



PROBLEMATIKA TATARAN SISTEM PADA PEKERJA SOSIAL MASYARAKAT (PSM) SEBAGAI RELAWAN SOSIAL DI KOTA PAYAKUMBUH

Uzika Putri Fatasa^{1*}, Erwin², Sri Meiyenti³

^{1,2,3}Departemen Antropologi Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Andalas, Padang-Indonesia

*Corresponding Author; uzikaputrifatasa@gmail.com

Received: 8 September 2023

Accepted: 27 November 2023

Published: 30 Desember 2023

Abstract

Community social workers (PSM) are government partners in implementing social welfare programs with the status of social volunteers. However, in its implementation, the burden of the main tasks and functions of PSM is quite diverse and varies according to the number of programs carried out by the government. This study aims to find out the problems that arise in Community Social Workers in carrying out their roles without an honorarium given by the Ministry of Social Affairs Regulation Number 10 of 2019. The research was conducted in the Kapalo Koto Dibalai Village and the Parit Rantang Village which had an extreme impression of the Beneficiary Families (KPM) against PSM. This study uses qualitative research methods and a case study approach, and collects data by means of observation and interviews. The results of this study there are various problems that arise, among others; the potential for extortion, domestic affairs affecting performance, side jobs affecting performance optimization, enduring status as a source of societal stigma against PSM.

Keywords: *Social Volunteers; Honorarium; Social Welfare; Problematics*

A. Pendahuluan

Kesejahteraan merupakan tujuan utama dari setiap negara maupun individu. Sesuai dengan salah satu program *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang diusung oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) pada urutan ketiga menyatakan bahwa tujuan pembangunan berkelanjutan adalah kehidupan yang sehat dan Sejahtera. Menurut data BPS (2022) aspek kesejahteraan diukur dari delapan aspek antarlain; kependudukan, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, pola konsumsi, perumahan, dan kemiskinan.

Kompleksitas dari aspek yang menjadi tolak ukur kesejahteraan menuntut adanya usaha lebih besar dari pemerintah untuk menangani permasalahan kesejahteraan dalam pembangunan. Optimalisasi kesejahteraan sosial yang diperkasai oleh Kementerian Sosial diwujudkan melalui pembentukan mitra yang dinilai cukup mumpuni dan mengenal karakteristik masyarakat lebih baik. Mitra tersebut adalah Pekerja Sosial Masyarakat (PSM). Menurut Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pekerja Sosial Masyarakat, PSM memiliki tugas sebagai pendamping sosial bagi warga masyarakat penerima manfaat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. PSM berkedudukan di desa/kelurahan dalam setiap daerah karena mengingat bahwa PSM tumbuh dengan masyarakat setempat dan sangat memahami karakteristik masyarakatnya (Akbar, 2017:33)

PSM di bawah penyaluran BPNT diberikan tanggung jawab administratif mulai dari pendataan fakir miskin hingga Sintesis Kesejahteraan Sosial (DTKS), mengajukan atau merekomendasikan calon untuk pembahasan tingkat (Muskel) penerima kesejahteraan sosial (Panduan Pemberdayaan Pekerja Sosial Masyarakat 2017) hingga mengelola BPNT masalah distribusi yang konsisten dengan fungsi pendukung PSM. PSM kemudian juga merancang program peningkatan ekonomi KPM, memudahkan akses untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, menjalin kemitraan dengan sejumlah pihak yang nilai dan tujuannya selaras satu sama lain konteks pemberdayaan masyarakat (Suharto, 2009:21).

Tugas pokok dan fungsi yang dijalankan oleh PSM memikul beban yang relatif berat karena harus mengorbankan waktu dan tenaga untuk melayani masyarakat. Sedangkan PSM sebenarnya hanyalah mitra kerja relawan yang berjiwa sosial tinggi untuk melayani masyarakat (PERMENSOS, 2019). PSM tergolong relawan sosial dengan populasi belum dibayar terbesar yang disediakan oleh Kementerian Sosial RI. (Pemetaan Dukungan Sosial dan Relawan 2020). Keputusan pemerintah pusat untuk tidak memberikan manfaat kepada PSM memicu terciptanya kebijakan yang bersumber dari pemerintah kota. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 86 Tahun 2020, Pasal 25 (2) mengatur bahwa biaya yang dibayarkan kepada PSM berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Nilai nominal biaya berkisar antara Rp 100.000 hingga Rp 500.000/bulan tergantung pada kemampuan anggaran masing-masing daerah.

Subsidi nominal yang diberikan oleh pemerintah kota tidak dapat menutupi pengeluaran sehari-hari PSM dan keluarganya. Idealnya, PSM tidak dapat bergantung pada manfaat seperti PSM. Kebijakan ini menuntut PSM untuk tidak mengandalkan jiwa sosial yang dimilikinya, sehingga cenderung altruistis. Altruisme adalah keinginan yang kuat untuk membantu orang lain tanpa mempedulikan keuntungan pribadi (Myers dalam Sarwono, 2002: 328). Tindakan ini merupakan tindakan yang sia-sia karena juga merupakan tindakan pengentasan kemiskinan melalui penanggulangan kemiskinan. Oleh karena itu, tindakan ini harus dicegah agar tidak menambah angka kemiskinan di Indonesia.

Tindakan altruistik ini dapat dihindari jika PSM memiliki status ekonomi mandiri selain pendapatan sebagai PSM. Menurut PERMENSOS No. 1 Tahun 2012 mewajibkan PSM memiliki sumber pendapatan yang cukup. Namun pada tahun 2019, peraturan tersebut direvisi dengan menghilangkan kategori keamanan ekonomi PSM sebagai syarat menjadi PSM. Keputusan ini menjadi salah satu alasan mengapa banyak PSM juga menjadi KPM secara bersamaan.

Keputusan pencabutan kewajiban keamanan PSM tidak dibersamai dengan peningkatan nominal upah yang diterima PSM,

sehingga menimbulkan berbagai kesenjangan karena PSM yang juga bertindak sebagai KPM berjuang untuk memenuhi permintaan mereka sehari-hari. Para PSM yang diharapkan menjadi organisator perjuangan melawan kemiskinan juga merupakan individu-individu yang perlu ditolong agar dapat keluar dari kemiskinan. Kesenjangan ini juga menjadi stimulus yang memunculkan berbagai macam dinamika oleh PSM dalam menjalankan tanggung jawab nya sehari hari sebagai relawan sosial.

Kesenjangan antara kebutuhan PSM dan regulasi yang mewadahi pekerjaannya menciptakan berbagai macam problematika. Kondisi situasional dalam konteks penelitian ini dapat diambil dari sisi perekonomian dan sisi kebudayaan yang berkembang dalam lingkungan kehidupan seorang PSM yang menjadi problematika dalam memerankan sebuah statusnya. Problematika merupakan suatu keadaan dimana terdapatnya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang membutuhkan penyelesaian atau pemecahan (Muhith, 2018:46). Penelitian ini akan fokus pada bagaimana problematika yang dihadapi PSM dalam melaksanakan kewajiban sebagai relawan sosial ditengah-tengah kebijakan yang tidak memakmurkan kehidupan PSM secara pribadi. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kapalo Koto Dibalai dan Kelurahan Parit Rantang di Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif yang didasarkan kepada standar prosedur penelitian yang menghasilkan data kualitatif berdasarkan ujaran atau catatan orang itu sendiri, perilaku mereka yang menjadi objek observasi, pendekatan ini mengarah kepada situasi atau kondisi dan individu-individu yang digambarkan secara holistik atau menyeluruh (Bodgan dan Taylor, 1993:30). Kemudian penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, di mana peneliti mendalami suatu kasus tertentu dan mengumpulkan data secara detail (Cresswell, 2014). Pendekatan studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk kasus yang memiliki sebuah “sistem yang terikat” baik oleh waktu maupun tempat. Pekerja Sosial Masyarakat

memiliki wilayah wewenang dan periodenya masing-masing sehingga topik penelitian ini sangat bersifat situasional secara tempat maupun waktu

Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Kapalo Koto Dibalai, Kecamatan Payakumbuh Utara dan Kelurahan Parit Rantang, Kecamatan Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat. Kedua kelurahan ini dipilih karena memiliki kesan ekstrim dan kontras dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap PSM. Kelurahan Kapalo Koto Dibalai ini dipilih karena terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait kinerja PSM setempat dan juga implementasi penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) yang seringkali tidak sesuai dengan alur dan ketentuan. Keluhan ini disampaikan kepada peneliti ketika melaksanakan magang. Sedangkan Kelurahan Parit Rantang dipilih karena memiliki prestasi sebagai PSM terbaik se-Kota Payakumbuh (dilansir dari website beritapayakumbuh.go.id) dan terbaik kedua se-Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2019 melalui pemilihan pilar-pilar berprestasi.

Dalam penelitian ini, informan merupakan individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait dengan masalah yang sedang diteliti, serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian (Creswell, 2014:207). Penelitian ini menggunakan strategi probabilitas dalam pemilihan informan dengan menggunakan purposive sampling. Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Penelitian ini terdiri dari dua jenis informan, yaitu informan pengamat dan informan pelaku. Informan pelaku merupakan informan yang dapat dikategorikan sebagai sumber informasi dan keterangan mengenai data yang terkait dengan dirinya, perilaku dan tindakannya, pemikiran dan pengetahuannya, interpretasinya (makna) yang diberikannya. Informan penelitian yang peneliti pilih dalam kategori informan pelaku adalah Pekerja Sosial Masyarakat (PSM). Peneliti memilih PSM karena merupakan subjek yang menjadi kajian sebagai aktor penyelenggara kesejahteraan sosial. Kemudian, informan pengamat merupakan informan dikategorikan sebagai seseorang yang dapat memberikan informasi tepat mengenai tentang sesuatu kejadian, tentang tindakan orang lain ataupun

hal lainnya yang diperlukan sebagai data penelitian. Kategori Informan pengamat yang peneliti pilih adalah para KPM (Keluarga Penerima Manfaat), Masyarakat serta rekan kerja PSM tersebut. KPM dipilih sebagai informan pengamat karena KPM berinteraksi secara langsung dengan PSM dalam kegiatan penyelenggaraan kesejahteraan sosial seperti; Lurah, TKSK, Pendamping PKH, Pihak Dinas Sosial Kota Payakumbuh.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pekerja Sosial Masyarakat sebagai Penyelenggara Kesejahteraan Sosial

Pekerja sosial masyarakat sudah ada cukup lama di Indonesia. Bahkan di kota Payakumbuh menurut keterangan dari Sub koordinator Pengembangan Potensi Sumber dan Pengawasan Dinas Sosial, Emylia Nora mengatakan bahwa sudah ada Pekerja Sosial Masyarakat semenjak tahun 1996. Hanya saja sebelum dilahirkan peraturan pemerintah, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) belum memiliki legalitas terkait kedudukan, tugas pokok dan fungsinya di tengah tengah masyarakat. Pada masa itu, orang-orang yang berstatus sebagai PSM tidak memiliki prosedur rekrutmen yang jelas dan hanya bermodal jiwa-jiwa sosial tinggi, aktif dan juga cekatan.

Pada tahun 2012 konstitusi pertama mengenai Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) resmi dirilis oleh Kementerian Sosial dengan judul PERMENSOS Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pekerja Sosial Masyarakat. Peraturan ini berisikan beberapa hal terkait legalitas, tujuan, tugas pokok, kedudukan, fungsi hingga kriteria dari seorang PSM. Namun, peraturan tersebut kembali direvisi sesuai kebutuhan masyarakat pada 7 tahun kemudian dengan judul PERMENSOS nomor 10 tahun 2019 tentang Pekerja Sosial Masyarakat.

PERMENSOS nomor 10 tahun 2019 menjadi konstitusi terbaru mengenai PSM. Di dalam aturan ini terdapat pembaharuan dalam definisi PSM yang menekankan pada kebertanggungjawaban dikarenakan dalam aturan baru ini PSM sudah diangkat sebagai mitra pemerintah dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Kemudian aturan baru ini juga

menyorot tujuan sebagai pelayanan sosial yang memiliki status hanya sebatas suka relawan. Lalu hal yang cukup menjadi perhatian dari perubahan ini adalah PSM tidak lagi dituntut memiliki sumber penghidupan yang layak dan mumpuni. Oleh karena itu banyak sekarang ditemukan seorang PSM yang juga merupakan KPM (Keluarga Penerima Manfaat).

PSM memiliki wilayah kekuasaan atau wilayah teritorial kewenangan pada tingkat kelurahan. Dalam satu kelurahan terdapat tiga hingga empat orang PSM yang diutus. Jumlah ini disesuaikan dengan luas wilayah, jumlah KPM yang harus dilalui, tingkat potensi permasalahan sosial hingga ketersediaan SDM yang mumpuni. Dalam wilayah kedudukan ini, PSM juga nanti akan dibagi dengan jumlah porsi RT dan RW yang terdapat pada kelurahan tersebut. Biasanya seorang PSM memiliki tanggung jawab sebanyak tiga hingga empat RT.

Tugas pokok yang didelegasikan pemerintah kepada PSM berpedoman kepada PERMENSOS nomor 10 tahun 2019. Tugas PSM adalah sebagai berikut;

2. Mengambil Inisiatif dalam Penanganan Masalah Sosial

Inisiatif dari seorang PSM dituntut sebelum adanya aduan atau sebelum adanya efek berkelanjutan dari sebuah permasalahan sosial. Dalam hal ini PSM dituntut untuk peka dengan keadaan sosial di kelurahannya. Masalah tersebut dapat berupa masalah kemiskinan, narkoba, perselisihan, kekerasan seksual hingga keluhan dan kecurigaan dalam kehidupan bermasyarakat. seperti dalam keterangan PSM Ln terakhir kali membantu pihak yang berwajib dalam menangani masalah narkoba pada Kelurahan Parit Rintang dengan membantu memberikan saksi dan keterangan. Dalam hal ini PSM berfungsi sebagai inisiator. Dalam aplikasinya di Kota Payakumbuh, peran inisiator ini dilaksanakan apabila terdapat permasalahan yang masih bisa diselesaikan melalui mediasi seperti kesalahpahaman mengenai penuturan. Sedangkan dalam penyaluran BPNT aplikasi ini biasanya dilakukan

3. Mengembangkan Kegiatan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial

PSM sebagai penyelenggara kesejahteraan sosial menjadi fasilitator dari program pembangunan yang telah dirancang secara nasional. Dalam hal ini PSM berfungsi juga sebagai motivator karena didorong untuk meningkatkan motivasi pada masyarakat. Dalam menjalankan fungsi sebagai fasilitator, PSM Kota Payakumbuh memiliki pekerjaan sebagai diseminasi inovasi atau peran penyebarluasan informasi/informasi kepada KPM dapat berbentuk informasi pencairan, informasi sosialisasi, informasi koordinasi, dll. Penyebaran informasi ini dilakukan oleh PSM Kota Payakumbuh melalui media sosial *whatsapp* yang hanya dapat diakses melalui *smartphone android*. Sehingga sangat dibutuhkan perangkat ini dalam menunjang pekerjaan seorang PSM.

4. Mendampingi Warga Masyarakat

PSM bekerja di tingkat terendah dari hierarki pelayanan sosial kepada masyarakat, langsung berinteraksi dengan individu, keluarga, dan kelompok dalam masyarakat dalam rangka membantu mereka memperoleh akses dan memanfaatkan layanan sosial yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi mereka. Dalam hal ini PSM memiliki fungsi sebagai dinamisator. Fungsi ini biasa dilaksanakan PSM dengan melaksanakan konsultasi untuk KPM meski dalam institusi tidak resmi. Di Kota Payakumbuh, konsultasi tersebut dilakukan pada saat arisan, berbelanja kebutuhan di *lapau* (warung) bahkan di mesjid seusai melaksanakan ibadah. PSM berusaha menjadi penampung aspirasi dan keluh kesah masyarakat. nantinya, keluhan ini akan diberi alternatif penyelesaian oleh PSM. Jika tidak ditemukan alternatif yang memuaskan KPM maka masalah tersebut akan disampaikan kepada pihak yang berwewenang sesuai hierarki dalam pemberian layanan sosial.

5. Mendampingi Program Kesejahteraan Sosial Di Tingkat Desa Atau Kelurahan Atau Nama Lain;

PSM berperan sebagai advokat bagi individu dan kelompok yang rentan atau kurang berdaya dalam memperoleh hak-hak sosial mereka. Mereka bekerja untuk memperjuangkan keadilan sosial, memperhatikan isu-isu ketimpangan sosial, dan memperbaiki kebijakan dan program sosial yang ada. Dalam hal ini PSM berfungsi sebagai administrator.

Dalam aplikasinya, PSM bertanggung jawab dalam mengolah data secara berkala mengenai layak atau tidaknya seorang KPM mendapatkan bantuan selanjutnya, melakukan pengecekan terhadap KPM yang sudah meninggal atau pindah kemudian data data tersebut diserahkan ke Dinas Sosial Kota Payakumbuh.

PSM melakukan peranan ini tidak hanya melalui wawancara secara langsung kepada KPM, Namun PSM juga melakukan observasi pada hal-hal yang bersifat sensitive apabila dipertanyakan secara langsung oleh PSM. Seperti pendataan anggota keluarga yang meninggal. PSM tidak bisa langsung melakukan tanya jawab pada masa berduka dari keluarga tersebut. sebagai alternatif, PSM akan melakukan pendataan melalui observasi sembari memberikan empati seperti dalam pepatah Minangkabau :

“kaba baiak baimbauan, kaba buruak bahambauan”

yang berarti ketika ada kabar baik akan dipanggil sementara kabar buruk hendaknya dikunjungi tanpa perintah atau undangan. Sehingga kegiatan melayat sesuai dengan budaya Minangkabau ini dapat menunjang peran PSM tanpa harus menyinggung keluarga yang tengah berduka.

6. Berperan Aktif dalam Program Nasional;

PSM didorong untuk berpartisipasi aktif dalam program-program yang diusung pemerintah. PSM sebagai perangkat yang dapat mendongkrak akar rumput dari terlaksananya program-program pemerintahan. Posisi strategis yang dimiliki PSM mampu menggerakkan warga dalam menyukseskan rencana-rencana kerja pemerintah baik dari level lokal maupun nasional. Salahsatu peran aktif ini ditunjukkan PSM Kota Payakumbuh dengan kontribusi dalam penyaluran BPNT dan berusaha andil dalam menangani masalah masalah dalam penyaluran bagi KPM-BPNT.

Peran PSM dalam program nasional merupakan salah satu wujud mitra akar rumput. Kekuatan dari bawah merupakan upaya yang efektif karena menyesuaikan dengan kesanggupan dari masyarakat lokal. Seperti dalam pepatah Minangkabau :

“ko indak titiak dari ateh, basuitan dari bawah”

(kalau tidak titik dari atas, bersuitan dari bawah)

Pernyataan ini mengemukakan bagaimana peran dari bawah merupakan komponen yang penting terutama bagi negara yang berbasis demokrasi. .dalam membangun peranan dari bawah di dasarkan kepada inisiatif perorangan maupun kelompok. Peran ini dapat dirasakan pada saat PSM menjadi pembuat keputusan (*decision making*) dari penentuan lokasi pertemuan KPM dalam rangka P2K2 (Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga). Pertemuan ini akan digelar pelaksanaannya disetiap rumah-rumah KPM. Keputusan ini merupakan keputusan yang tidak perlu menunggu interuksi oleh pemerintah. Dalam ruang ini, KPM dan PSM diberi ruang untuk berinisiatif dan berkontribusi secara langsung dalam penyelenggaraan program pembangunan nasional.

7. Sebagai Mitra Pemerintah dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

PSM berkolaborasi dengan berbagai lembaga, organisasi, dan pihak terkait lainnya untuk menyelenggarakan kegiatan kesejahteraan sosial secara efektif. Mereka membangun jaringan kerja sama dengan *stakeholder* yang relevan untuk memperkuat upaya penyelenggaraan kesejahteraan sosial. PSM di Kota Payakumbuh akan rutin melakukan koordinasi secara hierarkis mulai dari dengan lurah, TKSK hingga Dinas Sosial. Koordinasi ini berguna untuk pelaporan keadaan dan permasalahan aktual dari KPM dan kendala penyaluran bantuan bantuan sosial lainnya.

Kemitraan ini dibangun dengan adanya dasar jiwa-jiwa sosial yang tinggi dari seorang PSM. Jiwa sosial ini merupakan kunci dari jalannya kemitraan sukarela ini karena basisnya adalah rasa peduli. Rasa peduli dalam falsafah Minangkabau digambarkan sebagai berikut :

“Kok hanyuik bapintasi, tabanam basilami, tilantang samo minum aia ambun, tatungkuik samo makan tanah, tarapuang samo hanyuik, terandam samo basah”

(Kalau hanyut dipintasi, terbenam diselami, terlentang sama minum embun, terlungkup sama makan tanah, terapung sama hanyut, terendam sama basah)

Nilai-nilai dari pepatah tersebut menggambarkan bagaimana bentuk rasa peduli yang dimiliki oleh masyarakat Minangkabau. Rasa peduli yang tinggi dapat menemukan celah-celah penyelesaian permasalahan dengan berbagai ide dan siasat. Sehingga, berbagai macam keluhan bermasyarakat memiliki pusat pengaduan yang tepat dan juga penyelesaian yang tanggap.

Peningkatan Kapasitas PSM juga menjadi salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. peningkatan kapasitas ini dilakukan melalui Bimbingan Teknis (Bimtek). Sertifikat Bimtek ini dapat menjadi validasi PSM sebagai relawan sosial yang merupakan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) yang sah dan akuntabel di tengah tengah masyarakat Melalui bimtek ini diharapkan PSM yang memiliki latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan, agama dan suku yang berbeda dapat menyamakan visi dan misi dalam bekerja sebagai PSM.

Pekerja Sosial Masyarakat merupakan pekerjaan dibidang sosial yang mengutamakan pelayanan masyarakat untuk mencapai kesejahteraan sosial. Menurut peraturan Kementerian Sosial status dari Pekerja Sosial Masyarakat adalah sukarelawan sosial (*social volunteer*). Dengan demikian, tidak ada ketentuan mengenai jumlah insentif dari Pekerja Sosial Masyarakat (PSM). Namun, di Kota Payakumbuh terdapat hibah dana kompensasi ini diberi nama uang transportasi dengan jumlah Rp 60.000/bulannya sesuai dengan program kerja yang dilaksanakan oleh PSM setiap bulannya. Kontribusi PSM sebagai penyelenggara kesejahteraan sosial ini dibuktikan setiap bulannya melalui laporan kegiatan. Laporan inilah yang akan menjadi portofolio kinerja yang akan dibayarkan dengan Uang Transportasi

a. Problematika PSM sebagai relawan sosial dalam penyelenggara kesejahteraan sosial.

Regulasi yang baik adalah kunci untuk menciptakan sistem yang teratur dan ideal. Regulasi yang ideal akan memberikan landasan hukum yang kuat, menjaga keadilan dan kesetaraan, melindungi kepentingan masyarakat, mengamankan lingkungan, mendukung pertumbuhan ekonomi, dan merespons perubahan yang terjadi. Regulasi yang baik dan efektif dirancang untuk melindungi kepentingan masyarakat, dan memfasilitasi pertumbuhan yang berkelanjutan. Namun, dalam praktiknya, terdapat situasi di mana regulasi mengalami kecacatan atau kekurangan sehingga menimbulkan problematika.

Problematika pada tataran sistem merupakan permasalahan yang melampaui kuasa seorang individu. Tataran sistem mencakup struktur dan mekanisme yang kompleks, seperti kebijakan pemerintah, regulasi, institusi, dan dinamika sosial yang melibatkan banyak pemangku kepentingan. Oleh karena itu, individu dalam banyak kasus tidak memiliki kendali penuh terhadap masalah-masalah yang timbul pada tataran sistem tersebut. Kecacatan dalam regulasi dapat berdampak serius pada sistem secara keseluruhan. Salah satu masalah yang timbul adalah ketidakmampuan regulasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang menjadi sasaran. Pertimbangan yang tidak kalkulatif ini dapat menimbulkan berbagai macam peluang permasalahan seperti terdapatnya kesenjangan antara beban tanggung jawab dengan upah yang diterima.

Upaya penyeimbangan antara layanan yang diberi dan juga balasan yang harus seimbang memicunya timbul unsur pemaksaan. Terdapat PSM yang memaksakan keseimbangan ini dengan cara meminta KPM untuk membayarkan jasanya dengan minimal nominal atau jumlah tertentu. Di Kelurahan Kapalo Koto Dibalai ditemukan adanya minimal pemberian uang Rp 10.000 untuk sekali pencairan insentif BPNT sementara jika pencairan berwujud beras, maka PSM menetapkan harus membagi minimal 1 Kg beras dari setiap KPM. Penakaran ini menunjukkan bahwa pemberian ini bukan berasal dari kesukarelaan KPM, melainkan pemalakan dari seorang PSM.

PSM yang merasa kekurangan dalam segi ekonomi juga memiliki dampak pada pekerjaannya sebagai PSM. Terdapat PSM yang berusaha memenuhi kebutuhan rumah tangganya dengan cara yang tidak lazim. Cara tersebut adalah dengan meminta jatah bahan pangan kepada masing-masing KPM yang dibantu olehnya. Seperti salah satu kesaksian dari KPM Kelurahan Kapalo Koto Dibalai yang melihat bahwa PSM meminta beras bantuan kepada masing-masing KPM diwilayahnya sebagai bentuk dari upah pelayanannya. Beras yang diminta juga dipatok sendiri oleh oknum PSM tersebut sebanyak 1 Kg per KPM-nya. Beras ini akan dikumpulkan dan dijual kembali oleh oknum PSM tersebut dan dibawa menggunakan becak motor ke tempat dimana oknum PSM melakukan penukaran beras tersebut dengan uang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan ekonominya.

Tidak hanya menjualkan beras BPNT, oknum PSM tersebut juga melakukan "pamalakan" kepada masing-masing KPM untuk membayarkan jasanya yang sudah membantu dalam menjemput uang tunai yang telah disalurkan ke dalam KKS masing-masing PSM. Oknum PSM tersebut akan meminta *pitih jalan* (uang transportasi) sebanyak Rp 10.000 hingga Rp 20.000 per KPM. Pematokan ini memperlihatkan bahwa transaksi tersebut bukanlah karena niat dan kemauan KPM untuk memberi ucapan terima kasih kepada PSM, namun karena asas keterpaksaan dan pemaksaan menggunakan ancaman apabila tidak diberi maka PSM akan enggan dalam memberikan pelayanan pencairan BPNT kepada KPM pada periode pencairan selanjutnya. Celah-celah yang ditimbulkan dari kebijakan BPNT ini dijadikan peluang bisnis oleh oknum PSM untuk meraih keuntungan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pribadi maupun kebutuhan rumah tangganya

Selain pemaksaan, status PSM seumur hidup juga dapat menimbulkan stigma di masyarakat. Beberapa orang mungkin melabeli PSM sebagai "dipermudah" atau "diistimewakan" karena keistimewaan dan jaminan pekerjaan yang mereka nikmati. Stigma semacam ini dapat memunculkan pandangan negatif terhadap PSM dan merusak citra profesi mereka secara keseluruhan. Orang-orang mungkin merasa bahwa

PSM tidak benar-benar berjuang atau mengalami tekanan ekonomi yang sama seperti mereka, yang dapat mengaburkan pemahaman tentang tantangan dan komitmen yang terlibat dalam pekerjaan sosial.

PSM kerap kali menerima tuduhan-tuduhan yang tidak memiliki dasar agar segera diturunkan dari jabatannya sebagai PSM seperti yang terjadi di Kelurahan Parit Rintang. PSM Parit Rintang pun akhirnya mencari sumber-sumber berita yang tidak memiliki kebenaran (*hoax*) tersebut. ketika PSM mengetahui pelaku dan dalang dari berita-berita tersebut, akan muncul kemungkinan bahwa PSM mempunyai kesan yang buruk terhadap orang tersebut. hal ini yang dapat menumbuhkan konflik batin sehingga terjadi subjektivitas dari PSM kepada masyarakat.

Stigma yang tumbuh dalam masyarakat terhadap PSM dapat mengganggu profesionalisme dan kinerja PSM secara tidak langsung. PSM memiliki sikap bias kepada masyarakat yang cenderung mendukung kinerja dan berempati pada PSM. Perlakuan ini akan mengaburkan sikap objektivitas dari seorang PSM dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Fenomena ini menjadi cikal bakal ketidakadilan dalam pelayanan sosial di tengah-tengah masyarakat.

Selain itu, dalam penyelenggaraan BPNT juga terdapat ketidakmerataan informasi dan juga tercipta gap-gap antar KPM. Gap-gap ini dapat mengakibatkan relasi canggung antara KPM dan PSM sehingga KPM merasa enggan untuk mengkomunikasikan masalah atau kendala sosialnya. Komunikasi yang tidak baik dengan PSM memicu masyarakat lebih sering berkomunikasi dengan TKSK, lurah bahkan langsung kepada Dinas Sosial. Dengan demikian, efek berkepanjangan yang ditimbulkan adalah disfungsi dari hierarki dalam pelayanan kesejahteraan sosial.

D. Kesimpulan

Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) merupakan mitra yang ditunjuk pemerintah dengan tujuan percepatan penanggulangan permasalahan sosial dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. PSM bersifat sukarelawan tanpa adanya honorarium tertentu dalam mengemban

jabatannya. Namun pada regulasi Undang Undang yang sama, PSM tidak dituntut untuk memiliki kehidupan yang memadai sehingga terdapat banyak sekali PSM yang merangkap sebagai KPM. Sementara, kewajiban dan juga tanggung jawab PSM bersifat purna waktu sehingga tidak ada kesempatan untuk memperoleh penghidupan pada bidang yang lain.

Kesenjangan antara regulasi dan juga realitas yang terdapat pada masyarakat menimbulkan problematika. Terdapat beragam problematika yang ditimbulkan seperti potensi pemerasan yang dapat merugikan pihak sasaran program kesejahteraan salahsatunya adalah program BPNT. Pemerasan ini dilakukan dalam rangka penyelesaian problematika ekonomi PSM yang membutuhkan bayaran tertentu dari jasa yang telah diberikan akibat tidak adanya honorarium khusus yang sesuai dengan kebutuhan hidup PSM. Kemudaaian status abadi yang dimiliki oleh PSM turut menjadi sumber dari stigma-stigma masyarakat terhadap PSM. Stigma yang dimunculkan ini turut menuai konflik batin dan juga kecanggungan hubungan antara PSM dan KPM. Dengan demikian, sulitnya terwujud pelayanan sosial yang baik karena dipengaruhi konflik pribadi dan juga bias-bias kepada KPM tertentu.

Daftar Pustaka

- Anisykurlillah, Indah, dkk. 2013. *"Pengaruh Role Stressor terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Jawa Tengah"*, Jurnal Dinamika Akuntansi, Vol. 5, No. 2 ISSN 2085-4277, Universitas Negeri Semarang.
- Afrizal. 2014. *"Metode Penelitian Kualitatif Sebagai Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai disiplin Ilmu"*.PT Raja Grafindo Persada
- Badan Pusat Statistik Kota Payakumbuh, Kecamatan Payakumbuh Utara dalam Angka 2020
- Creswell, John W, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Kartono, D dan Nurcholis, H. (2016). *Konsep dan Teori Pembangunan. Pembangunan Masyarakat Desa Dan Kota*, IPEM4542/M, 1-52.
- Kementrian Sosial Republik Indonesia. *Pedoman Pemberdayaan Pekerja Sosial Masyarakat 2017*

- Kementerian Sosial Republik Indonesia. Pemetaan Pendamping dan Relawan Sosial 2020
- Noprihono, Akbar. 2017. *Peran Pekerja Sosial (PSM) dalam Penanganan Masalah Sosial Lanjut Usia Terlantar (LUT) Di Desa Nogotirto Gamping*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Peraturan Kementerian Sosial Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial Masyarakat
- Sugiyono. 2018. *“Metode Penelitian Kualitatif Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif”*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto. E. 2009. *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia*, Bandung: Alfabeta.
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Elit Pribumi Bengkulu*, Jakarta: Balai Pustaka
- Taufiqurokhman, dan Trustisari, Hastin and Harisetyo, Dadung (2021) *Pekerjaan Sosial di Indonesia : Suatu Pengantar Umum*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Moestopo Beragama (Pers)