

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Desentralisasi atau pemberian otonomi yang luas menuntut perubahan pada organisasi pemerintah, yang dalam hal ini adalah Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan. Perubahan tersebut merupakan prasarat yang memungkinkan desentralisasi atau pelimpahan kewenangan dapat mencapai sasaran akhir yang diinginkan dan perubahan mau tidak mau harus mampu dihadapi. Beberapa perubahan tersebut seperti perkembangan teknologi dan digitalisasi yang kian marak (infrastruktur langit), penguasaan informasi, deregulasi dan persaingan antar organisasi yang sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai, kinerja kelompok dalam tim maupun kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam pencapaian target sasaran itu maka Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan telah berupaya mewujudkan pelayanan perlindungan sosial yang memuaskan melalui peningkatan pelayanan perlindungan sosial yang berkualitas serta melayani dengan sepenuh hati.

Kebijakan otonomi diperkuat oleh Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 dijelaskan bahwa pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, *pemberdayaan*, dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, dalam lingkungan strategis globalisasi, Daerah

diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman Daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya, Kebijakan otonomi merupakan langkah maju untuk pemerataan program pembangunan, tetapi otonomi juga berdampak seperti buah simalakama yaitu di satu sisi menjanjikan untuk kehidupan yang transparan dan lebih baik. Di sisi lainnya justru menimbulkan permasalahan saat otonomi tersebut dipahami sebagai suatu kebebasan tanpa adanya langkah untuk mengantisipasi secara bijak dan arif, karena sering kali masih didapatkan bahwa otonomi diterjemahkan sebagai pengambilan kewenangan saja, sedangkan dana operasional masih sepenuhnya mengharapkan dari pusat. Pelaksanaan otonomi daerah harus disertai dengan perangkat hukum yang jelas dalam penegakannya sehingga lembaga mampu berkreasi lebih luas dan berprestasi dalam kinerja lembaga (Sartono, 2008).

Tujuan utama dari langkah penetapan kebijaksanaan otonomi daerah (desentralisasi) adalah untuk membebaskan pemerintah pusat dari beban-beban yang tidak perlu dalam menangani urusan domestik, sehingga ia berkesempatan mempelajari, memahami, merespon berbagai kecenderungan global dan mengambil manfaat dari padanya. Pada saat yang sama, pemerintah pusat diharapkan lebih mampu berkonsentrasi pada perumusan kebijakan makro nasional yang bersifat strategis. Di lain pihak dengan desentralisasi kewenangan pemerintahan beralih kepada daerah, maka daerah akan mengalami proses pemberdayaan yang signifikan.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Mangkuprawira, 2011). Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pegawai dalam suatu organisasi merupakan aset terpenting dalam pencapaian tujuan suatu organisasi, dimana pegawai mampu menghasilkan kinerja yang baik yang dapat memberikan kontribusi besar dalam menjalankan aktivitas suatu organisasi. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan (Robbins 2008). Sejalan dengan itu, Kinerja tim akan membaik jika anggota mempunyai kesamaan pengetahuan dan informasi. Kesepakatan mengenai team mental model dan task mental model di antara anggotanya berpengaruh positif terhadap proses tim, dan selanjutnya berpengaruh positif juga pada kinerja tim (Dwita Darmawati, Tohir dan Anisa Sri Restanti, 2019).

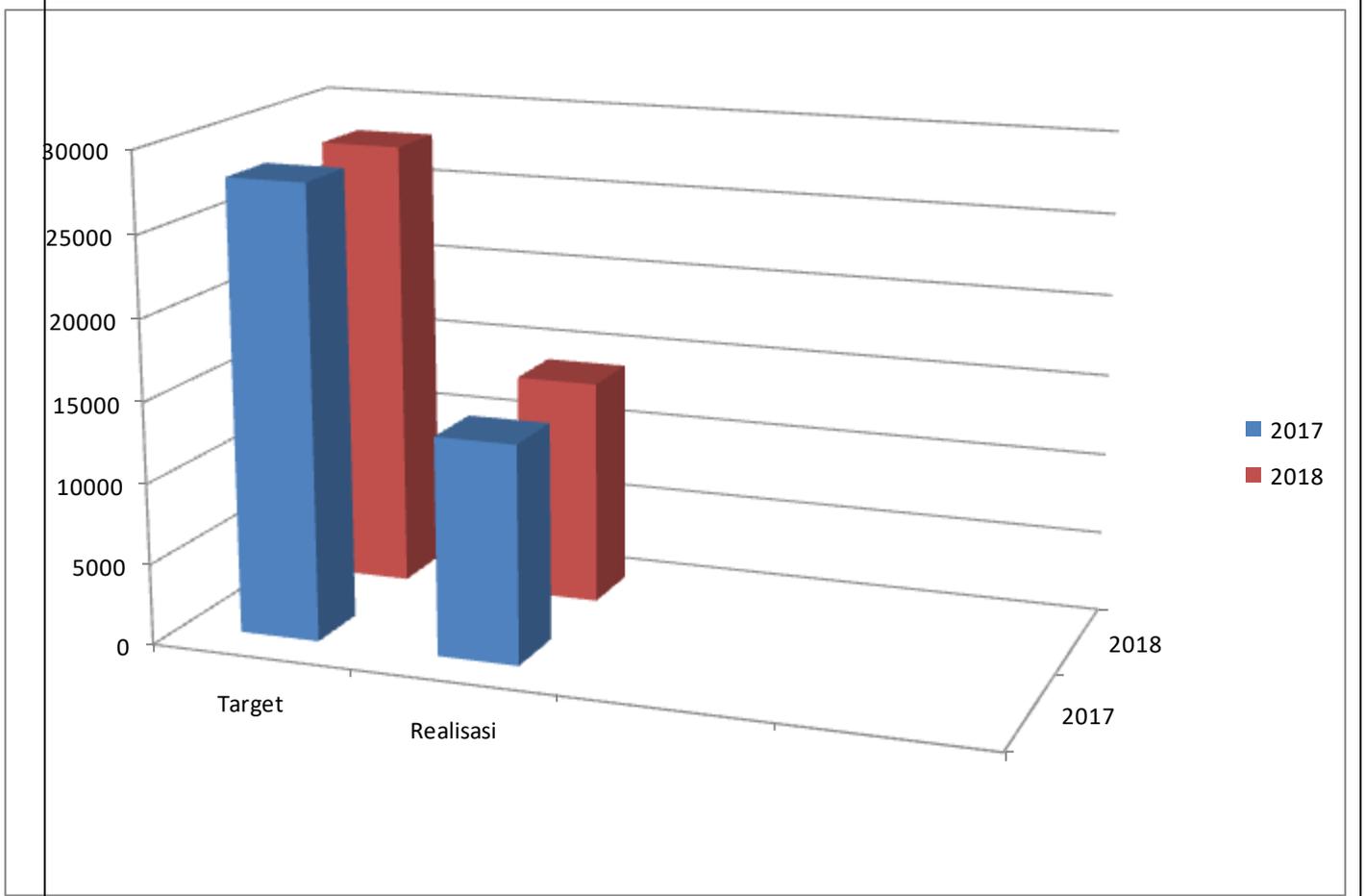
Pada 2 (dua) tahun terakhir ini; Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan termasuk belum berhasil menswadayakan masyarakat untuk mengerahkan potensi sumber kesejahteraan sosial yang selanjutnya disebut PSKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

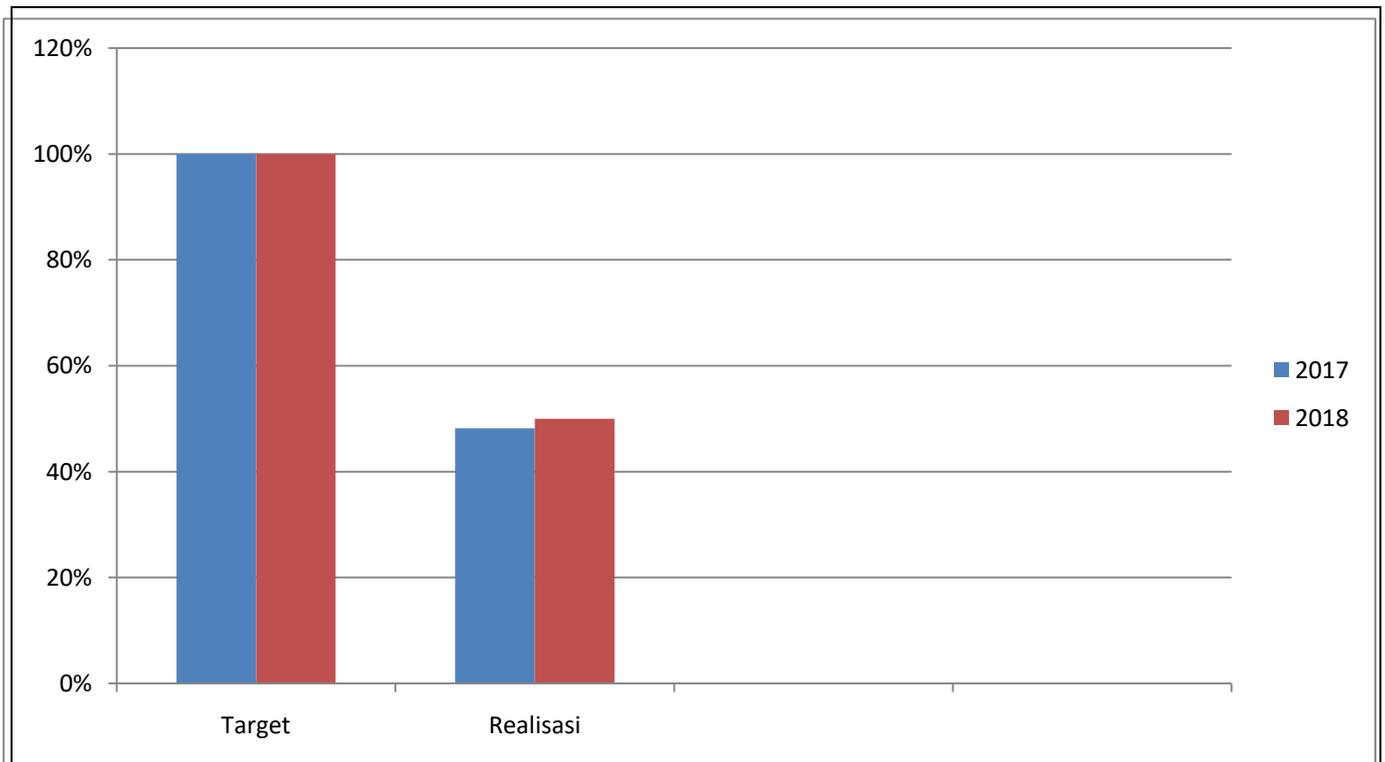
Tabel 1.1 Pengukuran Capaian Kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan

Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan

Tahun 2017 – 2018 :

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Capaian Kinerja 2017 (%)	Tahun 2017		Capaian Kinerja 2018 (%)	Tahun 2018	
				Target	Realisasi		Target	Realisasi
1.	Meningkatnya kesejahteraan sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)	28.000 PMKS	48,20	28.000 PMKS	13.498 PMKS	50	28.000 PMKS	14.000 PMKS





Capaian kinerja sasaran untuk masing-masing indikator kinerja kegiatan maupun pada tingkat sasaran dapat disimpulkan dengan menggunakan skala pengukuran kinerja yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Penilaian capaian kinerja pengukuran skala ordinal**

Capaian Kinerja / Skala Ordinal	Skala Pengukuran
$> 85$	Sangat Berhasil
$70 < x \leq 85$	Berhasil
$55 < x \leq 70$	Cukup Berhasil
$\leq 55$	Tidak Berhasil

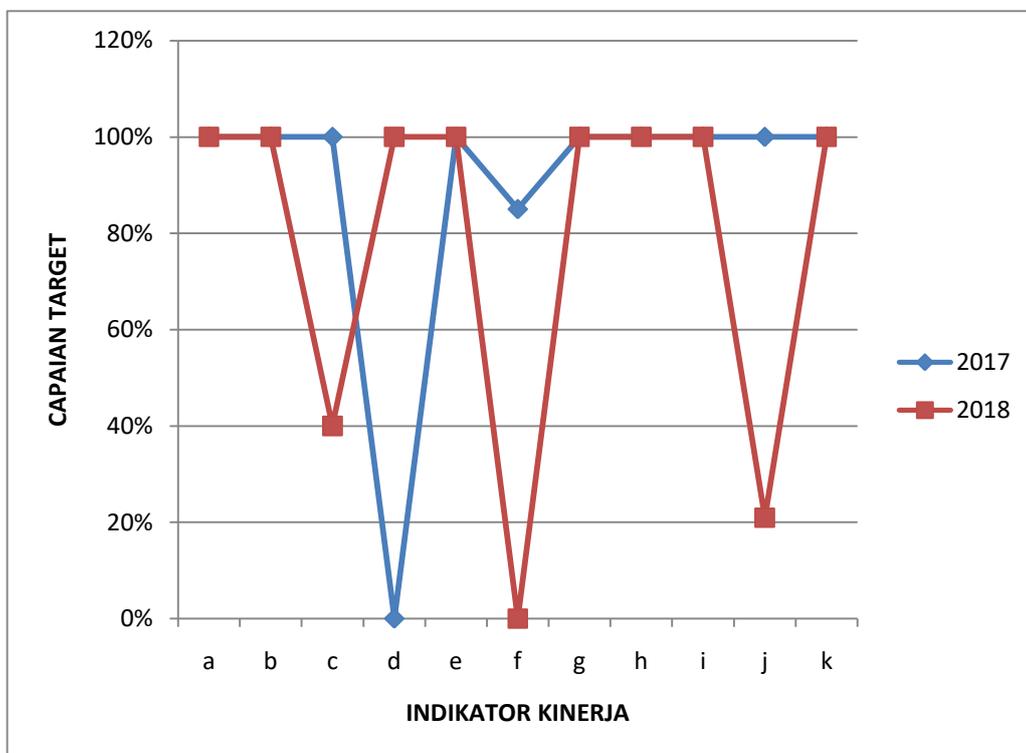
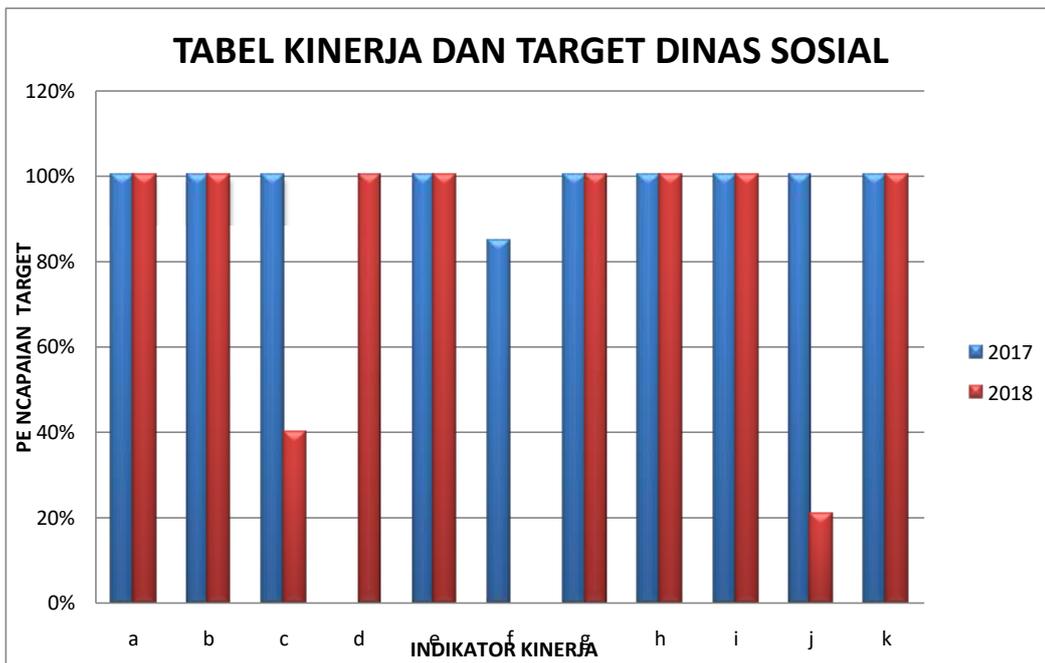
*Sumber : Metode Rata-rata Data Kelompok*

Berdasarkan hasil pengukuran dengan metode rata-rata data kelompok di atas (**tabel 1.2**), tingkat pencapaian kinerja sasaran Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan berada pada kategori *tidak berhasil*. Indikator kinerja di tahun 2017 : **48,20** sedangkan Tahun 2018 : **50**. (Terlihat pada Diagram Batang **tabel 1.1**). Hal ini dapat disimpulkan bahwa capaian kinerja sangat buruk. Gambaran ini mengindikasikan buruknya kinerja disebabkan oleh kurangnya Pemberdayaan, Efikasi Diri dan Budaya Organisasi unit kerja sistem layanan dan rujukan terpadu (SLRT) pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Capaian Kinerja 2017 (%)	Tahun 2017		Capaian Kinerja 2018 (%)	Tahun 2018	
				Target	Realisasi		Target	Realisasi
		a. Jumlah Sekretariat, Pendamping Kab dan Pendamping Kec.	100	1sekr PKH, 47 pendp kec. ATK 15 Kec	1 sekr PKH 47 pendp. kec ATK 15 Kec	100	1 sekr PKH, 47 pendp kec ATK 15 Kec	1 sekr PKH 47 pendp. kec ATK 15 Kec
		b. Pelayanan Orang Terlantar di perjalanan	100	30 orang	30 orang	100	30 orang	20 orang
		c. Jumlah KUBE yang dibina	100	30 KUBE	30 KUBE	40	50 KUBE	20 KUBE

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Capaian Kinerja 2017 (%)	Tahun 2017		Capaian Kinerja 2018 (%)	Tahun 2018	
				Target	Realisasi		Target	Realisasi
		d. Data PBI APBD yang diverifikasi				100	28.000 Jiwa	14.000 Jiwa
		e. Jumlah fasilitator dan supervisor SLRT yang difasilitasi	100	41 fasilitator dan 2 supervisor	41 fasilitator dan 2 supervisor	100	41 fasilitator dan 2 supervisor	41 fasilitator dan 2 supervisor
		f. Persentase data KKS yang diverifikasi	85	85%	85%	0	-	-
		g. Jumlah anak panti yang dilayani	100	180 anak (360 hari)	180 anak (360 hari)	100	80 anak (360 hari)	80 anak (360 hari)
		h. Monitoring, Evaluasi dan Kebijakan Perberasan	100	21.868 kk	21.868 kk	100	21.868 kk	21.868 kk
		i. Persentase korban bencana yang ditanggulangi	100	100%	100%	100	100%	100%
		j. Cacat Berat yang dibina	100	100 org	100 org	20,93	86 org	18 org
		k. Jumlah PSKS yang aktif	100	66 PSKS	66 PSKS	100	80 PSKS	80 PSKS

**Sumber Data : LAKIP pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2017-2018.**



Akhir-akhir ini *Empowerment* (pemberdayaan) merupakan konsep yang sering didengungkan. Konsep tersebut lahir dari adanya keinginan melakukan perbaikan. Perbaikan yang dimaksud tidak semata-mata menyangkut hal yang sifatnya bangunan fisik tapi lebih menekankan hal yang sifatnya *software* (penggunaan aplikasi Sistem Layanan). Pemberdayaan dapat dilakukan melalui pemberian tanggung jawab serta wewenang yang lebih, yang akan menciptakan keinginan untuk bekerja dan memberikan yang terbaik untuk pekerjaannya (Arifin, 2014). Pemberdayaan merupakan hubungan antar personal yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antar karyawan dan manajemen (Khan dalam Setyawan, 2017). Dizgah et al. (2011) menyatakan bahwa pemberdayaan dapat mempengaruhi peningkatan pembangunan dan efektivitas organisasi. Pemberdayaan karyawan bisa dikatakan sebagai partisipasi manajemen yang melibatkan karyawan untuk bertanggung jawab di dalam proses kerjanya (Elnaga dan Amen, 2014). Pemberdayaan karyawan memberikan kesempatan lebih banyak kepada karyawan untuk mengembangkan kreatifitas, fleksibilitas dan otonomi atas pekerjaannya sendiri (Fadzilah, 2016). Lebih jauh, Mokhtariana dan Reza (2011) menyatakan bahwa pemberdayaan kunci untuk memperoleh keuntungan dari semua kapasitas SDM sehingga organisasi memiliki SDM terbaik melalui kegiatan dan pelatihan pendidikan yang lebih baik. Perlunya pemberdayaan dalam organisasi adalah untuk mempermudah karyawan membuat keputusan, sehingga adanya perubahan lingkungan organisasi dapat direspon oleh karyawan dengan cepat (Mayerson dan Blanchard, 2012). Ghorbani et al. (2012) menyatakan bahwa adanya pengalaman dan penerapan ide-ide karyawan dalam

mengambil keputusan dapat mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam kerja organisasi.

Berkaitan dengan itu, pemberdayaan ataupun peningkatan kapasitas tidak hanya ditujukan pada sisi yang diperintah tapi juga menyentuh pada sisi pemerintah. Pada kerangka berpikir yang sama maka kebijakan yang mengatur tentang distribusi kekuasaan yang sifatnya vertikal (hubungan pusat dan daerah) mengandung unsur pemberdayaan bagi pemerintah daerah. Pemberdayaan tidak hanya dikaitkan dengan adanya berbagai proyek namun lebih dititikberatkan pada aksi yang bersifat simultan, komprehensif dan terus-menerus. Berdasarkan beberapa uraian di atas, jelas bagi kita bahwa pemerintah dan pemerintahan yang dipersonifikasi oleh aparat birokrasi menjalankan fungsi pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat, mengingat kondisi masyarakat yang terus berkembang, membawa implikasi meningkatnya tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang semakin baik, dari segi kualitas maupun kuantitas, seiring dengan semakin kritis terhadap berbagai kebijakan pemerintah. Dengan demikian, jika dikorelasikan *Empowerment* (Pemberdayaan) dengan program kegiatan pengembangan sistem layanan dan rujukan terpadu (SLRT) ini, maka 3 fungsi pemerintahan tersebut seiring sejalan serta bersinergi dalam pengoptimalan peran dan peningkatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan, yakni :

1. Fungsi pelayanan; dalam penanganan keluhan pengaduan terhadap pelayanan kesehatan seperti belum menerima kartu KIS (Kartu Indonesia Sehat), kehilangan kartu KIS (Kartu Indonesia Sehat), Perubahan domisili, Kesalahan cetak nama, tanggal lahir, jenis kelamin, dan NIK; mendapatkan layanan persalinan gratis atau Jampersal (Jaminan Persalinan); mendapatkan layanan Rastra (Beras Sejahtera); pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) dirujuk ke Sekretariat SLRT di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan. Layanan lainnya yaitu di bidang pendidikan, sosial ekonomi, data SIG NG, PMKS, PKH (Program Keluarga Harapan), administrasi induk dan lainnya.
2. Fungsi pemberdayaan; dalam menggerakkan dan mendorong tim untuk bekerja mandiri demi pemerataan layanan langsung ke rumah-rumah masyarakat jika diperlukan (pembaharuan data penerima manfaat – keluarga fakir miskin - terlantar).
3. Fungsi pembangunan; dalam membantu mewujudkan pemerataan pembangunan kesejahteraan sosial sekaligus sebagai solusi penanganan kemiskinan.

Konsep lain menyatakan bahwa memberdayakan mempunyai dua makna, yakni mengembangkan, memandirikan, menswadayakan dan memperkuat posisi tawar menawar masyarakat lapisan bawah terhadap kekuatan-kekuatan penekan di

segala bidang dan sektor kehidupan. Makna lainnya adalah melindungi, membela dan berpihak kepada yang lemah, untuk mencegah terjadinya persaingan yang tidak seimbang dan terjadinya eksploitasi terhadap yang lemah. Berbagai pandangan itu maka pemberdayaan bertujuan dua arah. *Pertama*, melepaskan masyarakat dari belenggu keterbelakangan, baik dalam konteks ekonomi, sosial, dan politik. *Kedua*, memperkuat posisi lapisan masyarakat dalam struktur kekuasaan. Kedua-duanya harus ditempuh, dan menjadi sasaran dari upaya pemberdayaan dikembangkan pendekatan pemberdayaan dalam pembangunan masyarakat. Dasar pandangannya adalah bahwa upaya yang dilakukan harus diarahkan langsung pada akar persoalannya, yaitu meningkatkan kemampuan rakyat. Bagian yang tertinggal dalam masyarakat harus ditingkatkan kemampuannya dengan mengembangkan potensi yang dimilikinya melalui proses pemberdayaan. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu diperlukan sinergitas, peningkatan akses, dan integrasi layanan melalui sistem layanan dan rujukan terpadu. *Empowerment* (Pemberdayaan) yang dimaksud di sini merupakan langkah konkret dalam upaya penanggulangan kemiskinan yang sebelumnya harus dilakukan sosialisasi terhadap daerah kabupaten/kota calon lokasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu; melakukan bimbingan teknis kepada penyelenggara Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di daerah kabupaten/kota; dan memfasilitasi pembentukan kelembagaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di daerah kabupaten/kota.

**Tabel 1.3 Tingkat pendidikan Tim Pelaksana SLRT**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)
1.	Pasca Sarjana (S2)	7
2.	Sarjana	45
3.	Diploma Tiga (D.III)	2
4.	SMA	54
	<b>Jumlah</b>	<b>108</b>

*Sumber Data : Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019.*

Sesuai dengan fakta dan data yang dikemukakan pada tabel 1.3 di atas, maka dapat dilihat bahwa setengah dari tim pelaksana SLRT masih berpendidikan rendah yakni tamatan SMA sebanyak 50%, Diploma tiga (D.III) sebanyak 1,85 % Sarjana (S.I) sebanyak 41, 67 % dan Pasca Sarjana (S2) sebanyak 6,48 %. Maka dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tim pelaksana SLRT di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan mayoritas berpendidikan SMA yaitu sebanyak 54 orang. Hasil pengamatan awal sementara peneliti di lapangan, ternyata ketidakberhasilan SLRT disebabkan oleh kurangnya pemahaman pelaksana SLRT dibarengi oleh rendahnya komitmen dalam tim kelompok kerja untuk mencapai misi yang telah disepakati guna mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien, dalam penyelenggaraan SLRT maupun Puskesmas. Banyak kasus orang miskin dan rentan miskin tidak menerima pelayanan dan perlindungan sosial secara komprehensif, banyak keluarga miskin

yang tidak menerima manfaat dari program yang tersedia walaupun layak menjadi penerima.

**Tabel 1.4 Rincian tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu**

No.	Jabatan pelaksana	Jumlah (org )
1.	Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)	50
2.	Fasilitator	36
3.	Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK)	14
4.	Tagana	2
5.	Karang Taruna	1
6.	Petugas Front Office	2
7.	Petugas Back Office	3
	<b>Jumlah</b>	<b>108</b>

**Sumber Data : Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019.**

Sesuai dengan data yang dirincikan pada tabel 1.4 di atas dan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Pemberdayaan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM). Maka, anggota tim pekerja sosial masyarakat (PSM) mendominasi pada kegiatan pengembangan sistem layanan dan rujukan terpadu (SLRT) di Kabupaten Pesisir Selatan. Namun, program *Empowerment* (Pemberdayaan) belum mampu menjadi agen perubahan atau mengubah kinerja tim pelaksana, karena masih dalam tahap *improvement* (perbaikan) secara berkelanjutan.

Kemudian Kinerja tim pelaksana juga dipengaruhi oleh rendahnya tingkat *Self Efficacy* (Efikasi Diri) pelaksana SLRT yang berdampak terhadap rendahnya motivasi tim pelaksana. *Self efficacy* merupakan salah satu bahasan dari teori pembelajaran sosial (*Social Learning Theory*) dari Albert Bandura yang menekankan pada komponen kognitif dari pikiran, pemahaman dan evaluasi. *Self efficacy* muncul dari kemampuan diri seseorang yang memengaruhi cara berpikir, bagaimana memotivasi diri sendiri dan bagaimana harus bertindak, individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan atau mencapai target (Ghufron & Rini, 2010:73). Beberapa penelitian akademik telah membuktikan bahwa *self efficacy* berhubungan dengan kontrol diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, kinerja dan tugas dan upaya dalam pemecahan masalah (Cherian dan Jolly, 2013). *Self efficacy* mengacu kepada penghakiman orang atas kemampuan mereka untuk mengatur dan mengeksekusi tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan kinerja (Niu, 2010).

(Niu, 2010) mendefinisikan *Self efficacy* sebagai keyakinan individu tentang kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang diperlukan untuk berhasil melaksanakan tugas tertentu dalam konteks tertentu. *Self efficacy* juga bisa didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu atau *believe* yang dirasakan dalam kemampuan seseorang mengatur dan melaksanakan program yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Para peneliti mengemukakan bahwa orang dengan tingkat *self efficacy* tinggi lebih mampu mengatasi situasi sulit daripada individu dengan *Self efficacy* rendah (Heuven *et al.* dalam Mustafa dan Oya, 2012).

Dari beberapa hal yang dikemukakan di atas, dalam menangani permasalahan sosial sangat dibutuhkan individu dengan tingkat *self efficacy* tinggi terutama yang berkaitan dengan penyandang masalah kesejahteraan sosial, baik perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat dikarenakan suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan sehingga tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya untuk memenuhi kebutuhan hidup baik jasmani, rohani maupun sosial secara memadai dan wajar, maka pemerintah perlu untuk lebih memberi perhatian dalam memudahkan akses terhadap program-program peningkatan kesejahteraan sosial. Intinya, integrasi penanganan keluhan dan pengaduan menjadi lebih **“Responsif, Interaktif, partisipatif, dan antisipatif”** terhadap keluarga penerima manfaat (KPM) dan mengadu atas ketidakpuasan akan sistem layanan rujukan terpadu oleh Pemerintah baik Pusat maupun Daerah. Oleh karena Pengelola Program sudah memiliki aplikasi pengaduan yang telah terhubung dengan LAPOR! (Kantor Staf Presiden), maka Manajer/Sekretariat SLRT akan merujuk pengaduan.

**Tabel 1.5 Mekanisme Penanganan Keluhan pada Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).**

No.	Jenis Keluhan	Waktu maksimal penanganan keluhan	Jalur Pengaduan
1.	Keluhan jenis pertanyaan dan saran	1 (satu) hari kerja	Fasilitator Puskesmas Sekretariat SLRT
2.	Keluhan jenis pengaduan	1 (satu) bulan	Fasilitator Puskesmas Sekretariat SLRT
3.	Pengaduan terkait Pengusulan data program DPM (Daftar Penerima Manfaat)	1 (satu) tahun	Fasilitator Puskesmas Sekretariat SLRT

No.	Jenis Keluhan	Waktu maksimal penanganan keluhan	Jalur Pengaduan
4.	Pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) terkait tambahan anggota keluarga atau perubahan status KPM (Keluarga Penerima Manfaat)	1 (satu) hari kerja	Sekretariat SLRT
5.	Pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) tingkat lokal	1 (dua) hari kerja	Sekretariat SLRT
6.	Pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH) selain tingkat lokal	1 (satu) bulan	Sekretariat SLRT
7.	Pengaduan terkait harga, kualitas, kuantitas dan penyalahgunaan dana program Beras Sejahtera	2x24 jam, 14 hari kerja dan 30 hari kerja	Fasilitator Sekretariat SLRT
8.	Pengaduan terkait Pengusulan Keluarga Penerima Manfaat Rastra (Beras Sejahtera)	1 (satu) bulan	Fasilitator Sekretariat SLRT
9.	Pengaduan terkait Pengusulan DPM PIS (Program Indonesia Sehat)-PBI	1 (satu) bulan	Fasilitator Sekretariat SLRT
10.	Pengaduan BPJS bersifat administratif dan Pengaduan BPJS terkait pelayanan kesehatan	3 (tiga) hari kerja	Sekretariat SLRT
11.	Pengaduan terkait Pengusulan siswa penerima Program Indonesia Pintar (PIP)	1 (satu) bulan	Sekretariat SLRT
12.	Pengaduan karena belum menerima KIP (Kartu Indonesia Pintar) tapi sudah masuk DPM	1 (satu) hari kerja	Sekretariat SLRT

***Sumber Data : SOP Penanganan Keluhan melalui Sistem Layanan & Rujukan Terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2019.***

Pada uraian tabel 1.5 di atas, dapat dikemukakan bahwa Sekretariat SLRT merupakan jalur pengaduan yang paling efektif dalam penanganan semua keluhan tanpa terkecuali. Penanganan Keluhan pada Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu, antara lain :

1. Program Indonesia Sehat dengan Kartu Indonesia Sehat (KIS).
2. Program Indonesia Pintar dengan Kartu Indonesia Pintar (KIP).
3. Program Keluarga Harapan (PKH).
4. Program Beras Sejahtera (Rastra)

Bentuk Pelayanan : 1. Rekomendasi

2. Surat Pengantar/ Pengusulan

Tidak hanya program *empowerment* dan *self efficacy*, namun pihak manajemen perlu berpegang pada nilai-nilai budaya organisasi untuk meningkatkan kinerja tim pelaksana. Budaya organisasi adalah seperangkat keyakinan yang dibagikan dan diterima secara personal serta dijadikan pegangan oleh suatu kelompok agar dapat menyesuaikan dengan lingkungan yang beragam. Pengertian ini berkaitan dengan karakteristik budaya organisasi yaitu : budaya organisasi diberikan kepada pegawai baru melalui proses sosialisasi, budaya organisasi dapat mempengaruhi perilaku, dan budaya organisasi bekerja pada level yang berbeda (Kretner dan Kinichi, 2014). Budaya organisasi diyakini merupakan faktor penentu utama terhadap kesuksesan kinerja organisasi. Keberhasilan suatu organisasi untuk mengimplementasikan aspek-aspek atau

nilai-nilai budaya organisasinya dapat mendorong organisasi tersebut tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.

Budaya memberikan identitas Budaya organisasi (*organization culture*) merupakan kegiatan yang berkaitan dengan membagikan nilai-nilai dan kepercayaan yang mendasari identitas suatu perusahaan. Robbins dan Judge (2011: 520) menegaskan “Budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lain”. Dalam kebanyakan organisasi, nilai-nilai dan praktik-praktik yang dianut bersama (*shared*) ini telah berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman dan benar-benar sangat mempengaruhi bagaimana sebuah organisasi dijalankan. Menurut Robbins dan Coulter (2012) budaya organisasi adalah nilai, prinsip, tradisi, dan sikap yang mempengaruhi cara bertindak anggota organisasi. Suatu budaya organisasi berfungsi untuk menghubungkan para anggotanya sehingga mereka tahu bagaimana berinteraksi antara satu sama yang lainnya. Budaya organisasi selalu berkaitan dengan nilai-nilai dan standar sosial serta bentuk hubungan dengan antara organisasi dan individu. Dengan adanya suatu budaya dalam organisasi memberikan fungsi sebagai pengikat untuk sebuah keberhasilan organisasi tersebut (Yildiz,2014).

Masalah rendahnya kinerja tim pelaksana SLRT di Lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan diduga ada pengaruh beberapa faktor *Empowerment* (Pemberdayaan), *Self Efficacy* (Efikasi Diri) dan Budaya Organisasi yakni : (1) Rendahnya kerjasama tim, tidak adanya rasa saling membutuhkan, menghargai antar sesama;

(2) Tingginya tingkat kesulitan dalam penanganan keluhan karena tingginya tingkat ketidakpuasan dan ketidaksabaran masyarakat; (3) Rendahnya tingkat kepedulian sosial antar sesama; (4) Rendahnya motivasi pegawai secara individual dan rendahnya motivasi kerja secara tim (*teamwork*); (5) Masih kurangnya inisiatif dan partisipasi aktif (individual maupun tim) dalam penentuan kebijaksanaan maupun dalam pengambilan keputusan; (6) Masih belum adanya implementasi budaya organisasi melalui kode etik aparatur, aturan (*rules*) yang mengikat tim pelaksana dalam pencapaian target kinerja dan norma (*norm*) serta nilai (*value*) tata budaya organisasi dan akhirnya berdampak pada kinerja tim pelaksana. (7) Masih rendahnya mutu pengawasan terhadap pelaksanaan SLRT sehingga menyebabkan rendahnya kinerja secara individual maupun tim.

Didasari fakta dan data, kondisi yang ditemui atas hasil pengamatan penulis di lapangan dan beberapa hal lain yang dikemukakan di atas, maka telah menjadi ketertarikan bagi penulis untuk meneliti lebih lanjut dalam sebuah tesis yang berjudul : **“Pengaruh *Empowerment*, *Self Efficacy*, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan”**.

## **2. 1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kinerja tim pelaksana, antara lain :

1. Capaian kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Kabupaten Pesisir Selatan masih rendah.
2. *Empowerment* (Pemberdayaan) belum berhasil menswadayakan masyarakat untuk mengerahkan potensi sumber kesejahteraan sosial yang selanjutnya disebut PSKS adalah perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial.
3. Tingkat *Self Efficacy* (Efikasi Diri) masing-masing individu masih rendah/ lemah sehingga belum mampu mencapai target dan meningkatkan kinerja tim pelaksana.
4. Belum ada aturan (*rules*) dan norma (*norm*) yang mengikat sehingga budaya unit kerja organisasi masih lemah dalam meningkatkan kinerja tim pelaksana.
5. Penempatan kerja sebagian aparatur pelaksana sistem layanan rujukan terpadu belum sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.
6. Lingkungan kerja dalam mekanisme sistem layanan rujukan terpadu baik di Sekretariat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan maupun di nagari masih belum kondusif mengakibatkan kinerja tim belum optimal.
7. Mutu pengawasan yang diterapkan masih belum bisa meningkatkan kinerja tim pelaksana.

8. Ketidaksesuaian dan ketidaksinkronan tugas yang diterimanya antara jenjang pendidikan dengan capaian hasil pekerjaan sehingga berakibat kinerja aparatur pelaksana belum maksimal.
9. Sikap aparatur pelaksana sistem layanan rujukan terpadu terhadap tugasnya masih negatif sehingga mengakibatkan kinerja menurun.
10. Komitmen sebagian aparatur pelaksana sistem layanan rujukan terpadu terhadap pekerjaan masih rendah sehingga belum mampu meningkatkan kinerja tim.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah serta atas pertimbangan kemampuan, maka Penulis membatasi permasalahan hanya pada “*Empowerment, Self Efficacy*, Budaya Organisasi sebagai variabel independen dan Kinerja Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan perspektif subjektif bahwa responden dalam penelitian merupakan tim pelaksana sistem layanan dan rujukan terpadu dan perspektif objektif dimana tempat penulis meneliti yakni pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2017-2018”.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *empowerment* secara parsial terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan ?
2. Bagaimanakah pengaruh *self efficacy* secara parsial terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan ?
3. Bagaimanakah pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan ?
4. Bagaimanakah pengaruh *empowerment*, *self efficacy* dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji lebih lanjut :

1. Pengaruh *empowerment* secara parsial terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.

2. Pengaruh *self efficacy* secara parsial terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Pengaruh budaya organisasi secara parsial terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.
4. Pengaruh *empowerment*, *self efficacy* dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat sebagai :

1. Sumbangsih terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.
2. Bahan tambahan informasi kepada peneliti di bidang pengembangan sumber daya manusia khususnya mengenai peningkatan kinerja.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kritik dan saran, mampu berkontribusi positif terhadap pelaksanaan sistem layanan rujukan terpadu

pada Dinas Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan. Di samping itu juga bermanfaat sebagai :

1. Bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam penyusunan strategi pemberdayaan, konsep motivasional *self efficacy* dan implementasi budaya organisasi bagi aparaturnya pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Bahan masukan bagi perencana penyusunan kebijakan dan strategi dalam pelaksanaan program kegiatan pengembangan sistem layanan rujukan terpadu selanjutnya agar jauh lebih baik ke depan.
3. Bahan kritik dan saran bagi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan untuk mengkomparasi (membandingkan) dan menetapkan standar yang telah ditentukan serta mencari inovasi dan kreatifitas pada Kab/Kota pelaksanaan SLRT terbaik dan dipilih menjadi percontohan agar dapat mencapai indikator kinerja tim yang maksimal dan optimal.

### **1.6.3 Manfaat Akademis**

- Bagi Akademisi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam penelitian yang berhubungan dengan peningkatan kinerja tim dan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya, serta dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan keilmuan kepada civitas akademik khususnya dalam bidang pemberdayaan sosial.