



**PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG MASALAH  
KESEJAHTERAAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KABUPATEN  
INDRAGIRI HILIR**

**Yous Gunawan**

STAI Hubbulwathan Duri

yosgunawan90@gmail.com

**ABSTRACT**

*Form of public service has been multifaceted, service may include goods real, goods not real, and may also be in the form of services. The government issued policy that aims to give social protection and social security. One form of the protection is is giving protection and service for people with social welfare problems. The purpose of this research is to know picture people with social welfare problems that develops in the kabupaten indragiri hilir; the efforts being done by the agency social and labor District Indragiri Hilir in giving public service to residents people with social welfare problems and the factors that affect the implementation of the public service to people with social welfare problems in District Indragiri Hilir.*

*This research research using qualitative approach with instrument research in-depth interviews so the handling can be known on the community people with social welfare problems had been conducted by the district government Indragiri Hilir. The type of people with social welfare problems in the district of Indragiri Hilir, that as many as 28 type and totaled 41.915 people. In in search of solutions to the problems people with social welfare problems in in providing services based on justice, empowerment that encourages self-reliance, and development that create wealth has not been applied in an optimum manner, because of the number of problems and limitations, among them the limited funds, the number of people with social welfare problems that change and grow, government officials resources limited, there has been no public awareness and the private sector to handle problems together people with social welfare problems*

Keywords: service, public, people, welfare, social



---

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Pemerintah sebagai pamong praja yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, dituntut untuk selalu memperbaiki kinerja, selalu inovatif, dan tanggap terhadap perubahan lingkungan maupun berorientasi kepada pelayanan publik. Di masa lalu, paradigma pelayanan publik lebih memberi peran yang sangat besar kepada pemerintah sebagai *sole provider*. Peran pihak di luar pemerintah tidak pernah mendapat tempat atau termarjinalkan. Masyarakat dan dunia swasta hanya memiliki sedikit peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian bahasan tentang pelayanan publik terus mengalami perkembangan dan perubahan paradigma sebagai upaya dalam mencari sistem pelayanan yang baik dan berkualitas.

Di era globalisasi saat ini, kompleksitas susunan dan kebutuhan di segala bidang sangat dirasakan khususnya dalam bidang pelayanan publik. Menguatnya lembaga-lembaga ekonomi di era globalisasi akan membawa dampak pada melemahnya peran pemerintah apabila perkembangan tuntutan-tuntutan masyarakat di era sekarang tidak disikapi secara benar. Perkembangan jaman dan arus globalisasi membuat informasi antar masyarakat berkembang pesat, hal ini membawa implikasi adanya tuntutan lebih dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan atas tuntutan pelayanan yang baik tidak hanya disebabkan karena globalisasi, kesadaran masyarakat Indonesia dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat juga telah meningkatkan tuntutan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, sebagai hak warga negara.

Selanjutnya aparatur pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan, karena untuk hal itulah negara itu ada. Berbagai kebijakan digulirkan oleh pemerintah sebagai upaya memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan otonomi daerah merupakan salah



---

satu bentuk kebijakan yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Sejak dikeluarkan Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, antara Pusat dengan Daerah memberikan peluang kepada Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan, pembangunan pada masyarakat. Kemudian direvisi dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah terus menerus meningkatkan pelayanan publik (Juliantara, 2005: 1).

## **PEMBAHASAN**

### **1. Pelayana Publik**

#### **a. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos mendefinisikan pelayanan yaitu: "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan". (Gronroos, 1990:7)



---

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai : “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Berdasarkan dari definisi di atas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Berdasarkan pemahaman di atas maka pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.



**b. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini yang bias menyelenggarakan pelayanan publik diantaranya penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Selain itu juga dengan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Beberapa hal yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik, dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, ayat 2 sampai dengan ayat 5 dijelaskan bahwa:

1. penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga
2. independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
4. organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan



pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

5. pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, penulis dapat meringkas 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Pemerintah Daerah. Pemerintah Daerah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan. Hal ini dikarenakan layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
2. Orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan



---

melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*.

Berdasarkan pembagian tiga peran di atas dapat difahami bahwasanya, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik. Sebagai *regulator/pembuat* peraturan (*rule government/* peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

### **c. Prinsip-Prinsip dan Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam pelayanan publik terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan; Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public dan rincian biaya pelayanan publik dan tats cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi ; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah



- 5.Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6.Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7.Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8.Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9.Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

**d. Kualitas Pelayanan Publik**

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan maka perlu melihat kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dapat dilihat berdasarkan beberapa hal yang disampaikan oleh Sinambela (2010: 6) yaitu sebagai berikut:



1. **Transparan**, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Kondisional**, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi' dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
3. **Partisipatif**, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. **Kesamaan Hak**, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
5. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**, Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## **2. Konsep Perlindungan Sosial dan Jaminan Sosial Bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Sebagai Bentuk Layanan Publik**

Masalah kesejahteraan masyarakat, merupakan salah satu permasalahan yang menjadi tanggungjawab pemerintah, hal ini sebagaimana yang diamanatkan dalam pasal 34 UUD 1945. Oleh karena itu, maka pemerintah perlu memberikan perlindungan sosial dan jaminan sosial bagi masyarakat, khususnya bagi para penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Hal ini dilakukan sebagai bentuk dari tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan publik.

### **a. Perlindungan Sosial**

perlindungan sosial yakni memberikan akses pada upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak dasar manusia, termasuk



---

akses pada pendapatan, kehidupan, pekerjaan, kesehatan dan pendidikan, gizi dan tempat tinggal. Selain itu, perlindungan sosial juga dimaksudkan sebagai cara untuk menanggulangi kemiskinan dan kerentanan absolut yang dihadapi oleh penduduk yang sangat miskin. Sehingga perlindungan sosial menurut dapat dibagi menjadi dua sub-kategori yaitu bantuan sosial (social assistance) dan asuransi sosial (social insurance). Bantuan sosial merupakan penyaluran sumberdaya kepada kelompok yang mengalami kesulitan sumber daya; sedangkan asuransi sosial adalah bentuk jaminan sosial dengan pendanaan yang menggunakan prinsip-prinsip asuransi.

**b. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)**

Berlandaskan pada dua teori pokok sebagaimana yang telah di uraikan di atas, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan publik yang bertujuan untuk memberikan perlindungan sosial dan jaminan sosial bagi masyarakat. Salah satu bentuk perlindungannya adalah memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan Dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dan Potensi Dan Sumber Kesejahteraan Sosial, dijelaskan bahwa Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disebut PMKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, sehingga tidak dapat terpenuhi penuh kebutuhan hidupnya baik jasmani, rohani, maupun sosial secara memadai dan wajar.

Adapun kriteria masyarakat yang dianggap sebagai penyandang masalah sosial adalah sebagai berikut :



1. Anak balita telantar adalah seorang anak berusia 5 (lima) tahun ke bawah yang ditelantarkan orang tuanya dan/atau berada di dalam 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.
2. Anak terlantar adalah seorang anak berusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas) tahun, meliputi anak yang mengalami perlakuan salah dan ditelantarkan oleh orang tua/keluarga atau anak kehilangan hak asuh dari orang tua/keluarga.
3. Anak yang berhadapan dengan hukum adalah orang yang telah berumur 12 (dua belas) tahun tetapi belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun, meliputi anak yang disangka, didakwa, atau dijatuhi pidana karena melakukan tindak pidana dan anak yang menjadi korban tindak pidana atau yang melihat dan/atau mendengar sendiri terjadinya suatu tindak pidana.
4. Anak jalanan adalah anak yang rentan bekerja di jalanan, anak yang bekerja di jalanan, dan/atau anak yang bekerja dan hidup di jalanan yang menghasilkan sebagian besar waktunya untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari.
5. Anak dengan Kedisabilitas (ADK) adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun yang mempunyai 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 fisik, anak dengan disabilitas mental dan anak dengan disabilitas fisik dan mental.
6. Anak yang menjadi korban tindak kekerasan atau diperlakukan



---

salah adalah anak yang terancam secara fisik dan nonfisik 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.

7. Anak yang memerlukan perlindungan khusus adalah anak yang berusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas) tahun dalam situasi darurat, dari 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 kekerasan baik fisik dan/atau mental, yang menyandang disabilitas, dan korban perlakuan salah dan penelantaran.
8. Lanjut usia telantar adalah seseorang yang berusia 60 (enam puluh) tahun atau lebih, karena faktor-faktor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya.
9. Penyandang disabilitas adalah mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama dimana ketika berhadapan dengan berbagai hambatan hal ini dapat mengalami partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya.
10. “Tuna Susila adalah seseorang yang melakukan hubungan seksual dengan sesama atau lawan jenis secara berulang-ulang dan bergantian diluar perkawinan yang sah dengan tujuan mendapatkan imbalan uang, materi atau jasa.
11. Gelandangan adalah orang-orang yang hidup dalam keadaan yang tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat, serta tidak mempunyai pencaharian dan



- tempat tinggal yang tetap serta mengembara di tempat umum.
12. Pengemis adalah orang-orang yang mendapat penghasilan meminta-minta ditempat umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharapkas belas kasihan orang lain.
  13. Pemulung adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan cara memungut dan mengumpulkan barang-barang bekas yang berada di berbagai tempat pemukiman penduduk, pertokoan dan/atau pasar-pasar yang bermaksud untuk didaur ulang atau dijual kembali, sehingga memiliki nilai ekonomis.
  14. Kelompok Minoritas adalah 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.
  15. Bekas Warga Binaan Lembaga Pemasyarakatan (BWBLP) adalah seseorang yang telah selesai menjalani 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.
  16. Orang dengan HIV/AIDS (ODHA) adalah seseorang yang telah dinyatakan terinfeksi HIV/AIDS dan membutuhkan pelayanan sosial, perawatan kesehatan, dukungan dan pengobatan untuk mencapai kualitas hidup yang optimal.
  17. Korban Penyalahgunaan NAPZA adalah seseorang yang menggunakan narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya diluar pengobatan atau tanpa sepengetahuan dokter yang berwenang.
  18. Korban trafficking adalah seseorang yang mengalami



- penderitaan psikis, mental, fisik, seksual, ekonomi dan/atau sosial yang diakibatkan tindak pidana perdagangan orang.
19. Korban tindak kekerasan adalah orang baik individu, keluarga, kelompok maupun kesatuan masyarakat tertentu yang mengalami tindak kekerasan, baik sebagai akibat perlakuan salah, eksploitasi, diskriminasi, bentuk-bentuk kekerasan lainnya ataupun dengan membiarkan orang berada dalam situasi berbahaya sehingga menyebabkan fungsi sosialnya terganggu.
  20. Pekerja Migran Bermasalah Sosial (PMBS) adalah pekerja migran internal dan lintas negara yang mengalami masalah sosial, baik dalam bentuk tindak kekerasan, penelantaran, mengalami musibah (faktor alam dan sosial) maupun mengalami disharmoni sosial karena ketidakmampuan menyesuaikan diri di negara tempat bekerja sehingga mengakibatkan
  21. Korban bencana alam adalah orang atau sekelompok orang yang menderita atau meninggal dunia akibat bencana yang diakibatkan 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.
  22. Korban bencana sosial adalah orang atau sekelompok orang yang menderita atau meninggal dunia akibat bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat, dan teror.
  23. Perempuan rawan sosial ekonomi adalah seorang perempuan dewasa menikah, belum menikah atau janda dan tidak mempunyai penghasilan cukup untuk dapat memenuhi



kebutuhan pokok sehari-hari.

24. Fakir Miskin adalah orang yang sama sekali tidak mempunyai sumber mata pencaharian dan/atau mempunyai sumber mata pencarian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar yang layak bagi kehidupan dirinya dan/atau keluarganya.
25. Keluarga bermasalah sosial psikologis adalah keluarga yang hubungan antar anggota keluarganya terutama antara suami-istri, orang tua dengan anak kurang serasi, sehingga tugas-tugas dan fungsi keluarga tidak dapat berjalan dengan wajar.
26. Komunitas Adat Terpencil adalah kelompok sosial budaya yang bersifat lokal dan terpencar serta kurang atau belum terlibat dalam jaringan dan pelayanan baik sosial ekonomi, maupun politik (Salinan PermenSos RI Nomor 08 Tahun 2012)

**c. Peran Pemerintah daerah**

Rasyid (2002:13) menjelaskan bahwa lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat tersebut bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan



---

kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Berdasarkan pandangannya di atas maka, Rasyid (2002:14-17) memetakan dan menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup:

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dan dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial: membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar: menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan sebagainya.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja.
7. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup, seperti air, tanah dan hutan.

Sedangkan Ndraha (2001:85), menjelaskan bahwa, fungsi



---

pemerintahan tersebut kemudian diringkus menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (service), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Berdasarkan fungsi dan peran pemerintah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka salah satu peran pemerintah dalam hal ini Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir untuk mewujudkan pembangunan dapat dilakukan optimalisasi pelayanan publik dalam segala bidang. Oleh karena itu, maka pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah diwajibkan melakukan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat seberapa besar kontribusi Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan layanan bagi masyarakat penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS)

## **HASIL PENELITIAN**

Implementasi kebijakan otonomi daerah sesungguhnya telah memberi kesempatan kepada pemerintah daerah, untuk lebih mandiri didalam membangun wilayah dan masyarakatnya, baik dari sisi administrasi, finansial, dan politik. Namun demikian, satu hal yang sangat penting dengan kemandirian pembangunan di daerah khususnya di Kabupaten Indragiri Hilir adalah upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat merupakan program yang sangat penting terutama bagi dinas sosial dan ketenagakerjaan di Kabupaten Indragiri Hilir. Sehubungan dengan itu, berbagai permasalahan terkait dengan kondisi masyarakat pada



kelompok Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), akhir-akhir ini menjadi program yang menjadi perhatian bagi dinas terkait.

Kondisi saat ini, permasalahan yang disandang oleh kelompok masyarakat yang tergolong dalam klasifikasi PMKS sesungguhnya sangat luas dan kompleks. Secara tipologis, berbagai permasalahan PMKS yang menjadi perhatian bagi Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Indragiri Hilir. diantaranya permasalahan tentang: anak jalanan, fakir miskin, gelandangan, pengemis, lansia, perempuan korban tindak kekerasan, dan lainnya, yang kesemuanya itu membutuhkan perhatian yang intensif dan membutuhkan solusi yang sesegera mungkin, agar tidak berkembang meluas dan membawa dampak yang negatif bagi masyarakat di sekitarnya.

Kabupaten Indragiri Hilir, merupakan Kabupaten di Riau yang menjadi tujuan kedua para urbanisasi setelah Kota Surabaya. Saat ini terdapat 28 jenis PMKS yang perhatian bagi Dinas Sosial di Kabupaten Indragiri Hilir (lihat tabel 4.2). Karena itu, persoalan PMKS segera mungkin untuk dipahami dan dicarikan solusi dalam kebijakan sosial yang relevan, sehingga persoalan PMKS tidak semakin menumpuk dan merambat ke sektor-sektor lain.

Jenis dan jumlah PMKS di Kabupaten Indragiri Hilir menurut data di Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2015 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**

**JENIS PMKS DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR TAHUN 2015**

No	Jenis PMKS	Laki-laki	Perempuan	Waria	Jumlah
1	Anak balita terlantar	54	43	-	97
2	Anak terlantar	148	111	-	259
3	Anak yang menjadi korban tidak kekesaran atau yang	7	4	-	11



	diperlakukan salah				
4	Anak nakal	61	7	-	68
5	Anak jalanan	75	22	-	97
6	Anak cacat				
	Cacat tubuh	460	327	-	787
	Cacat netra	107	82	-	189
	Cacat rungu wicara	181	161	-	342
	Cacat mental	54	34	-	88
7	Wanita rawan sosial ekonomi	47	1,862,40	-	1,909
8	Wanita yang menjadi korban tindak kekerasan atau yang diperlakukan salah	4	40	-	44
9	Lanjut usia terlantar	359	910	-	1,269
10	Lanjut usia yang menjadi korban tindak kekerasan atau yang diperlakukan salah	25	9	-	34
11	Penyandang cacat :				
	Cacat tubuh	814	511	-	1,325
	Cacat netra	227	196	-	423
	Cacat rungu wicara	201	186	-	387
	Cacat mental	105	63	-	168
12	Penyandang cacat bekas penderita penyakit kronis	276	199	-	475
13	Tuna susila	9	13	3	25
14	Pengemis	44	77	-	121
15	Gelandangan	26	11	-	37
16	Gelandangan psikotik	41	8	-	49
17	Bekas narapidana	249	16	-	265
18	Korban penyalahgunaan napza	40	-	-	40



19	Keluarga fakir miskin	18,825	9,348	-	28,173
20	keluarga berumah tak layak huni	469	289	-	758
21	Keluarga bermasalah sosial psikologis	119	50	-	169
22	Komunitas adat terpencil	11	14	-	25
23	Masyarakat yang tinggal di daerah rawan bencana	3,446	3	-	3,449
24	Korban bencana alam	413	1	-	414
25	Korban bencana sosial pengungsi	9	1	-	10
26	Pekerja migran terlantar	3	-	-	3
27	Pengidap HIV/AIDS	1	3	1	5
28	Keluarga rentan	243	157	-	400
<b>TOTAL</b>		<b>27,153</b>	<b>14,758</b>	<b>4</b>	<b>41,915</b>

Sumber : Dinas Sosial Kabupaten Indragiri Hilir 2015

**Tabel 2**

**HASIL OBSERVASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PMKS DI DINAS  
SOSIAL KABUPATEN INDRAGRIRI HILIR**

NO	PRINSIP PELAYANAN	HASIL OBSERVASI
1	Kesederhanaan	Baik
2	Kejelasan	Baik
3	Tepat waktu	Cukup Baik
4	Akurasi	Baik
5	Keamanan	Baik
6	Bertanggung jawab	Cukup Baik
7	Ketersediaan saran dan prasarana	Baik
8	Kemudahan akses	Cukup Baik



9	Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan	Cukup Baik
10	Kenyamanan lingkungan	Cukup Baik

Dari tabel diatas dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan dinas sosial kabupaten indragiri hilir **Cukup Baik**.

Selain daripada bagaimana proses pelayanan yang dilakukan, Pelayanan publik bagi PMKS di Kabupaten Indragiri Hilir, terbagi menjadi 4 kategori, yakni:

1. Pemberian bantuan sosial bagi PMKS dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dasar, bantuan sosial bagi korban bencana, dan bantuan evakuasi korban bencana;
2. Pemberdayaan sosial PMKS dalam bentuk program pemberdayaan sosial melalui Kelompok Usaha Bersama (KUBE) atau kelompok sosial ekonomi sejenis lainnya,
3. Pengembangan jaminan sosial bagi penyandang cacat fisik dan mental serta lanjut usia tidak potensial, dan
4. Penyediaan sarana dan prasarana sosial, dalam bentuk panti sosial baik yang disiapkan sendiri oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir maupun memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendirikan wahana kesejahteraan sosial berbasis masyarakat (WKSBM).

## **KESIMPULAN**

Dengan merujuk pada analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan terhadap masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) menjadi kewajiban bagi pemerintah pada umumnya dan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir karena pemerintah telah mengemban amanat pasal 34 UUD 1945, yang intinya pembangunan di Indonesia harus ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan bergulirnya UU nomor 32 tahun 2004, yang menekankan pada otonomi daerah maka Pemerintah Kabupaten



---

Indragiri Hilir dengan kewenangannya dalam mengatur (*regaling*) dan mengurus (*bestuur*) wilayahnya, penanganan pada PMKS perlu menjadi perhatian tersendiri, agar dalam membangun wilayah dan masyarakatnya lebih sejahtera.

2. Jenis PMKS di Kabupaten Indragiri Hilir, yang sekarang menjadi perhatian sebanyak 28 jenis dan berjumlah 41.915 orang. Di dalam mencari solusi terhadap permasalahan PMKS terutama di dalam memberikan pelayanan (*service*) yang membuahkan keadilan dalam PMKS, pemberdayaan (*empowerment*) yang akan mendorong kemandirian PMKS, dan pembangunan (*development*) yang dapat menciptakan kemakmuran PMKS belum dilaksanakan secara optimal, karena adanya sejumlah permasalahan dan keterbatasan, diantaranya jumlah PMKS yang selalu berubah dan bertambah setiap tahunnya dengan masing-masing kategori dan keterbatasan sumberdaya aparatur yang menangani masalah PMKS ini.
3. hal yang sangat perlu dan menjadi perhatian yang harus dilakukan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dalam penanganan PMKS dapat diklasifikasikan menjadi enam, yakni: 1)memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan aturan yang berlaku dalam hal ini sesuai dengan keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang telah terlaksana dengan Baik harus tetap di pertahankan, Program pelayanan publik bagi PMKS baik dalam bentuk pemberian bantuan sosial, pemberdayaan PMKS maupun dalam pembangunan sarana prasarana PMKS dan Pembangunan Pusat Pelayanan Anak Berkebutuhan Khusus telah dilaksanakn meski masih perlu banyak perbaikan, Ketersediaan sumberdaya pelayanan publik bagi PMKS belum memadai dengan banyaknya jumlah PMKS yang terus berkembang, dan perlunya peningkatan program kerja secara rutin bulanan atau tiap tahun anggaran.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Admosudidjo, S. Prajudi. 1992. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Albab, Ulul, 2004, *Kebijakan Penanggulangan PMKS: sebuah kajian eksploratif*, Putra Media Nusantara, Surabaya ,
- Alderfer, H.F. 1965. *Local Government in Developing Countries*. New York: Mc. Graw-Hill
- Gunawan, Bambang .2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus di Supermarket Cempaka Delanggu Klaten (Tesis). Malang: Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81/KEP/M.PAN/1995 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Prima
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Winarno. Budi. 1997. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Yogi dan M. Ikhsan. 2006. *Standar Pelayanan Publik di Daerah. Handbook Manajemen Pemerintahan Daerah*. PKKOD-LAN