mana setiap individu mampu memaksimalkan kemampuan untuk mencukupi kebutuhan (Dura, 2016).

Sedangkan menurut Friedlander (1980) kesejahteraan sosial adalah sistem yang terorganisir dari pelayanan-pelayanan sosial yang dilakukan oleh lembaga-lembaga yang merancang suatu gagasan dan program untuk memberikan bantuan kepada suatu kelompok maupun individu agar dapat memperoleh standar hidup yang memadai pada jaringan personal dan sosial dengan visi agar mereka dapat meningkatkan kemampuan dalam memenuhi aspek kesejahteraan sepenuhnya, sejalan dengan kebutuhan masyarakatnya

(Friedlander & Apte, 1980). Dapat dinyatakan bahwa Friedlander mencoba menerangkan bahwa kesejahteraan sosial adalah sistem yang selalu diupayakan untuk diwujudkan melalui pelayanan pekerjaannya yang ingin meningkatkan fungsi sosial dari masyarakat berdasarkan kebutuhan hidupnya.

Masyarakat dinilai sejahtera ketika telah mencapai standar kehidupan pokok seperti yang telah diterangkan sebelumnya. Di sisi lain kesejahteraan sosial juga menjadi harapan untuk mencapai penyesuaian diri yang baik, menggali sumber potensi dan meningkatkannya, hingga mengembangkan taraf hidup yang diidealkan (Fahrudin, 2012).

Sebagaimana telah dijelaskan dalam QS Ar-Ra'd ayat 11 yang berbunyi :

...إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“... Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri..”

Pada ayat tersebut menerangkan bahwa Allah jaminan rezeki kepada umat-Nya yang bergerak untuk mencari nafkah, bukan berdiam diri menunggu datang jaminan kesejahteraan yang tercipta tanpa berusaha. Serta Allah akan menurunkan kesengsaraan kepada orang-orang yang tidak berusaha untuk mewujudkan kesejahteraan (Amelia, 2018).

Berdasarkan uraian sebelumnya, kesejahteraan masyarakat mengacu pada situasi di mana masyarakat dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan terhindar dari kesulitan. Untuk menjaga dan meningkatkan kesejahteraan tersebut, diperlukan usaha dan determinasi yang tinggi dari setiap individu. Oleh karena itu, pernyataan tersebut berkaitan dengan penelitian ini karena terdapat upaya yang dilakukan oleh TKSK dalam penyelenggaraan kesejahteraan masyarakat di Kecamatan Semarang Tengah. Upaya ini dilakukan melalui pelayanan sosial yang diberikan dengan tujuan

mengembalikan fungsi sosial bagi mereka yang memerlukan bantuan, seperti PPKS.

3. Teori Modal Sosial

Modal sosial adalah sebuah kekuatan yang berkaitan erat dengan hubungan sosial dan kolaborasi dalam mencapai tujuan bersama. Istilah modal sosial sendiri secara eksplisit pada mulanya muncul tahun 1916 oleh Lyda Hudson Hanifan dalam karyanya yang berjudul *The Rural School Community*. Karya tersebut mengemukakan bahwa aktivitas-aktivitas yang menyangkut dua pihak khususnya dalam kegiatan ekonomi itu tidak semata-mata hanya dengan menggunakan modal fisik/materi dan modal manusia, namun ada komponen yang dapat memperlancar aktivitas itu yang disebut dengan modal sosial (Hanifan, 1916).

Seiring waktu, konsep modal sosial terus berkembang dan menjadi subjek kajian oleh banyak pakar. Terdapat tiga ahli utama yang memiliki pandangan berbeda dalam mendefinisikan modal sosial sesuai dengan bidang studi yang mereka tekuni. Pierre Bourdieu, misalnya, menggambarkan modal sosial sebagai kumpulan upaya yang terakumulasi dalam individu atau kelompok, berasal baik dari sumber daya aktual maupun virtual. Hal ini terjadi karena adanya jaringan permanen yang terdiri dari hubungan saling menguntungkan, yang diperkenalkan dan diakui dengan cara yang agak tidak terlembagakan (Bourdieu & Wacquant, 1992). Sebaliknya, menurut pandangan James Coleman, modal sosial merujuk pada rangkaian sumber daya yang terikat pada hubungan dalam keluarga dan organisasi sosial, yang memiliki unsur produktif yang dapat meningkatkan perkembangan manusia (Field, 2010). Robert Putnam, di sisi lain, mengartikan modal sosial sebagai kumpulan jaringan, norma, dan kepercayaan yang berkembang dalam relasi antarorganisasi atau kelompok (Putnam, 2000).

Konsep dasar modal sosial Putnam hadir untuk menerangkan bahwa efektivitas kinerja pemerintah juga dipengaruhi oleh hubungan sosial dengan masyarakat. Singkatnya, Putnam menerangkan bahwa modal sosial yang terjalin antara jaringan pemerintah dan masyarakat akan diikat oleh norma sosial yang dianut melalui kepercayaan yang tumbuh satu sama lain (Putnam, 1993). Adapun asumsi dasar Putnam mengenai modal sosial akan semakin kuat apabila adanya partisipasi aktif dari masyarakat dan disertai kelompok atau organisasi yang dapat mengikat hubungan sosial yang ada melalui peningkatan kepercayaan pada jejaring yang ada.

Putnam lebih jelas mengatakan bahwa modal sosial merupakan bagian dari kehidupan sosial, jaringan sosial, dan kepercayaan yang mendorong aktor untuk menyalurkan tindakan kolektif demi mencapai tujuan bersama (Putnam, 1995). Modal sosial Putnam dipilih menjadi teori untuk analisis penelitian ini karena selaras dengan penelitian Putnam tentang modal sosial antara pemerintah dan masyarakat. Maka dari itu, terdapat tiga komponen inti yang akan digunakan sebagai analisis dalam penelitian ini terdiri sebagai berikut:

a. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan dalam modal sosial mengacu pada perasaan saling percaya yang ada dalam masyarakat, baik itu antar individu, organisasi, atau lembaga dan kelompok tertentu. Kepercayaan di sini adalah keyakinan bahwa satu sama lain dapat saling mengandalkan dan berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama.

b. Norma (*Norms*)

Norma dalam hal ini mengacu pada seperangkat aturan yang berisi nilai-nilai dan standar perilaku yang diikuti oleh anggota masyarakat. Norma ini mengatur cara orang berinteraksi dan berperilaku dalam berbagai konteks sosial.

c. Jaringan (*Networking*)

Jaringan dalam hal ini merupakan jaringan sosial yang mencakup hubungan antar individu, organisasi, dan lembaga dalam masyarakat. Jaringan ini kemudian menciptakan struktur sosial yang memungkinkan individu untuk berinteraksi, berbagi informasi, dan berkolaborasi. Hal ini dapat diketahui dari adanya kerjasama yang terjalin dengan beberapa perangkat, organisasi, dan lembaga.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan. Studi lapangan (*field research*) didefinisikan sebagai metode pengumpulan data kualitatif yang bertujuan untuk mengamati, berinteraksi, dan memahami orang saat mereka berada di lingkungan alami (Bhat, 2023). Untuk itu, data utama yang digunakan berasal dari lapangan. Data yang diperoleh sesuai berdasarkan kenyataan yang ada di lokasi. Jenis penelitian ini dipilih agar mendapatkan data di lapangan diperoleh secara rinci dengan melakukan pengamatan dari fenomena yang menjadi permasalahan dalam penelitian, hingga mencari solusi permasalahan demi kemaslahatan bersama (Huda, 2020).

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Terdapat pengertian metode kualitatif menurut Bodgan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh (Moleong, 2007) menerangkan bahwa metode kualitatif adalah proses penelitian yang memberikan hasil berupa data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif memberikan temuan penelitian dengan subjektif yang uraikan secara rinci, bukan penelitian yang diuraikan secara numerik.

Adapun pendekatan deskriptif yang digunakan ini ditujukan pada latar dan individu yang bersangkutan sebagai informan dalam penelitian ini di ambil secara holistik atau utuh. Artinya adalah adanya ketetapan di mana

tidak boleh memisahkan individu atau kelompok (informan) ke dalam suatu hipotesis, namun harus dijadikan sebagai kesatuan hasil observasi atau temuan lapangan dituangkan secara utuh. Sehingga penelitian kualitatif deskriptif ini merupakan sebuah cara penelitian yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi sedalam mungkin dari pelaku atau informan.

2. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer merupakan data pertama atau utama yang digunakan dalam penelitian ini. Sumber data primer didapatkan dari hasil wawancara bersama informan dan temuan dari observasi yang dilakukan. Informan yaitu orang yang dipilih dan dimanfaatkan untuk dimintai segenap informasi terkait situasi dan kondisi serta objek penelitian. Hal tersebut dikarenakan informan ialah orang yang memiliki keterkaitan, terlibat erat dengan objek kajian dalam penelitian yang dilakukan (Prastowo, 2016). Adapun informan yang dipilih untuk melakukan wawancara langsung sebagai sumber data primer dalam penelitian ini yakni Ketua TKSK Kecamatan Semarang Tengah, Ketua Seksi Bidang Kesejahteraan Sosial Kecamatan Semarang Tengah, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) Kecamatan Semarang Tengah, dan beberapa PPKS.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data kedua atau pendukung data primer dalam penelitian ini. Sumber data sekunder diperoleh peneliti melalui kajian pustaka dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal, media, dokumen pribadi, dan dokumen arsip terutama data resmi dari Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Kecamatan Semarang Tengah yang memiliki kaitan dengan kajian penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan dalam praktiknya adalah proses kegiatan yang melibatkan penggunaan indra manusia, seperti penglihatan, pendengaran, dan penciuman, yang dimanfaatkan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam menanggapi atau menjawab pertanyaan atau permasalahan yang sedang dipelajari. Data yang diperoleh dari pengamatan bisa berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau situasi tertentu, serta respons emosional individu. Lebih jelas lagi, Sugiyono (2013) menyatakan bahwa manfaat dari observasi yaitu peneliti akan mendapatkan pemahaman yang maksimal dari data yang ditemukan melalui keikutsertaannya seluruh indera ketika melakukan observasi dalam keseluruhan sistem sosial (Sugiyono, 2013). Berdasarkan Spradley (1980) peneliti dalam penelitian ini berpartisipasi secara relatif menengah, di mana peneliti kadang ikut aktif terlibat kegiatan yang diamati dan kadang tidak (Spradley, 1980). Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung tetapi tidak terlibat dalam pelaksanaan pelayanan sosial TKSK Kecamatan Semarang Tengah. Jadi, peneliti hanya melakukan pengamatan dan memperoleh data dari lapangan dan informan.

b. Wawancara Semi-Terstruktur

Wawancara merupakan sebuah instrumen dalam teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui beberapa narasumber sebagai informan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menggali data dari permasalahan yang diteliti. Wawancara adalah cara bagi peneliti untuk memperoleh informasi secara langsung melalui interaksi tatap muka dengan menggunakan pedoman wawancara, yang melibatkan percakapan antara peneliti dan informan (Moleong, 2007). Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini ialah semi terstruktur dikarenakan runtutan pertanyaan tidaklah sama pada tiap partisipan bergantung pada proses wawancara dan jawaban tiap individu karena dengan tujuan agar para informan lebih leluasa dalam memberikan

keterangan (Fitrah & Luthfiah, 2017). Adapun pertanyaan inti disiapkan untuk mengembangkan pertanyaan itu sendiri agar lebih dalam lagi ketika melakukan pencarian data.

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive*. Informan yang dipilih sesuai dengan kriteria yang diperlukan peneliti dan mempunyai keterlibatan dalam pelayanan sosial TKSK di Kecamatan Semarang Tengah. Informan akan dimintai keterangan mengenai pelayanan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Terdapat informan utama dalam penelitian ini yaitu petugas TKSK selaku pelaku penyelenggara kesejahteraan sosial yang memberikan pelayanan sosial dan informan pendukung ialah pendamping kinerja TKSK di tingkat Kelurahan yakni Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) dan sasaran pelayanan sosial itu sendiri yang disebut dengan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Adapun informan yang dipilih untuk penelitian ini antara lain:

Table 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Keterangan
1	Solikin	Ketua TKSK Kecamatan Semarang Tengah
2	Triyuliana	Pekerja Sosial Masyarakat Kecamatan Semarang Tengah
3	Mia S.	Pekerja Sosial Masyarakat Kecamatan Semarang Tengah
4	Sriyatun	Pekerja Sosial Masyarakat Kecamatan Semarang Tengah
5	Adminah	PPKS Fakir Miskin
6	Monica	PPKS Disabilitas (Tuna Rungu)
7	Nooriyanah	PPKS Lansia Terlantar
8	Mursinah	Ibu dari PPKS Anak <i>Cerebral Palsy</i>
9	Sari	Ibu dari PPKS ODGJ

Sumber: Data Primer

Adapun pemilihan informan di atas karena adanya keterkaitan dengan penelitian ini. Pak Solikhin, selaku ketua TKSK Kecamatan Semarang Tengah yang memiliki tugas sebagai penyelenggara kesejahteraan sosial di wilayah Kecamatan Semarang Tengah, dipilih sebagai informan karena sebagai *stakeholder* utama yang mengenal bagaimana kondisi di lapangan yang berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya PPKS, serta berperan untuk melakukan koordinasi kepada Dinas Sosial agar terjalin sinergi demi terciptanya kesejahteraan yang terus meningkat. PSM Kecamatan Semarang Tengah yang menjadi *partner* dan tangan kanan TKSK dalam melakukan pendampingan kepada PPKS, dipilih sebagai informan karena mengetahui langsung bagaimana kondisi di lapangan serta lebih mengenal para PPKS tiap kelurahan. Para PPKS yang ada di wilayah Kecamatan Semarang Tengah yang dipilih sebagai informan karena saran PSM berdasarkan kesediaannya diwawancarai, serta diharapkan dapat membantu peneliti untuk mengetahui bagaimana dampak dari pelayanan sosial yang diberikan oleh TKSK sebab mereka merupakan penerima pelayanan sosial tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Widodo (2017) menerangkan bahwa dokumentasi ialah suatu cara untuk menghimpun data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen (Widodo, 2017). Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013). Studi dokumen dapat digunakan sebagai sumber yang stabil, kaya, dan mendukung serta dapat menjadi tanda kebenaran untuk menunjukkan keaslian suatu penelitian (Moleong, 2007). Sehingga kredibilitas hasil penelitian akan semakin meningkat karena didukung fakta dan data. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi akan diperoleh dari dokumen atau data yang ada pada TKSK dan gambar atau

foto ketika observasi lapangan, serta data dokumen mengenai monografi Kecamatan Semarang Tengah.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data melibatkan pengaturan yang terstruktur dan komprehensif dari berbagai informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan pengamatan lapangan, dan berbagai dokumen. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori, menguraikan elemen-elemennya, menemukan pola atau hubungan, menentukan informasi yang signifikan dan relevan untuk penelitian, hingga menyimpulkan temuan yang dapat disampaikan secara jelas baik kepada peneliti maupun pembaca (Fitrah & Luthfiyah, 2017). Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman yang dibagi menjadi 3 macam kegiatan analisis, sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Pengurangan data adalah tahapan dimana data yang diperoleh dari penelitian lapangan disederhanakan, diringkas, dan difokuskan pada aspek-aspek yang esensial serta relevan dalam laporan penelitian. Melalui proses ini, data-data tersebut diolah sedemikian rupa sehingga memiliki nilai signifikan untuk temuan dan pengembangan teori yang relevan dalam konteks penelitian tersebut.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan untuk memberi gambaran keseluruhan data yang telah disunting pada tahap reduksi. Data dituangkan dalam bentuk teks naratif yang bersifat deskriptif. Sehingga peneliti akan lebih mudah memahami apa yang terjadi serta merancang apa yang akan dilakukan selanjutnya berdasarkan data yang tersedia.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau disebut juga verifikasi digunakan untuk memeriksa ulang dan memastikan kebenaran dari setiap data yang didapatkan, hingga sampai mendapatkan kesimpulan dari data tersebut.

H. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini akan menjabarkan alasan-alasan atau hal-hal yang melatarbelakangi ketertarikan peneliti dalam mengangkat judul penelitian “Pelayanan Sosial Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi pada Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kecamatan Semarang Tengah)”. Bagian ini juga akan memuat rumusan masalah penelitian. Begitu juga uraian metode dan pendekatan penelitian, definisi teori, dan konsep serta sistematika penulisan skripsi yang utuh akan dipaparkan dalam bab ini.

BAB II PELAYANAN SOSIAL, KESEJAHTERAAN MASYARAKAT, DAN TEORI MODAL SOSIAL ROBERT D. PUTNAM

Bab kedua ini akan menguraikan secara menyeluruh terkait teori-teori yang relevan dengan tema yang diangkat dalam penelitian. Teori-teori tersebut meliputi konsep pelayanan sosial, kesejahteraan masyarakat, dan teori modal sosial milik Putnam. Penjabaran teori dalam bab ini akan menjadi dasar dan kerangka berpikir dalam melakukan analisis data.

BAB III KECAMATAN SEMARANG TENGAH SEBAGAI LOKUS PENELITIAN

Bab ketiga ini akan memuat gambaran Kecamatan Semarang Tengah secara umum sebagai lokus dalam penelitian ini. Gambaran umum tersebut meliputi keadaan geografis, demografis, topografis dari lokasi penelitian, dan profil mengenai Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Kecamatan Semarang Tengah.

BAB IV PROSES PELAYANAN SOSIAL YANG DILAKUKAN OLEH TKSK UNTUK MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT SEMARANG TENGAH

Bab keempat ini akan menguraikan hasil penelitian untuk menjelaskan dan menganalisis rumusan masalah pertama mengenai proses pelayanan sosial oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Kecamatan Semarang Tengah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

BAB V DAMPAK PELAYANAN SOSIAL YANG DIBERIKAN TKSK PADA MASYARAKAT SEMARANG TENGAH

Bab kelima ini akan menguraikan hasil penelitian untuk menjelaskan dan menganalisis rumusan masalah kedua mengenai dampak dari pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Kecamatan Semarang Tengah pada kesejahteraan masyarakatnya, berupa dampak sosial dan dampak ekonomi.

BAB VI PENUTUP

Bab keenam merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan yang menguraikan substansi atau inti dari temuan penelitian berupa jawaban teoritis dan empiris atas permasalahan yang diangkat. Kemudian akan memuat saran yang akan memberikan masukan untuk peneliti selanjutnya maupun untuk menyusun berbagai kebijakan.

BAB II

PELAYANAN SOSIAL, KESEJAHTERAAN MASYARAKAT, DAN TEORI MODAL SOSIAL

A. Pelayanan Sosial dan Kesejahteraan Masyarakat

1. Pelayanan Sosial

Konsep pelayanan sosial telah diungkapkan oleh banyak ahli. Salah satunya Walter A. Friedlander meyakini bahwa pelayanan sosial yang tersusun secara sistematis akan menciptakan kesejahteraan sosial bagi individu atau masyarakat berdasarkan standar hidup dan kebutuhan pokok manusia. Adapun pendapat lain terdapat dalam buku karya Romanyshyn (1971) yang mendefinisikan pelayanan sosial sebagai bentuk upaya untuk memulihkan, mempertahankan, dan mengembangkan kemampuan keberfungsian sosial individu-individu dan keluarga-keluarga agar terus meningkat. Hal tersebut dapat dilakukan apabila terdapat sumber sosial yang memberi dukungan penuh sehingga terjadinya proses peningkatan kemampuan individu dan keluarga untuk secara mandiri dapat mengatasi tekanan & tuntutan kehidupan sosial yang normal. Pelayanan sosial juga sebagai usaha untuk menjamin berfungsinya kolektifitas seperti kelompok-kelompok sosial, organisasi serta masyarakat (Kurniawan, 2015).

Pelayanan sosial menurut Kahn (1979) merupakan artian sempit yang mana prosesi pelayanannya langsung tertuju kepada individu penerima atau dilakukan secara interpersonal. Sementara itu, Kahn (1979) juga memberikan definisi pelayanan sosial dalam artian luas dengan sebutan pelayanan manusia, dalam hal ini pelayanan sosial dilakukan melalui kelembagaan yaitu sebagai kegiatan yang berisi program yang disediakan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dimulai dari aspek minimal yaitu kesehatan dan pendidikan dengan tujuan meningkatkan keberfungsian sosial para pemerlu pelayanan di dalam masyarakat (Fahrudin, 2012). Secara singkat, pelayanan sosial melekat pada usaha-usaha yang ditujukan untuk menangani masyarakat yang memiliki masalah dengan keberfungsian

sosialnya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka, baik individual, keluarga, maupun dalam ranah masyarakat. Maka menurut Friedlander, pelayanan sosial ini disebut pula sebagai pelayanan kesejahteraan sosial (Friedlander, 1980).

Muhidin (1992) menerangkan pengertian pelayanan sosial secara garis besar terbagi menjadi dua bagian yaitu, pengertian dalam arti luas dan pengertian dalam arti yang sempit sebagai berikut:

- a. Pelayanan sosial dalam arti luas yaitu pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk dalam bidang kesehatan, pendidikan, perumahan, tenaga kerja, dan sebagainya. Definisi ini biasanya berkembang di negara-negara maju.
- b. Pelayanan sosial dalam arti sempit disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial yang mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan-golongan yang tidak beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, orang cacat, tuna susila dan sebagainya. Definisi sering digunakan oleh negara-negara yang sedang berkembang.

Pelayanan sosial memiliki berbagai fungsi yang penting dalam memastikan kesejahteraan dan perlindungan bagi masyarakat (Pujileksono, dkk, 2018). Pertama, pelayanan sosial berperan sebagai penggerak dalam mengembangkan, merawat, dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia. Selanjutnya, fungsi ini juga meliputi jaminan terpenuhinya standar kehidupan yang layak bagi semua individu, yang mencakup pengembangan sumber daya manusia, distribusi merata dari sumber daya ekonomi dan sosial, pencegahan keterlantaran, penanggulangan kemiskinan, tekanan sosial, serta perlindungan terhadap individu dan keluarga dari bencana dan kekerasan. Selain itu, pelayanan sosial membuka peluang bagi individu untuk berfungsi secara sosial secara optimal dengan mendorong pengembangan potensi, memberikan pelayanan dukungan, dan mengintegrasikan individu dalam lingkungan sosial. Fungsi lainnya adalah memberikan dukungan bagi kemajuan tatanan sosial dan

standar institusional masyarakat, serta membantu dalam pengelolaan dan pengembangan pelayanan dari lembaga sosial. Pelayanan sosial juga bertanggung jawab dalam menerapkan standar adaptasi sosial dan perubahan yang terukur untuk menciptakan stabilitas sosial, serta dalam mencegah dan menangani konflik sosial serta masalah sosial yang mungkin timbul. Terakhir, pelayanan sosial memiliki peran dalam mengelola perilaku yang menyimpang dan disorganisasi sosial guna menjaga keseimbangan dan ketertiban masyarakat.

Secara tidak langsung pelayanan sosial ini sangat memiliki keterkaitan dengan bentuk penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang memiliki hambatan dan keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. Tentunya hal ini berhubungan dengan para pekerja sosial yang mana pelayanan sosial itu adalah tugas pokoknya. Hal tersebut juga sudah dinyatakan dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2009 bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah upaya terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Pelayanan sosial dalam hal ini adalah kegiatan terorganisir untuk meningkatkan kondisi orang-orang yang kurang beruntung dalam masyarakat, pemerintah Indonesia khususnya Kementerian Sosial dan sejumlah organisasi-organisasi telah memainkan dalam bidang pelayanan sosial. Dana yang digunakan lembaga-lembaga pemerintah bagi pelayanan sosial biasanya diperoleh dari pajak, sedangkan pelayanan sosial yang diselenggarakan badan non pemerintah sering kali didanai oleh sumbangan individu, perusahaan atau donor lembaga internasional (Syamsi & Haryanto, 2018).

Pelayanan sosial di Indonesia sudah dilakukan sejak lama atau dalam catatan yang ada tertulis sejak kemerdekaan Indonesia pada tahun

1945, di mana para pejabat masa itu sudah gencar untuk terus mewujudkan kehidupan yang layak dan mertabat dalam rangka merealisasikan amanat negara yang mempunyai tanggung jawab untuk melindungi segenap bangsa dan memajukan kesejahteraan umum dalam rangka mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam konstitusi sudah dijelaskan bahwa paradigma dari fungsi negara adalah melindungi rakyatnya dari segala macam persoalan misalnya seperti dari gangguan keamanan, perlakuan yang tidak adil, melindungi dari segala macam penyakit maupun dalam hal memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Secara esensial, konsepsi melindungi yang tersirat dalam konstitusi, jika dilihat bentuk praksisnya yaitu adanya pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah yang berkualitas dan tidak diskriminatif, memastikan adanya akses bagi rakyat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah baik secara ekonomi, politik, sosial maupun budaya (Kurniawan & Luthfi, 2015).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan sosial merupakan aksi atau tindakan untuk mengatasi masalah sosial dapat diartikan sebagai seperangkat program yang ditujukan untuk membantu individu atau kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kini pemerintah melalui para pekerja sosial yang ditempatkan di seluruh wilayah dengan tujuan agar pelayanan sosial dapat lebih efektif dan efisien menjangkau masyarakat, salah satunya seperti dalam penelitian ini yaitu Tenaga Kesejahteraan Sosial yang ditempatkan di setiap wilayah Kecamatan. Pada intinya, pelayanan sosial menjadi hal penting yang dilakukan ketika sejahtera masih menjadi cita-cita bersama, karena jika dibiarkan akan menimbulkan masalah sosial lain (Syamsi & Haryanto, 2018). Oleh karena itu, pelayanan sosial tidak hanya dilakukan oleh pemerintah saja tetapi baik dari swasta bahkan dari kalangan masyarakat itu sendiri juga senantiasa ikut serta. Pelayanan sosial yang dilakukan dengan kerjasama akan menciptakan sinergi dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial agar terus meningkat dan dapat dirasakan oleh semua khalayak.

2. Kesejahteraan Masyarakat

Kesejahteraan masyarakat biasa dikenal juga sebagai kesejahteraan sosial. Kesejahteraan itu sendiri berasal dari kata “sejahtera” yang awalnya dari bahasa Sanskerta “*Catera*” yang memiliki arti Payung. Dalam konteks ini, kesejahteraan yang terkandung dalam arti “catera” (payung) merupakan orang yang sejahtera yaitu orang yang dalam hidupnya bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan, atau kekhawatiran sehingga hidupnya aman tentram, baik lahir maupun batin. Sedangkan kata Sosial berasal dari kata “*Socius*” yang berarti kawan, teman, dan kerja sama. Itu berarti sosial adalah keadaan ketika seseorang memiliki interaksi dengan relasi dan lingkungannya dengan baik. Jadi, menurut Fahrudin (2012) kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana orang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat berelasi dengan lingkungannya secara baik.

Kesejahteraan sosial sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat karena telah ditetapkan sejak lama dalam Undang-undang No. 6 Tahun 1974 tentang ketentuan-ketentuan pokok kesejahteraan sosial. Di dalam Pasal 2 ayat 1 menyatakan bahwa kesejahteraan sosial ialah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial materil maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketenteraman lahir batin, yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmaniah, rohaniah, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi serta kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila. Intinya, kesejahteraan sosial menurut definisi Undang-undang ini menempatkan masyarakat dalam keteraturan agar mencapai taraf kehidupan yang sebaik-baiknya dan turut melaksanakan usaha kesejahteraan sosial.

Seiring berjalannya waktu menyebabkan terjadinya dinamika di dalam masyarakat yang terus tumbuh dan berkembang, baik dalam standar kebutuhan yang meningkat sampai tantangan kemajuan zaman. Undang-undang tadi kini sudah tidak berlaku. Sehingga saat ini negara memberi

pengertian kesejahteraan sosial lewat ketetapan Undang-undang No. 11 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat berfungsi sosial. Keberfungsian sosial adalah kesesuaian antara realita dan harapan yang menyangkut peranan sosial setiap individu di dalam masyarakat (Fahrudin, 2012). Contohnya, ketika seseorang memiliki harapan untuk mempunyai kehidupan normal yang layak dengan terjaminnya kebutuhan pokok, mendapat pekerjaan, sehat secara jasmani rohani, tetapi realita atau kenyataan bagi sebagian orang tidak berpihak padanya. Mereka menjadi kurang beruntung dalam mendapatkan kualitas hidupnya hingga tidak dapat melaksanakan fungsi dan peran sosialnya. Maka dari itu, kesejahteraan sosial dalam UU yang berlaku kini lebih peka dan mengarah pada pemenuhan kebutuhan dasar yang menyangkut fungsi sosial dari masing-masing individu.

Oleh karena itu, menurut Fahrudin (2012) kesejahteraan sosial memiliki tujuan yaitu pertama, mencapai standar kehidupan pokok yang meliputi sandang, pangan, perumahan, kesehatan, serta hubungan sosial yang harmonis dengan lingkungan sekitarnya. Kedua, mencapai penyesuaian diri yang baik terutama dengan masyarakat di sekitarnya, yang dapat diwujudkan dengan cara menggali sumber daya, meningkatkan, dan mengembangkan taraf kehidupan agar mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

Kemudian fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk mengurangi atau menghilangkan tekanan-tekanan yang timbul akibat perubahan sosial-ekonomi, mencegah dampak negatif dari proses pembangunan, dan menciptakan kondisi yang merangsang peningkatan kesejahteraan masyarakat (Friedlander & Apte, 1980).

Lebih rinci lagi fungsi-fungsi kesejahteraan sosial tersebut antara lain:

a. Fungsi Pencegahan (*Preventive*)

Kesejahteraan sosial bertujuan untuk memperkuat individu, keluarga, dan komunitas agar terhindar dari munculnya masalah-masalah sosial baru. Dalam konteks masyarakat yang mengalami perubahan, upaya pencegahan difokuskan pada kegiatan yang membantu menciptakan pola-pola hubungan sosial baru serta lembaga-lembaga sosial baru.

b. Fungsi Penyembuhan (*Curative*)

Kesejahteraan sosial memiliki tujuan untuk mengatasi kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial sehingga individu yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi kembali secara normal dalam lingkungan masyarakat. Di dalam fungsi ini juga termasuk proses pemulihan (rehabilitasi).

c. Fungsi Pengembangan (*Development*)

Kesejahteraan sosial berperan dalam memberikan kontribusi, baik langsung maupun tidak langsung, dalam proses pembangunan atau pengembangan struktur dan sumber daya sosial di masyarakat.

d. Fungsi Penunjang (*Supportive*)

Fungsi ini melibatkan kegiatan-kegiatan yang membantu dalam pencapaian tujuan dari sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

Meskipun kesejahteraan ini memiliki definisi tetap dari negara, kenyataan di dalam masyarakat kembali lagi tergantung pada seseorang tersebut menyikapi kehidupannya. Ada yang sudah memenuhi standar tetapi merasa belum sejahtera karena harapan yang ada pada dirinya menjadi terus meningkat dan lebih tinggi. Namun setidaknya konsepsi kesejahteraan di masyarakat memiliki ketetapan standar minimal seperti yang sudah ada, yaitu terpenuhinya kebutuhan pokok. Dengan hal tersebut dapat

memudahkan suatu kelompok yang harus atau ingin ikut serta dalam melakukan usaha kesejahteraan sosial bagi kelompok kurang beruntung atau belum sejahtera.

3. Kesejahteraan Masyarakat dalam Konsep Islam

Konsep kesejahteraan dalam Islam salah satunya terdapat dalam *Mu'jam Mustalahat al-'Ulum al-Ijtima'iyah* karya Ahmad Zaki Badawi yang menerangkan bahwa kesejahteraan disebut dengan kata الرفاهية yang memiliki arti kondisi yang menghendaki terpenuhinya kebutuhan dasar bagi individu atau kelompok, baik berupa kebutuhan pangan, pendidikan, dan kesehatan (Badawi, 1982). Dengan demikian masyarakat dinilai sejahtera ketika telah mencapai standar kehidupan pokok.

Sejahtera sendiri tidak dijelaskan secara spesifik pada ayat tertentu dalam Al-Qur'an, tapi adanya tuntunan Ilahi (Al-Qur'an dan Hadits) yang dijadikan dasar atau pedoman dalam mengarungi kehidupan di dunia ini. Adapun dalam Al-Qur'an untuk menggambarkan kesejahteraan sosial menggunakan beberapa istilah dari Bahasa Arab yang telah diuraikan oleh Ar-Raghib Al-Ashfahani dalam *Tafsir Al-Mufradat fi Gharib Al-Qur'an*, di antaranya sebagai berikut:

1. *Maslahah*

Kata *Maslahah* berasal dari kata *Sulh* atau *Saluha* (صلح) yang berarti menghilangkan kebencian antar manusia dan merupakan antonim dari kata *Fasada* yang artinya rusak. Menurut Al-Asfahani, *Saluha* atau *Saleh* sering diterjemahkan dengan “yang baik” atau “terhenti atau tiadanya kerusakan”. Orang yang menghidupkan nilai ini akan terus berusaha menjadi orang yang memperbaiki diri dan berpartisipasi serta peduli untuk memperbaiki orang-orang di sekitarnya.

Kata *Saluha* juga berarti “bermanfaat dan sesuai”, sehingga *amal saleh* adalah suatu pekerjaan yang apabila dilakukan tidak

menyebabkan atau berakibat timbulnya kerusakan atau apabila dilakukan akan memperoleh manfaat dan kesesuaian. Maka kesejahteraan sosial adalah segala usaha yang mendorong terciptanya manfaat dan kesesuaian, sehingga muncul keseimbangan dalam masyarakat. *Saluha* berarti juga menyingkirkan sesuatu yang tidak baik, sehingga disebutkan makna *Saluha* adalah keharmonisan. Maka kesejahteraan sosial adalah keadaan harmonis yang dirasakan oleh seseorang karena ia bisa menata dirinya ke dalam dan membangun relasi yang baik dengan lingkungan. Dengan demikian jelas bahwa kesejahteraan adalah keadaan yang harmonis sebagai buah dari perilaku bersama yang saling menyayangi (Ghafur, dkk, 2012).

2. *Salam*

Kata *Salam* berasal dari kata *Salima* yang memiliki makna dasar selamat atau sentosa. Kata ini memiliki beberapa kata jadian, yaitu *Sallama* (tenang yang dirasakan di hati) dengan varian *Sallamtum* (membayar upah [kewajiban] yang harus dibayar), *Tusallimu/Yusallimu/Tusallimuna* (memberi salam/menerima sepenuh hati sebuah keputusan yang diberikan oleh yang memiliki atau diberi otoritas), *Sallimu* (memberi salam), *Aslama, Aslamtum, Aslamtu, Aslamna, Aslamu, Aslim* (pasrah/berserah diri, beragama Islam), *Silmi* (masuk Islam), *Salam* (perdamaian, berserikat), *Salim* (sehat), *Salam* (keselamatan), *Salim* (hati yang bersih), *Islam* (agama Islam), dan *Muslim* (orang Islam yang atau yang pasrah).

Beberapa penggunaan dan makna yang berasal dari kata *Salima* dan kata jadiannya diketahui bahwa kata tersebut mengandung makna tunduk-patuh dan menerima hukum atau ketetapan Allah SWT baik yang bersifat *takwini* maupun *tasyri'i* (baik di dalamnya berkaitan langsung dengan Allah maupun tidak, seperti dengan hamba-hambanya). Orang yang menerima ketetapan hukum akan senantiasa menjauhi larangan yang menyebabkan rusaknya hubungan vertikal maupun sosial, apalagi yang menetapkan hukum itu adalah pihak yang memiliki

otoritas. Karena itu mereka misalnya akan memberikan hak orang lain yang bukan miliknya, seperti upah pekerja, dapat dipercaya dan jauh dari prasangka, sehingga ia mudah melakukan transaksi dan bekerjasama (*salam*), karena sudah terjalin kepercayaan.

3. *Aman*

Menurut Al-Ashfahani, makna dasar dari kata *Aman* adalah jiwa yang tenang dan hilangnya ketakutan atau pembenaran dan ketenangan hati. Menurutny, *Al-Aman*, *Al-Amanah*, dan *Al-Amnu* merupakan kata yang terbentuk dari tiga huruf: *A-Ma-Na*. Kata ini membentuk beberapa kata jadian, antara lain *Al-Aman*, *Amanah*, *Amin*, *Aminah*, *Amanah*, *Amna*, *Ma'manah*, *Iman*, *Mu'min*, *Mu'minah*, *Ma'mun* dan *Amin*.

Amin sebagai bentuk *mudzakkar* dan *Aminah* sebagai bentuk *mu'annats*, serta *Amanah*, *Amna*, mempunyai arti aman dari bencana sosial dan alam, seperti pembunuhan dan kekurangan pangan serta kenikmatan berupa kemampuan untuk mengantuk atau tidur. Bencana dan sulit tidur merupakan di antara beberapa faktor yang sering mengusik kesejahteraan. Wilayah dan kondisi yang aman dan nyaman sehingga membuat mudah tidur dan jauh dari bencana, disebut *Baladan Amina* atau *Ma'manah*. Tempat seperti inilah yang diidolakan banyak orang, karena dapat menjadi tempat perlindungan dan menjadi tempat yang produktif melahirkan karya peradaban, seperti yang sekarang ditunjukkan oleh negara-negara barat. Sementara, negara yang penuh konflik atau dijajah, maka orang-orangnya tidak sempat berpikir untuk membuat terobosan kebudayaan. Maka, *Baladan Amina*, berarti juga negara yang stabil, tanpa gangguan berarti, baik dari alam maupun sosial.

4. *Al-Falah*

Secara kebahasaan perkataan *al-falah* berarti keberuntungan, kesuksesan, dan kelestarian dalam kenikmatan dan kebaikan. Menurut

Al-Ashfahani perkataan *al-falah* dalam kosa kata Al Qur'an mengandung dua makna, duniawi dan ukhrawi. Konsep kesejahteraan atau *al-falah* yang ditawarkan Al Qur'an kepada manusia memiliki dua dimensi yang selaras serta bernilai fundamental dalam kehidupan orang-orang yang beriman kepada Al Qur'an, yakni dimensi lahir batin dan dimensi dunia akhirat. Kesejahteraan yang dibangun Al Qur'an berdiri di atas lima pilar utama, yakni terpenuhinya kebutuhan fisik-biologis, kebutuhan intelektual, kebutuhan emosi, kebutuhan spiritual, dan kebutuhan sosial. Kelima kebutuhan ini, memiliki dimensi lahir dan batin serta berpijak pada realitas kehidupan yang menjadi landasan, motif, dan perjuangan untuk mengembangkan kualitas hidup dunia, tetapi tidak berhenti pada pemenuhan kebutuhan fisik-biologis atau kehidupan kehidupan kebendaan yang berhenti pada dimensi waktu dan tempat, kini dan di sini.

Di dalam Al Qur'an masyarakat yang sejahtera dinamakan *al-muflihun*, yang secara harfiah berarti orang-orang yang beruntung. Indikator masyarakat yang sejahtera (*al-muflihun*), yaitu mereka yang beriman kepada yang ghaib, melaksanakan shalat, dan menginfakkan sebagian rizki yang kami berikan kepada mereka dan mereka yang beriman kepada (Al Qur'an) yang diturunkan kepadamu (Muhammad) dan (Kitab-Kitab) yang telah diturunkan sebelum engkau dan mereka yakin akan adanya akhirat. Alquran juga menambahkan bahwa manusia mencapai kualitas hidup *al-muflihun* adalah manusia yang beriman kepada Allah, berhasil membangun masyarakat marhamah, yakni masyarakat yang peduli dan berbagi yang satu terhadap yang lain atas dasar cinta kasih dan sayang.

Tak terlepas dari penjelasan di atas, kesejahteraan dapat diartikan sebagai kondisi kehidupan yang ideal sebagaimana hal tersebut masih dijunjung oleh sebagian kaum atau kelompok masyarakat. Di antara kebermanfaatannya, rasa selamat, aman, tentram, dan keberuntungan itu

melibatkan kondisi mental seseorang yang ketika memiliki persoalan terhadapnya dapat mengupayakan untuk keluar dari persoalan atau kondisi belum sejahtera itu.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam QS Ar-Ra'd ayat 11 yang berbunyi :

...إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“... *Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri..*”

Menurut M. Quraish Shihab dalam *Tafsir Al-Misbah* menerangkan bahwa Allah mengetahui yang gaib dan nampak, bahkan mengetahui segala sesuatu sebelum, pada saat dan sesudah wujudnya. Makna *Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum* dapat berarti dari positif ke negatif atau sebaliknya dari negatif ke positif, kemudian makna *sehingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka*, memiliki arti pada sikap mental dan pikiran mereka (kaum itu) sendiri.

Pada ayat tersebut secara tidak langsung menerangkan bahwa Allah memberi jaminan rezeki kepada umat-Nya yang bergerak untuk mencari nafkah, bukan berdiam diri menunggu datang jaminan kesejahteraan yang tercipta tanpa berusaha. Serta Allah memotivasi hamba-Nya untuk memiliki sikap mental yang berjuang untuk mengusahakan kehidupannya dapat terpenuhi, karena jika tidak demikian maka yakni Allah akan menurunkan kesengsaraan kepada orang-orang yang tidak berusaha untuk mewujudkan kesejahteraan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kesejahteraan masyarakat merupakan keadaan di mana masyarakat mampu memenuhi kebutuhan hidup dan terbebas dari kesulitan. Di lain sisi untuk mempertahankan kesejahteraan itu sendiri diperlukan usaha dan tekad yang maksimal pada diri masing-masing individu. Ayat tersebut relevan dengan penelitian ini karena kesejahteraan masyarakat Kecamatan Semarang Tengah yang terus diupayakan oleh TKSK melalui pelayanan sosial yang diberikan agar dapat

mengembalikan fungsi sosial mereka yang membutuhkan, atau dalam hal ini adalah PPKS.

Kesejahteraan masyarakat senantiasa dilakukan melalui kerja sama. Dimulai dari pemerintah yang memang memiliki kewajiban untuk melakukan penyelenggaraan dan peningkatan kesejahteraan, swasta sebagai manusia yang mempunyai nilai gotong royong untuk saling membantu mereka yang sedang kesusahan, keluarga atau kerabat juga senantiasa peduli bilamana ada bagian dari mereka yang memerlukan pertolongan, dan dari masyarakat itu sendiri terutama mereka yang ingin mencapai taraf kualitas hidup lebih baik itu senantiasa juga harus mengupayakan kehidupannya sendiri, tidak hanya bergantung pada menerima uluran tangan orang lain, dan memiliki keinginan kuat untuk meningkatkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Seperti yang telah tertuang dalam firman Allah dalam QS An-Nisa ayat 36 yang berbunyi:

وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

“Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri”.

Dalam *Tafsir Tahlili* menjelaskan bahwa mengabdikan dan menyembah kepada Allah dinamakan ibadah. Beribadah dengan penuh keikhlasan hati, mengakui keesaan-Nya dan tidak mempersekutukan-Nya dengan sesuatu, itulah kewajiban seseorang kepada Allah. Dalam kata lain, ibadah dan mengesakan Allah merupakan hak-hak Allah yang menjadi kewajiban manusia untuk menunaikannya. Melakukan ibadah kepada Allah tampak dalam amal perbuatan setiap hari, seperti mengerjakan apa yang telah

ditetapkan oleh Rasulullah dan telah dicontohkannya, seperti salat, puasa, zakat, haji dan lain-lainnya, dinamakan ibadah khusus. Kemudian ibadah umum, yaitu semua pekerjaan yang baik yang dikerjakan dalam rangka patuh dan taat kepada Allah saja, bukan karena yang lainnya, seperti membantu fakir miskin, menolong dan memelihara anak yatim, mengajar orang, menunjukkan jalan kepada orang yang sesat dalam perjalanan, menyingkirkan hal-hal yang dapat mengganggu orang di tengah jalan dan sebagainya. Ibadah harus dikerjakan dengan ikhlas, memurnikan ketaatan kepada-Nya dan tidak mempersekutukan-Nya dengan yang lain.

Maka dari itu, ayat tersebut menjelaskan bahwasannya manusia memiliki kewajiban-kewajiban selama hidup di dunia. Manusia memiliki tanggung jawab pokok untuk beribadah kepada Allah dengan taat serta menjauhi penyekutuan dengan-Nya. Selain itu, penting juga bagi manusia untuk memperlihatkan kebaikan kepada orang tua, keluarga, kerabat, anak yatim, orang miskin, tetangga, rekan kerja, orang yang sedang dalam perjalanan, serta mereka yang dalam keadaan perbudakan. Jika seseorang mampu menunaikan tanggung jawab ini, maka akan mendapatkan keberkahan, kebahagiaan, dan keamanan baik di dunia maupun di akhirat. Sejak lama manusia sudah diajarkan untuk selalu menebarkan cinta kasih sesama manusia, peduli terhadap orang-orang yang perlu diberi, saling merangkul satu sama lain, dan peka membantu sesama.

B. Teori Modal Sosial Robert D. Putnam

1. Konsep Dasar Modal Sosial Putnam

Pada tahun 1916 tercatat Lyda Judson Hanifan memperkenalkan istilah *social capital* atau yang kita sebut dengan modal sosial dalam tulisannya yang berjudul “*The Rural School Community Center*”. Hanifan memberi pengertian bahwa modal sosial bukanlah modal dalam arti biasa seperti materi layaknya uang, namun mengandung arti yang lebih bermakna karena merupakan aset atau modal nyata yang penting dalam kehidupan bermasyarakat (Hanifan, 1916). Di dalamnya meliputi kemauan, baik rasa

bersahabat, saling simpati, serta terjalin hubungan sosial dan kerjasama yang erat antara individu dan keluar yang membentuk suatu kelompok sosial.

Istilah modal sosial menjadi dikenal secara luas di lingkungan akademisi setelah pembahasan oleh Pierre Bourdieu dan James Coleman. Namun, popularitas konsep modal sosial meroket berkat kontribusi besar Robert D. Putnam. Putnam berhasil mengenalkan gagasan modal sosial kepada berbagai kalangan pembaca, termasuk akademisi, praktisi sosial, media massa, serta masyarakat umum. Dalam karyanya berjudul "*Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*" yang terbit pada tahun 1993, Putnam mendefinisikan modal sosial sebagai fitur atau atribut dalam struktur sosial, seperti jaringan, norma, dan kepercayaan, yang memfasilitasi kerja sama dan koordinasi untuk mencapai keuntungan bersama.

Berbeda dengan modal sosial ahli lain, modal sosial Putnam hadir untuk melihat bagaimana hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat. Putnam memberikan gagasan bahwa efektivitas pemerintah dalam melayani masyarakat dilihat dari tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Putnam, 1993). Masyarakat yang mulai berjalan sendiri dapat mengakibatkan kurang partisipasi pada program pemerintah dan seolah-olah tidak lagi memerlukan pemerintah (Putnam, 2000).

Dalam karyanya "*Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*", Putnam memperkenalkan perbedaan antara dua bentuk modal sosial, yaitu modal sosial yang "mengikat" (*bonding social capital*) dan "menjembatani" (*bridging social capital*). Modal sosial yang "mengikat" terbentuk dalam suatu kelompok atau komunitas tertentu (Putnam, 2000). Sebagai contoh, hubungan yang erat di antara anggota rukun warga atau lingkaran pertemanan yang kental menunjukkan modal sosial yang "mengikat". Jenis modal sosial ini cenderung terfokus pada

hubungan internal dan sulit untuk memperluas jaringan, namun mampu memperkuat solidaritas dan ikatan sosial internal.

Sementara itu, modal sosial yang "menjembatani" memiliki ciri menyatukan masyarakat dari berbagai latar belakang sosial dan terbentuk dari kelompok dengan pandangan yang lebih terbuka dan mandiri (Putnam, 2000). Kelompok ini mendorong interaksi dengan pihak di luar kelompok, membangun hubungan yang luas, dan dapat mengaitkan sumber daya eksternal serta informasi yang lebih meluas. Modal sosial jenis ini memperluas jaringan yang produktif dan memfasilitasi pertukaran informasi serta hubungan yang lebih luas dalam masyarakat.

2. Asumsi Dasar Modal Sosial Putnam

Putnam menganggap modal sosial sebagai kumpulan relasi horizontal antara individu. Ini berarti bahwa modal sosial terdiri dari jaringan hubungan sosial yang diatur oleh norma-norma tertentu yang mempengaruhi produktivitas suatu kelompok masyarakat atau komunitas. Menurut pandangan Putnam, ada dua asumsi dasar dalam konsep modal sosial, yaitu adanya jaringan hubungan dengan norma-norma terkait, dan keduanya saling mendukung untuk mencapai kesuksesan ekonomi bagi anggota jaringan tersebut (Putnam, 1993).

Putnam (1993) menjelaskan modal sosial sebagai hasil dari struktur sosial yang terwujud dalam kepercayaan dan jaringan yang memfasilitasi koordinasi untuk kerjasama demi keuntungan bersama. Menurutnya, tingkat kepercayaan sosial meningkat melalui dua elemen yang saling melengkapi: jaringan dan norma yang mempengaruhi perilaku. Modal sosial terus bermanfaat jika tingkat kepercayaan antar individu meningkat. Kepercayaan terhadap individu timbul ketika seseorang sudah mengenal karakteristik orang tersebut dan memiliki kesepakatan untuk saling mendukung. Orang dengan tingkat kepercayaan yang tinggi cenderung memiliki modal sosial yang lebih besar karena kecenderungan mereka yang

pasif secara sosial merupakan kurangnya kepercayaan pada lingkungan dan individu lainnya (Putnam, 2000).

Modal sosial dipandang sebagai sumber daya individu yang tumbuh menjadi sumber daya kolektif yang dapat dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat. Salah satu jenis modal sosial adalah potensi generasi muda untuk bekerja sama dan terlibat berdasarkan nilai-nilai inti. Mempertahankan kohesivitas dan integrasi sosial dalam masyarakat merupakan fungsi penting dari modal sosial. Modal sosial berusaha untuk mencapai keuntungan sosial dan ekonomi melalui pengelolaan, peningkatan, dan pemanfaatan hubungan sosial sebagai sumber daya. Interaksi sosial ini didasarkan pada kemitraan yang saling menguntungkan yang menguntungkan semua pihak, aturan yang menjamin kepercayaan, dan nilai-nilai yang menghargai pembentukan kepercayaan. Menurut Putnam, modal sosial penting karena beberapa alasan, seperti kemampuannya dalam membantu warga menyelesaikan masalah bersama dengan lebih mudah, mendukung perkembangan yang lancar dalam masyarakat, serta meningkatkan kesadaran akan keterkaitan nasib kita dalam banyak hal.

3. Istilah Kunci Modal Sosial Putnam

Berdasarkan penelitian yang diungkap dalam buku pertamanya, Putnam menyimpulkan bahwa modal sosial yang terdiri dari norma-norma dan jaringan hubungan merupakan kondisi awal bagi kemajuan ekonomi. Selain itu, elemen ini juga menjadi prasyarat yang sangat penting untuk terciptanya tata pemerintahan yang efisien dan baik (Putnam, 1993). Putnam memiliki tiga alasan utama untuk mendukung pandangan ini. Pertama, keberadaan jaringan sosial memungkinkan koordinasi dan komunikasi yang memperkuat rasa saling percaya antara individu dalam masyarakat. Kedua, kepercayaan memiliki dampak positif dalam kehidupan bersama. Hal ini terbukti dari hubungan antara individu yang memiliki kepercayaan saling mendukung norma-norma tentang kewajiban untuk membantu satu sama

lain. Ketiga, kerjasama yang berhasil di masa depan merupakan hasil dari kolaborasi sebelumnya.

Lebih lanjut, Putnam mengungkapkan bahwa modal sosial dapat mengurangi kesenjangan antara kelompok-kelompok dengan ideologi yang berbeda dan menguatkan kesepahaman mengenai pentingnya pemberdayaan masyarakat. Elemen-elemen kunci dari konsep modal sosial menurut Putnam adalah:

a. Kepercayaan

Dalam konteks modal sosial, kepercayaan adalah keyakinan yang dipegang oleh para peserta jaringan bahwa mereka tidak akan berbohong, menyakiti, atau melanggar kesepakatan satu sama lain. Sebaliknya, mereka akan secara konsisten menjunjung tinggi kesadaran, pola pikir, dan perilaku bersama untuk mencapai tujuan yang memajukan kesejahteraan semua orang. Menurut Putnam, kepercayaan berkembang ketika orang siap untuk mengambil risiko dalam situasi sosial karena mereka berpikir bahwa orang lain akan berperilaku serupa (Putnam, 2000). Dalam proses ini, para pelaku sosial mengharapkan dan bersedia memikul tanggung jawab, yang berevolusi dan berkembang dengan anggapan bahwa tugas yang diberikan akan dipenuhi dengan benar.

b. Norma

Norma berfungsi sebagai pengatur perilaku individu dalam sebuah organisasi. Jika norma dapat dijalankan dengan baik, maka akan muncul nilai-nilai sosial seperti solidaritas, kerja keras, kesabaran, dan tanggung jawab (Putnam, 2000). Norma sosial ini terkait erat dengan kepercayaan, nilai-nilai moral, kewajiban kepada masyarakat, dan adat istiadat yang menjadi bagian dari individu. Norma disesuaikan dengan realitas di lapangan untuk dijalankan sebagai aturan yang harus dipatuhi di masyarakat.

c. Jaringan Sosial

Membangun modal sosial tidak hanya melibatkan satu orang, tetapi melibatkan interaksi dalam suatu kelompok sebagai bagian penting dari nilai yang dianut. Keberhasilan modal sosial sangat tergantung pada kemampuan suatu masyarakat untuk membentuk asosiasi dan jaringan yang kuat. Jaringan sosial yang solid mampu membangun kolaborasi di antara anggotanya dan memberikan manfaat bagi masyarakat yang sehat (Putnam, 2000). Fokus modal sosial tidak hanya pada individu, melainkan pada kelompok sebagai sarana untuk menginternalisasi nilai-nilai. Melalui jaringan sosial, orang dapat berinteraksi, bertukar informasi, memberikan saran, dan membantu mengatasi masalah. Oleh karena itu, jaringan sosial adalah sumber pengetahuan yang menjadi landasan utama dalam membangun kepercayaan.

BAB III

GAMBARAN UMUM KECAMATAN SEMARANG TENGAH DAN PROFIL TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL KECAMATAN (TKSK)

A. Gambaran Umum Kecamatan Semarang Tengah

1. Kondisi Geografis

Gambar 1 Peta Wilayah Kecamatan Semarang Tengah



Sumber: Website Kecamatan Semarang Tengah

Kecamatan Semarang Tengah merupakan bagian wilayah di Kota Semarang yang terletak pada $6^{\circ}58'52.41''$ LS dan $110^{\circ}25'12.98''$ BT. Adapun batasan wilayahnya yaitu sebelah utara dengan Kecamatan Semarang Utara, sebelah barat dengan Kecamatan Semarang Barat, sebelah timur dengan Kecamatan Semarang Timur, dan sebelah selatan dengan Kecamatan Semarang Selatan.

Luas wilayah Kecamatan Semarang tengah tercatat sebesar 5,17 km². Secara administratif, Kecamatan Semarang Tengah terbagi atas 15 wilayah yaitu Kelurahan Miroto (sebagai lokasi kantor Kecamatan juga), Kelurahan

Brumbungan, Kelurahan Jagalan, Kelurahan Kranggan, Kelurahan Pendrikan Lor, Kelurahan Pendrikan Kidul, Kelurahan Sekayu, Kelurahan Kembangsari, Kelurahan Pandansari, Kelurahan Bangunharjo, Kelurahan Kauman, Kelurahan Gabahan, Kelurahan Purwodinatan, Kelurahan Karangkidul, dan Kelurahan Pekunden.

Adapun luas masing-masing wilayah Kelurahan tersebut sebagai berikut:

Table 2 Luas Wilayah Masing-masing Kelurahan di Kecamatan Semarang Tengah

Kelurahan	Luas (km²)
Pekunden	0,51
Karangkidul	0,50
Jagalan	0,31
Brumbungan	0,33
Miroto	0,34
Gabahan	0,25
Kranggan	0,27
Purwodinatan	0,37
Kauman	0,23
Bangunharjo	0,22
Kembangsari	0,28
Pandansari	0,27
Sekayu	0,61
Pendrikan Kidul	0,37
Pendrikan Lor	0,32

Sumber: Data dari Kantor Kecamatan Semarang Tengah

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa Kelurahan yang paling luas wilayahnya adalah Kelurahan Sekayu (0,61 km²), sedangkan Kelurahan yang terkecil wilayahnya adalah Kelurahan Bangunharjo (0,22 km²). Berdasarkan posisinya dari pusat kota, Kelurahan Jagalan adalah Kelurahan

terjauh dari pusat kota, dengan jarak 4 km dari kantor Kelurahan ke Kantor Walikota Semarang. Sedangkan Kelurahan Sekayu adalah kelurahan terdekat dengan pusat kota dari Kantor Kelurahan ke Kantor Walikota Semarang.

2. Kondisi Demografis

Berdasarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menurut BPS 2023, jumlah penduduk Kecamatan Semarang Tengah tercatat sebanyak 57.960 jiwa, dengan rata-rata kepadatan penduduk 11.204 jiwa per km². Wilayah terpadat penduduknya adalah Kelurahan Gabahan dengan 28.490 jiwa per km². Sedangkan wilayah dengan kepadatan terendah adalah berada di Kelurahan dengan wilayahnya paling luas yaitu Kelurahan Sekayu 5.367 jiwa per km². Menurut Pak Solikhin TKSK, sebab kepadatan penduduk di Kelurahan Gabahan menjadi tertinggi, hal tersebut mengakibatkan Kelurahan Gabahan menjadi paling tinggi juga jumlah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).

Berikut adalah data kependudukan yang diperoleh dari Kecamatan Semarang Tengah per September 2023:

a. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kepala Keluarga (KK)

Table 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kartu Keluarga (KK)

Kelurahan	KK
Miroto	1717
Brumbungan	1456
Jagalan	2147
Kranggan	1737
Gabahan	2781
Kembangsari	1126
Sekayu	1210
Pandansari	1065
Bangunharjo	668

Kauman	798
Purwodinatan	1042
Karangkidul	1519
Pekunden	1743
Pendrikan Kidul	1207
Pendrikan Lor	2060

Sumber: Data dari Kantor Kecamatan Semarang Tengah

Dapat dilihat bahwa jumlah Kepala Keluarga tertinggi berada di Kelurahan Gabahan dengan jumlah 2781 KK. Hal tersebut berbanding lurus yang berarti sama dengan jumlah kepadatan penduduk di sana juga yang paling tinggi. Sementara jumlah penduduk berdasarkan Kepala Keluarga terendah berada di Kelurahan Bangunharjo yang berjumlah 668 KK dan hal tersebut berbeda dengan kelurahan yang memiliki kategori berdasarkan kepadatan penduduk. Artinya adalah kepadatan penduduk tidak dapat dipastikan akan sama dengan jumlah KK yang terdapat pada tiap Kelurahan.

b. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Table 4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Kelurahan	Jenis Kelamin	
	Laki-laki	Perempuan
Pendrikan Lor	2.547	2.820
Pendrikan Kidul	1.209	1.394
Sekayu	1.568	1.709
Pandansari	1.187	1.182
Kembangsari	1.740	1.880
Bangunharjo	1.059	1.182
Kauman	1.107	1.205
Purwodinatan	2.119	2.153
Kranggan	1.822	2.014

Gabahan	3.423	3.703
Miroto	2.193	2.356
Brumbungan	1.751	1.991
Jagalan	2.659	2.796
Karangkidul	1.878	2.008
Pekunden	1.578	1.727

Sumber: Data dari Kantor Kecamatan Semarang Tengah

Adapun rasio jenis kelamin pada Kecamatan Semarang Tengah adalah 92,43 yang artinya dari 100 penduduk perempuan terdapat 92 penduduk laki-laki.

c. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

Table 5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

Kelurahan	BLM SEKLH	BLM TAMAT SD	TDK TAMAT SD	SD	SMP	SMA	D1/2	AK/D3	S1	S2	S3
Miroto	1109	744	0	153	660	1516	12	172	615	52	0
Brumbungan	358	455	180	552	132	838	0	335	476	0	0
Jagalan	1464	1073	0	180	841	1876	0	112	462	0	0
Kranggan	904	411	0	10	681	1408	0	121	701	0	0
Gabahan	2103	1629	0	187	1288	2546	5	156	450	42	1
Kembang Sari	198	179	138	571	888	1115	0	135	170	0	0
Sekayu	824	569	0	78	485	1089	5	133	377	45	3
Pandansari	197	214	137	542	423	520	0	204	103	0	0
Bangunharjo	162	301	309	725	670	440	0	106	102	0	0
Kauman	753	651	362	190	523	658	0	319	325	0	0
Purwodinatan	211	725	219	560	513	838	0	282	304	0	0
Karangkidul	176	235	218	419	1153	1638	0	403	346	0	0
Pekunden	197	481	92	92	500	1264	0	145	654	0	0
Pendrikan Kidul	757	345	144	723	935	352	0	452	372	0	0

Pendrikan Lor	2862	402	0	279	248	1498	0	239	358	0	0
---------------	------	-----	---	-----	-----	------	---	-----	-----	---	---

Sumber: Data dari Kantor Kecamatan Semarang Tengah

Wilayah Kecamatan Semarang Tengah yang mana merupakan pusat kota dapat menjadikan hal tersebut sebagai keunggulan dibandingkan dengan Kecamatan lain karena tersedianya akses pendidikan formal dimulai dari TK sampai perguruan tinggi. Per tahun 2022 jumlah masing-masingnya yaitu TK berjumlah 34, SD berjumlah 14, MI berjumlah 1, SMP berjumlah 12, SMA berjumlah 7, SMK berjumlah 7, dan akademi atau perguruan tinggi berjumlah 4. Hal tersebut menjadi hal yang sangat perlu dimanfaatkan karena banyak wilayah lain di luar sana yang kekurangan akses pendidikan formal. Hal ini juga menjadikan bagian dari kinerja TKSK dalam memfasilitasi pendidikan keluarga di masyarakat Kecamatan Semarang Tengah terus dilakukan melalui kerjasama dengan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Dinas Pendidikan Kota Semarang. Bagi keluarga yang berkekurangan dapat difasilitasi untuk mendapatkan bantuan tunjangan biaya sekolah gratis sampai lulus SMA ketika mendapatkan bantuan PKH pendidikan. Ketika ada keluarga yang mengajukan bantuan kepada TKSK, hal tersebut akan ditangani segera dengan memfasilitasi yang bersangkutan dalam pendaftaran hingga diajukannya menjadi keluarga yang terdaftar membutuhkan bantuan menyekolahkan anaknya.

d. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pemeluk Agama

Table 6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pemeluk Agama

Kelurahan	Islam	Kristen	Katholik	Hindu	Budha	Khonghucu	Aliran Kepercayaan
Miroto	3266	901	680	0	180	3	3
Brumbungan	1918	594	693	6	110	0	7
Jagalan	3171	1391	882	1	556	0	7
Kranggan	1300	1267	1022	1	809	4	0

Gabahan	4699	2015	990	5	689	9	1
Kembanghari	2031	868	475	128	60	0	8
Sekayu	2749	371	422	10	55	0	1
Pandansari	2730	268	147	6	57	0	0
Bangunharjo	2101	288	164	0	136	0	233
Kauman	3022	263	159	0	139	0	128
Purwodinatan	3407	403	357	7	280	0	2
Karangkidul	3169	588	658	37	135	0	1
Pekunden	2145	729	778	2	266	0	0
Pindrikan Kidul	2670	1114	291	0	5	0	0
Pindrikan Lor	5131	366	376	15	11	0	2

Sumber: Data dari Kantor Kecamatan Semarang Tengah

Dalam data tersebut menyatakan bahwa mayoritas pemeluk agama di Kecamatan Semarang Tengah adalah beragama Islam. Namun hal tersebut tetap terjaga kerukunannya dengan tersedianya fasilitas tempat peribadatan yang beragam, di antaranya yaitu masjid berjumlah 38, gereja Protestan berjumlah 22, gereja Katholik berjumlah 1, dan vihara berjumlah 12.

e. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan

Table 7 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan

Kelurahan	Blm/Tdk Bekerja	Rumah Tangga	Pensiunan	Pelajar / Mahasisw	Sipil / Abri	Swasta	Buruh Harian	Dosen / Guru	Pedagang	Pengusaha /	Nelayan	Lainnya
Miroto	1362	691	24	763	54	1564	64	38	36	354	0	83
Brumbungan	0	0	169	0	237	817	750	0	571	388	0	396
Jagalan	0	0	4	0	28	1763	107	0	410	0	2	93
Kranggan	0	0	5	0	16	0	101	0	56	542	1	1290
Gabahan	2465	1107	9	1188	25	2624	208	26	54	493	0	209

Kembanghari	0	0	150	0	210	732	254	0	125	50	0	1790
Sekayu	968	468	13	580	94	1091	48	26	34	209	0	82
Pandansari	0	0	278	0	394	271	207	0	218	132	0	421
Bangunharjo	0	0	70	0	69	279	88	0	175	23	0	1021
Kauman	0	0	6	0	45	107	105	0	550	10	0	473
Purwodinatan	0	0	50	0	108	763	117	0	904	192	0	1101
Karangkidul	0	0	127	0	142	1695	319	0	616	564	0	1125
Pekunden	0	0	141	0	235	295	70	0	505	437	0	716
Pendrikan Kidul	0	0	378	0	341	168	160	0	355	50	0	2360
Pendrikan Lor	0	0	58	0	199	142	74	0	85	9	0	5334

Sumber: Data dari Kantor Kecamatan Semarang Tengah

Terlihat bahwa mata pencaharian di Kecamatan Semarang Tengah ialah beragam. Kategori yang memiliki jumlah tertinggi yaitu lainnya dengan jumlah 16.494 (TKSK bagian dari kategori ini karena merupakan relawan (pekerja) sosial, swasta dengan jumlah 12.311, dan belum atau tidak bekerja dengan jumlah 4.795. Adanya warga yang belum atau tidak bekerja dengan jumlah yang tinggi tersebut menjadi salah satu PR (tugas) bagi pemerintah setempat termasuk TKSK. Warga yang belum atau tidak bekerja itu dapat dikatakan memiliki masalah dalam keberfungsian sosialnya yang mana hal tersebut adalah salah satu hal yang perlu ditangani oleh TKSK dalam tugasnya yaitu menyelenggarakan kesejahteraan sosial. Tidak dapat dipungkiri bahwa banyak dan mayoritas PPKS di Kecamatan Semarang Tengah juga adalah mereka dengan berkategori fakir miskin. Keadaan kurang beruntung mereka sehingga menjadi kategori fakir miskin tersebut disebabkan oleh ketidakmampuan mereka memperoleh pemasukan untuk kebutuhan dasarnya.

3. Kondisi Topografis

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, Kecamatan Semarang Tengah memiliki permukaan daratan yang dapat dikatakan 100 persen datar

dan merupakan kawasan dataran rendah yang berada pada ketinggian 200 meter di atas permukaan laut (mdpl). Wilayah ini tidak terdapat pegunungan maupun lautan.

4. Struktur Pemerintah Kecamatan Semarang Tengah

Table 8 Struktur Pemerintah Kecamatan Semarang Tengah

Nama	Jabatan
Ancieto Magno Da Silva, AP, S.Sos, S.H, M.H.	Kepala Kecamatan (Camat)
Eniarti, S.E.	Sekretaris Kecamatan
Teguh Pribadi, S.E.	Kepala Seksi Pemerintahan
Eko Supriaji	Kepala Seksi Pembangunan Kecamatan
Ardhi Agung Pangarso, A.Md.	Kepala Seksi Pelayanan Publik
Rokiban, S.E.	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
RR Arini Kusumaningtyas, S.E.	Kepala Seksi Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial Kecamatan
Fransisca Chrystalia Trenggono, S.T, M.T.	Kepala Subbagian Perencanaan, Evaluasi Dan Keuangan Kecamatan
Dian Nur Ayka H, S.E, M.M.	Kepala Subbagian Umum Dan Kepegawaian Kecamatan

Sumber: Website Kecamatan Semarang Tengah

B. Profil Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK)

1. Definisi Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK)

Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) diprakarsai oleh Kementerian Sosial, di mana dalam hal ini TKSK merupakan seseorang yang melaksanakan pendampingan sosial sebagai jembatan program dari Kementerian Sosial untuk menggerakkan masyarakat dan potensi kesejahteraan lainnya (Ulumudin, dkk, 2019). TKSK sebagai perpanjangan tangan dari Kementerian sosial berbeda dengan Program Keluarga Harapan (PKH). Hal tersebut dilihat dari sasaran penerima dan bentuk bantuan yang didampingi. TKSK selaku penyelenggara kesejahteraan sosial

mendampingi seluruh masyarakat yang terdaftar sebagai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang menyangkut seluruh masalah sosial atau bagi orang yang mengalami disfungsi sosial, di mana setiap Kecamatan hanya berjumlah 1 orang. Sedangkan PKH mendampingi keluarga yang kurang mampu dengan memfasilitasi layanan pendidikan dan kesehatan, serta bertujuan untuk mengurangi kemiskinan yang mana didampingi oleh pendamping PKH, di Kecamatan Semarang berjumlah 5 orang pendamping PKH. Meskipun berbeda, TKSK juga memiliki kerjasama dengan pendamping PKH terkait PPKS yang memerlukan biaya pendidikan sekolah akan didampingi pengusulan bantuan PKH. Secara general, TKSK diberlakukan agar terdapat sinergi antara pemerintah dan masyarakat agar meningkatkan upaya kesejahteraan sosial yang berada di wilayah Kecamatan.

2. Landasan Kerja dan Tujuan Penetapan TKSK

a. Landasan Kerja

- 1) Undang-undang No. 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial. Pasal 19 “penanggulangan kemiskinan merupakan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan terhadap orang, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang tidak mempunyai sumber mata pencaharian dan tidak dapat memenuhi kebutuhan yang layak bagi kemanusiaan”.
- 2) Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Pasal 12 ayat 2-4 “pemberian bantuan langsung berkelanjutan diberikan dalam bentuk pemberian uang tunai atau pelayanan dalam panti sosial. Pemberian bantuan langsung berkelanjutan dilaksanakan sesuai dengan kemampuan keuangan negara. Ketentuan yang lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara serta jumlah pemberian uang tunai diatur dalam Peraturan Presiden”. Pasal 13 “pemberian bantuan langsung berkelanjutan sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 10 ayat 2 dilaksanakan

dengan menggunakan data yang ditetapkan oleh instansi yang berwenang berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

- 3) Peraturan Menteri Sosial No. 28 Tahun 2018 tentang Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan. Pasal 1 “Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan yang selanjutnya disingkat dengan TKSK adalah seseorang yang diberi tugas, fungsi, dan kewenangan oleh Kementerian Sosial, Dinas Sosial, Daerah Provinsi, dan/atau Dinas Sosial daerah Kabupaten/Kota untuk membantu penyelenggaraan kesejahteraan sosial sesuai lingkup wilayah penugasan di Kecamatan”.
- 4) Peraturan Walikota Semarang No. 86 Tahun 2020 tentang Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Pekerja Sosial Masyarakat. Pasal 28 ayat 1-2 “untuk menjamin pelaksanaan kebijakan, program, serta kegiatan Dinas melakukan monitoring dan evaluasi kepada TKSK dan PSM. Monitoring dan evaluasi dimaksudkan untuk mengetahui perkembangan dan hambatan dalam pelaksanaan kebijakan, program, dan kegiatan TKSK dan PSM”.

b. Tujuan Penetapan TKSK

- 1) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tingkat Kecamatan.
- 2) Melaksanakan koordinasi dengan potensi dan sumber kesejahteraan sosial lainnya dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tingkat Kecamatan.
- 3) Meningkatkan kerja sama dan sinergi antara program penyelenggaraan kesejahteraan sosial dengan program pembangunan lainnya di tingkat Kecamatan.

Adapun tujuan dari pembentukan dan penugasan TKSK sendiri meliputi:

- 1) Mendorong masyarakat agar dapat meningkatkan peran sertanya dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial pada tingkat Kecamatan yang ditugaskan.
 - 2) Terciptanya sinergi antara lembaga pemerintah dan masyarakat melalui koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dari penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tingkat Kecamatan.
3. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi TKSK

a. Kedudukan TKSK

TKSK atau Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan memiliki kedudukan di setiap Kecamatan dengan hanya satu orang yang menjabat sebagai TKSK. Tugasnya mencakup wilayah kerja yang terfokus pada satu Kecamatan, yang meliputi Desa, Kelurahan, atau wilayah administratif serupa di dalamnya. Dengan demikian, TKSK bertanggung jawab terhadap koordinasi dan pelaksanaan program-program kesejahteraan sosial di wilayah Kecamatan tersebut secara komprehensif.

b. Tugas TKSK

- 1) Tugas TKSK membantu Kementerian Sosial, Dinas Sosial daerah Provinsi, dan Dinas Sosial daerah Kabupaten / Kota dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
- 2) Tugas TKSK dilaksanakan dengan atau tanpa imbalan.
- 3) Tugas TKSK dikoordinasikan oleh Kementerian Sosial, Dinas Sosial daerah Provinsi, dan Dinas Sosial daerah Kabupaten / Kota.
- 4) TKSK berkoordinasi dengan Kecamatan.
- 5) TKSK dapat bekerja sama dan menyinergikan program Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial dengan program pembangunan lainnya.

c. Fungsi TKSK

Dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial TKSK memiliki fungsi sebagai berikut :

1) Koordinasi

Koordinasi dalam konteks Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial melibatkan sinkronisasi dan harmonisasi antara Dinas Sosial daerah Kabupaten atau Kota, Perangkat Kecamatan, tokoh masyarakat, dan/atau PSKS. Tujuannya adalah untuk mencapai keselarasan dalam penyelenggaraan program kesejahteraan sosial. Hal ini dilakukan dengan saling berbagi informasi, menyamakan pemahaman, serta menciptakan kesepahaman bersama dalam rangka menjalankan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

2) Fasilitasi

Fasilitasi dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial di Kecamatan merujuk pada usaha membantu masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Ini dilakukan melalui berbagai bentuk, seperti pendampingan sosial, bimbingan sosial, kemitraan, dan rujukan. Semua bentuk fasilitasi ini bertujuan untuk meningkatkan fungsi sosial masyarakat.

3) Administrasi

Administrasi dalam konteks ini merujuk pada serangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan. Administrasi ini diwujudkan melalui pemetaan sosial, pencatatan, serta pelaporan dalam upaya pelaksanaan kegiatan terkait.

4. Struktur Penyelenggara Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Semarang Tengah

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial dijaga, didukung, dan diperkuat oleh individu atau kelompok bagian dari masyarakat setempat yang disebut dengan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS). Dalam hal ini, selain menerima instruksi dari Dinas Sosial Kota dan Provinsi, serta Kementerian Sosial, TKSK bekerjasama dengan PSKS yang berada di wilayah cakupannya. Adapun wilayah cakupan dalam penelitian

ini yaitu Kecamatan Semarang Tengah memiliki PSKS berjumlah 55 orang terdiri dari 1 orang Ketua TKSK, 25 orang PSM masing-masing Kelurahan, dan 29 orang anggota Karang Taruna. Dalam memberikan pelayanan sosial TKSK bekerjasama penuh dengan PSM, anggota Karang Taruna akan berperan jika mendapatkan instruksi terkait penyebarluasan informasi mengenai program atau kegiatan yang akan diselenggarakan oleh TKSK. Data tersebut disusun oleh TKSK berdasarkan *By Name By Adress* (BNBA) sebagai berikut:

- a. TKSK Kecamatan Semarang Tengah : Solikhin, S.E.
- b. PSM Kecamatan Semarang Tengah :

Table 9 PSM Kecamatan Semarang Tengah

Kelurahan	Nama
Bangunharjo	Fenny Palupi
	Sutarmi Yuliani
Brumbungan	Bonny Danial
Gabahan	Siti Chomsalatif
Jagalan	Desi Eriana
	Puji Yahmi
Karang Kidul	Sri Wahyuni
Kauman	Novi Hermianti
	Rochimah
Kranggan	Ngadiri
	Tri Yuliana
Miroto	Sucini
	Yuli Arianti
Pandansari	Sriyatun
Pekunden	Melissa Samudra
Pindrikan Kidul	Agus Rini
	Anis Cholilah
	Siti Cholifah
Pindrikan Lor	Herning Triadyarti
	Trismiyati
Purwodinatan	Endang Sumiyarsini
	Zuniar Indah Ayuni
Sekayu	Deby Dwi Warni Kartikasari
	Kustiyah

Sumber: TKSK Kecamatan Semarang Tengah

5. Data PPKS yang ditangani TKSK Kecamatan Semarang Tengah

Kementerian Sosial telah mengatur dan menentukan masyarakat yang menjadi sasaran penerima pelayanan sosial atau disebut dengan PPKS dalam beberapa jenis sebagai berikut:

- a. Anak belita terlantar, yaitu seorang anak berusia 5 tahun ke bawah yang ditelantarkan orang tuanya dan/atau berada di keluarga tidak mampu oleh orang tua/keluarga yang tidak memberikan pengasuhan, perawatan, pembinaan dan perlindungan bagi anak sehingga hak-hak dasarnya semakin tidak terpenuhi serta anak dieksploitasi untuk tujuan tertentu.
- b. Anak terlantar, yaitu seorang anak usia 6 sampai 18 tahun, meliputi anak yang mengalami perlakuan salah dan ditelantarkan oleh orang tua/keluarga atau anak yang kehilangan hak asuhnya dari orang tua/keluarga.
- c. Anak yang berhadapan dengan hukum, ialah seorang anak yang berusia 12 tetapi sebelum mencapai usia 18 tahun, meliputi anak yang disangka, atau dijatuhi pidana karena melakukan tindakan pidana dan anak yang menjadi korban tindak pidana atau yang melihat dan/atau mendengar sendiri terjadinya suatu tindak pidana.
- d. Anak jalanan, ialah anak yang rentan bekerja di jalanan, anak yang bekerja di jalanan, dan/atau anak yang bekerja dan hidup di jalanan yang menghasilkan sebagian waktunya untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari
- e. Anak dengan kecacatan (ADK), ialah seorang anak yang usianya belum mencapai 18 tahun yang mengalami kelainan fisik atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan bagi dirinya untuk melakukan fungsi-fungsi jasmani, rohani, maupun sosialnya secara layak, yang terdiri dari anak dengan disabilitas mental dan anak dengan disabilitas fisik dan mental.
- f. Anak korban tindak kekerasan atau diperlakukan salah, ialah anak yang terancam secara fisik dan non fisik karena tindak kekerasan, diperlakukan salah atau tidak semestinya dalam lingkungan keluarga

atau lingkungan sosial terdekatnya, sehingga tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya dengan wajar baik secara jasmani, rohani, maupun sosial.

- g. Anak yang memerlukan perlindungan khusus, ialah anak yang berusia 6 sampai 18 tahun dalam situasi darurat, dalam kelompok minoritas dan terisolasi, dieksploitasi secara ekonomi dan/atau seksual, diperdagangkan, menjadi korban penyalahgunaan narkoba, alkohol, psikotropika, dan zat adiktif lainnya (napza), korban penculikan, penjualan, perdagangan, korban baik fisik dan/atau mental, yang menyangang disabilitas, dan korban perlakuan salah dan penelantaran.
- h. Lanjut usia terlantar, ialah seseorang yang berusia 60 tahun atau lebih, karena faktor-faktor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya.
- i. Penyandang disabilitas, ialah mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama di mana ketika berhadapan dengan berbagai hambatan hal ini dapat mengalami partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya.
- j. Tuna susila, ialah seorang yang melakukan hubungan hubungan dengan sesama atau lawan jenis secara berulang-ulang dan bergantian di luar pernikahan yang sah dengan tujuan mendapatkan imbalan uang, materi, atau jasa.
- k. Gelandangan, ialah orang-orang yang hidup dalam keadaan yang tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat, serta tidak mempunyai mata pencarian dan tempat tinggal yang tetap serta mengembara di tempat umum.
- l. Pengemis, ialah orang-orang yang mendapat penghasilan memintaminta di tempat umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharapkan belas kasihan orang lain.
- m. Pemulung, ialah orang-orang yang melakukan pekerja An dengan cara memungut dan mengumpulkan barang-barang bekas yang berada di berbagai tempat pemukiman penduduk, perkotaan, dan/atau pasar-

pasar yang bermaksud untuk didaur ulang atau dijual kembali, sehingga memiliki nilai ekonomis.

- n. Kelompok minoritas, ialah kelompok yang mengalami gangguan keberfungsian sosialnya akibat diskriminasi dan marginalisasi yang diterimanya, sehingga karena keterbatasannya menyebabkan dirinya rentan mengalami masalah sosial, seperti gay, waria, dan lesbian.
- o. Bekas warga binaan kelembagaan pemasyarakatan (BWBLP), ialah seseorang yang telah selesai masa pidananya sesuai dengan keputusan pengadilan dan mengalami hambatan untuk menyesuaikan diri kembali dalam kehidupan masyarakat, sehingga mendapat kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan atau melaksanakan kehidupannya secara normal.
- p. Orang dengan HIV/AIDS (ODHA), ialah seseorang yang telah dinyatakan terinfeksi HIV/AIDS dan membutuhkan pelayanan sosial, perawatan kesehatan, dukungan dan pengobatan untuk mencapai kualitas hidup yang optimal.
- q. Korban penyalahgunaan NAPZA, ialah seseorang yang menggunakan narkotik, psikotropika, dan zat adiktif lainnya di luar pengobatan atau tanpa sepengetahuan dokter yang berwenang.
- r. Korban *trafficking*, ialah seseorang yang mengalami penderitaan psikis, mental, fisik, seksual, ekonomi, dan/atau sosial yang diakibatkan tindak pidana perdagangan orang.
- s. Korban tindak kekerasan, ialah orang baik individu, keluarga, kelompok, maupun kesatuan masyarakat tertentu yang mengalami tindak kekerasan, baik sebagai perlakuan salah, eksploitasi, diskriminasi, bentuk-bentuk kekerasan lainnya ataupun dengan membiarkan orang berada dalam situasi berbahaya sehingga menyebabkan fungsi sosialnya terganggu.
- t. Pekerja migran bermasalah sosial (PMBS). Ialah pekerja migran dan lintas negara yang mengalami masalah sosial, baik dalam bentuk tindakan kekerasan, penelantaran, mengalami musibah (faktor alam dan sosial) maupun mengalami disharmoni sosial karena ketidak mampuan

menyesuaikan diri di negara tempat bekerja sehingga mengakibatkan fungsi sosialnya terganggu.

- u. Korban bencana alam, ialah orang atau sekelompok orang yang menderita atau meninggal dunia akibat bencana yang disebabkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam, antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor terganggu fungsi sosialnya.
- v. Korban bencana sosial, ialah orang atau sekelompok orang yang menderita atau meninggal dunia akibat bencana yang disebabkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat dan teror.
- w. Perempuan rawan sosial ekonomi, ialah seorang perempuan dewasa yang sudah menikah, belum menikah atau janda dan tidak mempunyai penghasilan cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari.
- x. Fakir miskin, ialah orang yang sama sekali tidak mempunyai sumber mata pencarian dan/atau mempunyai sumber mata pencarian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar yang layak bagi kehidupan dirinya dan/atau keluarganya.
- y. Keluarga bermasalah sosial psikologis, ialah keluarga yang hubungan antara keluarganya terutama antara suami istri, orang tua dengan anak kurang serasi, sehingga tugas-tugas dan fungsi keluarga tidak dapat berjalan dengan wajar.
- z. Komunitas adat terpencil, ialah sekelompok sosial budaya yang bersifat lokal dan terpencil serta kurang atau belum terlibat dalam jaringan dan pelayanan baik sosial ekonomi, maupun politik.

Adapun PPKS yang ditangani oleh TKSK Kecamatan Semarang Tengah pada bulan November 2023 ialah sebagai berikut:

Table 10 Data PPKS Kecamatan Semarang Tengah November 2023

Kode PPKS	Keterangan	Jumlah
4	Anak jalanan	3
5a	Anak dengan disabilitas fisik	9
5b	Anak dengan disabilitas sensorik	13
8	Lanjut usia terlantar	1
9a	Penyandang disabilitas fisik	70
9b	Penyandang disabilitas sensorik	32
9c	Penyandang disabilitas mental	8
9d	Penyandang disabilitas intelektual	2
10	Tuna Susila	1
15	Bekas warga binaan LAPAS	7
24	Fakir miskin	694
Jumlah		840

Sumber: TSKS Kecamatan Semarang Tengah

Beberapa dari PPKS di atas dipilih menjadi informan berdasarkan kebutuhan data penelitian dengan mengambil masing-masing 1 orang perkategori PPKS, tetapi disesuaikan kembali dengan kesediaan informan untuk menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Data yang dipegang oleh TSKS walaupun sudah berlalu tahunan dapat berubah dikarenakan PPKS dapat berkurang, bisa jadi berdasarkan dinyatakan sudah mampu atau meninggal. Jadi, data yang didapatkan oleh peneliti hanya dapat data terbaru.

BAB IV

PROSES PELAYANAN SOSIAL YANG DILAKUKAN OLEH TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL KECAMATAN (TKSK) SEMARANG TENGAH

A. Bentuk Pelayanan Sosial

Bentuk pelayanan sosial tersebut sudah lebih dulu dijelaskan dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial. Pada dasarnya pelayanan sosial yang dilakukan oleh TKSK adalah implementasi dari kebijakan sosial yang dibentuk oleh pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Pak Solikhin selaku Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan Semarang Tengah.

“Kami para TKSK dibekali pengetahuan tentang Undang-undang yang berlaku untuk segala kegiatan yang kami lakukan. Pertama itu tadi jaminan sosial betul, kami menjamin bahwa telah melakukan yang sebaik mungkin untuk memberikan akses pelayanan sosial bagi para PPKS. Ada PSM (Pekerja Sosial Masyarakat) yang membantu saya di tingkat Kelurahan. Ini tujuannya biar semua warga disurvei menyeluruh. Jaminan ini juga bagian dari perlindungan sosial yang mana kita membantu mereka dari tantangan persaingan bertahan memenuhi kebutuhan hidupnya. Kalo pemberdayaan itu biasanya ada program sosialisasi atau pelatihan gitu dari Kelurahan buat keluarga atau orang-orang yang kurang mampu. Terus juga ada KUBE (Kelompok Usaha Bersama) itu yang fasilitasi dari TKSK. Bentuknya itu tapi kan di dalamnya ada pendampingan, kayak TKSK memotivasi mereka gitu. Nah, kalo rehabilitasi sosial itu biasanya PPKS yang udah keluar dari RSJ terus gak punya keluarga, TKSK menempatkan mereka ke panti resos (rehabilitasi sosial). Contohnya, dua minggu lalu ada yang dikirim ke panti resos Samekto Karti. Kurang lebihnya semua itu udah terlaksana mbak” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK, 24 Oktober 2023)

Pendapat tersebut senada dengan penuturan informan berikut:

“Saya sama PSM yang lain itu kayak jadi jembatannya TKSK, kita bantu Pak Solikhin buat ngedata warga yang membutuhkan di masing-masing Kelurahan dan PSM juga kantornya bareng Kesos Kelurahan. Karena itu di sini sering ada program gitu dari Lurah dan Kesos buat masyarakat khususnya yang kurang mampu, kayak dibikin pelatihan, contohnya ada pelatihan penggunaan medsos buat promosi usaha. Itu bagus kan pemberdayaan gitu. Kalo sama TKSK ya hubungannya buat

menyalurkan bantuan dari pemerintah dan yang jadi ketuanya PSM, kalo ada apa-apa hubungannya ke Pak Kin (TKSK). PSM lebih kenal para warga, jadi bantuan yang diberikan itu akan lebih tepat sasaran karena dimonitoring oleh PSM yang tinggal di daerah situ” (Wawancara dengan Mba Triyuliana, PSM Kelurahan Kranggan, 21 Oktober 2023).

Pernyataan di atas selaras dengan dua informan berikut:

“Adanya kami para PSM ini kayak cabangnya TKSK yang ada di Kelurahan mbak. Kita sama-sama memberi jaminan sosial bahwa semua warga dengan adil di data semua, baru nanti dipilah-pilih, dibikin list prioritas, dan tentu disurvei langsung ke setiap rumah supaya pengecekan real dan sebenar-benarnya. Sehingga pelayanan sosial lainnya akan diberikan kepada mereka yang benar membutuhkan. Meskipun TKSK ada di Kecamatan, tapi ya nanti Pak Kin (TKSK) itu muter giliran ke masing-masing Kelurahan untuk pengecekan. Jadi tetap kami kerjanya memang sama TKSK meskipun kantornya di Kelurahan bareng Kesos” (Wawancara dengan Bu Mia, PSM Kelurahan Bangunharjo, 23 Oktober 2023).

“PSM sama TKSK kerjanya satu arah yaitu buat bantu warga yang kurang mampu mendapat bantuan. Kami bekerja bukan karena untuk memiliki pekerjaan dan mendapatkan gaji tetapi saya sendiri memang niat dari hati ingin menolong mereka yang membutuhkan. Berhubung tidak sepenuhnya bisa memberi uang gitu, jadi lewat PSM yang mana saya sudah jadi PSM sebelum PSM itu mendapatkan pesangon. Jadi kami menjamin mereka yang bermasalah dengan kebutuhan pokoknya itu bisa dapat diajukan menerima bantuan, juga perlindungan kalo mereka sakit kita tolong. Dan terus ngasih motivasi ke mereka (PPKS) supaya mereka bisa berdaya dan sejahtera. Banyak yang udah gitu mbak, manfaatin uang bantuan itu buat usaha dagang gitu, jadinya nanti yang udah bisa punya pemasukan gitu gentian sama yang belum dapet bantuan” (Wawancara dengan Bu Sriyatun, PSM Kelurahan Pandansari, 1 November 2023).

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa regulasi kebijakan sosial yang membentuk pelayanan sosial agar diberikan kepada masyarakat itu sudah berjalan di wilayah naungan TKSK Kecamatan Semarang Tengah. TKSK tidaklah merencanakan atau membuat program karena berperan sebagai penyelenggara dari program yang telah dibuat pemerintah pusat. Perannya sebagai penyelenggara membuat TKSK menjadi pendamping yang dapat memfasilitasi pengajuan bantuan bagi masyarakat yang terdaftar menerima bantuan.

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial telah ditetapkan sejak lama dalam Undang-undang No. 6 Tahun 1974 tentang pokok kesejahteraan sosial. Sebelum ditangani oleh TKSK, masyarakat kurang mampu digolongkan sebagai Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) dan ditangi oleh Pekerja Sosial Kecamatan (PSK), yang merupakan seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kemudian bersamaan dengan Undang-undang No.11 Tahun 2009 atau tepatnya pada 9 Oktober 2009 dibentuk TKSK, seorang relawan sosial bagian dari pemerintah non PNS yang ditugaskan sebagai fasilitator, koordinator, dan dinamisator untuk melakukan sinergi terkait pelayanan sosial untuk para PMKS yang berubah penyebutannya menjadi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sejak tahun 2019. Bentuk pelayanan sosial yang ada dilakukan dengan kesatuan yang berkaitan antar *stakeholder* satu sama lain karena berjalan dengan garis instruksi dan koordinasi yang sama yaitu dari Kementerian Sosial. Hal ini bertujuan agar pelayanan sosial dilakukan dengan terarah.

Menurut data yang telah diperoleh, bentuk pelayanan sosial TKSK lebih jelas lagi dapat dilihat dalam poin-poin berikut.

1. Jaminan Sosial

Jaminan sosial merupakan skema yang melembaga untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Hal tersebut sudah tertera dalam peraturan yang berlaku terkait penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Jaminan sosial pada dasarnya dilaksanakan sejalan dengan sistem yang diterapkan sebagai sebuah alternatif mengatasi kemiskinan dan ketimpangan sosial multidimensional (Mudiyono, 2002). Dalam pelayanan sosial yang dilakukan oleh TKSK Kecamatan Semarang Tengah juga berupa pendampingan terkait keperluan yang mengalami persoalan dalam pemenuhannya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari keterangan Ketua TKSK Kecamatan Semarang Tengah, bentuk pelayanan sosial dalam memberi jaminan sosial yang dilakukan oleh TKSK ialah sebagai berikut:

- a. Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), ini program Pemerintah Pusat yang mana posisi TKSK sebagai pendamping sosial untuk mendampingi program ini, baik saat pelaksanaan pencairan, memverifikasi dan validasi data penerima, sampai mengusulkan isi data *By Name By Address* (BNBA) pengganti.
- b. Program Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Nasional (PBI JKN) yang populer disebut Program KIS (Kartu Indonesia Sehat) yang dahulunya dikenal sebagai Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Peran TKSK di lapangan mendampingi penerima manakala ada gangguan atau hambatan, seperti KIS-nya yang tidak aktif, maka TKSK menjadi fasilitator atau penghubung untuk mencari solusi supaya kartu aktif kembali jika yang bersangkutan masih layak untuk mendapatkan.
- c. Program Santunan Kematian (Sankem) bagi warga Kota Semarang yang memenuhi kriteria. Dalam hal ini TKSK mempunyai tugas di wilayah masing-masing untuk mengusulkan manakala ada warga yang memenuhi syarat untuk diusulkan lewat Kepala Seksi (Kasi) Kesejahteraan Sosial yang ada di tingkat Kelurahan, dan berkoordinasi di lapangan dengan relawan lain yang ada di Kelurahan yaitu Pekerja Sosial Sosial (PSM).
- d. Program Bantuan Jaminan Sosial (Banjamsos) Kartu Jawa Tengah Sejahtera (KJS) dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Dalam hal ini, bantuan berupa Kartu Jawa Tengah Sejahtera (KJS) tersebut TKSK melaksanakan tugas sesuai Surat Keputusan (SK) dari Kepala Dnas Sosial Kota Semarang sebagai pendamping KJS. Hal tersebut dilakukan dengan memberitahu ke rumah penerima pada saat bantuannya sudah cair atau sudah bisa diambil, sekaligus juga mengambil bantuan apabila penerima tidak bisa mengambil sendiri, seperti dikarenakan sakit dan lainnya. TKSK bertugas juga untuk melakukan verifikasi dan validasi data penerima KJS yang disebut dengan Keluarga Penerima Manfaat (KPM), memonitoring

apabila ada yang sudah meninggal dan pindah atau sudah dinyatakan mampu akan dilakukan pengusulan retur, dan juga mengusulkan penggantinya dengan syarat yang memenuhi kriteria, seperti disabilitas berat, disabilitas jiwa, sakit menahun, dan lansia terlantar.

Bantuan-bantuan yang telah disebutkan di atas ditujukan untuk semua masyarakat yang mengalami disfungsi sosial, didaftarkan secara adil dan merata terbuka untuk semua latar belakang selama memenuhi syarat dan kriteria guna bantuan yang diberikan maupun diperoleh akan tepat sasaran. Contohnya, bagi yang berkekurangan dalam hal ekonomi akan diusulkan untuk mendapatkan BPNT dan bagi yang mengalami masalah kesehatan berat dapat didampingi untuk mendapatkan bantuan KJS. Kesesuaian dampingan dengan kebutuhan para PPKS ini dapat meningkatkan kepercayaan atau rasa percaya PPKS kepada TKSK dan pemerintah. Hal tersebut dikarenakan adanya keyakinan yang dimiliki oleh PPKS di mana mereka perlahan tapi pasti akan memiliki kehidupan yang sejahtera. Seperti yang dinyatakan oleh informan berikut.

“Iya mbak, saya percaya kalau nanti saya dan anak-anak akan hidup dengan kondisi nyaman, sejahtera gitu. Seenggaknya dari bantuan yang dikasih itu saya bisa tenang buat makan. Kalo ada jaminan buat makan itu kan artinya besok saya masih bisa hidup bukan mati kelaparan gitu” (Wawancara dengan Bu Adminah, PPKS Fakir Miskin Kelurahan Kranggan, 21 Oktober 2023).

Hal yang sama dituturkan oleh informan berikut:

“Saya sebetulnya sudah pasrah tapi tetep ada harapan kalo yah nanti anak saya sembuh. Tapi saya bersyukur akhirnya bisa dapet bantuan ini, apa yang dia pengen jadi bisa diturutin. Karena dia juga gak bilang secara rinci apa yang dia suka gitu, jadi saya rasa dari bantuan ini kalau digunain buat menuhin keinginan dia ya sama aja buat pemenuhan hidupnya. Asal dia seneng, saya yakin dia akan sejahtera” (Wawancara dengan Ibu Sari, Ibu dari PPKS ODGJ, 1 November 2023).

Kedua pernyataan di atas berupa data di mana Bu Adminah selaku penerima BPNT menggunakan bantuannya untuk memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari keluarganya terlebih beliau seorang *single parent* dan Ibu

dari PPKS ODGJ yang bernama Mba Retno selaku penerima KJS juga menggunakannya sebagai pemenuhan sehari-hari dalam hidupnya. Keluarga Ibu Sari (Ibu dari Mba Retno) memiliki usaha warung makan yang dapat membuat penghasilan tambahan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarganya termasuk Mba Retno. Baik Bu Adimnah dan Mba Retno selaku PPKS memiliki latar belakang dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu, TKSK juga mendampingi dengan koordinasi yang berbeda jaringannya, BPNT dengan Pemerintah Pusat sedangkan KJS dengan Pemerintah Daerah.

Hal tersebut seperti yang dinyatakan oleh Putnam mengenai modal sosial yang menjembatani (*bridging*). Modal sosial *bridging* berkaitan dengan hubungan dan jaringan yang melintasi batas-batas kelompok yang berbeda. Ini melibatkan interaksi dan koneksi antara individu atau kelompok yang berbeda latar belakang, kepercayaan, atau identitasnya. Modal sosial *bridging* mempromosikan integrasi antara kelompok yang heterogen, memfasilitasi pemahaman lintas kelompok, dan mengurangi kesenjangan serta konflik yang mungkin terjadi di antara kelompok-kelompok tersebut (Putnam, 2000). Maka dalam hal ini modal sosial yang dilakukan oleh TKSK berupa jembatan dari para PPKS yang berbeda latar belakang untuk memfasilitasi mengenai penyelesaian masalah sosial yang dialami dan dilakukan pendampingan untuk mendapatkan bantuan sesuai dengan orientasi kebutuhan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

2. Perlindungan Sosial

Perlindungan sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial. Perlindungan sosial dimaksudkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan mengenai kerentanan sosial seseorang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat agar kelangsungan hidupnya dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan dasar minimal. Perlindungan sosial adalah salah satu elemen penting sebagai upaya strategi pemerintah dalam

menetapkan kebijakan sosial untuk menurunkan tingkat kemiskinan serta memperkecil kesenjangan multi dimensional (Suharto, 2008). Perlindungan sosial dalam arti luas mencakup seluruh tindakan, yang dilakukan baik oleh pemerintah, pihak swasta, maupun masyarakat yang berguna untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar, terutama kelompok masyarakat miskin dan rentan dalam menghadapi kehidupan yang penuh dengan resiko, meningkatkan status sosial (Suharto, 2009). Namun demikian perlindungan sosial bukanlah merupakan satu-satunya strategi dalam penanggulangan kemiskinan (Suharto, 2008).

Perlindungan sosial yang dilakukan oleh TKSK berupa perlindungan yang ditujukan untuk masyarakat yang mengalami bencana alam maupun bencana sosial karena bertujuan untuk memberikan rasa aman bagi kelompok masyarakat miskin dan rentan. Dikarenakan pelayanan sosial yang dilakukan TKSK merupakan implementasi dari kebijakan sosial pemberi instruksinya, seperti Dinas Sosial, maka secara garis besar bentuk pelayanan sosial dalam memberi perlindungan sosial untuk perlindungan bencana alam, non alam, dan sosial. Lebih lanjut Pak Solikhin menuturkannya sebagai berikut.

“Dalam program yang ada di bidang perlindungan sosial, TKSK yang selalu garda terdepan untuk membantu masyarakat bila terjadi bencana alam maupun bencana sosial, seperti orang terlantar antar provinsi, kebakaran rumah, banjir, dan lain-lain. Di sinilah TKSK berkerja sama dengan relawan sosial seperti PSM untuk assesmen di lapangan yang hasilnya kita sampaikan ke Dinas Sosial terutama ke bidang perlindungan sosial untuk mendapatkan bantuan darurat sembako, serta berkoordinasi dengan *stakeholder* yang lain guna mendapatkan penanganan lebih lanjut, juga program lain dari kejadian-kejadian yang insidental” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK Kecamatan Semarang Tengah, 18 Desember 2023).

Pernyataan di atas menjadi data yang menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan sosial bentuk perlindungan sosial, TKSK berkerjasama dengan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) yang berada di Kelurahan. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan baru di luar daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti sehingga wawancara

penelitian ini semi terstruktur, yaitu bencana apa yang pernah terjadi dan TKSK bergerak memberikan perlindungan sosial terhadap korbannya? Dijawab oleh Pak Solikhin sebagai berikut.

“Contohnya itu waktu pandemi Covid-19, banyak yang terdampak baik itu terjangkit penyakitnya maupun terkena dampak sosial ekonominya seperti orang-orang yang di PHK dari tempat kerjanya. Ada bantuan buat mereka namanya Bantuan Sosial Tunai (BST) yang tujuannya untuk memberi rasa aman terhadap kerentanan sosial dari bencana yang terjadi. Ini merupakan program jaringan pengaman sosial dari Kementerian Sosial, dan memang dikhususkan ada ketika waktu pandemi” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK Kecamatan Semarang Tengah, 18 Desember 2023).

Hal tersebut memberikan pengertian bahwa bantuan yang diberikan memiliki dua kategori, yaitu bantuan berkelanjutan dan bantuan yang kondisional dan insidental. Tentu hal itu akan berpengaruh terhadap pelayanan sosial yang dilakukan karena TKSK serta jaringannya harus siap dan sigap dalam beradaptasi terkait bantuan yang disalurkan dan masyarakat yang perlu didampingi. Seperti yang dinyatakan oleh informan berikut.

“Kami bergerak sesuai intruksi dari atas mbak, semisal ada pemerintah seperti dinas atau dari swasta para CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang punya program bantuan gitu, penyalurannya oleh TKSK dan kami PSM bantu TKSK kalau penyalurannya itu langsung tatap muka. Dulu sebelum saya jadi PSM dan masih Satgas covid juga kerjasama sama TKSK buat ngasih bantuan dari Kemensos. Kalau gak salah itu berjalan setahun, dan setelah itu direkomendasikan buat jadi PSM dan jadilah sekarang. Ternyata kalau diposisikan jadi penyelenggara, kayak PSM dan TKSK, banyak situasi kondisi yang harus siap sedia gitu terkait pelayanan sosial untuk para PPKS. Ya kurang lebih Pak Kin (TKSK) juga sama, bahkan bisa jadi lebih karena cakupannya kan se Kecamatan” (Wawancara dengan Mba Nana, PSM Kelurahan Kranggan, 17 Desember 2023).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa selain TKSK dan jaringannya harus siap dan sigap dalam beradaptasi ketika ada bantuan kondisional, itu berarti juga bahwa Pemerintah Pusat dalam hal ini adalah Kementerian Sosial memberikan kepercayaan kepada TKSK dan

jaringannya untuk bertanggungjawab dalam penyaluran bantuan yang sudah diprogramkan. Baik jaringan yang dilakukan oleh TKSK dan kepercayaan yang diberikan kepadanya, merupakan cerminan dari modal sosial. Putnam (2000) memberikan pengertian jaringan ialah sebagai perekat modal sosial yang ada. Hubungan sosial yang terjalin dapat saling menguatkan. Jaringan-jaringan itu sendiri saling berhubungan satu sama lain. Hubungan-hubungan jaringan juga dapat diekspresikan dalam bentuk saluran, meski keputusan untuk membentuk saluran yang menghubungkan jaringan-jaringan merupakan keputusan kolektif (Santoso, 2020).

3. Rehabilitasi Sosial

Rehabilitasi sosial dimaksudkan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar. Tujuan dari rehabilitasi untuk membuat seseorang menyadari potensi-potensi yang dimiliki dan selanjutnya melalui sarana dan prasarana yang diberikan kepada penerimanya agar berusaha mewujudkan dan mengembangkan potensi tersebut secara maksimal untuk dapat melaksanakan fungsi sosialnya pada taraf yang optimal (Suharto, 2004).

Dalam pelaksanaan rehabilitasi sosial, tugas TKSK adalah memperbaiki keadaan sosial individu atau kelompok yang mengalami marginalisasi, kesulitan, atau terlibat dalam masalah sosial. Dengan mengimplementasikan beragam pelayanan sosial yang komprehensif, TKSK memiliki peran penting dalam membantu individu agar dapat kembali berintegrasi ke dalam struktur sosial masyarakat dengan mendapatkan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Yunus, 2021).

Menurut keterangan Pak Solikhin, TKSK dalam hal ini melakukan identifikasi, evaluasi, dan memberikan dukungan sosial bagi individu atau kelompok yang memerlukan rehabilitasi. TKSK berperan menilai masalah, kebutuhan, risiko, dan peluang pemulihan. TKSK memberikan fasilitas

berupa pendampingan, menyediakan layanan rehabilitasi seperti terapi, pelatihan keterampilan, serta bekerja sama dengan lembaga dan komunitas terkait. Setelah proses rehabilitasi, TKSK memantau dan memberikan pendampingan pasca-rehabilitasi, serta berperan dalam edukasi masyarakat untuk mengurangi stigma sosial. Tujuan TKSK adalah memberikan pelayanan sosial yang holistik guna membantu individu kembali berintegrasi ke dalam masyarakat melalui pendampingan.

“Bidang Rehabilitasi Sosial menangani PGOT, anak terlantar, Semarang Berkah dan Pendataan PPKS. Maka TKSK manakala di lapangan menemukan gelandangan terlantar sakit, kewajiban TKSK memanggil Ambulan Hebat, dan bila sakit berat kita rujuk ke Rumah Sakit Kariyadi Semarang, langsung berkoordinasi dengan Peksos (Pekerja Sosial) RS Kariyadi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak, kemudian TKSK memenuhi administrasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit, biasanya surat pengantar dari Kelurahan wilayah dimana ditemukan PPKS, dan mencarikan rekomendasi dari Dinas Sosial Kota Semarang. Bidang Rehabilitasi sosial. Dan lain sebagainya tergantung mendampingi atau memberi pelayanan PPKS yang lainnya” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK Kecamatan Semarang Tengah, 18 Desember 2023).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa sasaran rehabilitasi sosial adalah PPKS dengan kategori penyandang disabilitas, pengemis, gelandangan, dan orang terlantar. Adapun individu yang didampingi merupakan orang yang tidak lagi mempunyai keluarga, sehingga diajukan untuk ditempatkan di panti rehabilitasi sosial. Terdapat dua panti yang sudah memiliki kerjasama dengan TKSK Kecamatan Semarang Tengah, yaitu Panti Rehabilitasi Sosial Salam Sari Boja di Kendal dan Panti Rehabilitasi Sosial Samekto Karti di Pemalang, keduanya merupakan panti rehabilitasi sosial di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah.

Dalam melakukan pendampingan rehabilitasi sosial ini dapat dilihat sebagai sinergi pelayanan sosial berupa jaringan yang menyangkut penanganan PPKS. Putnam (1993) mengatakan bahwa jaringan merujuk pada hubungan sosial antar individu atau kelompok yang memungkinkan

pengentasan masalah dapat berjalan secara efisien dan efektif. Berlaku sama seperti pelayanan sosial TKSK dengan jaringannya memiliki tujuan agar penyelenggaraan kesejahteraan sosial untuk menangani masalah sosial PPKS agar berjalan dengan efisien dan efektif.

Gambar 2 Salah satu ODGJ yang sudah direhab diantar ke Panti Resos Samekto Karti



Sumber: Dokumen TKSK Kecamatan Semarang Tengah 6 November 2023

Penempatan ditentukan berdasarkan kesediaan tempat atau panti rehabilitasi sosial karena terdapat kuota yang terbatas di masing-masing panti. Dalam hal ini TKSK berperan untuk mengajukan penempatan orang yang sudah selesai masa penyembuhannya. Contohnya seperti dalam dokumen di atas merupakan pasien ODGJ dari Rumah Sakit Jiwa yang sudah dinyatakan sembuh dan tidak memiliki keluarga, maka yang bersangkutan diajukan untuk ditempatkan di panti rehabilitasi sosial.

4. Pemberdayaan Sosial

Pemberdayaan sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk menjadikan warga negara yang mengalami masalah sosial mempunyai daya, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dasarnya. Pemberdayaan sosial dimaksudkan untuk memberdayakan seseorang, keluarga, kelompok, dan masyarakat yang mengalami masalah kesejahteraan sosial agar mampu memenuhi kebutuhannya secara mandiri, dan meningkatkan peran serta

lembaga atau perseorangan sebagai potensi dan sumber daya dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Dilansir dari *website* Kementerian Sosial mendefinisikan pemberdayaan sosial (*empowerment*) merupakan strategi peningkatan "daya" atau kekuatan (*power*) individu, lembaga dan komunitas. Kebijakan pemberdayaan sosial di tingkat Kementerian dan naungannya perlu lebih berorientasi pada strategi pencapaian tujuan (*goals-oriented strategy*).

Dalam pemberdayaan sosial ini terdiri dari dua tujuan yaitu untuk PPKS dan para penyelenggara kesejahteraan sosial itu sendiri, seperti TKSK dan PSM. Terkait pemberdayaan sosial yang ditujukan untuk PPKS berupa pendampingan yang berisi sosialisasi dan pemberian motivasi bagi PPKS yang ingin membuka usaha. Contohnya ialah pada tahun 2022 terdapat PPKS kategori fakir miskin yang mengajukan ingin membuka usaha melalui program Kelompok Usaha Bersama (KUBE). Program tersebut merupakan salah satu pendampingan TKSK yang bertujuan untuk mengimplementasikan program dari Kementerian Sosial.

“Dulu tahun 2022 ada PPKS fakir miskin yang punya keinginan untuk buka usaha, diusulkan oleh TKSK untuk mengajukan KUBE, dan alhamdulillahnya disetujui. Mereka berkelompok dikasih 15 juta buat 15 orang, ada yang usahanya berlanjut, dan ada yang berhenti. Sampai sekarang yang masih bertahan adalah yang buka usaha jualan gas elpiji 3 kg. Karena TKSK bertugas menjadi pendamping, jadi saya dari awal memberikan sosialisasi dulu terkait apa itu KUBE, lalu membuat usulan, dan sampai mereka mendapatkannya saya tetap mendampingi karena bertujuan untuk memonitoring usaha mereka, apakah efektif atau bagaimana, dan ternyata ada yang berhenti. Itu nanti jadi bahan laporan ke Kementerian” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK Kecamatan Semarang Tengah, 24 Oktober 2023).

Berdasarkan penuturan di atas menjadi data yang menyatakan bahwa PPKS dapat berdaya melalui keinginan yang kuat untuk melakukan usaha agar keluar dari masalah sosialnya. Hal tersebut dapat difasilitasi TKSK, salah satunya melalui program KUBE tersebut. Tentunya fasilitas yang diberikan oleh TKSK memiliki harapan berupa timbal balik agar

PPKS dapat memanfaatkan bantuan yang diberikan dengan sebaik mungkin. Sehingga hal-hal yang sudah dilakukan itu akan berhasil dan tidak sia-sia. Hal ini seperti yang dinyatakan Putnam dalam definisi norma sosial yang berisi resiprositas. Di mana modal sosial memerlukan norma tersebut untuk keberlangsungan modal sosial yang dilakukan. Putnam menyoroti pentingnya norma-norma sosial dalam membentuk kepercayaan dalam masyarakat. Ketika individu secara luas mematuhi norma-norma yang sama, hal itu dapat meningkatkan kepercayaan di antara mereka. Kepercayaan ini adalah elemen kunci dalam pembentukan modal sosial, karena masyarakat yang dipenuhi dengan kepercayaan yang saling dipertukarkan cenderung memiliki jaringan hubungan yang lebih kuat dan lebih cair (Santoso, 2020). Sama halnya dengan PPKS yang sudah menerima bantuan KUBE tetapi tidak dimanfaatkan dengan baik dan berujung berhenti, dapat menurunkan kepercayaan TKSK terhadap PPKS, dan hal tersebut juga berpengaruh pada kuat atau rendahnya modal sosial.

Seperti yang telah dinyatakan di awal, pemberdayaan sosial dalam hal ini dapat ditujukan juga kepada penyelenggara kesejahteraan sosial. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan informan berikut.

“Sesuai bidang penanganan masalah, Bidang Pemberdayaan Sosial adalah bidang yang bertugas memberikan pelayanan kepada PSKS (Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial) dimana TKSK merupakan salah satu PSKS yang diberdayakan SDMnya oleh Bidang Pemberdayaan Sosial, TKSK sebagai penerima manfaat, bukan pelaku pelayanan sosial kepada PPKS. Untuk meningkatkan kapasitas SDM PSKS terutama TKSK adalah tugas Bidang Pemberdayaan Sosial” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK Kecamatan Semarang Tengah, 18 Desember 2023).

Hal tersebut senada dengan pernyataan informan berikut.

“PPKS bisa dilakukan pemberdayaan oleh kami, dan kami juga mendapat pemberdayaan dari Kementerian Sosial supaya kinerja kami lebih maksimal. Saya dan PSM lain akan diberlakukan sertifikasi nanti buat peningkatkan kemampuan kita dalam melakukan pelayanan sosial dan mendampingi PPKS” (Wawancara dengan Bu Sriyatun, PSM Kelurahan Pandansari, 19 Desember).

Berdasarkan kedua pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas penyelenggara kesejahteraan sosial juga terus melakukan peningkatan kemampuan dan kapasitas agar dapat melakukan pelayanan sosial yang lebih efektif dan efisien. Selain pemberdayaan sosial yang bertujuan agar PPKS dapat mandiri, penyelenggara kesejahteraan sosial juga terus diperhatikan dalam melakukan pendampingannya.

B. Prosedur, Mekanisme, dan *Stakeholder* Pelayanan Sosial

1. Prosedur

Prosedur pelayanan sosial yang dilakukan TKSK merupakan alur dan tahapan dalam suatu proses yang TKSK lakukan sampai seorang PPKS mendapatkan bantuan. Adapun prosedurnya ialah sebagai berikut:

a. Pendataan

Tahap pendataan merupakan langkah awal dalam proses pelayanan sosial oleh TKSK. Dalam pendataan, beberapa langkah yang dapat dijelaskan antara lain:

1) Pemetaan kebutuhan

TKSK membuat pemetaan kebutuhan masyarakat untuk menentukan prioritas dan jenis pelayanan yang diperlukan.

2) Pengumpulan data

Pengumpulan data dimulai dari sektor paling kecil yaitu tingkat Rukun Tetangga (RT) mendaftarkan warga yang kurang mampu, lalu data diserahkan kepada Rukun Warga (RW), kemudian ke Kelurahan agar masyarakat yang sesuai dengan kriteria PPKS dapat terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

Dalam tahap ini, PSM berperan besar dalam pelaksanaannya karena wilayah cakupannya berada di Kelurahan. Daftar masyarakat yang mendaftarkan DTKS tersebut diurus oleh sekretaris dan Kepala Seksi (Kasi) Kesejahteraan Sosial (Kesos) Kelurahan masing-masing bersamaan dengan PSM yang membantu PPKS dalam

prosesnya. Setelah itu, PSM akan mengonfirmasikannya kepada TKSK.

b. Monitoring

Monitoring atau pemantauan dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan sosial yang telah direncanakan dan dilaksanakan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam tahap ini TKSK melakukan survei langsung ke lapangan, dari rumah ke rumah para PPKS yang terdaftar DTKS dengan bertujuan untuk pengecekan keaslian data berdasarkan pengajuan dan kenyataan di lapangan.

Setelah didapatkan hasil dari survei lapangan, TKSK akan menyusunnya berdasarkan kebutuhan yang diperlukan oleh PPKS dan dibuat juga skala prioritas berdasarkan urgensi PPKS untuk mendapatkan bantuan. Penyusunan ini TKSK lakukan bersama PSM agar data lebih akurat dan tepat sasaran. Data disusun sampai terverifikasi.

c. Verifikasi dan Validasi

Pada tahap ini TKSK menyerahkan hasil pendataan dan monitoring kepada Dinas Sosial Kota Semarang untuk dilakukan validasi agar usulan PPKS untuk menerima bantuan dapat diterima. Tahap selanjutnya merupakan hal yang diluar kendali TKSK karena sudah ranah dan tugas Dinas Sosial dan Pemerintah Daerah. Berdasarkan keterangan Pak Solikhin, setelah dari Dinas Sosial data tersebut diserahkan kepada Pemerintah Pusat dalam hal ini adalah Kementerian Sosial.

Kementerian Sosial memiliki wewenang untuk menentukan warga masyarakat mana dari daftar DTKS tersebut yang akan mendapatkan bantuan. Baik itu bantuan dari program BPNT, PKH, KUBE, dan lainnya itu disetujui pengusulannya oleh Kementerian Sosial. TKSK merupakan jembatan antara pemerintah dengan masyarakat di wilayah Kecamatan yang berperan memfasilitasi pengusulan bantuan agar lebih tepat sasaran. Setelah Kementerian

Sosial memutuskan akan ada data berupa daftar penerima bantuan yang selanjutnya menjadi tugas TKSK untuk memberikan pelayanan sosial berupa pendampingan kepada para PPKS tersebut.

d. Pendampingan

Tahap pendampingan merupakan proses bimbingan dan pembinaan yang dilakukan oleh TKSK kepada individu yang membutuhkan dan telah dinyatakan menerima bantuan sosial. TKSK memberikan penyuluhan, bimbingan, dan arahan kepada individu dalam menghadapi masalah sosial yang dihadapi. Melalui pendampingan ini TKSK melaksanakan perannya sebagai fasilitator untuk para PPKS terakit kebutuhannya, seperti bidang kesehatan akan dibantu rujukan rumah sakit, bidang pendidikan akan dibantu pengusulan PKH, dan bagi yang bermasalah dalam ekonomi diberikan saran dan masukan untuk memulai usaha atau melakukan pencarian sumber penghasilan.

2. Mekanisme

Mekanisme dalam pelayanan sosial yang dilakukan oleh TKSK tergantung pada jenis bantuan yang menjadi dampungannya. Mekanisme pelayanan sosial berisi cara kerja bantuan yang disalurkan dengan melibatkan TKSK dalam prosesnya. Dalam hal ini, TKSK Kecamatan Semarang Tengah menjadi pendamping dari program BPNT dan KJS.

Di dalamnya memiliki ketentuan bahwa masing-masing penerima bantuan tersebut tidak dapat memiliki keduanya. Penerima BPNT tidak dapat menerima KJS, begitu juga sebaliknya penerima KJS tidak menerima BPNT. Hal tersebut dikarenakan adanya KJS adalah program yang ditujukan bagi mereka yang belum mendapatkan bantuan sosial, khususnya bagi mereka penyandang disabilitas. Penerima bantuan ini juga tidak berlaku selamanya, karena terdapat proses pembaharuan data setiap tahun dari pendampingan dan tinjauan yang sudah dilakukan penyelenggara kesejahteraan sosial. Jika penerima bantuan sudah meninggal dan

dinyatakan mampu, maka bantuan akan dicabut dan diserahkan kepada yang lain menurut data prioritas yang ada.

Adapun mekanisme pelayanan sosial berdasarkan pendampingan yang dilakukan TKSK ialah sebagai berikut:

a. Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

Bantuan ini dahulunya adalah bantuan berupa pemberian sembako (beras dan kebutuhan pangan lain) kepada PPKS secara langsung setiap bulan. Namun sejak tahun 2023 BPNT berubah menjadi uang atau dana berjumlah Rp 200.000,00 perbulan yang dibagikan setiap dua atau tiga bulan sekali melalui Bank BNI. Bantuan berupa uang ini dirasakan oleh PPKS dapat memberi manfaat yang lebih maksimal. Sebagaimana yang dituturkan oleh para PPKS yang menjadi informan penelitian ini.

“Iya mbak, bantuan uang gini saya jadi bisa atur sendiri buat kebutuhannya apa aja. Kalo dulu pas masih sembako itu berarti buat kebutuhan makan tapi yang lain kayak listrik kan jadi belum tau dari mana uang buat bayarannya. Tapi bantuan apapun saya terbantu mbak meskipun masih kurang. Tapi seenggaknya sekarang saya sambilan jadi ART, jadi ada pemasukan lain” (Wawancara dengan Bu Adminah, PPKS Fakir Miskin, 21 Oktober 2023).

“Iya mbak, berterimakasih bisa dapet bantuan ini jadi bisa kasih uang buat anak saya dan bayar ini itu. Bantuan dana ini saya butuhkan buat ngebantu saya ngejait karena Alhamdulillah kalo makan sering dikasih keluarga sama kadang tetangga” (Wawancara dengan Bu Monica, PPKS Disabilitas Tuna Rungu, 21 Oktober 2023).

“Alhamdulillah bantuan uang gini bantu saya buka usaha jualan gorengan dan buat pengobatan anak ya karena emang anak saya yang berhak atas bantuan ini. Tapi saya berharap pengajuan PKH (Pendamping Keluarga Harapan) yang lagi diajuin bisa dapet juga” (Wawancara dengan Mba Mursinah, Ibu dari PPKS Anak Disabilitas *Cerebral Palsy*, 23 Oktober 2023).

Keputusan pemerintah untuk mengganti BPNT berbentuk uang memberikan manfaat yang lebih luas. Para PPKS dapat mengelola uang

tersebut untuk keperluan apa saja yang lebih mereka butuhkan. Hal tersebut memperlihatkan adanya kemauan mereka untuk keluar dari kekurangan yang dimiliki saat ini. Ada usaha yang gigih dilakukan dan mendapat dukungan berupa bantuan yang diberikan.

Adapun proses pencairan BPNT yang didampingi oleh TKSK ialah sebagai berikut:

1) Persiapan

Koordinasi di tingkat Kota dilakukan secara berjenjang dengan Kecamatan dan Kelurahan mulai dari pendanaan, pengecekan keberadaan KPM, edukasi dan sosialisasi, registrasi, pemantauan hingga penanganan pengaduan, penyerahan data penerima manfaat, dan persiapan E-warong

2) Edukasi dan Sosialisasi

Ini dilakukan oleh seluruh aspek yang terlibat dalam koordinasi BPNT baik penyalur maupun penerima. Disebarluaskan informasinya melalui surat undangan dan *WhatsApp*.

3) Registrasi dan/atau Pembukaan Rekening Penerima Kartu Kombo

a) Dilakukan di Bank penyalur yaitu Himpunan Bank Milik Negara (Bimbara) berdasarkan data pendaftar yang ada di DTKS

b) Pemberi Bantuan Sosial dan Bank penyalur berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah dan/atau instansi secara vertikal terkait untuk memastikan keberadaan penerima BPNT

c) Dalam hal penerima BPNT telah memiliki rekening untuk salah satu Program Bantuan Sosial, maka rekening tersebut harus digunakan untuk menerima Program Bantuan Sosial lainnya.

4) Penyaluran

Di wilayah naungan TKSK Kecamatan Semarang Tengah, para penerima bantuan disalurkan melalui Bank BNI bagi KPM yang memiliki rekening, dan melalui Kantor Pos bagi yang tidak

memiliki rekening. Apabila terdapat kendala dalam proses dan kepemilikan rekening, TKSK segera membantu menyelesaikan permasalahannya.

5) Pemanfaatan

- a) Pembelian bahan pangan oleh KPM di E-warong
- b) Sebagai bukti transaksi bantuan pangan

6) Perubahan kondisi KPM di tahun berjalan

- a) Pemegang akun elektronik Bantuan Pangan meninggal
- b) KPM pindah
- c) Berpisahnya Kepala Keluarga dengan Pasangan Kepala Keluarga.

b. Kartu Jawa Tengah (Jateng) Sejahtera (KJS)

Bantuan ini merupakan program dari Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah yang dimulai dari tahun 2017. Tujuannya yaitu untuk memaksimalkan usaha peningkatan ekonomi masyarakat yang kurang mampu yang belum mendapatkan bantuan. Bentuk bantuannya yaitu berupa uang berjumlah Rp 1.110.000,00 yang disalurkan per 3 bulan sekali. Adapun penerima KJS ini berdasarkan kriteria PPKS disabilitas, seperti disabilitas mental, disabilitas intelektual, dan penyandang disabilitas fisik yang terlantar. Berikut adalah proses pencairan KJS yang didampingi oleh TKSK:

1) Pencairan dilakukan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) atau disebut juga Pendamping KJS

- a) Pencairan KJS oleh TKSK/Pendamping dapat dilakukan secara individu maupun secara kolektif oleh TKSK/Pendamping.
- b) TKSK/Pendamping datang ke Bank Jateng.
- c) Kelengkapan Administrasi yang harus dibawa:
 - Kartu Bantuan Jaminan Sosial KJS
 - KTP/KK/Surat Keterangan Tidak Mempunyai Kartu Identitas bagi yang tidak memiliki KTP/KK Penerima KJS

- Fotocopy SK Pendamping
 - KTP Pendamping
 - Apabila bantuan dicairkan secara kolektif (lebih dari satu) maka dipersyaratkan untuk membawa Surat Tugas dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota sebagai pencair bantuan secara kolektif
- d) Pencair bantuan menunjukkan kelengkapan yang dipersyaratkan kepada petugas Bank
- e) Petugas Bank memeriksa kebenaran administrasi
- f) Petugas Bank memasukan data
- g) Bantuan Cair
- 2) Pencairan dilakukan apabila Kartu KJS hilang atau rusak atau belum tercetak
- a) Pencairan KJS dilakukan oleh TKSK/ Pendamping, yang dapat dilakukan secara individu maupun secara kolektif oleh TKSK/ Pendamping KJS
- b) TKSK/Pendamping KJS datang ke Bank Jateng
- c) Kelengkapan Administrari yang harus dibawa:
- KTP/KK/Surat keterangan tidak mempunyai kartu identitas bagi yang tidak memiliki KTP/KK Penerima KJS
 - Fotocopy SK Pendamping
 - KTP Pendamping
 - Apabila bantuan dicairkan secara kolektif (lebih dari satu) maka dipersyaratkan untuk membawa Surat Tugas dari Dinas Sosial Kabupaten/Kota sebagai pencair bantuan secara kolektif
- d) Pencair bantuan menginformasikan kepada Petugas Bank Nomor rekening Penerima KJS dan menunjukkan kelengkapan administrasi yang dipersyaratkan kepada petugas Bank
- e) Petugas Bank memeriksa kebenaran administrasi
- f) Petugas Bank memasukan data

g) Bantuan Cair

3. *Stakeholder*

Dalam memberikan pelayanan sosial kepada PPKS, TKSK melakukan memiliki *stakeholder* yang bertujuan untuk menciptakan sinergi agar bantuan sosial dan pendampingan dapat sinkron dan berjalan seirama untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut dilakukan dengan mengadakan integrasi dan kolaborasi antara TKSK dengan para *stakeholder*. Integrasi dan kolaborasi memiliki peran sentral dalam mendukung kelancaran pelayanan sosial yang disediakan oleh TKSK kepada PPKS. Dalam konteks ini, integrasi merujuk pada koordinasi yang baik antara berbagai unit dan entitas yang terlibat dalam menyediakan pelayanan sosial, sementara kolaborasi menyoroti kerjasama antara TKSK dengan berbagai pihak terkait. Keduanya menjadi faktor penting yang mendukung proses pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan individu atau kelompok yang memerlukan bantuan.

Integrasi dalam pelayanan sosial mengacu pada penggabungan berbagai aspek, seperti sumber daya, informasi, dan upaya dari berbagai lembaga dan instansi terkait. Dalam konteks TKSK, integrasi mencakup koordinasi yang erat antara berbagai level pemerintahan, lembaga swadaya masyarakat, kelompok masyarakat, serta sumber daya dan layanan lainnya yang tersedia. Dengan adanya integrasi yang kuat, TKSK dapat memastikan bahwa informasi tentang pelayanan yang tersedia, kebutuhan yang teridentifikasi, serta sumber daya yang diperlukan dapat disinkronkan secara efisien. Ini membantu mengurangi tumpang tindih dalam pelayanan, meningkatkan aksesibilitas terhadap pelayanan yang tepat, dan memastikan bahwa PPKS menerima bantuan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Integrasi dan kolaborasi dalam pelayanan sosial yang dilakukan dalam hal ini juga merupakan cerminan dari firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Ma'idah ayat 2 yang memerintahkan manusia untuk beriman dan

bertaqwa kepada Allah, salah satunya melalui bekerjasama saling tolong menolong dalam kebaikan. Tertuang dalam ayat berikut yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُلْجُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ
الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ
عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَآتُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). **Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya**”.*

Integrasi yang kuat antar berbagai unit pelayanan sosial, seperti Dinas Sosial, kantor desa, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta, memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa informasi dan sumber daya tersedia secara efisien. Integrasi ini mengurangi tumpang tindih pelayanan, memungkinkan identifikasi kebutuhan yang lebih akurat, dan penyaluran bantuan yang lebih tepat waktu kepada PPKS. Selain itu, kolaborasi yang erat antara TKSK dengan berbagai *stakeholder* juga memiliki dampak positif yang signifikan. Kolaborasi ini memfasilitasi akses terhadap sumber daya tambahan, seperti dana, pengetahuan lokal, dan keahlian khusus, yang mendukung terciptanya solusi yang lebih holistik dan berkelanjutan dalam menanggulangi masalah sosial yang dihadapi oleh PPKS (Suharto, 2005).

Integrasi yang baik antar unit pelayanan sosial dan kolaborasi dengan berbagai *stakeholder* memiliki peran vital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh TKSK kepada PPKS. Membangun integrasi yang kuat dan menjalankan kolaborasi yang efektif diharapkan dapat menjadi landasan utama dalam perumusan kebijakan dan strategi pelayanan sosial di tingkat lokal maupun nasional, guna memastikan bahwa pelayanan sosial dapat terjangkau oleh mereka yang membutuhkan secara lebih efisien dan efektif.

Menurut Putnam (1995) jaringan sosial memiliki peranan yang sangat penting dalam proses pembentukan modal sosial. Fokus utama dari konsep modal sosial tidak hanya terfokus pada individu, tetapi juga pada kelompok sebagai sarana yang memfasilitasi sosialisasi nilai-nilai yang terdapat di dalamnya. Dengan melalui jaringan tersebut, seseorang dapat saling berinteraksi, bertukar informasi, memberikan masukan, serta saling membantu dalam menyelesaikan berbagai permasalahan. Oleh karena itu, jaringan sosial dianggap sebagai sumber pengetahuan utama yang menjadi fondasi dalam pembentukan kepercayaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari TKSK Kecamatan Semarang Tengah, berikut adalah para *stakeholder* yang berintegrasi dan kolaborasi dengan TKSK dalam memberikan pelayanan sosial kepada para PPKS:

a. Pemerintah Provinsi dan Dinas Sosial Jawa Tengah

Pemerintah Provinsi dan Dinas Sosial Jawa Tengah selaku Pemerintah Daerah yang meluncurkan program Kartu Jawa Tengah Sejahtera (KJS) menjadi *stakeholder* pusat dari bantuan tersebut. Dalam hal ini TKSK berkoodinasi terkait segala teknis dan pelaksanaan dalam proses pelayanan sosial kepada PPKS yang mendapatkan bantuan KJS. Bersama Pemerintah Provinsi dan Dinas Sosial Jawa Tengah juga sering mengadakan rapat koordinasi bersama para TKSK se-Jawa Tengah. Contohnya, pada tang 24 Oktober 2023. Rapat koordinasi seperti ini

cenderung dilaksanakan fleksibel, karena masing-masing TKSK sering berkomunikasi dengan Dinas Sosial Jawa Tengah apabila mengalami gangguan mengenai bantuan KJS yang diterima PPKS.

b. Dinas Sosial Kota Semarang

Dinas Sosial Kota Semarang dapat dikatakan menjadi *stakeholder* yang paling intens dalam melakukan koordinasi dengan TKSK karena selain garis instruksi yang dekat antara Kota dan Kecamatan, TKSK juga memiliki acuan kerja dalam memberikan pelayanan sosial berdasarkan bidang yang ada di Dinas Sosial, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu jaminan sosial, perlindungan sosial, rehabilitasi sosial, dan pemberdayaan sosial. Seperti dalam pernyataan berikut:

“Jadwal koordinasi TKSK dengan Dinas Sosial manakala ada persoalan yang menyangkut penemuan masalah PPKS di lapangan, yang terjadi selama ini, sebulan bisa lebih dari 3 kali berkoordinasi dengan Dinas Sosial yang sesuai dengan bidang masing-masing persoalan. Contohnya, masalah PGOT di Rehabilitasi Sosial, masalah BPNT di Bidang Jamsos, masalah bencana alam di Bidang Perlindungan Sosial, masalah SDM dan Pengembangan kapasitas Pendamping Sosial di Bidang Pemberdayaan Sosial. Dilakukan fleksibel ketika mendapati persoalan dalam proses pelayanan sosial, TKSK langsung berkoordinasi dengan Dinas Sosial” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK Kecamatan Semarang Tengah, 18 Desember 2023).

c. Pemerintah Kota Semarang

Dalam hal ini, Pemerintah Kota Semarang sejalan dengan Dinas Sosial Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang lebih banyak berinteraksi dengan Dinas Sosial Kota Semarang dalam melakukan sinkronisasi penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Keterkaitan Pemerintah Kota Semarang dengan TKSK kini didasarkan pada inovasi yang diciptakan yaitu Ambulan Hebat. Inovasi program berupa bantuan disediakan ambulan bagi para PPKS yang genting untuk mendapatkan pertolongan. TKSK berperan sebagai pendamping PPKS yang

membutuhkan pertolongan, diantar ke Puskesmas atau rumah sakit rujukan, pengurusan administrasi, hingga selesai.

d. Dinas Pendidikan Kota Semarang

Bentuk kerja sama atau koordinasi yang dilakukan TKSK dengan Dinas Pendidikan adalah membantu anak orang tua atau keluarga kurang mampu atau miskin untuk mendapatkan bantuan biaya pendidikan melalui program Kartu Indonesia Pintar (KIP). Dalam prakteknya TKSK memfasilitasi pengurusan berkas ke sekolah yang dituju dan apabila terdapat masalah dari pihak sekolah terkait, TKSK berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Kota Semarang.

Selain itu, TKSK juga dapat membantu pendamping PKH dalam memfasilitasi para Keluarga Penerima Manfaat (KPM) untuk melakukan pengajuan agar mendapat bantuan biaya pendidikan kepada sekolah yang bersangkutan, dimulai dari pengurusan persyaratan, diantar ke sekolah yang bersangkutan, pengurusan berkas, sampai semua selesai menunggu keputusan.

e. Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit Terkait

Dinas Kesehatan Kota Semarang dan TKSK memiliki bentuk kerja sama atau koordinasi dalam membantu masyarakat umum terutama PPKS terkait Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang belum punya maupun yang sudah punya tetapi KIS-nya tidak dapat dipakai, TKSK memfasilitasi pengurusannya ke Dinas Kesehatan. Kemudian apabila ada PPKS terlantar yang sakit dan perlu penanganan rumah sakit itu akan TKSK dampingi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kariyadi. Dalam pengurusan tersebut juga berhubungan dengan Pemerintah Daerah karena mengakses Ambulan Hebat.

f. Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang

TKSK memiliki relasi dengan Dinas Koperasi dan UMKM berhubungan dengan kebutuhan modal dana atau uang bagi Pemerlu

Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang ingin membuka suatu usaha sejenis Usaha Kecil Menengah Mikro (UMKM). TKSK dapat memfasilitasinya dengan mengarahkan PPKS yang membutuhkan modal tersebut. Pak Solikhin menuturkan bahwa jika pengajuan modal tersebut disetujui, maka orang yang bersangkutan akan mendapatkan bantuan modal sebesar Rp 5.000.000,00. Hal tersebut tentu senantiasa digunakan dengan sebaik-baiknya oleh orang (PPKS) yang mengajukan. Bagi yang tidak termasuk PPKS tetapi terdaftar dalam DTKS dapat dipertimbangkan juga apabila ingin mengajukan peminjaman modal ini.

g. Dinas Ketahanan Pangan Kota Semarang

Bersama instansi ini TKSK dan PSM bertugas sebagai penyalur bantuan Cadangan Pangan Pemerintah (CPP).

“PSM dan TKSK juga masih menyalurkan beras, tetapi bukan lagi dari Kemensos karena kan BPNT udah jadi uang mbak. Tapi ada bantuan CPP yang disalurkan 2 kali dalam setahun” (Wawancara dengan Bu Sriyatun, PSM Kelurahan Pandansari, 1 November 2023).

Gambar 3 Bu Sriyatun PSM Kelurahan

Pandansari Ketika Pembagian CPP

16 Juni 2023



Sumber: Dokumentasi Miliki Informan

Bentuk kerja sama dengan Dinas Ketahanan Pangan ini TKSK hanya berperan sebagai penyalur dan tidak ada kaitannya dengan

pendampingan pelayanan sosial yang menjadi tugas pokok TKSK. Bantuan CPP pun ditujukan tidak hanya untuk PPKS.

h. Bank BNI dan Kantor Pos

Stakeholder ini berperan sebagai wadah penyaluran BPNT dari Kementerian Sosial yang bekerjasama dengan Bank BNI selaku Himpunan Bank Negara (Himbara). PPKS dihimbau untuk mempunyai rekening karena pemberian BPNT dikirim melalui transfer Bank langsung dari Kementerian Sosial. Sementara bagi PPKS yang berhalangan untuk memiliki rekening, dikirim melalui Kantor Pos yang berjejaring dengan TKSK Kecamatan Semarang Tengah, salah satunya seperti Kantor Pos Erlangga. Kementerian Sosial melalui TKSK akan memberikan surat undangan bagi PPKS yang akan mengambil BPNT mereka.

Ketika ada persoalan terkait rekening, TKSK melalui PSM karena lebih dekat jaraknya dengan PPKS, membantu menyelesaikan masalahnya. Berlaku juga untuk PPKS yang mengambil BPNT melalui Kantor Pos, akan didampingi TKSK dalam prosesnya.

“Karena basisnya kerja kita ngasih pelayanan sosial ya mbak, jadi kalo penerima layanan perlu apa-apa kita harus sebisa mungkin menolongnya. Tapi justru itu saya bergabung dengan ini. Pernah ada PPKS yang kehilangan rekening, saya bantu dia buat ngurus kehilangan ke Dinsos terus ke Bank, ke TKSK, pokoknya muter-muter supaya PPKS itu beres masalahnya. Alhamdulillah bisa selesai” (Wawancara dengan Bu Mia, PSM Kelurahan Bangunharjo, 23 Oktober 2023).

i. Kecamatan Semarang Tengah

Dalam hal ini ialah Kepala Kecamatan (Camat) dan Kepala Seksi (Kasi) Kesejahteraan Sosial (Kesos) dan Perekonomian Kecamatan Semarang Tengah yang berkoordinasi dengan TKSK terkait penyelenggaraan kesejahteraan sosial di wilayah Kecamatan. Tidak terhubung dalam memberikan pelayanan sosial, tetapi menjadi garis

koordinasi selaku pemangku jabatan di wilayah Kecamatan Semarang Tengah. Menurut pernyataan Pak Solikhin, Camat Kecamatan Semarang Tengah aktif mengikuti rapat koordinasi TKSK bersama para PSM. Di pemerintahan Camat yang sekarang memiliki inovasi bernama “Jum’at Koin” yang berupa *fundraising* atau kegiatan penggalangan dana yang mengarahkan pegawai Kecamatan atau siapapun yang ingin memberikan sumbangan berupa uang koin setiap Jum’at yang dimasukkan ke dalam kotak. Inovasi ini bertujuan untuk sebagai tabungan bilamana ada masyarakat Kecamatan Semarang Tengah yang perlu bantuan terkait hunian. Hal tersebut dimaksudkan untuk keluarga yang tertimpa bencana sosial di mana rumahnya mengalami kerusakan, maka uang yang terkumpul dari Jum’at Koin tersebut dapat digunakan.

j. PSM Masing-masing Kelurahan

TKSK bersama PSM merupakan kesatuan yang bergerak memberikan pelayanan sosial untuk PPKS karena memiliki instruksi yang sama yaitu dari Kementerian Sosial untuk melakukan penyelenggaraan kesejahteraan sosial selaku potensi dan sumber kesejahteraan sosial (PSKS) yang ada di Kecamatan Semarang Tengah. PSM mengkoordinasikan kegiatan yang ada di masing-masing Kelurahan kepada TKSK yang menaungi wilayah Kecamatan. Bersama koordinasi dengan PSM, pelayanan sosial yang dilakukan TKSK akan lebih efektif dan efisien mengingat jumlah TKSK per-Kecamatan hanya 1 orang.

PSM bergerak menjadi pendamping TKSK untuk memaksimalkan usaha-usaha dalam pendampingan terhadap PPKS. TKSK dan PSM rutin mengadakan pertemuan dalam rapat koordinasi setiap 1 bulan sekali yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Semarang Tengah. Hal tersebut dilakukan untuk memperkuat jaringan yang terbentuk. PSM ketika mendapatkan tugas untuk monitoring rumah ke rumah (*home visit*) atau apabila ada PPKS yang meminta bantuan PSM,

PSM akan segera menghubungi TKSK terkait keberlanjutan teknis pendampingannya.

*Gambar 4 Situasi Rapat Koordinasi Bulanan TKSK dan PSM
bersama Pak Camat
23 Oktober 2023*



Sumber: Dokumentasi Milik Informan

BAB V

DAMPAK PELAYANAN SOSIAL YANG DILAKUKAN OLEH TENAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL KECAMATAN (TKSK) SEMARANG TENGAH

A. Dampak Sosial

1. Kebutuhan Pokok Terfasilitasi

Dasar dari kondisi sejahtera masyarakat adalah terpenuhinya kebutuhan pokok sehari-hari (Fahrudin, 2012). Kondisi tersebut merupakan hal yang terus diupayakan dan dilaksanakan dalam pelayanan sosial yang dilakukan oleh TKSK. Mengingat salah satu tugasnya sebagai fasilitator yang menangani masalah sosial yang dihadapi para PPKS. Ketidakberdayaan mereka menjadi hal yang harus segera dituntaskan.

a. Pemenuhan Kebutuhan Sehari-hari

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, PPKS yang menjadi informan penelitian ini mengatakan bahwa keberadaan bantuan sosial yang diberikan itu sangat membantu mereka untuk melanjutkan kehidupan. Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) menjadi kekuatan untuk menjalani hidup karena mendapat kepastian akan biaya penunjang untuk bulan-bulan depan. Namun mereka juga memiliki kekhawatiran jika sewaktu-waktu mereka dicabut dari kategori penerima bantuan. Hal tersebut dinyatakan informan berikut.

“Bantuan yang dikasih buat saya cukup dan senang banget nerimanya karena saya dan anak jadi punya kepastian buat bulan depan makan apa atau bayar listrik dan air di rumah” (Wawancara dengan Bu Monica, PPKS Disabilitas Tuna Rungu, 21 Oktober 2023)

“Iya mbak, saya terbantu dari bantuan yang dikasih meskipun yah masih kurang. Tapi kalo ngeluh juga agak gimana gitu ya, jadi ya saya bersyukur aja dapet sedikasinya pemerintah. Tapi ya gitu takutnya bantuan saya tiba-tiba gak dikasih lagi soalnya saya udah kerja, tapi kan kerjanya juga ART dan udah gak ada suami. Jadi daripada saya ngeluhin mending saya syukuri apa

yang dikasih aja udah Alhamdulillah” (Wawancara dengan Bu Adminah, PPKS Fakir Miskin, 21 Oktober 2023).

Pernyataan tersebut selaras dengan penuturan Pak Solikhin selaku Ketua TKSK Semarang Tengah bahwa adanya program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) yang berubah menjadi berupa dana atau uang, itu lebih bisa digunakan dengan sebaik mungkin untuk kebutuhan pokok para PPKS. Di mana pada saat bantuan tersebut masih berupa sembako, beberapa penerima bantuan itu ada yang menjualnya agar menjadi uang dan digunakan untuk berbagai keperluan lain. Mengingat kebutuhan mereka bukan hanya untuk pangan. Terkait hal ini, menjadi relevan dengan konsep kepercayaan (*trust*) menurut Putnam. Hal ini dikarenakan para PPKS percaya bahwa TKSK akan selalu mengupayakan mereka mendapatkan bantuan sebagaimana mestinya karena mereka membutuhkan bantuan itu.

b. Pemenuhan Akses Kesehatan

Pelayanan sosial TKSK juga memfasilitasi kebutuhan pokok dalam akses kesehatan seperti pengurusan Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan terutama pada pengurusan program Kartu Jawa Tengah Sejahtera (KJS) bagi PPKS. Kemudian memberikan informasi terkait layanan kesehatan yang tersedia, termasuk program kesehatan masyarakat, vaksinasi, dan layanan kesehatan gratis atau subsidi yang dapat membantu masyarakat yang tidak mampu mendapatkan akses layanan kesehatan yang diperlukan. Seperti pada PPKS dengan kategori disabilitas, disediakan alat yang dapat membantu kebutuhan mereka. Contohnya ada kursi roda, tongkat kruk, dan alat bantu dengar.

Bantuan tersebut gratis tetapi memang disesuaikan dengan ketersediaan fasilitas dan kemauan para PPKS. Salah satu informan penelitian, yaitu Mba Monica selaku PPKS kategori disabilitas (tuna rungu) menolak untuk diberikan bantuan alat dengar karena menurutnya akan lebih merepotkan banyak pihak. Jika sudah demikian, fasilitator

baik TKSK maupun PSM dan lainnya tidak bisa untuk memaksakan kehendak yang dipilihnya. Berbeda dengan Bu Nooriyanah PPKS kategori disabilitas (tuna daksa) yang menerima bantuan kursi roda, beliau terbantu atas fasilitas yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa PPKS diberikan kebebasan memilih dan merefleksikan kebutuhan dirinya sendiri serta tidak adanya tekanan dari para fasilitator. Hal ini dapat memperdalam rasa saling percaya satu sama lain ketika berjalan sesuai dengan nilai yang berlaku.

c. Pemenuhan Akses Pendidikan

Pelayanan sosial juga dapat memfasilitasi kebutuhan pokok dalam mengakses pendidikan melalui program pendampingan dan bantuan pendidikan, TKSK membantu anak-anak dari keluarga kurang mampu yang dalam hal ini adalah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) untuk tetap bersekolah dengan menyediakan perlengkapan sekolah, bantuan biaya pendidikan, atau mengarahkan mereka pada program-program beasiswa atau bantuan pendidikan. Hal tersebut dilakukan oleh Program Keluarga Harapan (PKH) tetapi tetap mendapatkan pendampingan dari TKSK. Seperti Mba Mursinah selaku penerima BPNT karena anaknya merupakan PPKS, yang sedang mengajukan untuk mendapatkan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) bagi pendidikan anaknya yang lain. Menurutnya BPNT hanya untuk memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari saja, sedangkan untuk pendidikan anaknya belum bisa terpenuhi. Maka dari itu, TKSK bersama dengan PSM sedang mengusahakan Program Keluarga Harapan (PKH) untuk beliau agar terciptanya keadilan sosial mengenai hak pendidikan bagi setiap individu di dalam masyarakat. Hal ini sangat berhubungan erat dengan jaringan sosial antara TKSK dan pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) ketika menjadi kerjasama untuk Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang memerlukan bantuan. Hubungan sosial yang terjalin di dalamnya dapat berjalan lancar ketika

dikomunikasikan dengan baik. Di mulai dari masyarakat yang memberi tahu tentang keperluan yang dibutuhkan, dan baik TKSK maupun pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) juga memberikan informasi yang jelas ketika pengurusan pengajuan bantuan yang diinginkan dengan yang bersangkutan. Dengan demikian jaringan sosial sebagai salah satu aspek modal sosial ini akan semakin kuat dan berjalan dengan baik.

d. Bantuan Tempat Tinggal

Salah satu kebutuhan pokok yang penting namun jarang terlihat di permukaan adalah akses kebutuhan tempat tinggal. Dalam hal ini TKSK beserta para *stakeholder* berbasis pemerintahan seperti Dinas Sosial, dapat membantu keluarga yang membutuhkan tempat tinggal dengan mengarahkan mereka pada program-program perumahan yang terjangkau atau bantuan perumahan dari pemerintah. Program ini berfokus pada Pengemis, Gelandangan, dan Orang Terlantar (PGOT) serta Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang tidak mempunyai keluarga akan dikirim ke panti rehabilitasi sosial sebagai pemenuhan kebutuhan tempat tinggal mereka.

Berkaitan dengan jaringan sosial sebagai pengikat dari modal sosial yang dilakukan, TKSK Semarang Tengah juga melakukan kolaborasi dengan pemerintah di Kecamatan. Berbeda dengan wilayah lain, Kecamatan Semarang Tengah memiliki program “Jum’at Koin” yang bertujuan untuk membantu Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang terkendala dengan renovasi atau pembangunan rumah tempat tinggal. Program ini bukanlah dari TKSK tetapi murni inisiatif dan inovasi Camat Kecamatan Semarang Tengah periode ini. Meskipun begitu, sasaran dari program ini memang diperuntukkan PPKS. Selama dalam periode beliau sudah ada satu keluarga yang dibantu oleh program tersebut.

“Di Mateng (Semarang Tengah) ini unik mbak camat barunya punya inovasi Jum’at Koin. Itu kayak disediakan kotak buat pegawai kecamatan diarahin dan siapapun yang datang dan mau isi kotaknya pake uang koin, nanti hasilnya digunakan buat membantu membangun rumah warga kurang mampu di sini. Udah ada satu keluarga yang kebantu Alhamdulillah. Meskipun itu inovasinya pak camat, tapi tetep beliau bekerjasama dengan saya bantu buat pendampingan ke keluarga yang bersangkutan dan sebelum itu juga mendata PPKS dibikin prioritas, siapa aja kiranya yang mendesak perlu dibantu buat tempat tinggalnya” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK, 24 Oktober 2023).

2. Mengembangkan Nilai Kemanusiaan dan Sikap Gotong Royong

Masyarakat

Manusia sebagai makhluk sosial akan hidup selalu berdampingan dengan manusia lain dan membutuhkan manusia lain dalam kehidupannya. Ungkapan tersebut menjadi dasar pembentuk suatu masyarakat. Sekumpulan individu berkumpul dan terikat atas dasar kebutuhan sosialnya sebagai manusia. Hal ini dapat menjadi pembentuk tumbuhnya rasa saling peduli satu sama lain dan menghasilkan nilai-nilai yang dianut bersama, seperti nilai sosial dalam kemanusiaan dan solidaritas yang dapat membentuk sikap gotong royong.

Penelitian ini menemukan data bahwa dari pelayanan sosial yang diberikan oleh TKSK memberikan dampak pada hubungan sosial di masyarakat Kecamatan Semarang Tengah semakin kuat dan solidaritasnya semakin meningkat. Hal ini didasarkan pada observasi yang dilakukan di lapangan menunjukkan bahwa antar individu terjalin kehidupan sosial yang rukun dan tertib. Tidak jarang di Kecamatan Semarang Tengah mengadakan kegiatan yang membangun keakraban dan kekeluargaan. Contohnya sering diadakan kegiatan donar darah, kerja bakti membersihkan lingkungan, senam bersama, dan mengadakan kegiatan lain yang berifat bantuan seperti pengobatan katarak.

Berdasarkan fungsinya sebagai penyelenggara kesejahteraan sosial di tingkat Kecamatan, TKSK menjadi perekat masyarakat di wilayah

cakupan masing-masing. Ikatan sosial yang sudah terbentuk dapat terus dikembangkan melalui nilai-nilai sosial yang berlaku dengan rasa saling percaya. Hal ini menjadi pondasi dan pilar modal sosial yang kuat. Kepercayaan memainkan peran yang sangat penting dalam modal sosial karena mampu mendorong individu untuk bertindak demi kebaikan orang lain, terutama ketika keyakinan mereka akan manfaat dari tindakan tersebut sangat kuat. Tak hanya itu, kepercayaan juga memiliki kemampuan untuk memotivasi individu untuk mengikuti petunjuk atau arahan orang lain, karena dianggap sebagai bentuk nyata dari tingkat kepercayaan yang ada di antara mereka. Di lain sisi, TKSK melalui pelayanan sosial yang diselenggarakannya, berperan dalam menyebarkan pemahaman yang baik di tengah-tengah masyarakat. Namun, penting untuk dicatat bahwa kepercayaan bukanlah sesuatu yang muncul dengan cepat, melainkan merupakan hasil dari pengalaman jangka panjang, baik yang terjadi secara alami maupun yang diciptakan secara sengaja. Meskipun kepercayaan bisa dikembangkan dan diwariskan, namun perlunya dijaga dengan baik karena sifatnya yang tidak bersifat mutlak.

Oleh karena itu, melalui berbagai program dan kegiatan yang ada dapat meningkatkan kemanusiaan dan kesadaran. TKSK membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membantu sesama. Pelayanan yang diberikan kepada kelompok-kelompok rentan atau yang membutuhkan bantuan memperkuat kesadaran akan kemanusiaan dan empati dari orang lain terhadap mereka. TKSK juga mempromosikan kolaborasi antara berbagai pihak dalam masyarakat, termasuk lembaga pemerintah, swasta, dan komunitas lokal. Hal ini membantu menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif dan kolaborasi dalam menyelesaikan masalah sosial yang dihadapi masyarakat.

Selain itu terbentuk juga jaringan sosial yang kuat melalui interaksi yang terjadi dalam kegiatan sosial, TKSK membantu membangun jaringan sosial yang kuat antarwarga. Hal ini memperkuat rasa kebersamaan, saling

percaya, dan keterlibatan aktif dalam memperbaiki kondisi sosial di lingkungan mereka. Melalui berbagai kegiatan dan pelayanan sosial yang dilakukan oleh TKSK, masyarakat dibimbing untuk menginternalisasi nilai-nilai kemanusiaan dan gotong royong. Hal ini tidak hanya membantu individu untuk lebih peduli terhadap sesama, tetapi juga memperkuat kohesi sosial di tingkat komunitas, membentuk fondasi yang kuat untuk membangun masyarakat yang lebih berdaya dan berkelanjutan. Dari peran TKSK tersebut menghasilkan stimulus bagi masyarakat yang sudah mampu untuk ikut serta membantu menyebarkan nilai kemanusiaan yang diinternalisasikan.

Hal tersebut berdasarkan data yang menunjukkan bahwa beberapa warga di Kecamatan Semarang Tengah, baik perindividu maupun kelompok, sering kali memberi bantuan kepada para PPKS.

“Warga di sini pada baik-baik mbak, ada yang pernah bikin kelompok gitu ngasih makanan gratis yang tujuannya buat membantu PPKS apalagi mereka yang kekurangan banget. Itu murni inisiatif warga yang bersangkutan. Sebelumnya mereka sempet tanya-tanya izin kasih makanan dan minta bantuannya juga buat penyalurannya. Saya mengira kalau mereka juga ikutan punya rasa gotong royong untuk membantu orang lain dan saya percaya ini karena nilai kemanusiaan dan kekeluargaan yang terus ditanamkan di Kecamatan Semarang Tengah supaya sama-sama mensejahterakan mereka yang kurang mampu” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK, 24 Oktober 2023).

Senada dengan pernyataan tersebut, Mba Nana selaku PSM Kelurahan Kranggan juga menuturkan bahwa kebutuhan pangan seperti makanan pokok sehari-hari Mba Monica dan beberapa PPKS lain yang tidak menjadi informan dalam penelitian, sering dibantu oleh keluarga dan tetangga sekitar. Tetangga silih berganti memberi bantuan berupa makanan untuk sehari-hari. Berikut keterangannya.

“Alhamdulillah tiap hari ada yang ngasih saya makanan buat saya dan anak, kadang dari keluarga dan dari tetangga. Jadi uang yang dikasih pemerintah bisa saya pake buat listrik dan air” (Wawancara dengan Bu Monica, PPKS Disabilitas Tuna Rungu, 21 Oktober 2023).

Hal ini menjadi harapan TKSK sebagai dampak yang juga terus ditingkatkan. Masyarakat yang saling membantu satu sama lain dapat menciptakan solidaritas dan modal sosial yang tinggi untuk mencapai kesejahteraan. Rasa saling percaya dan jaringan sosial yang kuat serta partisipasi aktif segenap masyarakat membuat nilai-nilai sosial akan semakin berkembang.

Sebagaimana dalam hadits yang diriwayatkan oleh Ath-Thabrani, Al-Mu'jam Al-Ausath, dari Jabir bin Abdullah r.a yang dishahihkan Muhammad Nashiruddin Al-Albani dalam kitab As-Silsilah Ash-Shahihah memuat sabda Rasulullah SAW:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya:

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”.

Hadits di atas menerangkan bahwa menjadi pribadi yang bermanfaat adalah salah satu karakter yang harus dimiliki oleh seorang muslim. Seorang muslim lebih diperintahkan untuk memberikan manfaat bagi orang lain, bukan hanya mencari manfaat dari orang atau memanfaatkan orang lain. Ini adalah bagian dari implementasi konsep Islam yang penuh cinta, yaitu memberi. Selain itu, manfaat kita memberikan/manfaatkan kepada orang lain, semuanya akan kembali untuk kebaikan diri kita sendiri. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Isra ayat 7 yang berbunyi:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءَ وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا
الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيَبُذَرُوا مَا عَلَوْا تَنْبِيرًا

Artinya:

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam

mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai”.

Ayat tersebut mengingatkan dan memotivasi manusia untuk selalu berbuat baik kepada sesama karena kebaikan yang kita berikan akan membuahkan kebaikan pada diri kita sendiri. Melalui pelayanan sosial yang diberikan kepada PPKS, TKSK juga sekaligus memberikan contoh kepada masyarakat. Sikap gotong royong yang pernah ada di masyarakat Kecamatan Semarang Tengah dapat menjadi dorongan bagi orang lain agar tergerak untuk menumbuhkan solidaritasnya mengulurkan bantuan kepada mereka yang membutuhkan, seperti PPKS. Dengan demikian, modal sosial yang ada dapat terus menjadi kuat dan segera mencapai tujuan bersama (sejahtera). Karena Putnam (1995) juga menegaskan bahwa modal sosial perlu partisipasi masyarakat untuk membentuk usaha-usaha kolektif demi tujuan bersama.

B. Dampak Ekonomi

1. Pemberdayaan PPKS Fakir Miskin

Berdasarkan data dari hasil penelitian telah dilakukan dapat diketahui bahwa hasil pemberdayaan PPKS fakir miskin yang didampingi oleh TKSK di Kecamatan Semarang Tengah memfasilitasi program Kelompok Usaha Bersama (KUBE). Hal ini memberikan dampak ekonomi bahwa dengan adanya program tersebut ekonomi masyarakat miskin di Kecamatan Semarang Tengah dapat terbantu dengan adanya Kelompok Usaha Bersama (KUBE) dapat mengalami peningkatan ekonomi dari menjalankan usaha yang telah di jalannya.

Begitu juga telah memberikan manfaat secara ekonomi untuk PPKS fakir miskin pada pemberdayaan program Kelompok Usaha Bersama (KUBE) yang ada di Kecamatan Semarang Tengah. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh bapak Sholikin dengan adanya program KUBE masyarakat miskin yang telah mengikuti program tersebut mengalami peningkatan ekonomi, jadi perekonomian mereka dapat terbantu.

“Dampak ekonominya dari pemberdayaan fakir miskin lewat KUBE itu bisa meningkatkan perekonomian keluarga untuk menambah kebutuhan-kebutuhan yang belum tercover, walaupun itu istilahnya tidak seberapa tapi itu bisa membantu untuk ekonomi keluarga untuk masyarakat miskin.” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK Kecamatan Semarang Tengah, 18 Desember 2023).

Peneliti melakukan observasi di lapangan yang menunjukkan hasil secara ekonomi dan kemajuan dalam menjalankan usaha juga telah dirasakan oleh anggota KUBE yaitu Ibu Erna selaku Ketua KUBE II Kelurahan Brumbungan, menyatakan bahwa dalam menjalankan usaha penjualan tabung gas LPG 3 kg dapat memutar hasil untuk usahanya agar dapat berkelanjutan dari keuntungan yang didapatkan dari penjualan tersebut. Hasilnya yaitu sebagian untuk khas kelompok dan sisanya untuk dibagikan kepada anggota kelompok.

“Kalau KUBE ya semakin maju, walaupun hasil akhir kan bisa dilihat setelah tiga tahun, tapi kelompok saya belum sampai tiga tahun sudah terlihat ada hasil. Dari hasil penjualan tadi diputar terus tapi juga ada keuntungan dari hasil penjualan tersebut kan di ambil 20% dibuat kas yang 80% dibagi ke anggotanya. Itu dibaginya tergantung kelompoknya, mau dibagikan satu bulan satu kali ya tidak apa-apa, satu tahun satu kali juga tidak apa-apa, kalau di sini satu tahun satu kali. Alhamdulillah ada banget manfaat ekonominya dari ikutan ini. Kalau yang dari penjualan tabung gas satu tahun sekali, kan lumayan mbak setiap bulan ada pemasukan dan itu pasti, kan juga banyak ibu-ibu yang tidak kerja, jadi sangat bermanfaat dari hasil tadi bisa kita gunakan untuk kebutuhan kita sehari-hari.” (Penuturan Ibu Erna, Ketua KUBE II Kelurahan Brumbungan, pada saat observasi di lapangan, 18 Desember 2023).

2. Meningkatnya Inisiatif untuk Memperoleh Kestabilan Perekonomian

Salah satu bentuk pelayanan sosial yang dilakukan oleh TKSK adalah pemberdayaan sosial. Dilakukan melalui peningkatan kemauan dan kemampuan, penggalan potensi dan sumber daya, penggalan nilai-nilai dasar, pemberian akses, dan pemberian bantuan usaha (Habibullah, 2020). Itu semua dilakukan dengan cara pendampingan yang didapatkan hasil membawa dampak berupa keinginan kuat para PPKS untuk keluar dari kekurangan dan dapat menjadi berdaya secara mandiri.

Dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan perekonomian PPKS yang berkategori fakir miskin. Kategori ini pun adalah jumlah terbanyak dibandingkan dengan kategori lain. Dengan demikian banyak dilakukan pemberdayaan bagi mereka karena dari TKSK dan PSM sendiri menaruh harapan besar mereka dapat mengerahkan seluruh kemampuannya agar dapat keluar dari zona ketidakberdayaan. Karena tak dapat dipungkiri, dampak dari pelayanan sosial dalam hal ini tidak akan dirasakan dalam waktu dekat bila pihak yang terlibat tidak bersungguh-sungguh menaati regulasi dan ketentuan yang berlaku. Maka dari itu, harapan dan tujuan yang kini terus diupayakan adalah meratanya kehidupan yang layak dan para PPKS dapat berdaya mandiri.

Keadaan berdaya secara mandiri tersebut dapat terwujud dengan cara kerjasama yang kuat antara TKSK beserta *stakeholder* dan PPKS beserta segenap masyarakat. Contohnya adalah ketika bantuan disalurkan kepada mereka yang membutuhkan segera diambil dan memahami apa yang ada pada motivasi yang diberikan oleh TKSK. Paling penting dan utama adalah niat mereka untuk keluar dari ketidakmampuan yang dilanda saat ini. Tidak sedikit dari para PPKS yang mengakui menikmati hasil bantuan dan enggan untuk bekerja, hanya pasrah pada keadaan yang membentuk dan dibentuknya. Hal tersebut menjadi perhatian dan hambatan bagi TKSK.

“Perubahan akan terlihat dalam jangka waktu tertentu. Karena bantuan yang diberikan hanyalah membantu sekian persen kebutuhan keluarga, dan pendamping akan melihat perkembangan biasanya 5 tahun terakhir yang bersangkutan dapat bantuan sosial. Selama waktu itu, pendamping akan tidak bosan-bosannya memberi edukasi kepada penerima bansos, kalau bansos itu sendiri tidak tetap sifatnya dan hanya stimulan waktu, yang pasti bekerja dan berusaha mandiri itulah kewajiban yang harus dikerjakan, agar kebutuhan sehari-hari tercukupi. Soalnya ada beberapa PPKS yang jadi pasrah dengan hanya terima bantuan dan tidak ingin berusaha lebih demi kehidupannya. Mereka itu yang terus-terusan kami kasih motivasi dan pendampingan” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK, 24 Oktober 2023).

Tidak sedikit juga dari para PPKS yang menerima pendampingan membuat tergugahnya semangat dan motivasi mereka untuk mencari jalan keluar dari kondisi yang dialami saat ini. Kesadaran dan tekad sangat mempengaruhi sikap yang diambil untuk menjalaninya. Tentu hal ini juga menjadi salah satu tugas TKSK untuk melakukan sinkronisasi. Kepada para PPKS, TKSK dan PSM memberikan pelatihan keterampilan dan bimbingan dalam memulai usaha kecil atau bisnis, membantu masyarakat untuk menjadi mandiri secara ekonomi. Dengan demikian, mereka dapat mengambil langkah konkret untuk meningkatkan pendapatan dan mengelola keuangan mereka sendiri.

“Di sini udah banyak mbak, PPKS banyak yang berkurang dari taun-taun sebelumnya. Mereka yang masih mampu untuk bergerak banyak yang buka usaha, jualan kecil-kecilan gitu dari uang BPNT yang diberikan. Dari pendampingan kami kayak ngasih motivasi dan saran yang membangun, dikasih ide berbisnis atau pemanfaatan lain dari bantuan yang dikasih, mungkin karena itu hati mereka juga merasa gak enak ya kalau nerima bantuan terus terusan tapi gak ada usahanya. Jadinya mereka paham arahan yang PSM dan TKSK berikan, jadi pada mulai usaha atau cari kerja lain buat pemasukan mereka. Kita bersama-sama sering rapat gitu buat ningkatin strategi supaya PPKS itu ya bisa berdaya. Meskipun Pak Kin (TKSK) kerja bareng kita tapi Pak Kin juga yang sering ngasih pendampingan, saran-saran, masukan, dan dorongan semangat buat kita (PSM) tentang gimana-gimananya yang menyangkut PPKS. Kalo ada apa-apa dan PSM terkendala gitu, kita langsung hubungi TKSK” (Wawancara dengan Bu Sriyatun, PSM Kelurahan Pandansari, 1 November 2023).

Pernyataan tersebut selaras dan didukung oleh realita bahwa beberapa PPKS yang menjadi informan dalam penelitian ini memiliki kegiatan produktif untuk memenuhi kebutuhan agar mendapatkan kestabilan ekonomi. Seperti Mba Mursinah yang membuka usaha jualan gorengan, Mba Monica yang membuka usaha jahit, dan Bu Adminah yang bekerja menjadi Asisten Rumah Tangga (ART). Hal ini mereka lakukan karena mereka memiliki kesadaran bahwa bantuan yang diberikan harus dimanfaatkan sebaik mungkin, dilakukan perputaran uang agar uang bantuan tersebut tidak hanya habis begitu saja tetapi dapat menghasilkan

uang yang lain. Sehingga penghasilan tersebut dapat mereka gunakan untuk kebutuhan yang lain dengan manajemen uang yang dimiliki menjadi tabungan dan anggaran hal-hal yang tidak terduga.

“Uang bantuan yang dikasih saya manfaatin buat usaha jualan gorengan. Meskipun hasilnya sedikit tapi seenggaknya ada pemasukan lain buat saya dan anak-anak karena kan kehidupan mereka masih panjang, saya jadi orangtua harus tanggung jawab. Ini juga berkat saran dari Bu Mia (PSM Kelurahan Bangunharjo) sama Pak Kin (TKSK) yang bantu saya terus biar semangat dan mereka juga kasih ide buat saya dan bantu nyebarin info kalo saya jualan. Jadi kan Alhamdulillah banget orang-orang pada tau dan beli dagangan saya” (Wawancara dengan Mba Mursinah, Ibu dari PPKS Anak Disabilitas *Cerebral Palsy*, 23 Oktober 2023).

“Saya buka usaha jahit sendiri di rumah, kebetulan emang mesinnya udah ada dari lama, dan saya sadar diri juga karena keterbatasan saya mending kerja di rumah aja. Saya pake uang hasilnya buat tabungan dan kebutuhan lain buat hidup bareng anak saya, apalagi dia udah sekolah kan” (Wawancara dengan Bu Monica, PPKS Disabilitas Tuna Rungu, 21 Oktober 2023).

“Sekarang saya udah kerja jadi ART perminggu 3 hari mbak, meskipun sebagian gajinya kepake buat ongkos di jalan tapi gapapa. Saya jadi punya pemasukan lain, lumayan buat nambah-nambah jadi tabungan. Karena saya sadar juga kalo nerima bantuan aja gak menjamin banget kehidupan saya dan anak di masa yang akan datang akan tetep terjamin” (Wawancara dengan Bu Adminah, PPKS Fakir Miskin, 21 Oktober 2023).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa TKSK bersama *stakeholder* seperti PSM membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manajemen keuangan yang sehat, termasuk pentingnya menabung, mengelola hutang, dan merencanakan anggaran. Hal ini mendorong kesadaran akan pentingnya kestabilan finansial dalam kehidupan sehari-hari. Melalui pendampingan dan bimbingan, TKSK bersama *stakeholder* membantu individu atau keluarga untuk merencanakan masa depan keuangan mereka dengan cara membuat perencanaan keuangan yang lebih baik. Dengan demikian, melalui berbagai layanan dan bantuan yang diberikan oleh TKSK, masyarakat dapat mendapatkan pengetahuan, keterampilan, serta akses terhadap sumber daya perekonomian yang

mendukung mereka dalam meningkatkan stabilitas finansial dan mengambil langkah-langkah menuju keberlanjutan ekonomi yang lebih baik.

Meningkatkannya inisiatif PPKS untuk memperoleh kestabilan perekonomian ini akan membuat rasa percaya atau kepercayaan satu sama lain antara TKSK dan PPKS dapat berkembang. Hal ini merupakan salah satu bentuk resiprositas atau timbal balik yang dilakukan PPKS terhadap pelayanan sosial yang dilakukan TKSK. Pengembangan kepercayaan ini akan semakin memperkuat hubungan sosial antara TKSK dan PPKS, yang dapat berpengaruh kepada penguatan jaringan TKSK juga. Sesuai dengan apa yang dikatakan Putnam (2000) dalam buku *Bowling Alone*, semakin tinggi kepercayaan satu sama lain akan memperkuat jaringan yang mengikat modal sosial semakin meningkat, dan begitu sebaliknya, kepercayaan yang merosot dapat melonggarkan jaringan yang dapat melemahkan modal sosial yang ada.

3. Memaksimalkan Pemanfaatan Program Pengembangan Usaha

Pelayanan sosial yang dilakukan oleh TKSK dapat berupa pemberdayaan ekonomi. Kementerian Sosial selaku pembuat kebijakan sosial menciptakan program yang ditujukan untuk mengembangkan masyarakat khususnya PPKS agar dapat memenuhi kebutuhan dasarnya secara mandiri. Dalam hal ini TKSK Semarang Tengah memberikannya melalui program Kelompok Usaha Bersama (KUBE). Di mana program tersebut bertujuan sebagai alternatif pemulihan perekonomian masyarakat yang kurang mampu. Program ini ditujukan kepada keluarga fakir miskin yang tercatat tergabung Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang berkeinginan memulai usaha dengan syarat berkelompok. Sudah ada beberapa kelompok yang berhasil mendapatkan bantuan dari program ini, tetapi kebanyakan dari mereka tidak berkelanjutan. Hal ini menjadi keluhan dan tantangan bagi TKSK sebagaimana pernyataan berikut.

“Adanya program KUBE ini sebenarnya bagus buat mereka yang mau segera mandiri dari pemberdayaan yang dikasih. Tapi ya

namanya juga usaha berkelompok gini pasti ada aja yang tiba-tiba mau mundur udahan dari usahanya. Jadi gagal dan gak lanjut lagi usahanya. Bantuan dana, sosialisasi, bimbingan, pendampingan, dan semua yang udah dikasih jadi berhenti gitu aja. Padahal kan sayang banget ini tuh peluang besar. Tapi ya memang PR dan tantangannya juga besar diliat dari cara mereka mengelolanya. Hal ini bikin ragu juga kalau ada yang mau mengajukan program ini, takutnya berehenti di tengah jalan seperti yang sudah-sudah. Jadi kalo ada yang ngajuin ini, terus diyakinin apa bener dan sanggup bikin usaha dengan dana pembagian perkelompok gini, dan lain-lain. Biar bantuannya tuh bener tersalurkan dengan baik dan bijak, jadi gak sia-sia” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK, 24 Oktober 2023).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat dilihat bahwa adanya program KUBE dapat menjadi sumber yang mendorong PPKS agar dapat mendapatkan penghasilan, meningkatkan keterampilan, dan mengembangkan suatu usaha. Namun dikarenakan terdapat pengalaman kelompok KUBE yang memiliki anggota berhenti dari usahanya, hal tersebut menjadikan TKSK lebih kritis untuk mendampingi PPKS yang mengajukan program KUBE. Di samping itu, TKSK terus meyakinkan dan memotivasi para PPKS khususnya fakir miskin yang masih dapat bergerak untuk berusaha agar terus dapat meningkatkan kualitas hidupnya.

Pernyataan tersebut dapat berpengaruh kepada modal sosial yang dilakukan yaitu berkaitan dengan aspek kepercayaan (*trust*). Kepercayaan yang seharusnya menjadi pondasi untuk mengikat aspek modal sosial lain, dalam kondisi ini dapat menjadi kelemahan. Ketika terdapat keraguan di dalam modal sosial yang dilakukan satu sama lain, dapat membuat modal sosial itu melemah seperti konsep *Bowling Alone* yang diterangkan Putnam. Tetapi hal tersebut menjadi tantangan yang senantiasa TKSK Semarang Tengah lalui dan terus menanam rasa saling percaya satu sama lain. Kepercayaan merupakan sikap siap menghadapi tantangan dalam hubungan interpersonal karena keyakinan bahwa individu lain akan bertindak sesuai dengan kebaikan umum dan akan menunjukkan konsistensi dalam perilaku

mereka. Esensinya, orang lain tidak akan melakukan hal-hal yang menghambat atau mengganggu individu tersebut (Putnam, 1995).

Berdasarkan data dari observasi dan wawancara kepada informan utama yaitu Pak Solikhin TKSK Kecamatan Semarang Tengah, peneliti telah mereduksi data dan melakukan penarikan kesimpulan terkait penjelasan lebih mengenai pemanfaatan program pengembangan usaha dengan maksimal ini diuraikan sebagai berikut:

a. Peningkatan Penghasilan dan Pendapatan

1) Peningkatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Melalui pendampingan pelayanan sosial dari TKSK, para PPKS fakir miskin yang terlibat dalam UMKM dapat mengakses pengetahuan, sumber daya, serta pelatihan yang diperlukan untuk mengembangkan usaha mereka, seperti:

- a) Program pengembangan usaha menyediakan pemahaman dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kapasitas produksi. Ini dapat meliputi pemilihan teknologi yang lebih efisien, manajemen rantai pasokan yang lebih baik, atau peningkatan proses produksi.
- b) Pelaku usaha dapat mengakses informasi dan strategi pemasaran yang tepat. Ini membantu dalam meningkatkan visibilitas produk dan jangkauan pasar, yang pada gilirannya meningkatkan penjualan dan pendapatan.

Keterangan di atas didasarkan pada pernyataan berikut:

“Ada fakir miskin yang bekerja atau gabung di UMKM, menurut saya itu jadi dampak ekonomi dari pendampingan TKSK dan PSM juga karena di Kecamatan ini karena ada Gerai Kopimi yang isinya bantu UMKM buat lebih produktif. Ada PPKS yang punya inisiatif untuk mengikuti dan gabung dalam kegiatan tersebut” (Wawancara dengan Pak Solikhin, TKSK Kecamatan Semarang Tengah, 18 Desember 2023).

2) Penambahan Pendapatan Rumah Tangga

Peningkatan pendapatan usaha juga merupakan dampak ekonomi dari pelayanan sosial yang TKSK lakukan. Bagi PPKS yang ingin membuka usaha secara mandiri dapat didampingi untuk mengajukan bantuan modal dana kepada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang yang mana hal tersebut dapat berpengaruh pada pendapatan rumah tangga yang terlibat dalam program ini, seperti:

- a) Kenaikan pendapatan usaha membantu dalam memperbaiki daya beli rumah tangga. Hal ini memungkinkan akses yang lebih baik terhadap kebutuhan sehari-hari, pendidikan yang lebih baik, layanan kesehatan, serta barang dan layanan konsumsi yang diperlukan.
- b) Program pengembangan usaha membantu dalam mengurangi ketergantungan rumah tangga pada sumber pendapatan tunggal. Dengan memiliki usaha yang berkembang, rumah tangga memiliki kesempatan untuk mendiversifikasi sumber pendapatan mereka, yang secara keseluruhan meningkatkan stabilitas keuangan mereka.

b. Penciptaan Lapangan Kerja Baru

Hal ini dapat diwujudkan melalui program KUBE. Contohnya yang masih berjalan saat ini di Kecamatan Semarang Tengah adalah salah satu usaha menjual gas elpiji 3 kg yang dimiliki oleh fakir miskin yang mendapatkan bantuan KUBE. Usaha tersebut dapat memberikan dampak ekonomi dengan tujuan untuk:

- 1) Mendorong penciptaan lapangan kerja program pengembangan usaha mendukung penciptaan lapangan kerja dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a) Dengan pertumbuhan usaha, terdapat kebutuhan akan tenaga kerja tambahan. Ini menciptakan peluang bagi masyarakat setempat untuk memperoleh pekerjaan yang memungkinkan mereka mendapatkan penghasilan.
 - b) Program ini tidak hanya memfasilitasi penciptaan lapangan kerja tetapi juga membantu meningkatkan keterampilan masyarakat lokal. Melalui pelatihan dan pendampingan, individu mendapatkan keterampilan yang diperlukan untuk berkontribusi secara efektif dalam usaha yang berkembang.
- 2) Meningkatkan Keterampilan Tenaga Kerja
- a) TKSK memberikan akses terhadap pelatihan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan pasar lokal. Ini meningkatkan kapasitas tenaga kerja lokal, membuat mereka lebih cocok dan kompeten dalam berbagai bidang pekerjaan.
 - b) Peningkatan produktivitas dengan keterampilan yang ditingkatkan, tenaga kerja menjadi lebih produktif. Hal ini menguntungkan perusahaan dan usaha lokal karena meningkatkan efisiensi operasional mereka. Rincian lebih mendalam tentang pelayanan TKSK dalam memaksimalkan pemanfaatan program pengembangan usaha menyoroti dampak yang lebih spesifik dan nyata yang dirasakan oleh masyarakat yang terlibat dalam program tersebut.
- c. Meningkatkan Kualitas Hidup

Dengan meningkatnya pendapatan dan stabilitas ekonomi, masyarakat yang terlibat dalam program ini dapat mengalami peningkatan kualitas hidup. Ini mencakup akses yang lebih baik terhadap pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan dasar lainnya. Dalam rangka lebih luas, pelayanan sosial yang berfokus pada pengembangan usaha oleh TKSK tidak hanya memberikan manfaat ekonomi tetapi juga membantu dalam meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan sosial masyarakat secara keseluruhan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan serta dianalisis dalam pembahasan pada bab-bab sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan mengenai pelayanan sosial yang dilakukan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Semarang Tengah sebagai berikut:

1. Pelayanan sosial yang dilakukan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) memiliki proses yang panjang. Di dalamnya terdapat bentuk pelayanan sosial berupa jaminan sosial, perlindungan sosial, rehabilitasi sosial, dan pemberdayaan sosial yang mana hal tersebut menjadi acuan kerja TKSK karena telah diatur oleh regulasi yang dibentuk Kementerian Sosial. Hal ini merupakan salah satu bentuk kepercayaan (*trust*) dalam modal sosial Putnam yang terbentuk dari Kemensos kepada TKSK. Terdapat prosedur yang dilakukan dalam proses pelayanan sosial TKSK yaitu pendataan, monitoring, verifikasi dan validasi, dan pelaksanaan pendampingan. Adapun mekanisme pelayanan sosialnya tergantung pada pendampingan bantuan sosial yang ada, seperti Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Kartu Jawa Tengah Sejahtera (KJS). Terdapat ketentuan di mana Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) tidak dapat mendapatkan kedua bantuan tersebut dan harus berdomisili di Kecamatan yang ditangani TKSK. Hal tersebut menjadi komponen yang terkait dengan aturan seperti konsep *norms* dalam modal sosial Putnam. Adapun pelayanan sosial lain dilakukan oleh TKSK menjalankan tugas, peran, dan fungsinya sebagai pendamping, fasilitator, dinamisator, dan koordinator penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang menghubungkan dengan para *stakeholder*, seperti Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan, Dinas Ketahanan Pangan. Ini sepeham dengan konsep *networks* dalam modal sosial Putnam.

2. Dampak dari pelayanan sosial yang dilakukan oleh TKSK Semarang Tengah terdiri dari dampak sosial dan ekonomi. Dampak sosial berupa kebutuhan pokok terfasilitasi sesuai beberapa indikator kesejahteraan, seperti bidang ekonomi terbantu oleh adanya BPNT, akses pendidikan terbantu oleh pendampingan untuk mendapatkan bantuan Program Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan Keluarga Harapan (PKH), dan akses kesehatan terbantu dalam pendampingan pengurusan Kartu Indonesia Sehat (KIS), *Universal Health Coverage* (UHC), dan terutama Kartu Jawa Tengah Sejahtera (KJS) karena memang tugas pokok dari TKSK itu sendiri serta layanan Ambulan Hebat jika ada PPKS yang darurat membutuhkan pertolongan. Kemudian dampak sosial pada nilai kemanusiaan dan sikap gotong royong masyarakat yang berkembang. Hal ini berkaitan dengan konsep *networks* modal sosial Putnam karena relasi ini membangun rasa percaya satu sama lain yang di dalamnya terdapat norma (*norms*) dan nilai yang diterapkan. Dampak ekonominya ialah meningkatnya inisiatif memperoleh kestabilan perekonomian seperti mencari pekerjaan, dan memaksimalkan pemanfaatan program pengembangan usaha seperti KUBE. Sikap PPKS yang demikian membuat kepercayaan (*trust*) TKSK pada mereka semakin meningkat karena sama-sama ada usaha untuk mencapai tujuan bersama (kesejahteraan). Dengan demikian, modal sosial yang ada dan dilakukan pun dapat semakin kuat dengan adanya jaringan dan partisipasi masyarakat yang sudah mampu untuk ikut serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Kecamatan Semarang Tengah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberi rekomendasi terhadap pihak terkait yang menurutnya akan bermanfaat untuk kedepannya.

1. Bagi pemerintah, seluruh pemangku jabatan, dan terkhusus Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) baik yang ada di Kecamatan Semarang Tengah maupun lainnya, untuk memiliki inovasi program yang

bersifat membangun dan memberdayakan, mengoptimalkan kinerja, dan meningkatkan sumber daya dalam memfasilitasi proses pelaksanaan pelayanan sosial. Agar lebih transparan terkait penyaluran bantuan, penulis memberi saran agar kegiatan dapat dipublikasikan secara berkala.

2. Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) untuk terus beroptimis dan meningkatkan motivasi agar keluar dari masalah sosial atau persoalan keberfungsian sosial yang dihadapi.
3. Bagi masyarakat yang sudah mampu untuk mulai meningkatkan solidaritas dalam hubungan sosial kepada mereka yang kurang mampu.
4. Bagi penelitian selanjutnya dapat lebih memperdalam lagi kajian penelitian, terutama peran-peran yang dilakukan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) untuk mencapai kesejahteraan dirinya serta partisipasi masyarakat yang dapat membantu dengan subjek penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, W. (2018). Kesejahteraan Sosial Dalam Perspektif Al-Qur'an (Suatu Analisis Tafsir Tahlil terhadap QS Taha/20:117-119). *Skripsi*: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Arifin, S., dkk. (2018). Penguatan Kapasitas Ekonomi Dan Sosial Kelompok Masyarakat Sebagai Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Dan Ketahanan Sosial. *Proceeding SNK-PPM, 1*.
- Azizah, A. E. (2016). Konsep Al-Qur'an tentang Kesejahteraan Sosial (Studi Tafsir Tematik). *Skripsi*: Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin.
- Badawi, A. Z. (1982). *Mu'jam Musthalahatu al-Ulum al-Ijtima'iyyah*. Beirut: New Impression.
- Baksh, R. (2013). Deskripsi Modal Sosial Masyarakat di Desa Ekowisata Tambaksari (Studi Kasus Desa Tambaksari, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur). *Jurnal Agroland: Jurnal Ilmu-ilmu Pertanian, 11 (1)*, 193-199.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. (1992). *An Invitation of Reflexive Sociology*. Cambridge: Polity Press.
- Cahyadi, B. B., dkk. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Jalanan Di UPTD Kampung Anak Negeri Kota Surabaya. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, 2 (3)*, 32-70.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dura, J. (2016). Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Alokasi Dana Desa, Kebijakan Dana Kelembagaan Desa terhadap Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia, 4 (3)*, 26-50.
- Fahrudin, A. (2012). *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Field, J. (2010). *Modal Sosial (terjemahan)*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Fitrah, & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus)*. Sukabumi: CV Jejak.
- Friedlander, W. A., & Apte, R. Z. (1980). *Introduction To Social Welfare*. London: Prentice-Hall.
- Ghafur, W. A. (2012). *Interkoneksi Islam dan Kesejahteraan Sosial (Teori, Pendekatan, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Habibullah. (2020). Peran Pusat Kesejahteraan Sosial Dalam Pelayanan Sosial Terintegratif. *Sosio Konsepsia, 9 (7)*, 23-40.

- Handayani, S. (2020). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Lamongan. *PRAJA LAMONGAN: Jurnal Kelitbangan Kabupaten Lamongan*, 3 (11), 114-146.
- Hanifan, L. J. (1916). The Rural School Community Center. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 67 (1), 130-138.
- Huda, S. (2020). Implementasi Nilai-Nilai Pendidikan Karakter di Pondok Pesantren Tahfidz Yanbu'ul Qur'an Menawan Kudus Tahun Pelajaran 2019/2020. *Skripsi*: Institut Agama Islam Negeri Kudus.
- Khan, A. J. (1979). *Social Policy and Social Service*. New York: Random House.
- Kurniawan, L. J. (2015). *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Malang: Intrans Publishing.
- Listari, Z. P., Meilany, L., & Gutama, A. S. (2022). Implementasi Pelayanan Sosial Anak Jalanan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Yayasan Bagea, Kota Bandung. *Jurnal Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*, 3 (2), 48-69.
- Maharani, S. H., Kusrin, & Rifa'i, M. (2021). Penanggulangan Masalah Kesejahteraan Sosial Oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) (Studi di Kecamatan Karawang Kabupaten Karawang Barat). *Jurnal MODERAT*, 7 (3), 90-123.
- Maulana, N., Resnawaty, R., & Darwis, R. S. (2019). Model Pelayanan Sosial Bagi Anak Korban Kekerasan. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 1 (8), 70-141.
- Mawardi. (2007). Peranan Social Capital dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Komunitas Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 3 (2), 5-14.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mudiyono. (2002). Jaminan Sosial Di Indonesia Relevansi Pendekatan Informal. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6 (3), 67-78.
- Nasir, S. J., dkk. (2021). Dampak Pelayanan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Terhadap Perkembangan Anak Asuh Di Panti Asuhan Amalyah Poasia Kota Kendari. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 2 (1), 6-25.
- Nazrin, Maudy, A., & Hermalinda, S. (2022). Pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Econetica*, 4 (7), 32-45.
- Prastowo, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: dalam perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pujileksono, S., Abdurahman, S. M., Yuliani, D., & Wuryantari, M. (2018). *Dasar-dasar Praktik Pekerjaan Sosial*. Malang: Intrans Publishing.

- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Tradition in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- _____. (1995). Tuning In, Tuning Out: The Strange Disappearance of Social Capital in America. *PS: Political Science and Politics*, 28 (1), 166-230.
- _____. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Rivival of American Community*. New York: Simon and Schuster.
- Rahman, N. E., & Kusworo, H. A. (2020). Makna Kerja Sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Di Lingkungan Dinas Sosial Situbondo Jawa Timur. *Social Work Journal*, 10 (2), 22-40.
- Romanyshyn, J. M. (1971). *Social Welfare: Charity to Justice*. New York: Random House.
- Rustanto, B. (2015). *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sakti, L. I., & Fahrullah, A. (2022). Pengelolaan ZIS Sebagai Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi pada Baznas Kabupaten Jombang). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 5 (1), 7-20.
- Santoso, T. (2020). *Memahami Modal Sosial*. Surabaya: CV Saga Jawadwipa.
- Soetomo. (2018). *Masalah Sosial, Pembangunan Sosial, dan Kesejahteraan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation*. USA: Holt, Rinehart and Winston.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. (2004). *Pendekatan Pekerjaan Sosial Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Konsep, Indikator, dan Strategi*. Bandung: STKS Press.
- _____. (2005). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- _____. (2009). *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial Di Indonesia : Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsi, I., & Haryanto. (2018). *Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dalam Pendekatan Rehabilitasi Dan Pekerjaan Sosial*. Yogyakarta: UNY Press.
- Tambaip, B., Tjilen, A. P., & Ohoiwutun, Y. (2023). Peran Fasilitas Kesehatan Untuk Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14 (5), 189-196.

- Tuwu, D. (2023). Implementasi Program Pelayanan Sosial Pada Anak Bermasalah Di Panti Sosial Anak dan Remaja Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*, 4 (1), 28-51.
- Ulumudin, A., Nurbudiwati, & Lismanah. (2019). Kinerja Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan Di Kecamatan Pasirwangi Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10 (2), 70-86.
- Usman, S. (2018). *Modal Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahyudianto, H. (2021). Analisis Inovasi Perdesaan Sebagai Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Penelitian pada Kabupaten Bangka, Kabupaten Banyuwangi, dan Kabupaten Belitung Timur). *Jurnal Studi Inovasi*, 1 (2), 63-81.
- Widodo. (2017). *Metode Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yefni, Akbar, Y. R., & Rahayu, P. (2021). Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Islam dan Pengembangan Masyarakat*, 6 (6), 12-37.
- Yunus, E. Y. (2021). Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Dalam Mendampingi Masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik*, 3 (4), 62-70.

LAMPIRAN

Berisi gambar atau foto bersumber dokumentasi pribadi bersama para informan dalam penelitian ini.



Gambar 7 Foto bersama Pak Solikhin TKSK Kecamatan Semarang Tengah



Gambar 6 Foto Bersama Mba Nana PSM Kelurahan Kranggan dan Bu Monica PPKS Tuna Rungu



Gambar 5 Saat Wawancara dengan Bu Adminah PPKS Fakir Miskin



Gambar 8 Foto Bersama Bu Mia PSM Kelurahan Bangunharjo dan Mba Mursinah Ibu dari PPKS anak Cerebral Palsy



Gambar 10 Saat Wawancara dengan Bu Nooriyanah PPKS Lansia Terlantar



Gambar 9 Foto bersama Bu Sriyatun PSM, Ibu dan PPKS ODGJ Kelurahan Pandansari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Aisyah Mumtaz Yusriyah
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 15 Juni 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Kp. Cibisoro RT. 04 RW. 16 Ds. Bojongsari
Kec. Bojongsoang Kab. Bandung, 40288
No. Whatsapp : +6285157576388
E-mail : aisyahmyus15@gmail.com



B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Tarumsari : 2007-2013
2. SMPN 02 Bojongsoang : 2013-2016
3. SMAN 01 Dayeuhkolot : 2016-2019

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Divisi Berita Wacana UKM LPM Reference tahun 2019-2020
2. Sekretaris Umum UKM LPM Reference tahun 2021
3. Anggota Departemen Pendidikan & Penalaran HMJ Sosiologi 2020
4. Koordinator Departemen Sosial & Masyarakat HMJ Sosiologi 2021

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 07 Desember 2023

Aisyah Mumtaz Yusriyah
NIM. 1906026076