

Peran Layanan Sosial Terintegrasi dalam Meningkatkan Kesejahteraan Penerima Manfaat di Kecamatan Bintan Utara

Dimas Muhamad Irvan^{1*}, Narrudin Irvan Syahri²

^{1,2}Program Studi Sosiologi, Universitas Maritim Raja Ali Haji
dmuhamadirvan@student.umrah.ac.id*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbangpare.org/index.php/maras>

Vol. 4 No. 1 Maret 2026

Page: 56-62

Article History:

Received: 22-01-2026

Accepted: 27-01-2026

Abstrak : Layanan sosial terintegrasi merupakan instrumen penting pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin dan menjaga stabilitas sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran layanan sosial terintegrasi dalam meningkatkan kesejahteraan penerima manfaat di Kecamatan Bintan Utara serta memahami kontribusinya dalam perspektif struktural fungsionalisme. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi dokumen terhadap kebijakan, laporan program, dan data administratif yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan sosial, khususnya Program Keluarga Harapan (PKH). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan sosial telah menjalankan fungsi perlindungan sosial dengan membantu pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat miskin, terutama di bidang pendidikan dan kesehatan. Namun, efektivitas layanan tersebut belum sepenuhnya mendorong kemandirian penerima manfaat akibat masih kuatnya ketergantungan terhadap bantuan sosial, keterbatasan kualitas pendampingan, serta belum optimalnya evaluasi operasional program. Oleh karena itu, penguatan integrasi layanan, evaluasi operasional berkelanjutan, dan orientasi pemberdayaan menjadi kunci untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan di Kecamatan Bintan Utara.

Kata Kunci : Layanan Sosial Terintegrasi; Kesejahteraan; Kemiskinan; PKH; Fungsionalisme

PENDAHULUAN

Menurut Wicaksono (2015), pemerintahan dipahami sebagai pelaksanaan kekuasaan negara yang bersumber dari kewenangan Presiden dan dijalankan melalui kementerian negara serta penyelenggara pemerintahan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan tidak dimaknai sekadar sebagai struktur kelembagaan, melainkan sebagai rangkaian aktivitas penyelenggaraan

urusan pemerintahan yang bertujuan melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Pengertian pemerintahan sangat erat kaitannya dengan konsep urusan pemerintahan, karena urusan inilah yang menjadi dasar bagi pelaksanaan kewenangan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dalam konteks negara kesatuan yang menganut asas desentralisasi, pemerintahan tetap berada dalam satu kesatuan kekuasaan nasional, namun pelaksanaannya didistribusikan kepada daerah melalui mekanisme desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. Oleh karena itu, pemerintahan tidak identik dengan penyerahan kekuasaan secara penuh kepada daerah, melainkan pelimpahan kewenangan untuk melaksanakan urusan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pemerintahan diposisikan sebagai instrumen konstitusional untuk mengatur hubungan pusat dan daerah sekaligus menjamin efektivitas penyelenggaraan negara dan pelayanan publik dalam sistem pemerintahan yang terdesentralisasi. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menegaskan pentingnya peran pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bagian dari tugasnya sebagai pelayan masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik tidak hanya merupakan hak warga negara, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan organisasi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Fokus kajian ini diarahkan pada kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan layanan sosial dasar bagi masyarakat miskin, khususnya di bidang pangan, kesehatan, dan pendidikan, sebagai upaya peningkatan kesejahteraan (Sholichah, 2017).

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, termasuk akses terhadap barang, jasa, dan layanan administrasi. Namun, pada praktiknya penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti belum optimalnya sistem pemerintahan dan keterbatasan kualitas sumber daya manusia aparatur. Kondisi tersebut tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat terkait prosedur yang berbelit, ketidakpastian waktu, biaya pelayanan, kurangnya transparansi, serta rendahnya responsivitas aparatur, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya citra pemerintahan (Anissa dkk., 2023). Pelaksanaan kesejahteraan sosial merupakan amanat konstitusi dan menjadi salah satu fungsi utama negara yang dijalankan oleh pemerintah daerah, khususnya melalui Dinas Sosial. Dinas Sosial berperan sebagai ujung tombak dalam penanganan permasalahan sosial dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Program-program yang dijalankan meliputi rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan dan jaminan sosial, serta penanggulangan kemiskinan. Keberhasilan layanan sosial tidak hanya diukur dari besarnya anggaran yang diserap, tetapi dari efektivitas layanan dalam memenuhi kebutuhan material, spiritual, dan sosial penerima manfaat (Angelica, 2024).

Penelitian Nagaring dkk. (2021) menunjukkan bahwa pemerintah daerah melalui Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat telah menjalankan fungsi pelayanan primer dan pemberdayaan sekunder dalam menangani permasalahan sosial, seperti anak terlantar. Namun demikian, tantangan yang dihadapi menegaskan pentingnya peran pemerintah yang lebih optimal, terarah, dan berkelanjutan. Evaluasi mendalam terhadap kontribusi layanan sosial menjadi hal yang krusial guna memastikan efektivitas program dan peningkatan manfaat bagi masyarakat yang

mebutuhkan. Kemiskinan merupakan permasalahan multidimensi yang menjadi tantangan utama bagi Dinas Sosial di tingkat daerah. Selain melakukan pendataan dan verifikasi warga miskin, Dinas Sosial juga berperan sebagai pelaksana utama program bantuan sosial bersyarat seperti Program Keluarga Harapan (PKH). Program ini bertujuan meringankan beban ekonomi keluarga miskin sekaligus meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui akses pendidikan dan kesehatan (Mali & Rochim, 2021).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa PKH berkontribusi dalam mengurangi beban ekonomi masyarakat miskin. Namun, sebagian besar kajian masih berfokus pada aspek implementasi program dan capaian *output*, tanpa melihat layanan sosial sebagai sistem yang terintegrasi antarprogram dan antarinstansi. Selain itu, penggunaan perspektif fungsionalisme untuk memahami fungsi manifes dan laten layanan sosial dalam menjaga stabilitas sosial di tingkat lokal masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi celah tersebut dengan menganalisis kontribusi layanan sosial terintegrasi terhadap kesejahteraan penerima manfaat di Kecamatan Bintan Utara melalui studi dokumen dan pendekatan fungsionalisme. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran layanan sosial dalam pengentasan kemiskinan dan pemeliharaan stabilitas sosial.

Pemerintahan sebagai pelaksana kekuasaan negara memiliki peran strategis dalam melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat, termasuk melalui penyelenggaraan pelayanan publik dan layanan sosial di tingkat daerah. Dalam konteks desentralisasi, pemerintah daerah bertanggung jawab menyediakan layanan sosial dasar yang berkualitas bagi masyarakat miskin, khususnya di bidang pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial. Namun, penyelenggaraan layanan sosial masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, belum optimalnya sistem pelayanan, serta ketergantungan penerima manfaat terhadap bantuan sosial. Dinas Sosial sebagai pelaksana utama program kesejahteraan sosial, termasuk Program Keluarga Harapan (PKH), berperan penting tidak hanya dalam penyaluran bantuan, tetapi juga dalam mendorong kemandirian dan keberlanjutan kesejahteraan masyarakat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa meskipun PKH efektif dalam mengurangi beban ekonomi, kajian mengenai layanan sosial sebagai sistem yang terintegrasi serta analisis perannya melalui perspektif fungsionalisme masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan sosial terintegrasi, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perannya dalam pengentasan kemiskinan, serta memahami kontribusinya dalam menjaga keseimbangan dan keteraturan sosial masyarakat di Kecamatan Bintan Utara melalui pendekatan fungsionalisme.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi dokumen untuk menganalisis peran layanan sosial terintegrasi dalam meningkatkan kesejahteraan penerima manfaat di Kecamatan Bintan Utara. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam terhadap

makna, fungsi, dan peran layanan sosial dalam konteks sosial dan kelembagaan. Data penelitian bersumber dari dokumen resmi, seperti laporan program layanan sosial, peraturan perundang-undangan, arsip kegiatan, panduan operasional, serta data administratif dari instansi terkait, yang dilengkapi dengan publikasi ilmiah dan laporan evaluasi yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui proses pengumpulan, seleksi, dan telaah dokumen secara sistematis. Analisis data menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) yang mencakup tahap reduksi data, kategorisasi, interpretasi, dan penarikan kesimpulan, dengan perspektif fungsionalisme sebagai kerangka analisis untuk memahami fungsi manifes dan laten layanan sosial dalam menjaga stabilitas dan kesejahteraan sosial masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantangan Pengentasan Kemiskinan dalam Implementasi Layanan Sosial Terintegrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengentasan kemiskinan di Kecamatan Bintan Utara masih menghadapi tantangan yang kompleks dan bersifat multidimensi. Layanan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, khususnya melalui Program Keluarga Harapan (PKH), telah memberikan kontribusi nyata dalam mengurangi beban pengeluaran rumah tangga miskin serta meningkatkan akses terhadap layanan pendidikan dan kesehatan. Temuan ini mengindikasikan bahwa fungsi perlindungan sosial telah berjalan sesuai dengan tujuan program. Namun demikian, efektivitas layanan sosial tersebut belum sepenuhnya mampu mendorong terciptanya kemandirian ekonomi penerima manfaat secara berkelanjutan. Permasalahan utama yang teridentifikasi tidak terletak pada aspek distribusi bantuan, melainkan pada proses pengawalan dan pendampingan yang bertujuan mendorong terjadinya graduasi sejahtera mandiri. Sebagian Keluarga Penerima Manfaat (KPM) masih menunjukkan ketergantungan terhadap bantuan sosial, yang mengindikasikan lemahnya transformasi dari pendekatan perlindungan menuju pemberdayaan. Kondisi ini mempertegas bahwa kemiskinan tidak dapat diselesaikan hanya melalui intervensi bantuan material, melainkan memerlukan strategi layanan sosial yang terintegrasi, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan kapasitas individu dan rumah tangga.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi Rangga dkk. (2023) yang menegaskan bahwa keberhasilan graduasi KPM dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi pola pikir, motivasi, kemampuan pengelolaan keuangan, serta kesadaran diri penerima manfaat, sedangkan faktor eksternal mencakup kualitas pendampingan, dukungan aparat desa, dan koordinasi kelembagaan. Dalam konteks Kecamatan Bintan Utara, lemahnya pemahaman KPM mengenai tujuan dan mekanisme graduasi, serta adanya fenomena pelabelan sosial terhadap penerima bantuan, turut memperkuat resistensi untuk keluar dari program, meskipun secara ekonomi telah menunjukkan perbaikan.

Evaluasi Operasional sebagai Prasyarat Efektivitas Layanan Sosial

Hasil pembahasan juga menegaskan pentingnya evaluasi operasional sebagai prasyarat utama dalam meningkatkan efektivitas layanan sosial. Evaluasi operasional berfungsi sebagai instrumen pengendalian internal yang memungkinkan pemerintah daerah mengukur ketercapaian tujuan program, efisiensi penggunaan sumber daya,

serta akuntabilitas pelaksanaan layanan. Tanpa mekanisme evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan, berbagai kelemahan dalam implementasi program, seperti ketidaktepatan sasaran, inefisiensi anggaran, serta lemahnya koordinasi antarinstansi, sulit teridentifikasi secara dini. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nur'aini dan Milad (2025) yang menunjukkan bahwa lemahnya sistem evaluasi kinerja berdampak langsung pada rendahnya kualitas pelayanan sosial. Selain itu, Daniel dkk. (2025) menegaskan bahwa ketidakseimbangan antara perencanaan dan implementasi program, keterbatasan sumber daya manusia, serta ketidakstabilan anggaran merupakan faktor dominan yang menghambat keberhasilan program kesejahteraan sosial. Dalam konteks Kecamatan Bintan Utara, evaluasi operasional menjadi semakin penting mengingat keterbatasan anggaran dan sumber daya menuntut penggunaan yang efisien dan tepat sasaran. Dengan demikian, evaluasi operasional tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja, tetapi juga sebagai mekanisme pembelajaran organisasi yang memungkinkan perbaikan kebijakan dan penyesuaian program terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Penguatan evaluasi secara berkala menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa layanan sosial benar-benar memberikan dampak substantif terhadap pengurangan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan penerima manfaat.

Layanan Sosial Terintegrasi dalam Perspektif Struktural Fungsionalisme

Dalam perspektif struktural fungsionalisme menurut (Merton, 1968), layanan sosial terintegrasi di Kecamatan Bintan Utara dapat dipahami sebagai bagian dari sistem sosial yang memiliki fungsi manifes dan fungsi laten. Fungsi manifes layanan sosial tercermin secara langsung dalam pemberian bantuan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat miskin, seperti pangan, pendidikan, dan kesehatan. Fungsi ini berperan penting dalam menjaga keberlangsungan hidup kelompok rentan dan mencegah dampak sosial yang lebih luas akibat kemiskinan. Namun, di sisi lain, layanan sosial juga memiliki fungsi laten, yaitu membangun kemandirian, memperkuat integrasi sosial, serta menjaga keteraturan dan stabilitas masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dominasi fungsi manifes yang belum diimbangi dengan optimalisasi fungsi laten berpotensi menciptakan ketergantungan penerima manfaat terhadap bantuan sosial. Ketidakseimbangan ini menandakan bahwa sistem layanan sosial belum sepenuhnya berfungsi secara integratif dalam mendorong transformasi sosial dan ekonomi masyarakat.

Oleh karena itu, penguatan layanan sosial terintegrasi perlu diarahkan pada upaya menyeimbangkan fungsi manifes dan laten melalui peningkatan kualitas pendampingan, integrasi antarprogram dan antarinstansi, serta orientasi kebijakan yang lebih kuat pada pemberdayaan. Ketika layanan sosial mampu menjalankan kedua fungsi tersebut secara seimbang, maka sistem sosial akan berfungsi lebih harmonis, adaptif, dan berkelanjutan dalam menghadapi persoalan kemiskinan. Dengan demikian, layanan sosial tidak hanya berperan sebagai instrumen bantuan, tetapi juga sebagai mekanisme pemeliharaan stabilitas dan keseimbangan sosial masyarakat di Kecamatan Bintan Utara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa layanan sosial terintegrasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan penerima manfaat di Kecamatan Bintan Utara. Keberadaan program-program layanan sosial, khususnya Program Keluarga Harapan (PKH), terbukti mampu menjalankan fungsi perlindungan sosial dengan membantu pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat miskin, terutama dalam akses pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi manifes layanan sosial telah berjalan dan memberikan dampak positif dalam mengurangi beban ekonomi rumah tangga miskin. Namun demikian, efektivitas layanan sosial tersebut belum sepenuhnya mampu mendorong terciptanya kemandirian dan keberlanjutan kesejahteraan penerima manfaat. Pengentasan kemiskinan masih menghadapi berbagai tantangan multidimensi yang bersumber dari faktor internal, seperti rendahnya motivasi, pola pikir, dan kapasitas pengelolaan ekonomi Keluarga Penerima Manfaat (KPM), serta faktor eksternal berupa keterbatasan kualitas pendampingan, lemahnya koordinasi antarinstansi, dan belum optimalnya sistem evaluasi program. Kondisi ini menyebabkan kecenderungan ketergantungan terhadap bantuan sosial masih cukup kuat, sehingga menghambat proses graduasi sejahtera mandiri.

Hasil penelitian juga menegaskan bahwa evaluasi operasional merupakan elemen kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan sosial. Evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan berperan penting dalam memastikan ketepatan sasaran, efisiensi penggunaan sumber daya, serta akuntabilitas pelaksanaan program. Tanpa evaluasi yang memadai, berbagai kelemahan implementasi sulit teridentifikasi, sehingga berdampak pada rendahnya kualitas layanan dan terbatasnya capaian pengentasan kemiskinan secara berkelanjutan. Dalam perspektif struktural fungsionalisme, layanan sosial terintegrasi tidak hanya menjalankan fungsi manifes berupa bantuan langsung, tetapi juga memiliki fungsi laten dalam membangun kemandirian, menjaga keteraturan, dan memelihara stabilitas sosial masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara fungsi manifes dan fungsi laten berpotensi melemahkan peran layanan sosial sebagai mekanisme integratif dalam sistem sosial. Oleh karena itu, penguatan layanan sosial perlu diarahkan pada penyeimbangan kedua fungsi tersebut melalui peningkatan kualitas pendampingan, integrasi antarprogram dan lembaga, serta orientasi kebijakan yang lebih menekankan pada pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, layanan sosial terintegrasi di Kecamatan Bintan Utara perlu terus dikembangkan tidak hanya sebagai instrumen bantuan jangka pendek, tetapi sebagai strategi pembangunan sosial yang berkelanjutan. Penguatan evaluasi operasional, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sinergi antarinstansi menjadi prasyarat penting agar layanan sosial mampu berkontribusi secara optimal dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjaga keseimbangan sosial secara berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Angelica. (2024). *Peran dinas sosial dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial masyarakat. Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 15(1), 45–58.
- [2] Anissa, R., Putri, D., & Hidayat, A. (2023). *Kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance. Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 145–158.
- [3] Daniel, R., Prasetyo, B., & Lestari, S. (2025). *Evaluasi input program kesejahteraan sosial berbasis model CIPP. PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 4(1), 1–15.
- [4] Mali, A., & Rochim, A. I. (2021). *Implementasi Program Keluarga Harapan dalam upaya pengentasan kemiskinan. Jurnal Kebijakan Sosial*, 8(1), 33–45.
- [5] Merton, R. K. (1968). *Social theory and social structure*. Free Press.
- [6] Nagaring, A., Suryani, N., & Rahmawati, L. (2021). *Peran dinas sosial dalam penanganan anak terlantar. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 6(2), 89–102.
- [7] Nur'aini, S., & Milad, M. (2025). *Evaluasi kinerja pelayanan sosial di tingkat operasional dinas sosial. Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 12(1), 20–34.
- [8] Rangga, A., Hidayat, R., & Saputra, D. (2023). *Faktor pendorong dan penghambat graduasi sejahtera mandiri keluarga penerima manfaat PKH. Jurnal Kebijakan Publik*, 9(2), 101–116.
- [9] Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- [10] Sholichah, S. (2017). *Pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 55–68.
- [11] Wicaksono, K. (2015). *Administrasi dan manajemen publik*. Gramedia Pustaka Utama.