

Perspektif Tindakan Sosial Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Dinas Sosial Kota Denpasar

Gerald Timoty Untung Rudyanto¹, Wahyu Budi Nugroho², Imron Hadi Tamim³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 25, 2025

Revised April 30, 2025

Accepted May 06, 2025

Available online May 10, 2025

Keywords:

Aksi sosial, Tenaga Kesejahteraan Sosial, TKSK, Dinas Sosial Kota Denpasar, rasionalitas aksi sosial, Max Weber

Keywords:

Social action, Social Welfare Workers, TKSK, Denpasar City Social Service, social action rationality, Max Weber.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perspektif tindakan sosial yang dilakukan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di lingkungan Dinas Sosial Kota Denpasar. Dengan menggunakan teori rasionalitas tindakan sosial dari Max Weber, penelitian ini mengkaji makna dan motivasi yang melatarbelakangi tindakan sosial yang dilakukan oleh TKSK dalam melaksanakan tugasnya. Tindakan sosial tersebut dilakukan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan layanan kesejahteraan sosial, baik berupa dukungan fisik maupun emosional. Melalui pendekatan kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi yang melibatkan TKSK, Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar, serta warga masyarakat penerima layanan dari TKSK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun bekerja dalam kondisi yang penuh tantangan, dengan gaji yang minim dan kontrak yang harus diperbarui setiap tahun, mereka tetap menjalankan profesinya dengan penuh komitmen. Rasionalitas tindakan sosial mereka tidak hanya dilihat dari manfaat yang

diterimanya, tetapi juga dari kesadaran sosial dan motivasi untuk membantu sesama, serta dedikasinya untuk mengurangi kesenjangan sosial di masyarakat. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana TKSK mengelola tanggung jawab sosial mereka meskipun menghadapi kondisi kerja yang menantang dan kompensasi yang minim.

ABSTRACT

This study aims to examine the perspective of social actions taken by Social Welfare Workers at the sub-district level (TKSK) in the Social Service Office of Denpasar City. Using Max Weber's theory of social action rationality, this research explores the meaning and motivations behind the social actions taken by TKSK in carrying out their duties. These social actions are performed to assist communities in need of social welfare services, both in terms of physical and emotional support. Through a qualitative approach, data were collected using in-depth interviews, direct observations, and documentation involving TKSK, the Head of the Denpasar City Social Service, as well as the community members receiving services from TKSK. The findings show that, despite working in challenging conditions, with minimal salaries and contracts that need to be renewed every year, they continue to perform their profession with full commitment. Their social action rationality is not only seen in terms of the benefits they receive but also in their social awareness and motivation to help others, as well as their dedication to reducing social disparities in society. This study provides insights into how TKSK manage their social responsibilities despite the challenging work conditions and minimal compensation.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesejahteraan sosial adalah tanggungan dari seluruh kalangan, baik pemerintah maupun masyarakat, hal ini dilakukan dalam rangka penanganan kesenjangan sosial yang ada di Indonesia. Pemerintah mempunyai peran sentral dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial karena pemerintah memiliki kewajiban serta tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat, begitupun masyarakat yang perlu berpartisipasi dalam pembangunan kesejahteraan sosial di lingkungan sekitar mereka (Rahayu, 2020). Kesenjangan sosial adalah suatu keadaan yang membuat ketidakseimbangan sosial di masyarakat, Kesenjangan sosial diartikan sebagai ketimpangan yang mencolok dalam status sosial, kemampuan mengakses sumber daya, kesempatan, serta hak istimewa antarindividu maupun antarkelompok di tengah masyarakat.

*Corresponding author

E-mail addresses: geraldrudyanto26@gmail.com, wahyubudinug@yahoo.com, el_tamam@yahoo.co.id

Menurut Badan Pusat Statistik (2024), pada Maret 2023 tingkat ketimpangan pengeluaran penduduk Indonesia yang diukur menggunakan gini ratio adalah sebesar 0,388. Angka ini meningkat 0,007 poin jika dibandingkan dengan Gini Ratio September 2022 yang sebesar 0,381 dan meningkat 0,004 poin jika dibandingkan dengan Gini Ratio Maret 2022 yang sebesar 0,384.0020. Jumlah tersebut tersebar di seluruh provinsi tanah air, termasuk di antaranya Provinsi Bali. Tercatat, gini ratio di Bali tahun 2023 sebesar 0,3620. Berbagai upaya yang dilakukan untuk membangun kesejahteraan sosial dalam suatu masyarakat dimulai dari kebijakan sosial dari pemerintah pusat yang bertujuan untuk melindungi dan meningkatkan kesejahteraan warga negara. Termasuk di dalamnya program-program seperti perlindungan sosial, bantuan sosial bagi kelompok rentan, pemberian modal usaha kepada pengusaha kecil dan menengah, pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan potensi masyarakat, pendidikan yang berkualitas dan merata, serta akses terhadap layanan kesehatan yang terjangkau.

Pemerintah daerah juga turut gencar dalam pembangunan kesejahteraan sosial dengan melaksanakan program-program yang mencakup berbagai aspek mulai dari ekonomi, pendidikan, kesehatan hingga pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu program yang melibatkan peran aktif masyarakat dengan memupuk rasa peduli akan sesama di lingkungan sekitar yaitu menjadi relawan sosial melalui Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan atau biasa disebut dengan TKSK. Keberadaan TKSK berkelindan dengan kebijakan pemerintah pusat dalam usaha mengajak partisipasi masyarakat dalam penanganan masalah kesenjangan sosial. Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) dibentuk oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia pada tahun 2009 dan memiliki tugas, fungsi, dan wewenang yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial RI atau dinas/instansi sosial di tingkat provinsi/kabupaten/kota untuk melaksanakan atau mendukung pelaksanaan kesejahteraan sosial dalam periode tertentu, sesuai wilayah tugas di tingkat kecamatan. Berdasarkan Permensos No. 28 Tahun 2018 Tentang TKSK dijelaskan bahwa TKSK adalah: "Seseorang yang diberi tugas, fungsi, dan kewenangan oleh kementerian sosial dan dinas sosial provinsi, dinas sosial kota, atau dinas sosial kabupaten dalam jangka waktu tertentu untuk melaksanakan dan membantu penyelenggaraan kesejahteraan sosial sesuai dengan wilayah penugasan di masing-masing Kecamatan".

Dalam kerangka pelaksanaan kesejahteraan sosial, kelompok masyarakat yang menghadapi masalah sosial disebut sebagai Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Dalam pelaksanaan tugasnya, TKSK bersinergi dan berjejaring dengan sesama TKSK lainnya, tetapi dikarenakan dalam wilayah kecamatan sangat luas dan sering ditemui banyak masyarakat yang mempunyai masalah sosial. Melalui sinergitas tersebut diharapkan terjadinya kerjasama di dalam pengentasan permasalahan sosial. Mengingat TKSK merupakan bagian dari program nasional pemerintah, keberadaannya terdapat di seluruh provinsi tanah air, tidak terkecuali di Bali, dan terkhusus di kota Denpasar. Sebagai ibu kota Provinsi Bali, Denpasar tidak hanya menjadi pusat pemerintahan, tetapi juga berfungsi sebagai sentra aktivitas perdagangan, pendidikan, industri, dan pariwisata di wilayah tersebut. Berdasarkan Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2020), jumlah penduduk di Kota Denpasar mencapai angka 962 900 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang banyak, Denpasar menyimpan berbagai masalah sosial di dalamnya. Hal inilah yang menyebabkan TKSK turut hadir di kota Denpasar. TKSK di Kota Denpasar dibagi dalam empat kecamatan yang tiap-tiap kecamatan di pegang oleh satu orang TKSK, yaitu Kecamatan Denpasar Utara, Denpasar Timur, Denpasar Selatan, serta Denpasar Barat.

Secara spesifik TKSK berperan sebagai jembatan yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah untuk memperoleh bantuan atau jasa yang diperlukan dari pemerintah. Menilik tugas dan peran TKSK yang cukup berat di atas, patut disayangkan kontraprestasi atau upah yang mereka terima terbilang masih sangat minim, yakni sebesar Rp 2.700.000 melalui dana APBD Kota Denpasar, di tahun 2009 status kerja mereka pun di dinas sosial disebut dengan relawan sosial dan khusus di Kota Denpasar sudah diangkat menjadi tenaga kontrak mulai tahun 2011 yang tiap tahunnya harus melakukan perpanjangan masa kerja. Hal ini kiranya memunculkan pertanyaan, apa motivasi mereka untuk tetap bertahan dan bekerja sebagai TKSK dengan segala keterbatasan yang ada.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian "Perspektif Tindakan Sosial Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Dinas Sosial Kota Denpasar" Penelitian ini membutuhkan kajian literatur terhadap studi-studi sebelumnya yang relevan. Jurnal dan penelitian terdahulu yang mengkaji topik serupa dijadikan landasan dalam penyusunan penelitian ini. Di bawah ini dipaparkan tiga temuan studi terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian yang dibahas.

Penelitian pertama berjudul "Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) dalam Mendampingi Masyarakat Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo". Yang ditulis oleh Eko Yudianto Yunus, (2021). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dan diterbitkan oleh *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan dan Sosial*. Penelitian ini

bertujuan mengetahui bagaimana peran TKSK dalam mendampingi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), dan mengetahui apa faktor pendukung serta penghambat pelaksanaan peran TKSK dalam memfasilitasi PMKS. Terdapat persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, yakni membahas peran TKSK dalam penanganan penyandang kesejahteraan sosial. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian Eko Yudianto Yunus terletak pada fokus pembahasan dan pilihan teori yang digunakan. Fokus pembahasan dari penelitian Eko Yudianto Yunus untuk mengkaji peran para TKSK di dalam mendampingi PMKS, memfasilitasi seseorang dengan Jaringan relasi yang dimanfaatkan untuk mengakses atau memperoleh sumber daya, layanan, serta peluang layanan kesejahteraan sosial sesuai kebutuhan. Lebih jauh, penelitian Eko Yudianto Yunus menggunakan teori peran dari antropolog Robert Linton untuk mendiskripsikan hubungan sosial (interaksi) yang merupakan pengistilahan bagi aktor pemeran sesuai dengan apa yang ditetapkan budaya. Sedangkan, penulis lebih berfokus kepada motivasi individu yang berprofesi sebagai TKSK dilihat melalui perspektif rasionalitas tindakan sosial Max Weber.

Penelitian kedua datang dari Silvi Octavia S (2022) dalam jurnal Sosio-Progresif: Media Pemikiran Studi Pembangunan Sosial, dengan judul “Fasilitasi Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan pada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial dalam Penyelenggaraan Usaha Kesejahteraan Sosial di Kemanten Umbulharjo Kota Yogyakarta”. Penelitian dengan metode kualitatif ini penelitian ini menganalisis ragam bentuk fasilitasi yang diberikan TKSK kepada PPKS melalui metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan kajian dokumen. Hasil studi Silvi Octavia (tahun) mengindikasikan bahwa peran TKSK sebagai fasilitator telah berjalan secara efektif. Hal ini tercermin dari adanya dampak nyata yang dirasakan PPKS, seperti peningkatan akses terhadap layanan kesejahteraan sosial, sebagai bukti keberhasilan implementasi fasilitasi tersebut. Peneliti menemukan kesamaan bahasan dalam penelitian ini, yakni sama-sama membahas profesi TKSK yang berada di bawah dinas sosial. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian Silvi Octavia terletak pada fokus penelitian, Silvi Octavia berfokus pada bentuk fasilitasi yang dilaksanakan TKSK pada kelompok PPKS guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sementara, penulis mengkaji profesi TKSK dalam perspektif rasionalitas tindakan sosial Max Weber.

Penelitian ketiga oleh Nuril Endi Rahman, dan kawan-kawan (2020). Berjudul “Makna Kerja Sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Lingkungan Dinas Sosial Situbondo Jawa Timur” yang diterbitkan *Share: Social Work Journal*. Penelitian Penelitian ini mengeksplorasi makna subjektif yang dihayati oleh TKSK di Kabupaten Situbondo dalam menjalankan peran mereka sebagai pendamping Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif untuk menganalisis dinamika pengalaman dan perspektif mereka. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada upaya mengkaji makna subjektif dari para TKSK di dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya mengatasi masyarakat yang mengalami permasalahan sosial. Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada teori yang disuguhkan. Apabila penelitian Nuril Endi Rahman, dan kawan-kawan menggunakan teori motivasi yang terdiri dari: Pertama, Motivasi untuk menjalankan suatu peran sosial bersumber dari dimensi transendental (keyakinan religius) hingga kebutuhan praktis dalam masyarakat. Selanjutnya, kesadaran akan tujuan hidup dan penghayatan terhadap aktivitas yang dilakukan dalam peran tersebut menjadi faktor penentu. Terakhir, kontribusi individu dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat—baik secara langsung maupun tidak—menjadi indikator keberhasilan pelaksanaan peran. Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini menggunakan teori rasionalitas tindakan sosial Max Weber untuk menganalisis dinamika motivasi, kesadaran, dan dampak sosial dari peran yang dijalankan.

Istilah rasionalitas sejatinya sudah lekat dalam ilmu sosial, khususnya sosiologi. Max Weber selaku tokoh yang menggunakan istilah tersebut sebagai penjelasan terhadap tindakan manusia. Dasar teori sosiologi Weber yakni menerapkan metode pemahaman interpretatif yang disebut juga dengan *verstehen* tentang tindakan sosial, dengan kata lain *verstehen* ingin mengajak kita pada pemahaman subjektif dari aktor/individu. Inti dari *verstehen* yakni ingin melihat di belakang dari yang tampak di depan. Menurut Paul Johnson (1986: 216) tindakan sosial menurut Weber adalah makna subjektif tindakan individu. Suatu tindakan dapat disebut tindakan sosial jika diperhitungkan oleh orang lain dalam masyarakat, Rasionalitas dan prinsip logika konvensional membentuk kerangka acuan yang diterima luas, memungkinkan aspek subjektif perilaku dinilai secara objektif. Namun, tidak semua tindakan dapat dipahami sebagai wujud rasionalitas. Emosi seperti kemarahan atau ketakutan kerap terwujud dalam perilaku yang secara sekilas tampak tidak rasional. Pemahaman mendalam (*verstehen*) terhadap perilaku tersebut dapat tercapai jika stimulus mendasar yang mendorongnya berhasil diidentifikasi.

Menurut Weber (Alimandan, 2016: 40) ada empat tipe tindakan sosial,

1. Rasionalitas Tradisional: Tindakan individu yang didasarkan pada perihal yang telah dilakukan secara turun-temurun.
2. Rasionalitas Afektif: Tindakan individu yang didasarkan pada emosi atau perasaan.

3. Rasionalitas Nilai: Tindakan individu yang didasarkan pada sesuatu yang dianggap baik, benar, dan diharapkan keterwujudannya.
4. Rasionalitas Instrumental: Tindakan individu yang didasarkan pada upaya pencapaian tujuan se-efisien dan se-efektif mungkin.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori rasionalitas tindakan sosial untuk memaparkan lebih dalam terkait motivasi tindakan orang yang berprofesi sebagai TKSK. Penulis ingin meninjau terkait dasar dari tindakan sosial yang dilakukan dan mengaitkannya sesuai dengan pemikiran Max Weber.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-eksplanatif untuk menggali dan menjelaskan fenomena secara mendalam. Lokasi dalam penelitian ini terletak di Dinas Sosial Kota Denpasar. Alasan pemilihan lokasi tersebut dikarenakan Dinas Sosial Kota Denpasar merupakan tempat para TKSK bekerja, selain itu ketua TKSK Provinsi Bali juga terdapat di dalamnya dan TKSK Kota Denpasar sudah pernah melakukan perlombaan inovasi yang membawakan program bernama “TKSK Menyapa”, secara singkatnya para TKSK terjun langsung ke masyarakat melalui lurah/desa di setiap kecamatan setempat untuk mensosialisasikan tentang keberadaan TKSK yang hadir untuk membantu masyarakat dalam pemenuhan kesejahteraan sosial.

Jenis data dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua kategori: (1) data kualitatif sebagai data inti, dan (2) data kuantitatif yang berperan sebagai pendukung untuk memperkaya analisis. Sumber data penelitian mencakup dua jenis, yakni sumber primer (hasil wawancara dan observasi langsung) dan sumber sekunder (dokumen kebijakan, laporan, atau studi terdahulu). Pemilihan informan dilakukan melalui kriteria tertentu untuk memastikan relevansi dan representasi subjek penelitian. Dikategorikan ke dalam tiga kelompok, yakni *informan kunci*, *informan utama*, dan *informan pendukung*. Pengumpulan data dilakukan melalui metode triangulasi yang meliputi observasi lapangan, wawancara mendalam, serta kajian dokumen. Selanjutnya, analisis data mengadopsi model Miles dan Huberman dengan empat tahapan sistematis: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data untuk memfokuskan temuan, (3) penyajian data dalam bentuk visual/naratif, dan (4) penarikan kesimpulan melalui verifikasi temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

TKSK Kota Denpasar sebagai Garda Terdepan

Kota Denpasar menjadi sebuah wilayah dengan sejumlah karakteristik yang terkandung di dalamnya, seperti pusat pemerintahan, perekonomian, pendidikan dan pariwisata. Secara umum Kota Denpasar dapat dibagi menjadi empat Kecamatan, seperti Kecamatan Denpasar Utara, Denpasar Timur, Denpasar Selatan, dan Denpasar Barat. Menilik pesatnya perkembangan Denpasar sebagai Kota Administratif secara tidak langsung membuat pemerintahan pusat memberikan wewenang otonomi kepada Pemerintah Kota Denpasar untuk mengatur dan mengurus daerah perkotaan sehingga permasalahan dapat lebih cepat dan tepat ditangani pada masyarakat perkotaan dengan efektif dan efisien. Pemerintah Kota Denpasar berupaya untuk memenuhi tuntutan maupun kebutuhan hidup masyarakat perkotaan yang selalu mengalami peningkatan pada segala sektor. Pada bidang kesejahteraan sosial, khususnya bagi masyarakat yang memerlukan atensi dalam pemenuhan kebutuhan hidup yang berada di sekitar Kota Denpasar, untuk itu Dinas Sosial Kota Denpasar hadir sebagai jawaban dari permasalahan kesejahteraan sosial yang ada.

Dinas Sosial Kota Denpasar adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dibawah Pemerintah Provinsi Bali, memiliki tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang sosial terutama dalam penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) (www.sosial.denpasarkota.go.id, 2024). Dinas Sosial Kota Denpasar beralamat di Jl. Mulawarman No.2, Dauh Puri Kaja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali yang saat ini dipimpin oleh seorang kepala dinas yakni Ibu I Gusti Ayu Laxmy Saraswaty, SS.,M.Hum, memiliki Motto “Melayani dengan Hati. *For Better Life*”. Oleh karena itu, pengembangan bidang kesejahteraan sosial Memiliki tujuan untuk menghasilkan dampak nyata yang terukur dalam meningkatkan taraf hidup kelompok masyarakat rentan. Jika mengacu pada pembahasan di awal, maka Dinas Sosial Kota Denpasar adalah salah satu OPD yang berperan untuk menangani permasalahan sosial khususnya di Kota Denpasar, setiap komponen dan bidang di dalamnya saling bersinergi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat termasuk salah satu di dalamnya yakni TKSK Kota Denpasar.

Makna Profesi dan Tantangan TKSK Kota Denpasar bagi Individu TKSK

Menjadi seorang TKSK bukan hanya sekadar melakukan pemantauan langsung ke lapangan apabila mendapatkan laporan dari perangkat camat/desa selaku fasilitator ataupun bisa langsung dari masyarakat, namun menjadi seorang TKSK juga sebagai pendamping sosial dalam usaha untuk menenangkan ataupun memberikan penjelasan terkait apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut

untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini menjadi fokus utama dari Dinas Sosial Kota Denpasar sendiri untuk memastikan selalu bahwasanya para TKSK Dinas Sosial Kota Denpasar dapat menangani berbagai hambatan yang akan terjadi di lapangan dengan mengikutsertakan para TKSK ke dalam pelatihan keterampilan diri yang telah disediakan langsung dari pusat ataupun dilakukan secara perorangan. Kota Denpasar memiliki empat TKSK dengan menyesuaikan kecamatan yang ada di Kota Denpasar itu sendiri, Kecamatan Denpasar Utara dikoordinasikan oleh Oka Dicky Saputra S.M, Kecamatan Denpasar Timur dikoordinasikan oleh Bapak I Gede Sumadi E.P, SS, Kecamatan Denpasar Selatan dikoordinasikan oleh Bapak I Made Nursana, S.AP dan Kecamatan Denpasar Barat dikoordinasikan oleh Ibu Ni Nengah Sari, S.AG.

Pada dasarnya, setiap individu memiliki penggambaran tersendiri terkait peran dan tanggung jawab menjadi seorang TKSK di Kota Denpasar sampai dengan bagaimana mereka memaknai profesi TKSK bagi diri mereka sendiri. Berprofesi sebagai TKSK sejak tahun 2009, Bapak I Made Nursana, S.AP atau yang lebih akrab dipanggil dengan sebutan "Pak Made Nur" mendedikasikan dirinya sebagai pekerja sosial untuk dapat membantu masyarakat terkhususnya di Kecamatan Denpasar Selatan. Keputusannya untuk terjun sebagai relawan sosial berangkat dari pengalaman kehidupan pribadinya, berlatar belakang dari keluarga kurang mampu membuat Pak Made Nur turut merasakan kesulitan baik itu dari segi ekonomi sampai juga kebutuhan akan informasi bantuan yang kerap kali tidak dapat tersampaikan dengan baik oleh pihak-pihak terkait, hingga bantuan yang tidak seutuhnya tersalurkan kepada keluarga yang bersangkutan. Persamaan nasib yang dialami oleh Pak Made Nur dijadikan pemantik kehidupan untuk dapat berguna dan membantu sesamanya yang memiliki kehidupan serupa di masa lampau, menjadikan jiwa sosial di dalam dirinya yang sudah beliau tanam sejak masa remajanya menjadi seorang karang taruna, Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) sampai Taruna Siaga Bencana (TAGANA) untuk dapat membantu sesama yang membutuhkan bukan dalam bentuk materi (uang) melainkan jasa pelayanan yang diberikan kepada sesama.

Selanjutnya, Ibu Ni Nengah Sari, S.AG atau akrab dipanggil dengan "Bu Sari" adalah seorang TKSK dari Kecamatan Denpasar Barat yang merupakan satu-satunya TKSK wanita di Kota Denpasar dan sudah mengabdikan sejak tahun 2009. Menurut beliau menjadi seorang TKSK tidak saja bergerak/bekerja sesuai laporan dari masyarakat, namun kepekaan akan situasi menjadi kunci utama dalam usaha untuk membantu masyarakat yang membutuhkan. Kenyataannya kejadian dilapangan tidak semuanya sesuai dengan pelaporan yang masuk untuk ditangani, sehingga disini menjadi tempat keterampilan para TKSK untuk bisa menangani masalah diluar dari permasalahan yang sebenarnya. Rasa empati yang melibatkan usaha untuk benar-benar memahami dan merasakan apa yang dialami orang lain, membuat TKSK yang berada di lapangan menempatkan diri di posisi orang lain dan merasakan emosi mereka dan terlibat secara emosional dalam membantu sesama.

Begitu juga dengan Bapak I Gede Sumadi Eka Putra, S.S adalah seorang TKSK yang bertugas di Kecamatan Denpasar Timur, merupakan rekan seperjuangan dari Bapak I Made Nursana, S.AP dan juga Ibu Ni Nengah Sari, S.AG karena memulai perjalanannya bersama menjadi seorang TKSK sejak tahun 2009, Berangkat dari karang taruna berprestasi, melihat peluang yang ada melalui pembukaan calon relawan TKSK di Kota Denpasar membuat Pak De Sumadi memilih untuk melanjutkan pengabdianannya kepada masyarakat dengan menjadi seorang TKSK di Kecamatan Denpasar Timur. Melalui segala tahap seleksi yang ada akhirnya Pak De Sumadi berhasil untuk menjadi seorang TKSK di Kecamatan Denpasar Timur. . Baginya, menjadi seorang TKSK memiliki sebuah hak istimewa dalam mendapatkan berbagai akses yang diperlukan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya tanpa harus melalui banyak pihak. Selain itu, fleksibilitas dalam penanganan masalah yang dimiliki oleh TKSK tidak semua dimiliki oleh instansi pemerintah, jika mengacu kepada alur yang sudah ditetapkan maka diawali dengan pelaporan, pengajuan, setelah itu menunggu selama kurang lebih dua hari untuk selanjutnya dilakukan tindakan. Namun berbeda dengan pelayanan yang dilakukan oleh TKSK yakni mementingkan respon cepat tanggap terhadap pelaporan yang masuk sehingga tidak perlu memakan waktu yang lama meskipun jam kerja para TKSK sendiri menjadi penggantinya. Dengan dasar hati tulus dan ikhlas serta persamaan emosi yang ditimbulkan menjadi pondasi dasar bagi para TKSK memulai perjalanannya sebagai relawan sosial.

Menjadi salah satu TKSK paling muda di Dinas Sosial Kota Denpasar, Oka Dicky Saputra, S.M atau akrab dipanggil Oka menjadikan profesi TKSK sebagai tempat penyaluran minat dalam kegiatan sosial yang sudah ditekuninya sejak duduk di bangku SMA. Baginya TKSK merupakan wadah untuk dirinya memberi kebermanfaatan kepada orang banyak agar tidak terjadi hal serupa dialami dirinya. Berlatar belakang dari keluarga yang kurang mampu dan sempat menjadi seorang pegawai *cleaning service*, Oka melihat peluang untuk dapat membantu banyak orang tanpa terkecuali meskipun tidak selamanya harus berbentuk materi melalui profesi TKSK. Sehingga dibuatnya termotivasi untuk melaksanakan tindakan sosial sesuai dengan minatnya sejak bangku sekolah dan memutuskan untuk memulai perjalanannya sebagai seorang TKSK yang baru berjalan selama satu tahun sejak surat keputusannya sebagai TKSK Kecamatan Denpasar Utara ditetapkan, menjadi pengganti peran TKSK Kecamatan Denpasar Utara sebelumnya yakni Bapak I Made

Desa dikarenakan sudah pensiun namun masih tetap mendampingi Oka untuk berikan masukan dan saran atas berbagai tantangan selama bertugas di lapangan.

Dengan jam kerja yang tinggi ditambah hanya ada satu orang TKSK di tiap kecamatan membuat para TKSK kerap kali mengalami kesulitan di kala ada laporang yang masuk, mengacu pada sistem respon cepat tanggap terkadang menjadi bumerang bagi mereka sendiri untuk selalu sigap dalam setiap kondisi yang ada. Disisi lain keterbukaan masyarakat akan kondisi yang dialami juga menjadi tantangan bagi para TKSK dalam melakukan pelayanan, kerap kali masyarakat tidak ingin dibantu karena berbagai alasan meskipun kenyataannya mereka membutuhkan bantuan tersebut, tidak sedikit juga masyarakat menjadikan TKSK sebagai ladang untuk meraih keuntungan secara pribadi dan justru membuat kerugian bagi masyarakat lainnya. Masyarakat yang berfikir bahwasanya mereka memiliki jaminan untuk mendapatkan bantuan terus dari Dinas Sosial Kota Denpasar sehingga tidak ingin memiliki rasa untuk bertumbuh dan berkembang, memanfaatkan kesempatan-kesempatan yang datang agar kehidupannya kelak menjadi lebih baik lagi. Pola pikir tidak ingin mengembangkan potensi ini dikhawatirkan berkembang secara terus-menerus jika tidak diimbangi dengan edukasi. Meski dihadapkan dengan upah yang rendah dan status kerja yang tidak tetap, mereka melaksanakan tugasnya dengan dedikasi tinggi, yang menunjukkan bahwa makna dan motivasi pribadi dalam pekerjaan ini lebih dari sekadar imbalan materi. Pekerjaan ini memberikan kepuasan tersendiri, baik dari segi sosial maupun emosional, karena mereka merasa berkontribusi langsung dalam perubahan positif yang terjadi di masyarakat. Atas kerja keras dan usahanya, pemerintah Kota memberikan perhatiannya kepada para TKSK yakni fasilitas berupa alat transportasi sepeda motor di tahun 2016 untuk memudahkan TKSK melakukan mobilisasi ke setiap sudut Kota Denpasar dalam usahanya melayani masyarakat yang membutuhkan.

Rasionalitas Tindakan Sosial TKSK Kota Denpasar

Berdasarkan teori rasionalitas tindakan sosial Max Weber, motivasi TKSK Kota Denpasar dalam menjalankan tugasnya dapat dikategorikan ke dalam empat tipe:

1. Rasionalitas Tradisional: Tindakan berbasis kebiasaan turun-temurun, seperti prosedur pelayanan yang telah menjadi rutinitas.
2. Rasionalitas Afektif: Dorongan emosional/empati, misalnya saat membantu anak terlantar atau keluarga miskin karena rasa kemanusiaan.
3. Rasionalitas Nilai: Prinsip moral seperti keadilan sosial dan tanggung jawab kemanusiaan.
4. Rasionalitas Instrumental: Efisiensi dalam mencapai tujuan, seperti mengakses jaringan *stakeholder* untuk mengatasi keterbatasan birokrasi.

Analisis menggunakan teori ekologi sosial Bronfenbrenner menunjukkan interaksi TKSK dengan sistem mikro (masyarakat), meso (desa/kecamatan), dan makro (kebijakan pemerintah). Kinerja TKSK dipengaruhi oleh dukungan lingkungan sosial dan kebijakan, seperti program "TKSK Menyapa" yang memperkuat koordinasi dengan masyarakat. Sementara itu, konsep birokrasi Weber menjelaskan struktur Dinas Sosial Kota Denpasar yang hierarkis dan prosedural. Namun, TKSK melampaui batasan birokrasi ketat karena dominasi rasionalitas afektif dan nilai. Misalnya, mereka menggunakan pendekatan personal (non-impersonal) dalam program sosial, bertentangan dengan prinsip impersonalitas birokrasi ideal Weber. Tindakan TKSK tidak sepenuhnya sesuai dengan model birokrasi Weberian. Mereka mengombinasikan rasionalitas instrumental (efisiensi) dengan afektif (empati) dan nilai (moral), menciptakan pendekatan hybrid yang fleksibel. Hal ini memungkinkan respons cepat terhadap masalah sosial meski dihadapkan pada keterbatasan sumber daya dan aturan birokrasi. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan sosial tidak hanya bergantung pada struktur formal, tetapi juga pada motivasi intrinsik dan adaptasi di lapangan.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkap peran krusial Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Dinas Sosial Kota Denpasar dalam menjembatani kebijakan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam penanganan kesenjangan sosial. TKSK berfungsi sebagai garda terdepan yang mengidentifikasi masalah sosial (seperti disabilitas, anak terlantar, dan lansia) serta memastikan distribusi bantuan tepat sasaran. Meski dihadapkan pada beban kerja tinggi dan imbalan minim, motivasi TKSK bertahan didorong oleh rasionalitas tindakan sosial Max Weber terutama kombinasi rasionalitas afektif (empati) dan rasionalitas nilai (prinsip moral kemanusiaan).

Analisis menggunakan teori ekologi sosial Urie Bronfenbrenner menunjukkan interaksi TKSK dengan sistem mikro (masyarakat), meso (desa/kecamatan), dan makro (kebijakan), di mana kinerja mereka dipengaruhi faktor eksternal seperti dukungan lingkungan dan kebijakan. Sementara itu, struktur birokrasi Weberian di Dinas Sosial Kota Denpasar tercermin dalam hierarki dan prosedur, tetapi TKSK melampaui batasan birokrasi melalui pendekatan personal (misalnya program "TKSK Menyapa" 2023) yang mengutamakan fleksibilitas dan koordinasi langsung dengan masyarakat. Temuan ini menegaskan

pentingnya pendekatan humanis dalam kebijakan kesejahteraan sosial, di mana motivasi intrinsik dan adaptasi lapangan menjadi kunci efektivitas pelayanan. Program seperti “TKSK Menyapa” perlu direplikasi sebagai model inovasi berbasis komunitas, dengan dukungan struktural dari pemerintah untuk keberlanjutan

REFERENSI

- Alimandan. (2016). *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda/George Ritzer*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Anasiru, R. (2011). *Kebijakan Publik Dalam Konstelasi Paradigma Pembangunan Kesejahteraan Sosial. Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan, 2018. Diakses pada 12 Juni 2024, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/129970/permensos-no-28-tahun-2018>
- Badan Pusat Statistik Kota Denpasar. Proyeksi Penduduk Kota Denpasar Menurut Kecamatan Hasil Sensus Penduduk, 2020. Diakses pada 10 Juni 2024, dari <https://denpasarkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDkjMg==/proyeksi-penduduk-kota-denpasar.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Denpasar. Proyeksi Penduduk Kota Denpasar dan Provinsi Bali Menurut Jenis Kelamin (Ribu Jiwa), 2021-2023. Diakses pada 14 November 2024 dari <https://denpasarkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjE4IzI=/undefined>
- Badan Pusat Statistik. Gini Ratio Menurut Provinsi dan Daerah, 2024. Diakses pada 7 Juni 2024, dari <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/OTgiMg==/gini-rasio--maret-2023.html>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.
- Kristinova, J. C. (2022). Tindakan imitasi gaya hidup pemengaruh pada generasi milenial. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 11(2), 350-63.
- Manggola, A., & Thadi, R. (2021). Fenomenologi Alfred Schutz: Studi tentang motif pemakaian peci hitam polos. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 3(1), 19-25.
- Nurmantoro, B. (2011). Analisis Ekonomi Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (PNPM-MPd) Di Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar.
- Octavia, S. (2022). Fasilitas Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan Pada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial Dalam Penyelenggaraan Usaha Kesejahteraan Sosial Di Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Sosio Progresif: Media Pemikiran Studi Pembangunan Sosial*.
- Paul Johnson, D. (1986). *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*. Diterjemahkan oleh Robert MZ Lawang. Jakarta: Gramedia.
- Rahayu, P. (2020). Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Dalam Penanganan Masalah Sosial Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
- Rahman, N. E., & Kusworo, H. A. (2020). Makna Kerja Sebagai Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Di Lingkungan Dinas Sosial Situbondo Jawa Timur. *Share: Social Work Jurnal*.
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*.
- Sosial.denpasarkota.go.id Dinas Sosial Kota Denpasar. Diakses pada 14 November 2024, dari <https://www.sosial.denpasarkota.go.id/>
- Wakhid, A. A. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 7(2), 126-146.
- Yuliawan, D., & Taryatman, T. (2020). Pendidikan karakter dalam kajian teori ekologi perkembangan. *Trihayu: Jurnal Pendidikan Ke-SD-An*, 7(1).
- Yunus, E. Y. (2021). Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Dalam. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan & Ilmu Sosial (Publicio)*.