

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara memiliki hak untuk dapat terpenuhi kebutuhannya secara hakiki. Terpenuhinya kebutuhan warga negara merupakan harapan dari setiap negara. Dalam hal ini warga negara merupakan unsur utama sebuah penyelenggaraan negara, diharapkan mendapat perhatian serius dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup, sehingga keberadaan dapat memenuhi kehidupannya secara sejahtera sesuai harapan (Haryo, 2006:23).

Kesejahteraan masyarakat adalah salah satu tujuan bangsa Indonesia. Hal ini secara tegas dikemukakan dalam UUD 1945 yang berbunyi fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara dan dilindungi oleh negara¹ Penegasan dalam isi pasal tersebut bukan sebuah wacana, tetapi sebuah peraturan hukum yang diharapkan dapat diimplementasikan oleh negara melalui pelayanan pemerintah terhadap masyarakat dalam bentuk pemenuhan kehidupannya melalui proses pembangunan bangsa dan negara (Soeharyo, 2006:45).

Pemenuhan kebutuhan hidup bagi masyarakat bertujuan agar masyarakat sebagai bagian dari warga negara akan dapat hidup layak dan sejahtera serta merasakan kenyamanan dalam kehidupan. Di samping itu hidup layak dan sejahtera merupakan harapan dari seluruh masyarakat yang merupakan bagian dari tujuan pembangunan diharapkan dalam suatu negara akan menjadi perhatian pemerintah (Haryo, 2006:43)

¹ Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945

Dalam upaya keadilan dalam pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, jauh-jauh hari program-program pemerintah telah digulirkan. Program-program tersebut diwujudkan dalam bentuk program pengentasan kemiskinan. Program-program pengentasan kemiskinan digulirkan pemerintah bertujuan untuk memberikan rasa keadilan terhadap warga negara dalam bentuk pemerataan pemenuhan kebutuhan hidup mengingat bahwa pengentasan kemiskinan merupakan permasalahan besar yang dihadapi di Indonesia. Di samping itu kemiskinan berkenaan dengan peran dan tanggung jawab aparat pemerintah dalam memberikan kesejahteraan kepada rakyatnya (Lijan, 2010:36)

Berdasarkan data yang dihimpun bahwa program-program dalam upaya pengentasan kemiskinan yang digulirkan pemerintah di antaranya adalah, pelayanan kesehatan gratis, pelayanan beras miskin, pelayanan pendidikan gratis, pelayanan bantuan usaha kecil dan sebagainya. Jenis-jenis program tersebut di atas yang menjadi acuan dari aparat pemerintah desa dan diberikan kepada masyarakat miskin secara adil dan merata².

Program pelayanan bantuan kesehatan diwujudkan dalam bentuk Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin. Program ini bertujuan untuk membantu masyarakat miskin untuk melakukan pemeriksaan kesehatan dan melakukan pengobatan secara gratis di lembaga-lembaga kesehatan seperti Rumah Sakit, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan Poliklinik Desa (Polindes). Pelayanan kesehatan direkomendasi dari aparat pemerintah desa setempat sebagai bagian dari program pembangunan di bidang kesehatan (Sutopo, 2006:46).

² [Http.Program.Pengentasan Kemiskinan.com](http://Program.PengentasanKemiskinan.com) (Diakses, 07 Juli 2012)

Program bantuan beras miskin atau disebut Raskin adalah bantuan beras bagi masyarakat miskin yang diberikan secara berkala untuk membantu pemenuhan kebutuhan pokok rakyat miskin. Bantuan ini diberikan sesuai dengan kemampuan pemerintah yaitu sebanyak 10 sampai 15 kg bagi setiap kepala keluarga melalui prosedur yang telah diatur berdasarkan data-data kemiskinan dari setiap wilayah desa³.

Program-program lain untuk pengentasan kemiskinan dilaksanakan pemerintah adalah pendidikan dengan alasan bahwa faktor pendidikan merupakan salah satu penyebab kemiskinan di Indonesia. Upaya ini dilaksanakan dalam bentuk Wajib Belajar (Wajar) sembilan tahun yaitu mulai dari Sekolah Dasar sampai Sekolah Menengah Pertama. Di samping itu digulirkan pula program untuk mengejar ketertinggalan pendidikan pada warga negara putus sekolah yaitu untuk tingkatan SD yaitu Paket A, tingkatan SMP yaitu Paket B, dan tingkatan SMA yaitu Paket C. Di samping itu terdapat bantuan-bantuan pemerintah berupa dana bagi para pengrajin dan penusaha kecil agar dapat berkembang⁴.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti bahwa pemberian bantuan modal bagi masyarakat mempunyai standar prosedur yang sangat ketat yaitu bantuan pemerintah diberikan secara langsung sesuai dengan kebutuhan dan bantuan pemerintah setelah ada permohonan aparat pemerintah setempat dan disesuaikan pula dengan tingkat kemiskinan yang ada pada suatu wilayah (Kepala Desa Hulawa, 2012)..

³ [Http.Program.Pengentasan Kemiskinan.com](http://Program.PengentasanKemiskinan.com) (Diakses, 07 Juli 2012)

⁴ [Http.Program.Pengentasan Kemiskinan.com](http://Program.PengentasanKemiskinan.com) (Diakses, 16 Juli 2012)

Permasalahan yang dihadapi secara substansial adalah program-program yang telah digulirkan pemerintah dalam upaya pengentasan kemiskinan memiliki ragam yang sangat banyak akan tetapi realisasi bantuan dimasyarakat ditemui berbagai permasalahan baik dari segi keadilan dalam melakukan pendataan masyarakat miskin, kesesuaian bantuan yang diberikan dalam konteks pengentasan kemiskinan belum sesuai harapan. Masalah lain yang dihadapi pula adalah pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan terutama oleh aparat pemerintah yang merupakan pemeran utama dalam penyaluran bantuan tersebut kepada masyarakat miskin (Lijan, 2010)

Proses pelayanan aparat dalam memberikan bantuan sosial bagi masyarakat sangat penting mendapat perhatian dengan alasan bahwa aparat yang memiliki peran dalam mendata, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap kebutuhan masyarakat miskin. Dalam hal ini aparat yang memiliki kewenangan dalam menyalurkan bantuan sesuai prosedur sehingga diharapkan dapat melaksanakan tugas-tugas pelayanan sesuai prosedur yang diharapkan. Oleh karena tugas pelayanan aparat diharapkan dapat berjalan sesuai dengan prosedur program pengentasan kemiskinan.(Sutopo, 2006:12)

Dalam mengimplementasikan tugas-tugas pelayanan yang baik, diperlukan pula kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik. menjelaskan bahwa tugas pelayanan memiliki prinsip yaitu memberikan kepuasan kepada yang dilayani. Prinsip utama pelayanan adalah jika yang dilayani dapat merasa puas dengan tugas pelayanan yang diberikan oleh pelayan (Suharso (2006:42).

Prinsip pelayanan berlaku pula pada kegiatan pelayanan aparat kepada masyarakat miskin dalam menyalurkan bantuan sosial. Kinerja pelayanan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Salah satu indikator mekanisme tercapainya pelayanan aparat pemerintah adalah sejauh mana pelayanan tersebut dapat diberikan kepada masyarakat miskin secara adil dan merata di seluruh wilayah Indonesia. Oleh karena itu pelayanan aparat pemerintah diharapkan dapat dilakukan secara benar dan sesuai dengan harapan (Sutopo, 2006:14).

Dalam prosesnya implementasi pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat miskin, diharapkan aparat pemerintah melaksanakan pelayanan berdasarkan perencanaan yang matang. Perencanaan tersebut diarahkan pada kebutuhan masyarakat miskin dalam suatu wilayah pemerintahan melalui pusat bantuan-bantuan sosial.

Dalam hal ini bantuan sosial diharapkan pula akan dilaksanakan melalui pelayanan pemerintah berdasarkan kebutuhan-kebutuhan dan kepentingan yang harus dipenuhi. Jika pelayanan bantuan sosial tidak dilaksanakan dengan baik akan berefek negatif terhadap akuntabilitas aparat pemerintah dan menurunkan kepercayaan masyarakat pada kinerja aparat pemerintah itu sendiri (Supriyadi, 2006:32).

Pentingnya upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat miskin karena berkenaan dengan kewajiban sebagaimana diatur dalam undang-undang dan berkenaan pula dengan tugas dan wewenang yang merupakan akuntabilitas aparat pemerintah sebagai penyelenggara negara. Oleh karena itu

pelayanan diupayakan dapat dilaksanakan dalam koridor hukum dengan memperhatikan keadilan dan pemerataan kepada seluruh masyarakat miskin tidak terkecuali.

Persoalan yang dihadapi adalah proses pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam suatu wilayah kepada masyarakat miskin, masih memerlukan perhatian yang serius. Indikator yang muncul adalah penetapan klasifikasi masyarakat miskin yang sesuai dengan prosedur belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini tampak pada penggolongan masyarakat miskin belum menggunakan standar penetapan masyarakat miskin (Sutopo, 2006:43).

Permasalahan lain adalah belum adanya upaya untuk mengevaluasi perkembangan ekonomi yang terjadi pada keluarga miskin dan hal ini berakibat pada data-data keluarga miskin yang mendapat bantuan sosial masih menggunakan data-data lama dan hal ini berakibat pada penyaluran bantuan sosial sudah tidak sesuai dengan keberadaan dan perkembangan ekonomi masyarakat yang dibantu (Sinambela, 2006:23).

Di samping pelayanan bantuan sosial yang diberikan pemerintah mencapai masyarakat miskin secara keseluruhan. Bahkan ada masyarakat miskin yang belum mendapat bantuan sekalipun. Indikator-indikator ini merupakan salah satu masalah yang sangat penting karena bagaimanapun masyarakat miskin merupakan bagian dari unsur tanggung pemerintahan suatu negara.

Dalam upaya pelaksanaan pelayanan bantuan sosial diharapkan dapat memperhatikan kebutuhan bagi masyarakat miskin itu sendiri. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:3) bahwa “pada dasarnya pelayanan yang

diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat diberikan seiring dengan meningkatnya tuntutan kebutuhan masyarakat” Dari pendapat ini tampak bahwa aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hal ini merupakan harapan pembangunan yang perlu mendapat perhatian (Sutopo, 2010:23).

Pembangunan merupakan serangkaian upaya pemerintah untuk memajukan masyarakat sesuai kondisi kawasan dengan konsep tertentu. Dalam upaya pelayanan aparat pemerintah sesuai yang diharapkan, diperlukan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat itu sendiri, karena bagaimanapun sasaran dari pelayanan aparat pemerintah desa adalah masyarakat desa. Kinerja pelayanan diharapkan dapat dilakukan dengan mengakses segala kebutuhan masyarakat terutama masyarakat miskin (Dawali, 2006:1).

Berdasarkan uraian di atas dapat ditelaah bahwa persoalan pelayanan bantuan sosial bagi masyarakat miskin di setiap wilayah memerlukan kajian sebagai masalah serius dalam hubungannya dengan pelayanan yang prima. Program-program pengentasan kemiskinan yang ditujukan kepada masyarakat miskin belum dilaksanakan dengan baik. Sebagian besar masyarakat miskin belum terlayani dan disentuh oleh program-program pengentasan kemiskinan yang digulirkan pemerintah.

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan bantuan sosial bagi masyarakat miskin sangat penting dikaji secara detail dari berbagai aspek dalam hubungannya dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan merata. Dengan demikian kinerja pemerintah yang optimal

diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat miskin.

Berdasarkan observasi awal yang dilaksanakan peneliti di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato, dari 405 KK di desa tersebut terdapat 95 KK atau 23% masyarakat yang tergolong miskin yang mendapat pelayanan bantuan sosial dari aparat pemerintah desa⁵. Adapun pelayanan bantuan sosial yang digulirkan pemerintah di desa tersebut adalah 1) pelayanan bantuan beras miskin (Raskin), 2) pelayanan rumah layak huni, 3) pelayanan bantuan usaha kecil dan 4) pelayanan bantuan kesehatan (Jamkesmas).

Berdasarkan standar operasional prosedur pelayanan di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato bahwa pelayanan bantuan sosial belum sesuai yang diharapkan bahkan belum memberikan kepuasan bagi masyarakat miskin. Kriteria aparat pemerintah dalam menentukan keberadaan masyarakat miskin berupa: a) pendapatan di bawah Rp.500.000-, b) tidak ada pekerjaan tetap, c) tidak mempunyai tempat tinggal dan d) tidak memiliki tabungan. Kriteria ini yang dijadikan dasar dalam menggolongkan keberadaan masyarakat miskin di Desa Hulawa, Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato.

Dengan demikian masalah pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial bagi masyarakat miskin di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato merupakan kajian yang cukup penting dalam penelitian dan menjadi salah satu permasalahan yang perlu dianalisis secara deskriptif untuk membangun

⁵ Kepala Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato

pengetahuan tentang proses pelayanan bantuan sosial tersebut dan dapat mengetahui proses pelayanan sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan kajian latar belakang di atas, dilakukan penelitian dengan mengangkat masalah pelayanan bantuan sosial pemerintah dengan formulasi judul sebagai berikut: "Pelayanan Aparat Desa Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Pemerintah Bagi Masyarakat Miskin di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana proses pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial di Desa di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato
- 1.2.2 Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam proses pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato
- 1.2.3 Bagaimana pemecahan masalah dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran terhadap hal-hal sebagai berikut:

- 1.3.1. Mengetahui proses pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial di Desa di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato

1.3.2 Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato

1.3.3 Memperoleh gambaran tentang pemecahan masalah dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian bermanfaat baik secara teoretis maupun praktis kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis penelitian ini bermanfaat menambah wawasan serta pengetahuan peneliti terhadap pelayanan aparat terhadap penyaluran bantuan sosial bagi masyarakat miskin di Desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran dan rekomendasi bagi pemerintah khususnya aparat desa Hulawa Kecamatan Buntulia Kabupaten Pohuwato dalam meningkatkan pelayanan terhadap penyaluran bantuan sosial bagi masyarakat miskin.