

**ANALISIS PELAKSANAAN PENGENTASAN KELUARGA MISKIN
DALAM PERSPEKTIF *STREET LEVEL* BIROKRASI
(Studi Pengentasan Keluarga Miskin di Kelurahan Wonorejo Tegalsari)**

Sefty Maharani Devi

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
devimaharani546@gmail.com;

Hasan Ismail

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
hasanismail@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis peran *Street Level Bureaucracy* melalui implementasi kebijakan pengentasan keluarga miskin di Kota Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif menggunakan tipe studi kasus, pada proses akumulasi data dilakukan melalui studi literatur, wawancara dan dokumentasi. Informan peneliti terdiri dari pemangku kegiatan, birokrat garis bawah yang dipilih secara *purposive sampling*. Kemudian teknik analisa data yang digunakan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *street level bureaucracy* dalam implementasi kebijakan tata cara pengumpulan, pengolahan dan pemanfaatan data keluarga miskin dan kebijakan program pengentasan keluarga miskin dijalankan oleh Dinas Sosial dan Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga meliputi peran sebagai stakeholders pengolahan dan pemanfaatan data keluarga miskin dan sebagai penanggung jawab program padat karya berdasarkan dengan regulasi yang telah dibuat oleh Walikota Surabaya. Secara teknis Dinas Sosial dan Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga melalui petugas lapangan yaitu kelurahan sebagai petugas yang melakukan pemantauan secara rutin dengan survey kepada masyarakat. Selain itu, para *street level bureaucracy* memiliki peran untuk menerima pelaporan data kemiskinan dan melaporkan kepada dinas setiap adanya pengajuan dari masyarakat. Berkenaan dengan itu yang berperan dalam memberikan pendampingan dan penyuluhan teknis dilakukan oleh petugas lapangan yaitu dari kelurahan.

Kata kunci: *Pengentasan Kemiskinan, Analisis Kebijakan, Street Level Birokrasi*

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of analyzing the role of Street Level Bureaucracy through the implementation of poverty alleviation policies in the city of Surabaya. This research method uses a descriptive qualitative method using a case study type, the data accumulation process is carried out through literature

studies, interviews and documentation. The research informants consisted of activity stakeholders and bottom-line bureaucrats who were selected using purposive sampling. Then the data analysis techniques used are through data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that the role of street level bureaucracy in implementing policies on procedures for collecting, processing and utilizing data on poor families and poor family alleviation program policies carried out by the Social Service and the Water Resources and Highways Service includes the role as a stakeholder in processing and utilizing data on poor families and as the person in charge of labor-intensive programs based on regulations made by the Mayor of Surabaya. Technically, the Social Service and the Water Resources and Highways Service through field officers, namely sub-districts, as officers carry out routine monitoring by surveying the community. Apart from that, street level bureaucracy has a role in receiving reporting on poverty data and reporting to the department any submissions from the public. In this regard, the role of providing technical assistance and counseling is carried out by field officers, namely from the sub-district.

Keywords: *Poverty Alleviation, Policy Analysis, Street Level Bureaucracy*

A. PENDAHULUAN

Konsep *civil society* yang berkembang di Barat pada dasarnya memiliki hubungan langsung dengan konsep masyarakat madani di Indonesia Masyarakat di Indonesia (Slamet & Surakarta, n.d.). Ada dua model pemaknaan dari konsep masyarakat madani di Indonesia. Model pertama dikembangkan oleh Adam Ferguson, bahwa masyarakat madani memberikan ruang sebagai individu dan kelompok untuk saling berinteraksi satu dengan lainnya serta memiliki toleransi yang kuat Kedua, model yang dibuat oleh Nurcholis Madjid, memberikan arti bahwa *civil society* sebagai masyarakat modern dalam suatu negara yang memiliki sopan santun, beradab dan memiliki nilai etika yang baik. Masyarakat memiliki prinsip kemanusiaan dan musyawarah terhadap partisipasi dalam proses menentukan kehidupan bersama (Dwi Lestari, 2019)

Berkenaan dengan hal itu, model masyarakat madani menggambarkan masyarakat yang mandiri dalam hal bermasyarakat. Kemandirian tercermin dalam rasa toleransi yang tinggi, dapat bekerja sama dengan sukarela, dan mengedepankan nilai-nilai keadilan serta kejujuran untuk menghargai suatu perbedaan. Dengan demikian masyarakat madani, dapat disebut sebagai masyarakat yang menjunjung tinggi HAM dan dilindungi oleh hukum (Dwi Lestari, 2019). Lebih lanjut, (Slamet & Surakarta, n.d.) menjelaskan masyarakat madani memiliki tujuan dalam mewujudkan peradapan yang lebih baik.

Kemiskinan adalah kondisi yang dimiliki oleh seseorang karena keterbatasan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan standar hidup. Kemiskinan ditandai dengan rendahnya pendapatan yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup. Masalah kemiskinan dapat menarik perhatian karena pemerintah menyadari bahwa mengatasi kemiskinan tidak mudah. Pemerintah menyadari jika dalam mengatasi kemiskinan mengalami kegagalan maka akan menyebabkan

terciptanya masalah sosial ditengah masyarakat yang ada. (Amartya Sen dalam Wardani & Sasmito Jati Utama, 2022). Kemiskinan merupakan fenomena yang berhubungan dengan masalah kesejahteraan sosial, sehingga kemiskinan terjadi ketika kemampuan seseorang dalam menjalankan kehidupan dalam bermasyarakat tidak memiliki pendapatan, tidak mendapatkan Pendidikan yang setara serta memiliki kondisi kesehatan yang buruk. Dalam mewujudkan masyarakat yang adil sesuai dengan peraturan pemerintah yang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Alinea Keempat adalah mewujudkan masyarakat yang adil dan Makmur serta memajukan kesejahteraan umum untuk mencapai tujuan nasional Negara. Setiap warga Negara berhak memiliki pekerjaan yang layak agar menghasilkan pendapatan sehingga dapat memenuhi kebutuhan hidup (Wardani & Sasmito Jati Utama, 2022).

Lebih lanjut, Hampir semua negara berkembang menghadapi masalah kemiskinan, dan Indonesia adalah salah satu Negara yang memiliki populasi besar. Kemiskinan telah menjadi permasalahan global yang sering dikaitkan dengan kebutuhan, tantangan dan kekurangan di berbagai aspek kehidupan. Kondisi sosial ekonomi yang termasuk dalam kategori kemiskinan mempengaruhi hajat hidup orang banyak, karena penyebab kemiskinan sangat beragam, maka untuk memotret sebuah kemiskinan bukan hal yang mudah untuk dilakukan. Kemiskinan sering terpotret ketika masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan pokok yang layak sehingga sering digambarkan sebagai masyarakat miskin. Dengan demikian, upaya pemerintah untuk melakukan intervensi pembangunan dengan memberikan bantuan kepada keluarga miskin sebagai bentuk bagian penting dari menentukan keluarga miskin. (Muzakkir, 2017)

Saat ini, telah diakui bahwa mencapai pengentasan keluarga miskin tidak mudah karena dalam pelaksanaannya membutuhkan pendekatan yang terpadu. Persoalan masalah kemiskinan memiliki banyak aspek yang berbeda-beda. Untuk memastikan bahwa program pengentasan kemiskinan dapat diterapkan secara efektif di berbagai bidang kehidupan, pemerintah saat ini sedang menyusun strategi untuk penanggulangan kemiskinan. selain itu, pemerintah berusaha menurunkan angka kemiskinan dengan memberikan bantuan langsung kepada mereka yang mengalami kesulitan hidup. Oleh karena itu atas dasar tersebut, pemerintah memutuskan untuk menerapkan pendataan keluarga miskin secara nasional. (Internawati, 2013).

Pemerintah Kota Surabaya menargetkan angka kemiskinan harus turun pada tahun 2022. Tercatat pada awal tahun 2022 jumlah warga miskin di kota surabaya sebesar 83,1% hingga pada akhir tahun 2022 angka kemiskinan terus menurun dari angka awal tahun sebesar 4,72% (<https://surabayakota.bps.go.id/>). Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Kota Surabaya angka kemiskinan pada tahun 2022 berkurang sebanyak 1,84 ribu jiwa dari 138,21 ribu jiwa. Hal ini karena Walikota Surabaya menargetkan angka kemiskinan turun dalam satu tahun terakhir. Pemerintah memastikan bahwa intervensi yang diberikan tidak hanya kepada keluarga miskin. Akan tetapi dilakukan juga kepada keluarga yang rentan atau pra miskin. Intervensi yang diberikan pemerintah berupa bantuan PKH (Program Keluarga Harapan), Program Padat Karya,

program kampung madani, bantuan sembako, bantuan tunai, bantuan sarana untuk membantu pengoptimalisasikan UMKM mikro.

Setiap daerah memiliki program untuk mencapai kesejahteraan masyarakatnya, salah satunya pemerintah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya yang terdiri dari 31 Kecamatan dan, 153 Kelurahan dengan penduduk sebanyak 3.000.076 jiwa memiliki program yang melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung, dimana programnya dibuat oleh Walikota Surabaya sebagai suatu bentuk inovasi untuk pengentasan kemiskinan melalui pemberdayaan masyarakat yang berbasis pada kemandirian masyarakat di wilayah Kota Surabaya.

Inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah Kota Surabaya berupaya semaksimal mungkin untuk mengurangi kesenjangan antar masyarakat satu dan lainnya dengan melibatkan seluruh partisipasi masyarakat mulai dari lingkup kecamatan hingga kelurahan. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut maka dilakukan berbagai macam hal salah satunya mengembangkan suatu ide kreatif yang dapat memberikan benefit bagi masyarakat setempat. Namun adanya perkembangan suatu daerah tidak akan terlepas dari berbagai permasalahan yang dihadapi baik masalah ekonomi, budaya, maupun sosial. Melalui program yang dibuat oleh pemerintah dalam peraturan sebagai bentuk upaya untuk pembangunan berkelanjutan dari pengimplementasian Sustainable Development Goals (SDGs) yang memiliki fokus utama yaitu lingkungan, sosial, ekonomi, tata kelola dan hukum (Tim kumparan, 2023).

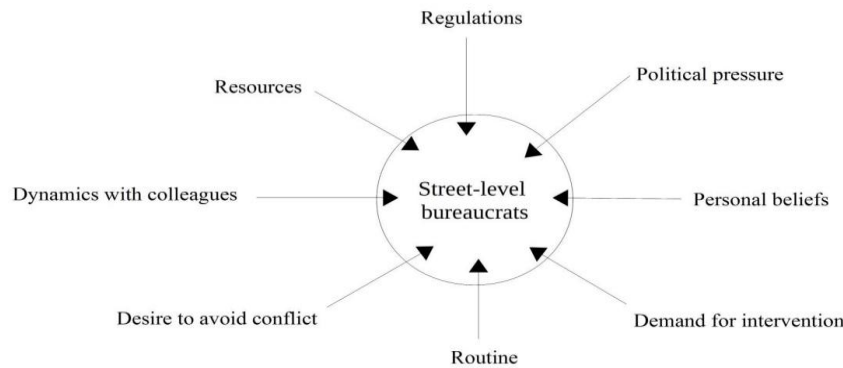
B. KAJIAN TEORI

Model Street Level Bureaucracy (Lipsky 2010).

Menurut penemuan Michel Lipsky, jenis pelayanan publik yang digunakan oleh pemerintah garis depan (*Street Level Bureaucrat*), atau birokrat tingkat jalanan, dapat membantu mengidentifikasi suatu masalah yang mengganggu pelayanan publik. Birokrat tingkat jalanan tidak hanya sekedar memberikan *public service*, melainkan juga dapat mengoptimalkan hasil kebijakan yang sudah diatur oleh pemerintah dengan cara memaksimalkan serta mendorong sarana dan prasarana yang ada. Michel Lipsky mengemukakan teori mengenai *Street Level Bureaucrats* (Birokrat Garis Depan). Teori ini membicarakan bagaimana pemerintah pelayanan publik dapat menghadapi masyarakat secara nyata pada kegiatan yang ada di lapangan.

Birokrasi tingkat bawah atau *Street Level Bureaucracy* adalah birokrasi yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat disebut dengan birokrasi tingkat jalan yang pada kaitannya saling berhubungan dengan masyarakat secara langsung. Aparat birokrasi di tingkat *Street Level Bureaucracy* memainkan perannya sebagai suatu kepentingan dalam mengerjakan *public service* dan memberikan pelayanan secara langsung untuk masyarakat umum (Lipsky 2010). Menurut Ham & Hill (1986) dan Sarius (2015), model Birokrasi Tingkat Jalanan memiliki delapan faktor yang mempengaruhi bagaimana undang-undang diimplementasikan: regulasi, tekanan politik, keyakinan individu, kebutuhan akan

intervensi, rutinitas, keinginan untuk menghindari konflik, hubungan dengan rekan kerja, dan sumber daya.



Gambar 1. Model Street Level Bureaucracy (Lipsky 2010)

Sumber: *Media Online*

1. Regulasi (*Regulations*) atau kebijakan adalah bentuk keputusan yang dibuat oleh pemerintah melalui peraturan tertulis untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. jika *street level bureaucrats* dapat melakukan tugas mereka dengan benar dan tepat sehingga dapat mewakili regulasi maka akan dapat memberikan dampak positif kepada masyarakat yang mendapatkan regulasi tersebut.
2. Tekanan politik atau juga dikenal sebagai *Political Pressuer* dapat memberikan pengaruh kepada *street level bureaucrats* dalam mengerjakan tugas dan perannya sebagai birokrasi yang memiliki kedudukan. Tekanan politik yang ada pada *street level bureaucrats* bisa berasal dari sedikitnya kualitas dan ketidakseimbangan antara beban kerja yang diperoleh pada jumlah sumber daya manusia.
3. keyakinan atau perspektif pribadi (*Personal Belief*) yaitu keyakinan yang dimiliki oleh *street level bureaucrats* ketika memberikan *public service* yang dapat memberikan dampak pada siklus kinerja dari pegawai serta mendapatkan *feedback* dari masyarakat yang dilayani oleh *street level bureaucrats*.
4. Intevensi (*Demand for Intervention*) pada *street level bureaucrats* adalah strategi yang dimana dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melayani dengan mempertimbangkan keinginan masyarakat.
5. Rutinitas (*Routine*) adalah ketika *street level bereaucrats* mempunyai kebiasaan untuk memberikan *public service* ke masyarakat yang melakukan permohonan.
6. Keinginan untuk Menghindari Konflik (*Desire to Avoid Conflict*) konflik yang sering muncul adalah karena kompleksitas pada tahapan yang dilakukan melalui pelayanan publik oleh *street level bureaucrats* sering kali menimbulkan sebuah konflik. Dengan demikian, adanya cara ini, *street level bureaucrats* dapat menerapkan berbagai strategi untuk menyelesaikan konflik yang sedang berlangsung..

7. Dinamis dengan Rekan Kerja (*Dynamic with Colleagues*) street level bureaucrats cenderung menghambat keputusan politik yang diambil oleh organisasi birokrasi dibandingkan memberikan respon yang tepat ketika memberikan bantuan publik kepada masyarakat umum. Hal ini terkait dengan keahlian profesional birokrat tingkat jalanan dalam birokrasi *street level bureaucrats*. Misalnya, ada organisasi yang tidak berhasil dalam upaya memberikan *public service* yang baik karena memiliki tekanan dari politik yang dilakukan oleh para birokrat di tingkat jalanan untuk mempolitisasi permasalahan sehingga tidak mungkin memberikan pelayanan publik yang optimal.
8. Sumber (Resource) Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat umum, maka semakin banyak sumber daya yang dibutuhkan sehari-hari..

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa model implementasi ini didasarkan kepada setiap birokrat yang bekerja dalam pelayanan publik, dimana mereka berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Peran street level bureaucrats sangat penting dalam implementasi sebuah kebijakan. Dengan adanya peran street level bureaucrats strategi dan model yang ada pada kebijakan dapat digunakan untuk pengimplementasian kebijakan.

C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan analisis deskriptif kualitatif, yang memiliki kemampuan untuk menggambarkan kondisi nyata sesungguhnya di lapangan. Metode kualitatif dapat membantu ketersediaan deskripsi akan peristiwa untuk mengelola data. Menurut (Abdussamad, S.I.K., 2021) penelitian kualitatif berfokus pada fenomena atau gejala alami dan dapat dilakukan secara langsung di lapangan. Menurut Bodgdan dan Taylor (1982) penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari orang-orang dan mengamati perilaku mereka dengan sifat yang mendasar secara natural.

Penelitian kualitatif ini digunakan untuk memberikan gambaran pengentasan kemiskinann yang dilakukan oleh *street level bureaucrats* dengan menjelaskan fenomena peran birokrasi yang berkaitan dengan pengimplementasian kebijakan. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Wonorejo Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya.

Untuk penelitian ini, metode *purposive sampling* digunakan untuk memilih informan. informan yang dipilih dianggap memiliki keahlian dalam bidang mereka dan memiliki pengetahuan informasi yang berkaitan dengan kebijakan pengentasan kemiskinan. informan tersebut meliputi, a) Kepala Bidang Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian, b) Staff Kelurahan Wonorejo. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder yang didapatkan dari dokumen, jurnal, buku, hukum, dan media lainnya.

Yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi literatur, wawancara dan dokumentasi untuk teknik mengumpulkan data. Teknik yang digunakan analisis data dari Miles dan Huberman digunakan untuk proses pengumpulan data, reduksi data, data Displey dan penarikan kesimpulan (Anggraini et al., 2020). Teori yang digunakan adalah teori dari Michel Lipsky *street level bureaucrats* tentang

pelayanan mereka terhadap birokrat garis depan kepada masyarakat yang terdiri dari delapan faktor, di antaranya adalah peraturan, tekanan politik, keyakinan individu, perlunya intervensi, rutinitas, keinginan untuk menghindari konfrontasi, hubungan dengan rekan kerja, dan sumber daya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pedoman Peraturan Penyelenggaraan Tata Cara Pengumpulan, Pengolahan dan Pemanfaatan Data Keluarga Miskin

Kelurahan Wonorejo adalah instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik yang mengurus mengenai administrasi kependudukan untuk melayani masyarakat dalam kepengurusan masalah kependudukan untuk kepentingan dokumen administrasi, permohonan surat izin, mendapatkan bantuan sosial, permohonan ahli waris, permohonan IKD (KTP digita), dan pembuatan surat izin usaha, dan lain sebagainya. Kantor Kelurahan Wonorejo adalah salah satu dari perangkat daerah dibawah naungan instansi pemerintah dan bertepatan di Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya yang memiliki sebanyak RW-001 sampai dengan RW-11 dengan memiliki RT sebanyak 73.

Regulasi disebut juga pembuatan undang-undang, yang merupakan cara pemerintah untuk mengutamakan masyarakat dalam memberikan bantuan. Pengentasan kemiskinan mengacu pada kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh pemerintah provinsi dan kota, yang dilaksanakan secara terorganisir dan metodis. Agar hal ini berjalan lancar, mitra bisnis harus berkolaborasi dengan pemerintah dan mendorong pendidikan masyarakat. Upaya ini dilakukan untuk mengurangi jumlah masyarakat kurang mampu guna meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat luas.

Pengentasan keluarga miskin merupakan bentuk pemerintaah dalam menghilangkan kesenjangan sosial yang dialami oleh keluarga yang berada di bawah garis kemiskinan. Hal ini telah ditetapkan dengan regulasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 106 Tahun 2022 yang di dalamnya membahas tentang Tata Cara Pengumpulan, Pengolahan dan Pemanfaatan Data Keluarga Miskin agar memberikan intervensi pelayanan kepada masyarakat. Selain guna untuk memberikan intervensi pelayanan, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan program padat karya pada urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum dalam rangka peningkatan ekonomi masyarakat miskin. Selain guna untuk mengatur pengentasan kemiskinan pemerintah melakukan pengumpulan data keluarga miskin dengan melihat beberapa kriteria di dalam peraturan tersebut mengenai pelayanan publik yaitu; anggota keluarga tidak mempunyai sumber mata pencaharian atau tidak memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar; jumlah tanggungan dalam satu keluarga; terdapat tanggungan anggota keluarga yang sedang sekolah/sakit/lansia; mempunyai dinding rumah yang terbuat dari bambu atau kayu yang sudah tidak layak dipergunakan; kondisi lantai tidak baik terbuat dari tanah atau plesteran; atap memiliki kondisi yang tidak baik yang terbuat dari genteng atau asbes. Faktor regulasi dalam Kelurahan Wonorejo Tegalsaro ini dapat ditunjukkan dengan adanya program bantuan dan pelatihan sebagai bentuk pengentasan kemiskinan.

Selaras dengan hasil wawancara oleh Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian di Kelurahan Wonorejo sebagai informan bernama Pak Samsul, beliau menyebutkan:

“PKH itu juga ada yang tidak gamis tapi rentan miskin karena punya anak usia sekolah yang masih ada tanggungan, dan memiliki keterbatasan ekonomi. Jadi PKH itu ada penanggung nya sendiri “jadi dia itu layak lulus apa tidak dari gamis keluarahan tidak menentukan untuk sudah tidak menjadi gamis. Kelurahan hanya sebagai mediasi saja atau koordinator/koordinasi masalah bantuan”.

Bidang Seksi Kesejahteraan Rakyat

Bidang seksi Kesejahteraan Rakyat merupan salah satu bagian dari kepala seksi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian pada Kelurahan di wilayah Kota Surabaya yang seharusnya bisa melakukan tugas pokok sesuai dengan semestinya sebagai bentuk untuk melakukan pembinaan dan pengawasan serta monitoring. Adanya bidang seksi kesejahteraan rakyat memiliki tujuan yang utama yaitu untuk dapat melayani masyarakat dan memfasilitasi masyarakat dalam upaya pengentasan kemiskinan. Dalam rangka pengumpulan warga miskin yang dijelaskan pada Perwali Surabaya Nomor 106 Tahun 2022 pasal 2 Bab II yang menyatakan data keluarga miskin dibagi dalam dua bentuk yaitu data keluarga yang berada dibawah garis kemiskinan dan data keluarga yang digunakan untuk intervensi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan. Pengumpulan data keluarga miskin dilakukan dengan cara kepemilikan KTP, KK paling sedikit berumur 5 tahun dan berdomisili bertempat tinggal sesuai dengan KTP atau KK. Keluarhan menggunakan pedoman Peraturan Walikota Surabaya Nomor 117 Tahun 2022 dalam melaksanakan tugasnya terkait dengan pengentasan kemiskinan dilaksanakan sesuai dengan *Standart Operating Procedur* (SOP). Jadi dalam penyelenggaraannya tata cara pelayanan pengumpulan, pengolahan dan pemanfaatan data keluarga miskin yang dilakukan oleh *street level bureaucrat*, dapat diumumkan telah maksimal untuk dilaksanakan. Karena dalam pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Walikota apa saja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat keluarga miskin.

Keyakinan dan Perspektif Street Level Bureaucrats

Aspek keyakinan dan perspektif petugas lapangan akan memengaruhi cara berinteraksi dengan keluarga miskin. Petugas lapangan memiliki keyakinan bahwa kemiskinan adalah akibat dari faktor struktural, yang lebih cenderung untuk menerapkan program yang menekankan perubahan sistemik. Pada sisi lain, jika pandangan para *street level bureaucrats* mengenai pengentasan kemiskinan yang berfokus pada perubahan perilaku atau tanggung jawab dari masyarakat keluarga miskin. memiliki keterampilan profesional dalam memberikan bantuan kepada masyarakat melalui program yang diamanatkan pemerintah. Kriteria faktor keluarga miskin dapat dilihat melaui kriteria yang telah dijelaskan pada Peraturan walikota Surabaya Nomor 117 Tahun 2022 pasal 5 yang menyatakan anggota keluarga tidak memiliki sumber mata pencaharian sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar, jumlah tanggungan dalam satu keluarga, mempunyai dinding rumah yang memiliki kualitas rendah, kondisi lantai yang tidak baik, serta atap rumah yang tersusun dengan kualitas rendah. Perspektif konsep pengentasan

keluarga miskin yang dimaksud dengan kemampuan sisi ekonomi dalam menyeimbangkan kebutuhan pangan dan non pangan. Masyarakat yang memiliki rata-rata pengeluaran atau pendapatan perkapita perbulan di bawah dibawah garis kemiskinan disebut keluarga miskin. Konsep perhitungan kriteria keluarga kemiskinan tersebut nantinya akan ditindaklanjuti oleh *street level bureaucrats* sehingga mendapatkan kelayakan atas adanya peraturan Walikota Surabaya untuk terus menurunkan jumlah kemiskinan dan mendorong adanya implementasi dari kebijakan pengentasan kemiskinan di Kelurahan Wonorejo Tegalsari.

Analisis Penyaluran Program Pengentasan Kemiskinan

Jenis bantuan yang diberikan oleh pemerintah dan melihat sejauh mana program tersebut dapat terlaksana dengan merancang solusi yang sesuai dengan situasi individu keluarga miskin. Aspek intervensi mencakup petugas lapangan membuat keputusan dalam memberikan bantuan, sejauh mana intervensi disesuaikan dengan kebutuhan, dan bagaimana mereka memantau dampaknya. Intervensi yang dilakukan melalui program padat karya dan bantuan dari pemerintah yang disalurkan langsung kepada masyarakat melalui RT/RW. Penyaluran tersebut dilakukan melalui media surat yang menyatakan adanya perbantuan dari pemerintah. Tujuan adanya program yang dibuat oleh pemerintah adalah sebagai bentuk untuk rasa kebersamaan dan gotong royong serta mendorong partisipasi masyarakat. lebih lanjut, dalam konteks yang ada program tersebut untuk mewujudkan peningkatan akses keluarga miskin kepada pelayanan dasar yang berbasis pada pendekatan pemberdayaan masyarakat.

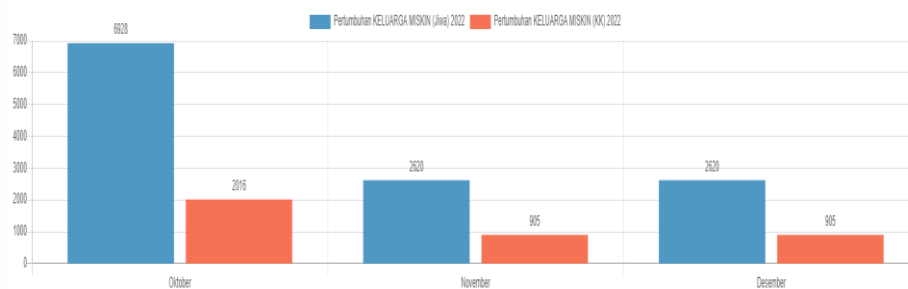
Prosedur Administratif *Street Level Bureaucrats*

Rutinitas dalam pekerjaan petugas lapangan dapat memengaruhi pelaksanaan program. prosedur administratif dan rutinitas kerja memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program pengentasan kemiskinan. Rutinitas mencakup prosedur administratif, penjadwalan kunjungan, dan perencanaan program yang mungkin harus diikuti oleh petugas lapangan. Dalam rutinitas yang dilakukan sebagai bentuk efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program pengentasan kemiskinan oleh petugas Kelurahan Wonorejo Tegalsari sesuai dengan prosedur administratif dan rutinitas kerja melakukan survey yang telah dijadwalkan karena adanya permohonan keluarga miskin yang diterima. Survey tersebut dilakukan sebagai bentuk observasi dari *street level bureaucrats* lapangan yang mengumpulkan informasi untuk dapat memprediksikan pengeluaran konsumsi keluarga melalui *Proxy Means Test* atau disebut dengan metode statistik. Hal tersebut dilakukan melalui penyampaian permohonan kepada RT/RW dan telah dinyatakan masuk dalam kriteria keluarga miskin, setelah di nyatakan akan melalui proses verifikasi dan dimasukkan melalui aplikasi Kelurahan. Aplikasi tersebut merupakan media berbasis website yang digunakan untuk melakukan pengumpulan, pengolahan dan pemanfaatan data keluarga miskin milik pemerintah daerah. Dengan demikian, proses verifikasi akan dilakukan oleh pihak kelurahan dengan berpedoman pada indikator infarstruktur dasar yang dimiliki oleh masyarakat seperti kondisi rumah yang tidak layak huni, kepemilikan aset dan alat transportasi, pendidikan masyarakat yang diperoleh, kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat serta pekerjaan yang dimiliki. Jika hasil dari proses survey tersebut telah memenuhi kriteria maka akan diteruskan

kepada pihak Kecamatan melalui aplikasi. Dengan adanya serangkaian proses verifikasi yang telah dilakukan oleh pihak Kecamatan menggunakan beberapa variabel yang telah ditentukan maka hasil dari survey tersebut akan di laporkan pada Dinas Sosial sebagai pihak verifikator terakhir dengan ditetapkannya menjadi keluarga miskin. Berikut penjelasan dari Bapak Samsul selaku Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Perekonomian di Kelurahan Wonorejo:

“Sebelum di outreach itu sebetulnya kita cek dulu apakah benar keluarga miskin atau tidak, jika memang iya baru kita outreach. Jadi kita outreach itu sesuai dengan keadaan yang ada. Maksudnya kita melaporkan bahwa rumah yang ditinggali rumah sendiri atau kos, jadi kita tanyain dulu. Kalo rumah sendiri kita kan tau keadaan rumahnya. Jadi nanti kan ada foto rumahnya. Jadi meskipun rumah masih layak tetapi warga tersebut masuk keluarga miskin akan tetap diajukan dengan melaporkan keadaan sesuai dengan yang ada di lapangan. Data warga miskin itu sudah terdaftar, jadi warga mengajukan secara mandiri ke kelurahan lalu setelah ada pengajuan kita outreach dulu, kita tanyai dulu dengan dilihat keadaannya atau kelayakannya. Setelah outreach kita laporan ke kecamatan. nanti Yang dapat memutuskan bisa dapat tidaknyakan kecamatan juga. Kelurahan hanya menangani pengusulan saja. Tapi kita melaporkan yang sesuai di lapangan. Jadi saat outreach sesuai keadaan di lapangan baru kita laporkan”

Melalui berbagai verifikasi yang dilakukan dengan melibatkan setiap stakeholders lapangan, maka adanya data yang ditemukan pada tahun terakhir 2022 menemukan jumlah keseluruhan keluarga miskin di Kelurahan Wonorejo Teglasari



Gambar 2. Grafik Pertumbuhan Keluarga Miskin 2022

Sumber: (Website <https://sikeluargamiskin.surabaya.go.id/>)

Berdasarkan grafik diatas dapat dianalisis mengenai pertumbuhan keluarga miskin. Dalam tiga bulan terakhir, dimulai pada bulan Oktober 2022 tingkat kemiskinan di Kelurahan Wonorejo Teglasari mengalami peningkatan. Hal tersebut terjadi dikarenakan pemerintah masih baru dalam menjalankan program pengumpulan data keluarga miskin. Pada bulan November 2022 pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan regulasi kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 106 Tahun 2022 tentang tata cara pengumpulanm pengolahan dan pemanfaatan data keluarga miskin. Sehingga pada data grafik yang ada dimulai pada bulan

November 2022 pemerintah lebih menekankan angka kemiskinan harus mengalami penurunan. Upaya pengentasan kemiskinan yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan memberikan pelatihan dan program-program seperti padat karya, kampung madani yang dapat mewujudkan pengurangan jumlah keluarga miskin di Kelurahan Wonorejo Tegalsari.

Dengan ditetapkannya menjadi keluarga miskin maka hasil verifikasi dari Dinas Sosial, kelurahan akan menyiapkan berita acara hasil musyawarah berdasarkan pada verifikasi yang diberikan oleh Dinas Sosial. Berita acara tersebut akan langsung ditandatangani oleh pihak stakeholders yang secara langsung merupakan *street level bureaucrats* lapangan meliputi RT, RW, LPMK, Lurah dan Camat (Perwali Surabaya, 2022).

Konflik Dalam Perspektif *Street Level Bureaucrats*

Dalam sudut pandang *street level bureaucrats* disebutkannya sekelompok keluarga miskin adalah keluarga mempunyai perkapita perbulan tinggi secara proporsional dibawah garis kemiskinan. Di kelurahan Wonorejo banyak masyarakat yang melakukan pengajuan untuk dapat masuk menjadi keluarga miskin. Sehingga dalam proses prosedur yang dijalankan tidak semua bantuan yang diajukan oleh masyarakat dapat keluar. Dengan adanya *street level bureaucrats* di Kelurahan Wonorejo membantu menyelesaikan permasalahan dengan melayani masyarakat sesuai dengan pertimbangan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Kompleksitas dalam proses penyampaian public service diberikan oleh *Street Level Bureaucrats* seringkali memunculkan konflik. Sebagai tanggapannya, *Street Level Bureaucrats* bersedia membayar segala sesuatu untuk menyelesaikan adanya permasalahan yang sedang berlangsung.

Koordinasi *street level bureaucrats*

Dinamika antara petugas lapangan dan rekan kerja dalam lingkungan birokrasi penting dilakukan. Hal tersebut dilakukan untuk mempertimbangkan sejauh mana kolaborasi, komunikasi, dan koordinasi dengan stakeholders lainnya dalam memengaruhi pelaksanaan program pengentasan kemiskinan. Bagaimana stakeholders berinteraksi dan berbagi informasi dengan petugas lapangan bisa memengaruhi pelaksanaan program secara keseluruhan. *Street level bureaucrats* yang ada di Kelurahan Wonorejo Tegalsari mudah untuk lebih mementingkan arahan dari politik yang ada di organisasi birokrat. akan tetapi *street level bureaucrats* juga memberikan respons yang baik kepada pelayanan publik. Hal tersebut merupakan salah satu stabilitas sikap profesionalisme yang dilakukan kepada pihak pemerintah dan masyarakat Kelurahan Wonorejo Tegalsari. Komunikasi yang terjalin antara masyarakat dan *street level bureaucrats* di kelurahan seringkali saling melengkapi dengan adanya koordinasi yang dilakukan antara pihak birokrat lapangan dan masyarakat. tersebut tentunya sesuai arahan dari adanya kolaborasi antara Dinas Sosial, Kecamatan dan kelurahan untuk dapat melaksanakan program pengentasan kemiskinan.

Sumber Daya *Street Level Bureaucrats*

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan penduduk, kebutuhan akan persediaan sehari-hari pun semakin meningkat. Dengan adanya kasus tersebut, Kelurahan Wonorejo menggait warga untuk melakukan kolaborasi bersama untuk mewujudkan peningkatan kebutuhan penduduk. Kelurahan Wonorejo berhasil

dalam mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki. Street level bureaucrats di pemerintahan Kelurahan merasa terbantu dengan kuatnya sumber daya manusia masyarakat Kelurahan Wonorejo Tegalsari, yang mampu berpartisipasi secara efektif dalam program pemerintah yang dijalankan oleh Walikota Surabaya sebagai bentuk pengurangan pengentasan kemiskinan. Kelurahan Wonorejo Tegalsari sangat mendukung program-program atau kegiatan yang dibuat pemerintah Kota Surabaya sehingga mampu mendorong pemberdayaan masyarakat dan partisipatif masyarakat dalam pengurangan kemiskinan di Kota Surabaya.

Kepercayaan atau cara pandang individu di kalangan *street level bureaucrats* melalui upaya dalam memberikan pelayanan publik dapat dipengaruhi melalui pekerjaan dan harapan masyarakat umum yang dapat dipenuhi oleh para birokrat tingkat jalanan di Kelurahan dan para *street level bureaucrats* di Kelurahan Wonorejo Tegalsari mempunyai kemampuan profesional dan terbuka kepada masyarakat, hal ini diperlukan karena mereka adalah sistem pendukung pemerintah terhadap permasalahan perekonomian yang mereka hadapi. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya program Walikota Surabaya melalui pihak *street level bureaucrats* akan patuh memberikan informasi kepada masyarakat. dengan menyampaikan melalui media komunikasi handphone agar dapat tersampaikan dengan cepat.

E. KESIMPULAN

Kelurahan Wonorejo Tegalsari merupakan salah satu Instansi Pemerintah Kota Surabaya yang bergerak dalam bidang pelayanan kependudukan. Kelurahan Wonorejo berada dibawah naungan kecamatan Tegalsari. Kelurahan Wonorejo mempunyai wewenang dalam membantu mengatasi permasalahan masyarakat di wilayahnya. Sebagai instansi pemerintahan kelurahan Wonorejo diberikan wewenang untuk menjalankan program pemerintah. Untuk itu peran *street level bureaucrats* bersama dengan stakeholders lainnya dalam menurunkan angka kemiskinan Dapat membangun kebersamaan dan kesadaran jiwa sehingga memberikan sumber daya yang kuat dalam dalam menggerakkan program pemerintah ke arah yang lebih baik. Kebersamaan memastikan kerja sama yang efektif di antara berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya, sementara kesadaran jiwa dapat memberikan dorongan positif kepada masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam mendukung adanya program sebagai upaya pengentasan kemiskinan yang dapat dilihat dari sudut pandang pelayanan yang diberikan oleh birokrat garis depan (*street level bureaucrat*) untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar dan menciptakan peluang ekonomi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, A. O., Sulistyarningsih, T., & Hijri, Y. S. (2020). Pelayanan Birokrat Garis Depan (Street Level Bureucrat) Dalam Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang. *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(04), 13–23.
<https://doi.org/10.31947/jgov.v13i1.9373>
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (M.

- S. Dr. Patta Rapanna, SE. (ed.)).
- Dwi Lestari, W. (2019). *Peran Lembaga Swadaya Masyarakat Koalisi Mahasiswa dan Rakyat Tasikmalaya (KMRT) dalam Upaya Menunjang Good Governance di Kabupaten Tasikmalaya*. 7(November 2015), 10–30.
- Internawati, S. (2013). Studi Pelaksanaan Pendataan Keluarga Miskin Dan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan Di Desa Danau Redan Kecamatan Teluk Pandan. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 1(1), 309–323.
- Muzakkir, I. (2017). Penerapan Metode Topsis Untuk Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Keluarga Miskin Pada Desa Panca Karsa Ii. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 9(3), 274–281. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v9i3.156.274-281>
- Slamet, U., & Surakarta, R. (n.d.). *Gotong – Royong : Bentuk Komunikasi Sosial Antar Umat Beragama di Surakarta dalam Mewujudkan Masyarakat Madani*. 245–266.
- Surabaya, P. D. K. (2022). *Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur. 1965*, 1–13.
- Tim kumparan. (2023). *Kampung Madani di Setiap Kelurahan, Cara Wali Kota Surabaya Entaskan Kemiskinan*. KumparanNEWS. <https://kumparan.com/kumparannews/kampung-madani-di-setiap-kelurahan-cara-wali-kota-surabaya-entaskan-kemiskinan-20D75dQIkAB/full>
- Wardani, I. P., & Sasmito Jati Utama. (2022). Analisis Koordinasi Dinas Sosial dalam Pelaksanaan Program Bantuan Sosial Tunai di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Kota Surabaya. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 25(1), 53–61. <https://doi.org/10.30649/aamama.v25i1.134>