

Implementasi *Multi-Stakeholder Partnership* dalam Penguatan Pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial di Desa Cibadak

Bernyssa Asti Kirana¹⁾; Rizki Aditya Putra²⁾; Devita Damayanti³⁾; Gresia Dwi Cahyani Hutauruk⁴⁾; Shafira Rizkyanty⁵⁾; Tri Amanda Putri Harahap⁶⁾; Iman Kasiman Nawireja^{7)*}

^{1),2),3),4),5),6),7)}Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, IPB University

Abstract

The Social Welfare Center (PUSKESOS) of Cibadak Village, Bogor is an organization established in 2023 by the Social Service with the involvement of Cibadak Village in selecting officers to carry out services for the community. High enthusiasm of the community towards the presence of PUSKESOS has resulted in an imbalance between service times and community demand for the number of workers. Institutional strengthening is needed by PUSKESOS in facing challenges and forming development strategies through a Multi-Stakeholder Partnership approach. This research aims to examine the influence of PUSKESOS collaboration with various partners using the Multi-Stakeholder Partnership theory to evaluate the impact of partnerships on services along with supporting and inhibiting factors in the running of the PUSKESOS organization in Cibadak Village. The method used in this research is a qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews as a primary data collection tool. The research results show that PUSKESOS has succeeded in building collaborative involvement between stakeholders with service development strategies implemented to maximize PUSKESOS services including service improvements in data input training and the use of technological facilities as well as monitoring and evaluation activities to facilitate the service process for the people of Cibadak Village.

Keywords: PUSKESOS, Multi-Stakeholder Partnership, social welfare, integrated services

Pendahuluan

Kemiskinan ditandai dengan ketidakmampuan sebagian masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, tempat tinggal, pendidikan, dan kesehatan. Hal ini telah menjadi tantangan global yang hingga kini masih memerlukan penanganan serius (Nazrin *et al.*, 2022). Kemiskinan merupakan masalah yang terus muncul di setiap negara, baik dalam bentuk absolut maupun relatif,

dan perlu segera diatasi. Jika dibiarkan, kemiskinan dapat menimbulkan gangguan terhadap aktivitas perekonomian (Aprianto, 2018).

Di Indonesia, kemiskinan bukan hanya berkaitan dengan aspek ekonomi, tetapi juga menyangkut persoalan sosial yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Badan Pusat Statistik (2024) melaporkan bahwa jumlah penduduk miskin di Kabupaten Bogor

*) Corresponding Author

Email : nawireja@apps.ipb.ac.id

pada Agustus 2024 mencapai 446,8 ribu jiwa. Temuan ini menandakan perlunya langkah konkret untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dalam konteks ini, kehadiran organisasi yang mampu berperan aktif sangat dibutuhkan (Murdianto *et al.* 2024). Organisasi dipahami sebagai entitas sosial yang dikoordinasikan secara sadar, memiliki batas-batas yang dapat diidentifikasi, dan berfungsi secara relatif serta berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama (Syukran *et al.*, 2022).

Organisasi merupakan bentuk perkumpulan yang berorientasi pada tujuan. Tujuan inilah yang menjadi dasar utama keberadaan organisasi sosial, sehingga organisasi didefinisikan sebagai kelompok sosial yang dibentuk berdasarkan tujuan tertentu (Syahyuti, 2016). Selain itu, organisasi dapat dilihat sebagai suatu sistem yang terdiri atas berbagai subsistem, di mana manusia merupakan subsistem utama yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama (Muspawi *et al.*, 2023).

Sebagai lembaga formal, organisasi dibentuk agar individu dapat bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, setiap anggota dituntut memiliki kemampuan dalam mengelola dan mengembangkan organisasi, baik dalam skala kecil maupun besar (Muspawi *et al.*, 2023). Struktur organisasi mencakup unsur manajemen dan administrasi. Manajemen berperan dalam menjalankan proses untuk mencapai tujuan, sedangkan administrasi mencakup seluruh sarana dan kegiatan dalam penyelenggaraan pekerjaan yang dilakukan oleh manusia (Husin, 2022).

Permasalahan yang muncul kemudian adalah bagaimana organisasi dapat menjalankan fungsinya secara efektif dalam mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini, struktur organisasi yang memadukan manajemen dan administrasi mencerminkan keterpaduan antara perencanaan strategis dan pelaksanaan teknis sebagai upaya mencapai efektivitas kinerja kelembagaan.

Peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial bagi masyarakat miskin sejatinya telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (Susanti, 2021). Dalam kerangka kebijakan ini, Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) hadir sebagai lembaga pemerintah yang menjalankan tidak hanya fungsi administratif, tetapi juga fungsi manajerial dalam merancang dan mewujudkan kesejahteraan sosial secara menyeluruh.

PUSKESOS menjadi wadah yang disediakan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat miskin dan rentan miskin agar mereka mendapatkan akses terhadap perlindungan sosial serta penyelesaian permasalahan sosial lainnya (Syafalas *et al.*, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa PUSKESOS berperan penting dalam membantu masyarakat mengakses program perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten atau kota (Rahayu & Hegiarto, 2023).

Pemerintah juga membentuk Sistem dan Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk mempermudah proses

pelayanan. SLRT dikembangkan oleh Kementerian Sosial dengan tujuan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan melalui pemetaan data serta menghubungkan mereka dengan program-program sosial sesuai kebutuhan (Muhtar, 2017).

PUSKESOS menggunakan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sebagai dasar pendataan. DTKS menyediakan informasi rinci tentang masyarakat yang tergolong miskin, rentan miskin, maupun pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) (Syafalas *et al.*, 2022). Dalam konteks ini, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kerja sama multipihak dapat memperkuat peran PUSKESOS dalam melayani masyarakat.

Sebagai contoh, PUSKESOS di Desa Cibadak, Kecamatan Ciampea, Kabupaten Bogor, didirikan pada tahun 2023 atas inisiatif Dinas Sosial yang bekerja sama dengan Kantor Desa. Kepala desa memilih perwakilan desa sebagai anggota PUSKESOS, yang kemudian dilatih untuk mengelola data dan administrasi bantuan. Setelah pelatihan, PUSKESOS mulai aktif memberikan pelayanan, terutama dalam penyaluran bantuan sosial dan akses layanan kesehatan.

Pembentukan PUSKESOS ini melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemilihan pengelola dan pelaksana operasional, yang menunjukkan adanya kolaborasi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Kolaborasi ini mencerminkan semangat pemberdayaan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial. Selain itu, PUSKESOS juga berperan dalam mendorong kemandirian pemerintah daerah dalam mengatasi

persoalan kemiskinan dan penyandang masalah kesejahteraan sosial (Nazrin *et al.*, 2022).

Dalam pelaksanaannya, PUSKESOS tidak bekerja sendiri. Keterlibatan berbagai pihak dalam mendukung keberlangsungan lembaga ini merupakan bentuk kerja sama multipihak. Partisipasi stakeholder dalam penyelenggaraan pelayanan sosial oleh PUSKESOS dapat dikategorikan ke dalam konsep Multi-Stakeholder Partnership. Menurut Xue *et al.* (2020), pendekatan ini menekankan pentingnya hubungan dan keterlibatan berbagai aktor dalam menghadapi tantangan sosial, serta dampak timbal balik yang dihasilkan dari kerja sama tersebut.

Dengan demikian, kerja sama antara PUSKESOS dan para stakeholder menjadi penting untuk diteliti guna mengevaluasi efektivitas kemitraan, kontribusinya terhadap kualitas pelayanan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat keberhasilan kelembagaan. Penelitian ini berfokus pada penerapan secara langsung teori *Multi-Stakeholder Partnership* pada skala analisis mikro dalam konteks lokal dan layanan sosial di tingkat desa, yaitu PUSKESOS Desa Cibadak dan menghubungkannya dengan dinamika antarpemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kerja sama multipihak terhadap penguatan kelembagaan dan peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat di Desa Cibadak melalui pendekatan teori *Multi-Stakeholder Partnership*.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengkaji penguatan PUSKESOS dengan menggunakan teori *Multi-Stakeholder*

Partnership dan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggali pemahaman mendalam serta memberikan makna atas fenomena-fenomena yang berkaitan dengan hubungan kemitraan yang dijalankan oleh PUSKESOS bersama berbagai pemangku kepentingan, dampak kemitraan terhadap pelayanan PUSKESOS, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam keberlangsungan lembaga tersebut.

Menurut Sugiyono (2016), pendekatan penelitian kualitatif dilandaskan untuk meneliti objek yang bersifat alamiah. Sementara itu, Creswell (2016) menyatakan bahwa pendekatan ini bertujuan untuk memahami makna yang dimiliki individu atau kelompok terhadap suatu persoalan sosial. Pendekatan kualitatif dipilih agar penelitian mampu menggambarkan situasi nyata di lapangan dan mendeskripsikannya secara lebih mendalam dan transparan.

Metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara dilakukan secara langsung di lapangan melalui tatap muka dan tanya jawab antara peneliti dan informan (Trivaika & Senubekti, 2022). Lokasi penelitian berada di Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS), Kantor Desa Cibadak, Kecamatan Ciampea, Kabupaten Bogor. Informan dalam penelitian ini adalah F dan SP yang merupakan staf PUSKESOS. Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan disetujui oleh dosen pembimbing. Wawancara dilakukan sebanyak tiga kali bersama informan F dan SP dengan mengacu kepada panduan

pertanyaan. Pengambilan data melalui wawancara ini dilaksanakan dalam rentang waktu dua bulan dengan fokus masalah yang digali adalah keterlibatan berbagai pihak dalam keberlangsungan PUSKESOS di Desa Cibadak. Literatur digunakan untuk menemukan berbagai penelitian terdahulu mengenai PUSKESOS dan *Multi-Stakeholder Partnership* yang dijadikan data sekunder untuk mendukung hasil wawancara sebagai data primer.

Data yang diperoleh melalui wawancara dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini digunakan untuk menjelaskan hasil wawancara secara rinci, dengan tujuan memahami pola-pola jawaban dari instrumen pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Hasil penelitian menggambarkan situasi dan kondisi objek penelitian secara faktual pada saat penelitian dilakukan, dan dipaparkan secara deskriptif melalui teknik ini (Sugiyono, 2017).

Analisis data dilakukan secara intensif dengan merujuk pada temuan yang diperoleh dari wawancara maupun observasi (Junaid, 2016). Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai pelengkap informasi. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, dapat berupa studi literatur, referensi tertulis, atau sumber daring yang relevan dengan topik penelitian (Sari & Zefri, 2019). Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2016), yang menyatakan bahwa data sekunder diperoleh dari pihak lain atau sumber tertulis, seperti buku, skripsi, maupun jurnal yang terkait dengan penelitian. Seluruh data yang telah dikumpulkan

dianalisis menggunakan teknik yang sesuai, guna menghasilkan temuan yang mampu menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum PUSKESOS

Pusat Kesejahteraan Sosial atau sering disingkat dengan PUSKESOS merupakan wadah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat miskin dan rentan miskin sebagai salah satu pendekatan dalam pelaksanaan perlindungan sosial guna mengakses seluruh permasalahan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan secara terpadu dan terorganisir (Syafalas *et al.* 2022). Hal ini dikarenakan PUSKESOS merupakan bentuk kehadiran negara yang bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan dan mengurangi beban hidup masyarakat sehingga dapat memperbaiki kondisi masyarakat menjadi lebih baik. Sedangkan menurut Peraturan Kementerian Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), pengertian PUSKESOS pada pasal 1 ayat 3 adalah tempat yang berfungsi untuk melakukan kegiatan pelayanan sosial bersama secara sinergis dan terpadu antara kelompok masyarakat dalam komunitas yang ada di desa/kelurahan/nama lain dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Dibentuknya SLRT dan PUSKESOS merupakan upaya dari pemerintah untuk pemberantasan kemiskinan melalui pelayanan kepada masyarakat, pemenuhan kebutuhan dan usulan masyarakat, pusat informasi untuk bantuan sosial masyarakat dan prosedurnya, serta

pengaturan fasilitas bantuan yang akan disalurkan kepada masyarakat. Kehadiran PUSKESOS mempermudah layanan sosial secara cepat dan mudah menggunakan aplikasi online yang mudah diakses dengan menerapkan SLRT (Nazrin *et al.* 2022).

Secara umum, PUSKESOS memiliki visi misi sebagai berikut, 1) Mencatat penduduk miskin dan rentan miskin ke dalam aplikasi PUSKESOS yang terhubung ke tingkat Kabupaten; 2) Melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan sesuai dengan kapasitas PUSKESOS; 3) Memberikan rujukan atas keluhan masyarakat miskin dan rentan kepada pengelola program/layanan sosial di desa/kelurahan/nama lain atau daerah di daerah kabupaten/kota melalui SLRT; 4) Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non pemerintah termasuk pihak swasta di desa/kelurahan; dan 5) Mendukung dan memfasilitasi verifikasi dan validasi data terpadu penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di tingkat desa/kelurahan.

Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) Desa Cibadak, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat merupakan organisasi yang didirikan pada tahun 2023 oleh Dinas Sosial dengan keterlibatan pihak Desa Cibadak dalam memilih petugas untuk menjalankan layanan bagi masyarakat. Proses pembentukan PUSKESOS di Desa Cibadak dimulai ketika Dinas Sosial Kabupaten Bogor menginformasikan kepada Kepala Desa Cibadak tentang rencana pendirian organisasi PUSKESOS. Selanjutnya, kepala desa memilih F dan SP yang merupakan warga Desa

Cibadak untuk menjadi petugas PUSKESOS. Kemudian, petugas yang telah terpilih akan mengikuti pelatihan dalam mengelola data dan administrasi bantuan masyarakat. Setelah melakukan pelatihan, PUSKESOS dapat secara resmi beroperasi dan mulai melayani masyarakat dalam penyaluran bantuan sosial dan layanan kesehatan. Salah satu data yang menjadi ranah petugas PUSKESOS adalah Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Sejalan dengan pendapat Sukoco (2021), pemerintah telah membentuk banyak program untuk pemberantasan kemiskinan, tetapi banyak keluarga miskin yang belum merasakan dampaknya karena belum terdaftar di DTKS, pelayanan yang jauh, lama, dan mahal. Oleh karena itu, Desa Cibadak didorong oleh Dinas Sosial membentuk PUSKESOS sebagai pelayanan warga Desa Cibadak untuk mendapatkan akses bantuan yang lebih mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebagai petugas PUSKESOS, terdapat program dan layanan PUSKESOS Desa Cibadak sebagai berikut, 1) Menyalurkan bantuan seperti bantuan sosial (bansos), Bantuan Langsung Tunai (BLT), dan bantuan untuk balita; 2) Membantu siswa dengan latar belakang perekonomian menengah ke bawah untuk mendapatkan Kartu Indonesia Pintar (KIP) dalam melanjutkan pendidikan; 3) Mengurus bantuan kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Universal Health Coverage (UHC) bagi warga yang tidak mampu; 4) Memberikan bantuan uang bulanan untuk keluarga yang memenuhi syarat Program Keluarga Harapan (PKH); 5) Melakukan survei ke rumah warga

untuk memastikan kelayakan penerima bantuan; dan 6) Bekerja sama dengan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) untuk menangani kasus darurat dan membantu pasien pada kebutuhan layanan kesehatan.

PUSKESOS dan Teori *Multi-Stakeholder Partnership* (MSP)

Merujuk pada penelitian Xue *et al.*, (2020), teori *Multi-Stakeholder Partnership* adalah pendekatan kolaborasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dari sektor yang berbeda, seperti pemerintah, sektor swasta, masyarakat sipil, dan lembaga non-profit, untuk mencapai tujuan bersama yang kompleks. Teori *Multi-Stakeholder Partnership* menekankan pentingnya kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan untuk menangani tantangan kompleks, seperti pembangunan berkelanjutan, pemberdayaan sosial, dan penanggulangan kemiskinan. Teori ini diimplementasikan PUSKESOS di Desa Cibadak melalui kolaborasi antara Dinas Sosial, kepala desa, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), dan komunitas lokal. PUSKESOS merupakan wadah yang melibatkan berbagai pihak untuk memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat dengan berfokus pada peningkatan kesejahteraan sosial. Penelitian Xue *et al.*, (2020) juga merujuk pada analisis komponen *Multi-Stakeholder Partnership* yang digunakan untuk membantu menggambarkan bagaimana teori *Multi-Stakeholder Partnership* diterapkan dalam praktik dan langkah-langkah yang diambil. Analisis komponen *Multi-Stakeholder Partnership* merinci pada 4 komponen, yaitu: (1) hubungan (*relationship*); (2) keterlibatan

(*engagement*); (3) pengaruh (*influence*); dan (4) tantangan (*barrier*).

Fokus PUSKESOS dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat tidak terlepas dari adanya kolaborasi antar pemangku kepentingan. Berdasarkan hasil wawancara, diakui oleh informan pihak yang terlibat di dalam mendukung keberhasilan pelayanan PUSKESOS terhadap masyarakat meliputi Dinas Sosial, kepala desa, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), lembaga masyarakat lokal seperti PKK dan Posyandu, serta masyarakat itu sendiri. Merujuk pada komponen hubungan (*relationship*) oleh Xue (2020) interaksi antar pemangku kepentingan ini menunjukkan hubungan dalam bentuk kerja sama. Hal ini tercermin melalui sinergitas yang terbentuk di antara pemangku kepentingan seperti Dinas Sosial yang bertindak sebagai komponen penghubung antara PUSKESOS dengan kebijakan sosial tingkat kabupaten dan memberikan dukungan sumber daya berupa pembekalan pengetahuan dan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh PUSKESOS. Kemudian, pemerintah desa melakukan monitoring secara berkala guna memastikan pelayanan PUSKESOS menjangkau masyarakat dengan tepat. Kolaborasi ini pun melibatkan PSM untuk membantu PUSKESOS dalam hal operasional di lapangan. Kemudian, lembaga masyarakat lokal seperti PKK dan Posyandu berkontribusi dalam melakukan pendampingan kepada masyarakat yang menerima layanan PUSKESOS. Kerja sama antar pemangku kepentingan ini juga tidak terlepas dari sinergitas masyarakat

melalui partisipasinya dalam rangkaian program PUSKESOS.

Hubungan yang terbentuk antar pemangku kepentingan ini memerlukan sebuah upaya untuk menjaga keberlangsungannya dan memastikan seluruh pemangku kepentingan berpartisipasi secara aktif. Salah satu komponen yang berhubungan dengan hal ini adalah keterlibatan (*engagement*). Di dalam menjaga keterlibatan antar pemangku kepentingan, diakui oleh informan terdapat sebuah pertemuan rutin yang dilakukan satu bulan sekali oleh Dinas Sosial. Pertemuan ini bertujuan untuk membahas perkembangan program, mendiskusikan kendala, dan melakukan pemeriksaan sumber daya. Tidak hanya itu, PUSKESOS juga memanfaatkan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) yang bertujuan untuk memudahkan koordinasi dan pengelolaan data antar pemangku kepentingan. Lebih lanjut lagi, PUSKESOS juga membangun keterlibatan melalui penggunaan WhataApp group yang memungkinkan seluruh pemangku kepentingan memiliki akses terhadap informasi terkini seputar perkembangan program PUSKESOS. Upaya menjaga keterlibatan antar pemangku kepentingan ini juga dilakukan oleh kepala desa melalui monitoring dan evaluasi terhadap kendala-kendala operasional pada tingkat desa.

Selain komponen hubungan dan keterlibatan, komponen pengaruh (*influence*) memiliki peran yang signifikan bagi keberlangsungan *Multi-Stakeholder Partnership* pada PUSKESOS. Di dalam hal ini Dinas Sosial memiliki pengaruh yang signifikan dalam menentukan arah operasional program PUSKESOS

termasuk menyelenggarakan pelatihan bagi PUSKESOS pada tingkat kecamatan sesuai operasional yang telah ditetapkan. Kemudian, pemerintah desa seperti kepala desa memiliki pengaruh dalam pembentukan inisiatif yang memfasilitasi kelancaran program pada tingkat desa. Selain itu, pengaruh juga tercermin dari PSM dan lembaga masyarakat lokal seperti PKK dan Posyandu tercermin melalui kemampuan lembaga-lembaga ini untuk menilai kebutuhan masyarakat melalui kedekatannya dengan masyarakat. Tidak kalah pentingnya, masyarakat juga memiliki pengaruh dalam pelaksanaan program PUSKESOS. Pengaruh yang dapat dilihat dari masyarakat adalah kontribusinya dalam memberikan umpan balik untuk pengembangan layanan PUSKESOS. Umpan balik ini menjadi salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi para pemangku kepentingan lain untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang ada. PUSKESOS dalam pelayanannya menghadapi tantangan berupa ketidakseimbangan antara permintaan pelayanan yang tinggi dan kapasitas tenaga kerja yang terbatas dengan hanya dua staf dan waktu layanan terbatas sehingga terjadi penumpukan permintaan yang memungkinkan untuk menurunkan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan pentingnya pembagian peran dan sumber daya yang jelas seperti yang dijelaskan dalam analisis komponen *Multi-Stakeholder Partnership*.

Dampak Kemitraan terhadap Peningkatan Pelayanan PUSKESOS

PUSKESOS berperan penting dalam memberikan bantuan pelayanan untuk membantu

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. PUSKESOS memiliki peran utama untuk melakukan perlindungan sosial dalam penanganan kesejahteraan masyarakat dengan mendukung serta memfasilitasi penginputan data masyarakat, melayani, dan membantu menyelesaikan pengaduan masyarakat agar dapat menerima bantuan kesejahteraan sosial tanpa hambatan (Asrandi *et al.*, 2022). PUSKESOS dalam menjalankan tugasnya perlu membangun kemitraan atau berkolaborasi dengan *multi-stakeholders* untuk dapat mencapai tujuan memberikan bantuan pelayanan yang lebih efektif dan menyeluruh kepada masyarakat yang membutuhkan. Banyaknya aktor yang dilibatkan dalam pelaksanaan suatu program, dapat memberikan dampak yang signifikan untuk mencapai tujuan dari suatu program (Rasdi dan Kurniawan, 2019).

Kolaborasi *multi-stakeholders* sangat penting untuk memastikan setiap aktor menjalankan perannya dengan baik dalam meningkatkan kualitas hidup di desa (Putra *et al.* 2025). PUSKESOS Desa Cibadak bekerja sama dengan Dinas Sosial, PSM, kepala desa, PKK, dasawisma, kader posyandu, dan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan mudah diakses. Sebelum PUSKESOS dibentuk, masyarakat harus mengajukan bantuan melalui Kaur Kesra (Kepala Urusan Kesejahteraan Masyarakat). di kantor desa. Kini, PUSKESOS mempermudah pengajuan bantuan dan konsultasi dengan layanan yang terpusat, cepat, dan transparan.

Peran PUSKESOS dalam memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat dapat mendorong

meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan bantuan stakeholders terkait. Contohnya dengan adanya kolaborasi antarkader di wilayah desa dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Selain dampak kolaborasi yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kolaborasi *multi-stakeholders* turut meningkatkan efektivitas bantuan pelayanan. Efektivitas dalam hal ini meliputi kemampuan PUSKESOS dalam menjalankan program dan kemampuan menentukan sasaran secara tepat untuk mencapai tujuan kesejahteraan sosial bagi masyarakat (Sukoco, 2021). Proses penginputan data masyarakat yang mengajukan bantuan dapat secara cepat dilakukan karena masyarakat sudah memahami dan melengkapi persyaratan yang diperlukan dengan tepat. PUSKESOS dan kader yang telah memberikan bantuan pelengkapan persyaratan pengajuan bantuan, memudahkan masyarakat dan sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan. Kemudahan juga dirasakan melalui kegiatan pertemuan rutin antar kepala desa, kader, dan PUSKESOS yang memberikan kesempatan kepada setiap stakeholders untuk berdiskusi membahas kendala atau permasalahan yang terjadi dalam proses pemberian bantuan layanan PUSKESOS. Penyelesaian masalah dapat diatasi secara cepat, dimonitor dengan baik, dan dievaluasi secara cepat agar dapat selalu mengoptimalkan serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat juga turut meningkat karena masyarakat merasa sangat terbantu akan adanya bantuan pelayanan oleh

PUSKESOS untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Jalannya PUSKESOS

Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) yang hadir sebagai organisasi sosial yang membantu masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan sosial mendapatkan antusiasme yang tinggi dari masyarakat. Masyarakat antusias dalam memanfaatkan pelayanan PUSKESOS untuk mempermudah proses administratif guna memperoleh bantuan sosial. Hal ini tentunya terjadi akibat adanya dukungan baik dari pemerintah, stakeholder, maupun masyarakat. Kerja sama yang sinergi ini terbukti dari kinerja anggota PUSKESOS yang terlatih dan fasilitas penunjang yang disediakan. Pelatihan anggota PUSKESOS yang didampingi oleh Dinas Sosial dilakukan dengan meningkatkan keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Tidak hanya itu, keberhasilan PUSKESOS Desa Cibadak pun diperkuat dengan adanya pembangunan pada atribut pendukung pelayanan, seperti ruangan pelayanan yang nyaman disertai dengan meja administrasi, dan perangkat teknologi modern berupa laptop dan tablet. Adanya fasilitas yang memadai akan meningkatkan pelayanan yang lebih profesional sehingga menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat akan ketersediaan sistem pelayanan sosial.

Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan pelayanan PUSKESOS memiliki tantangan yang menjadi penghambat akibat tingginya permintaan pelayanan dari

masyarakat Desa Cibadak. Satu di antaranya ditemukan pada ketidakseimbangan antara waktu pelayanan dengan permintaan masyarakat. PUSKESOS Desa Cibadak hanya membuka pelayanan satu hari dalam seminggu yaitu pada hari Rabu. Terbatasnya waktu pelayanan ini menyebabkan terjadinya penumpukan jumlah warga yang membutuhkan pelayanan PUSKESOS dan memicu antrian panjang. Kondisi penumpukan jumlah warga ini pun diperparah dengan terbatasnya jumlah tenaga kerja PUSKESOS. Dengan hanya dua orang pekerja yang tersedia untuk memberikan pelayanan, kapasitas PUSKESOS dalam menangani kasus-kasus kesejahteraan sosial menjadi terbatas. Keterbatasan waktu pelayanan juga menimbulkan masalah lain. Tingginya urgensi kebutuhan yang dimiliki masyarakat dengan keterbatasan waktu pelayanan PUSKESOS membuat beberapa masyarakat meminta pelayanan secara paksa di luar jam pelayanan PUSKESOS. Hal ini menciptakan tantangan tambahan bagi para pekerja PUSKESOS. Ketidakmampuan masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan jadwal operasional PUSKESOS dengan memaksakan kehendaknya untuk dilayani membuat pekerja PUSKESOS mengalami tekanan. Hal ini kerap mengganggu produktivitas dan keseimbangan beban kerja para pekerja PUSKESOS.

Strategi Pengembangan PUSKESOS

Berdasarkan tantangan yang dihadapi oleh PUSKESOS, terdapat beberapa strategi pengembangan layanan yang diterapkan untuk memaksimalkan layanan. PUSKESOS hanya beroperasi selama satu hari,

yaitu pada hari Rabu untuk memberikan bantuan layanan kepada masyarakat Desa Cibadak. Perlu adanya penambahan hari untuk dapat memberikan lebih banyak bantuan layanan kepada masyarakat terutama untuk BPJS PBI. Pembagian kerja yang terarah juga telah dilakukan oleh staff PUSKESOS agar setiap proses penginputan data masyarakat dan pemberian bantuan kepada masyarakat dapat tersalurkan dengan efektif dan efisien.

Agar dapat memaksimalkan pemberian bantuan dengan efektif dan efisien, PUSKESOS telah melakukan perbaikan pelayanan dari mulai melakukan pelatihan input data, serta menggunakan fasilitas teknologi yang diberikan untuk memudahkan proses pelayanan. Adanya perbaikan pelayanan tidak hanya membantu para staff PUSKESOS, tetapi juga membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih baik. Selain itu, PUSKESOS selalu menjalani monitoring dan evaluasi dari pihak kecamatan dan Dinas Sosial untuk membantu kendala yang dihadapi dan memastikan program pelayanan masyarakat berjalan dengan baik, sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang memiliki tujuan untuk menciptakan Pelayanan Publik yang baik.

PUSKESOS tentunya telah bekerja sama dengan pihak Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) untuk mengoptimalkan pelayanan. PSM akan membantu warga yang membutuhkan bantuan pertolongan dan mengantarkannya ke rumah sakit untuk segera mendapat pertolongan. Adanya kerja sama dengan PSM mempermudah alur pemberian bantuan layanan, sehingga PUSKESOS

dapat mendata dengan segera warga yang membutuhkan bantuan seperti bantuan BPJS PBI serta pembuatan Universal Health Coverage (UHC). Selain itu, PUSKESOS juga telah bekerja sama dengan Puskesmas terdekat dan Rumah Sakit daerah untuk memudahkan masyarakat, sekaligus memastikan masyarakat mendapatkan pertolongan secara baik dan cepat.

Selain itu, Penelitian Syarif (2020) merekomendasikan strategi pengembangan PUSKESOS melalui penguatan kapasitas SDM, optimalisasi advokasi dan fasilitas, inovasi sistem pelayanan yang terencana dan berkelanjutan, serta perluasan kolaborasi dengan stakeholders terkait.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi *Multi-Stakeholder Partnership* dalam pelayanan PUSKESOS di Desa Cibadak dilakukan melalui kolaborasi antara Dinas Sosial, perangkat desa, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), dan komunitas lokal. PUSKESOS Desa Cibadak mengandalkan pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) oleh Dinas Sosial dan Penggunaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) yang bertujuan untuk memudahkan koordinasi dan pengelolaan data. Kerja sama yang baik ini diikuti dengan peningkatan efektivitas bantuan pelayanan berupa kemampuan PUSKESOS dalam menjalankan program dan menentukan sasaran secara tepat guna mencapai kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Adapun penyelesaian masalah dapat diatasi secara cepat, dimonitor dengan baik,

dan dievaluasi secara cepat agar dapat selalu mengoptimalkan serta meningkatkan efektivitas pelayanan.

PUSKESOS Desa Cibadak mendapatkan dukungan baik dari pemerintah, stakeholder, maupun masyarakat dengan pelatihan anggota PUSKESOS dan peningkatan atribut pelayanan. Meskipun demikian, PUSKESOS Desa Cibadak menghadapi hambatan berupa ketidakseimbangan antara waktu pelayanan dengan permintaan masyarakat sehingga terjadi ketidakmampuan masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan jadwal operasional PUSKESOS yang menyebabkan tekanan dan mengganggu produktivitas serta keseimbangan beban kerja bagi anggota PUSKESOS.

Menghadapi hal tersebut, PUSKESOS Desa Cibadak telah melakukan strategi pengembangan dengan berupa perbaikan pelayanan dalam pelatihan input data dan penggunaan fasilitas teknologi, serta kegiatan monitoring dan evaluasi. Hal ini sangat berpengaruh dan membantu PUSKESOS dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan bantuan pelayanan terbaik dan mengatasi kendala maupun menyampaikan keluhan masyarakat Desa Cibadak. Dengan demikian, PUSKESOS dapat semakin berkembang dan bermanfaat bagi masyarakat Desa Cibadak.

Saran

Agar PUSKESOS dapat menguatkan dan meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat, PUSKESOS Desa Cibadak perlu mengatasi tantangan operasional dengan mengajukan penambahan hari operasi pelayanan

PUSKESOS. Adanya penambahan hari operasional dapat memudahkan masyarakat untuk dapat lebih banyak mengakses bantuan, serta menghindari penumpukan dan antrian yang panjang. Selain itu, penambahan sumber daya tenaga kerja dapat membantu mempercepat dan memperluas cakupan layanan yang diberikan PUSKESOS kepada masyarakat secara menyeluruh. Penambahan sumber daya tenaga kerja juga perlu diikuti dengan pemberian pelatihan untuk meningkatkan kapasitas setiap tenaga kerja yang berfokus pada pelaksanaan proses administrasi dan pelayanan publik.

Peneliti juga memberikan saran kepada *multi-stakeholders* untuk dapat mendorong penguatan pelayanan pada PUSKESOS. Pemerintah desa dapat meningkatkan dukungan anggaran dan infrastruktur yang memadai untuk kebutuhan operasional PUSKESOS dan memberikan tempat layanan yang nyaman untuk memudahkan akses dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah desa juga dapat mendorong partisipasi masyarakat dengan lebih melibatkan masyarakat dalam sosialisasi mengenai manfaat dan prosedur untuk mengakses layanan PUSKESOS. Selain itu, Dinas Sosial dapat membantu memberikan penyediaan pelatihan dan pendampingan bagi tenaga kerja PUSKESOS agar dapat meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat. PUSKESOS perlu menguatkan kolaborasi dengan *multi-stakeholders* dengan cakupan yang lebih luas agar dapat lebih meningkatkan pelayanan dan memastikan pelayanan dan bantuan

diberikan secara tepat sasaran. Masyarakat diharapkan dapat turut terlibat memberikan feedback atas pelayanan yang diberikan PUSKESOS, mengenai kualitas dan kemudahan layanan secara jujur dan transparan agar PUSKESOS dapat memperbaiki layanan kesejahteraan sosial kedepannya.

Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Amadi, B. O., Abdullah, H. (2011). Evaluating multi-sector partnerships for sustainable community development in Nigeria. *Can. Soc. Sci.* 7 (6), 1e8. <https://doi.org/10.3968/j.css.1923669720110706.053>.
- Annur, H. (2018). Klasifikasi masyarakat miskin menggunakan metode naive bayes. 10 (2).
- Aprianto, N. E. K. (2018). Kemiskinan dalam perspektif ekonomi politik islam. *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2). <https://doi.org/10.32678/ijei.v8i2.60>
- Asrandi T AM, Wati SA, Wahab A, Alfian. 2022. Efektivitas program sistem informasi kesejahteraan sosial (siks-ng) dalam mendukung program slrt dan puskesos dinas sosial provinsi sulawesi selatan. *J. Indones. Sos. Sains.* 3(09):1294–1305.[doi:10.59141/jiss.v3i09.695](https://doi.org/10.59141/jiss.v3i09.695).
- Badan Pusat Statistik (2024). *Jumlah Penduduk Miskin 2024*. Dapat diakses di:

- <https://bogorkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/NjEjMg==/jumlah-penduduk-miskin.html>
- Berliandaldo, M., Chodiq, A., & Fryantoni, D. (2021). Kolaborasi dan sinergitas antar stakeholder dalam pembangunan berkelanjutan sektor pariwisata di Kebun Raya Cibinong. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 4(2), 221–234. <https://doi.org/10.31842/jurnalnobis.v4i2.179>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Handayani, F., & Warsono, H. (2017). Analisis peran stakeholders dalam pengembangan objek wisata pantai karang jahe di Kabupaten Rembang.
- Husin, I. (2022). Teori organisasi, 12(2).
- Junaid, Ilham. 2016. Analisis data kualitatif dalam penelitian pariwisata. *Jurnal Keprawisataan*. 10(01). 65–66. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/view/2374>
- Latupapua, Y. Th. (2015). Implementasi peran stakeholder dalam pengembangan ekowisata di taman nasional manusela (tnm) di Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Agroforestri*, 10(1), 22–30.
- Makky, K., Rahman Hakim, A., & Asto Aji An'amta, D. (2023). Peran dinas sosial dalam mendampingi masyarakat pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (ppks) di Kota Banjarbaru. *Huma: Jurnal Sosiologi*, 2(1), 42–51. <https://doi.org/10.20527/hjs.v2i1.37>
- Muhtar, M. (2017). Peningkatan layanan sosial bagi keluarga miskin terhadap program perlindungan sosial melalui sistem layanan dan rujukan terpadu. *Sosio Informa*, 3(1), 59–69.
- Murdianto, Saharuddin, Indriana, H., Kusumawati, A. A. E. D., & Putra, R. A. (2024). Peran Pemerintah dalam Penguatan Kelembagaan Ekonomi Pedesaan di Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 7(3), 18-28. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/view/4239>
- Muspawi, M., Janati, S., Panjaitan, K., & Dwi Mawarni, J. (2023). Menelaah konsep-konsep dasar organisasi. *AL-MUADDIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan*, 5(2), 154–167. <https://doi.org/10.46773/muaddib.v5i2.717>
- Nazrin. Maudy, A. Hermalinda, S. (2022). Pelayanan pusat kesejahteraan sosial dalam penanggulangan kemiskinan. *Econetica*. 4(2). 41-53. doi: <https://doi.org/10.69503/econetica.v4i2.311>
- Pittz, T.G., Adler, T., 2016. An exemplar of open strategy: decision-making within multi-sector collaborations. *Manag. Decis.* 54 (7), 1595e1614. <https://doi.org/10.1108/MD-04-2015-0153>. Emerald Group Publishing Ltd

- Pusnita, I., Wagisri, W., Berlian, O., & Marleni, M. (2023). Pelayanan kesehatan dalam pembangunan kesejahteraan sosial di Kecamatan Gandus Kota Palembang. *Jurnal Publisitas*, 9(2), 187-198. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v9i2.326>
- Putra, R. A., Martina, M., Kurniasih, D., Hutahaean, C. R., & Vera, K. D. (2025). Peran Kemitraan Agribisnis Koperasi Eptilu dalam Mendukung Pemberdayaan Petani di Kabupaten Garut Jawa Barat. *Agrifo: Jurnal Agribisnis Universitas Malikussaleh*, 10(1), 120-134. <https://ojs.unimal.ac.id/index.php/agrifo/article/view/21357/0>
- Rahayu, S. S., & Santo Hegiarto, A. (2023). Analisis motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja pusat kesejahteraan sosial (puskesos) di Kelurahan Manggahang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 4336-4341.
- Rasdi D, Kurniawan T. 2019. Efektivitas kemitraan pemerintah dan swasta dalam upaya penanggulangan kemiskinan: sebuah tinjauan literatur. *Sosio Inf.* 5(2). doi:10.33007/inf.v5i2.1728.
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh akuntabilitas, pengetahuan, dan pengalaman pegawai negeri sipil beserta kelompok masyarakat (pokmas) terhadap kualitas pengelola dana kelurahan di lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*. 21(3). 308-316.
- Setiawan, H. H. (2017). Penanggulangan kemiskinan melalui pusat kesejahteraan sosial. *Sosio Informa*, 3(03), 273-286.
- Soekanto, S. (2021). *Pelayanan Sosial dan Pengembangan Kemampuan Individu, Kelompok, dan Masyarakat*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Stibble D, Prescott D. 2016. An introduction to multi-stakeholder partnerships, Darian Stibble and Dave Prescott, The Partnering Initiative. *Promoting Effective Partnering*. Dikutip dari <https://thepartneringinitiative.org/wp-content/uploads/2023/01/Introduction-to-MSPs-Briefing-paper.pdf>
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Sukoco, D. H. (2021). Efektivitas pusat kesejahteraan sosial "as salam" Desa Katapang Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *PEKSOS: Jurnal Ilmiah Pekerjaan Sosial*. 20(1). 18-36.
- Sumardika, R. (2022). Partisipasi stakeholder dalam penanganan anak di lembaga kesejahteraan sosial anak Kota Banjarmasin. 5(1).
- Susanti, N. P. (2021). Evaluasi pelaksanaan sistem layanan dan rujukan terpadu (slrt) dalam mewujudkan kesejahteraan sosial di Kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(3), 185-199.

- Suwandy, A., Suparman, S., & Najamudin, N. (2023). efektivitas pelayanan kesejahteraan sosial berbasis online pada dinas sosial Kabupaten Sumbawa Barat. *GANEK SWARA*, 17(4), 1511. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.636>
- Syafalas, T. T., Rachmawati, I., & Nur, T. (2022). Implementasi program pusat kesejahteraan sosial (puskesos) di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 9(1), 19-28. DOI: <https://doi.org/10.37676/professional.v9i1.2342>
- Syahyuti, N. (2016). Alternatif Konsep Kelembagaan untuk Penajaman Operasionalisasi dalam Penelitian Sosiologi. *Forum penelitian Agro Ekonomi*, 21(2), 113. <https://doi.org/10.21082/fae.v21n2.2003.113-127>
- Syarif, L. B. (2020). Strategi perwujudan efektivitas pelayanan pada sistem layanan dan rujukan terpadu gema mata dan pusat kesejahteraan sosial dalam rangka mendukung upaya penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Semarang. *Media Inf. Penelit. Kabupaten Semarang*. 2(1):116–131. doi:10.55606/sinov.v3i1.78.
- Syukran, M., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2022). Konsep organisasi dan pengorganisasian dalam perwujudan kepentingan manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(1), 95–103. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.277>
- Trivaika, E., & Senubekti, M. A. (2022). perancangan aplikasi pengelola keuangan pribadi berbasis android. *Jurnal Nuansa Informatika*. 16(1). 33-40. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Xue, Y., Salaj, A, T., Lohne, J. 2020. *Multi-sector partnerships in the urban development context: A scoping review*. *Journal of Cleaner Production*, 268.