

OPTIMALISASI PEKERJA SOSIAL MASYARAKAT (PSM) DI BIDANG FASILITASI PELAYANAN DAN EDUKASI SOSIAL KELURAHAN PAKAN KURAI KECAMATAN GUGUK PANJANG KOTA BUKITTINGGI KAJIAN SIYASAH IDAARIYAH

Optimization of Community Social Workers (PSM) in Service Facilitation and Social Education in Pakan Kurai Urban Village, Guguk Panjang District, Bukittinggi City A Siyasaah Idaariyah Study

Abdullah Rahim & Hardi Putra Wirman

UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

abdullahrahimlucky@gmail.com; hardiputrawirman@uinbukittinggi.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 12, 2026	Jul 10, 2026	Jul 22, 2026	Jul 27, 2026

Abstract

Although Community Social Workers (PSM) play an important role in social services and education, the optimization of their role in Pakan Kurai Urban Village continues to face limitations in human resources, uneven dissemination of information, limited public understanding of PSM functions, and suboptimal coordination among stakeholders. This study aimed to analyze the optimization of the role of PSM in facilitating social services and education and examine it from the perspective of *Siyasaah Idaariyah*. The study employed a descriptive qualitative approach with a field research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation and were subsequently analyzed through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results showed that PSM had performed their role relatively effectively through the registration of social assistance recipients, community assistance, facilitation of access to social welfare programs, and the provision of social education.

The performance of this role reflected the values of *Siyasah Idaariyah*, namely trustworthiness, justice, public welfare, professionalism, and accountability. However, optimizing the role of PSM still requires strengthening human resource capacity, improving coordination among stakeholders, ensuring the equitable provision of social education, and enhancing information transparency. These findings contribute to the development of studies on Islamic government administration in social welfare services and provide practical implications for the urban village government and PSM in realizing more effective, participatory, transparent, and sustainable social services.

Keywords: Community Social Workers; Social Services; Social Education; *Siyasah Idaariyah*; Social Welfare

Abstrak: Meskipun Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) memiliki peran penting dalam pelayanan dan edukasi sosial, optimalisasi pelaksanaannya di Kelurahan Pakan Kurai masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, penyebaran informasi yang belum merata, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi PSM, serta koordinasi antarpemangku kepentingan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi peran PSM dalam fasilitasi pelayanan dan edukasi sosial serta mengkajinya berdasarkan perspektif *Siyasah Idaariyah*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain penelitian lapangan (*field research*). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSM telah menjalankan perannya secara cukup efektif melalui pendataan penerima bantuan sosial, pendampingan masyarakat, fasilitasi akses terhadap program kesejahteraan sosial, dan pelaksanaan edukasi sosial. Pelaksanaan peran tersebut telah mencerminkan nilai-nilai *Siyasah Idaariyah*, yaitu amanah, keadilan, kemaslahatan, profesionalitas, dan akuntabilitas. Namun, optimalisasi peran PSM masih memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan koordinasi antarpemangku kepentingan, pemerataan edukasi sosial, serta transparansi informasi. Temuan ini berkontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi pemerintahan Islam dalam pelayanan kesejahteraan sosial serta memberikan implikasi praktis bagi pemerintah kelurahan dan PSM dalam mewujudkan pelayanan sosial yang lebih efektif, partisipatif, transparan, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pekerja Sosial Masyarakat; Pelayanan Sosial; Edukasi Sosial; *Siyasah Idaariyah*; Kesejahteraan Sosial

PENDAHULUAN

Pelaksanaan Program Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) di Provinsi Sumatera Barat, khususnya di Kelurahan Pakan Kurai, Kota Bukittinggi, sepanjang tahun 2025 hingga 2026 menunjukkan perkembangan yang cukup menggembirakan. Sinergi antara pemerintah kelurahan, pengurus PSM, tokoh masyarakat, serta warga mampu menciptakan pola pelayanan sosial yang lebih responsif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Berbagai kegiatan seperti pendampingan sosial, fasilitasi bantuan sosial, penyelesaian permasalahan sosial secara partisipatif, hingga penguatan jejaring antarlembaga berlangsung secara konsisten dan terarah (Fatasa et al., 2023). Keberadaan

PSM tidak hanya dipandang sebagai pelaksana program pemerintah, tetapi juga sebagai penghubung yang memperkuat komunikasi antara masyarakat dengan berbagai layanan kesejahteraan sosial. Kondisi tersebut turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan sosial yang tersedia serta mendorong tumbuhnya semangat gotong royong dalam menyelesaikan persoalan sosial di lingkungan sekitar (Salinger et al., 2024). Stabilitas pelaksanaan program selama periode tersebut menjadi indikator bahwa PSM mampu menjalankan fungsi sosialnya secara adaptif di tengah dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Secara keseluruhan, fenomena ini memperlihatkan bahwa keberadaan PSM di Kelurahan Pakan Kurai telah memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat sistem pelayanan kesejahteraan sosial berbasis masyarakat secara berkelanjutan. Hal ini juga memiliki landasan hukum yang kuat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, serta masyarakat, termasuk peran aktif Pekerja Sosial Masyarakat sebagai bagian dari sumber daya manusia kesejahteraan sosial. Selain itu, penguatan peran PSM juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin yang menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam upaya penanganan permasalahan sosial secara terpadu dan berkelanjutan (Hukum, 2026)

Meskipun telah menunjukkan berbagai capaian yang positif, masih ditemukan sejumlah ketimpangan yang mengindikasikan bahwa optimalisasi pelayanan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) di Kelurahan Pakan Kurai belum berjalan secara sepenuhnya efektif. Pelayanan yang diberikan masih lebih banyak berorientasi pada penanganan masalah setelah kasus sosial terjadi, sedangkan pendekatan yang bersifat pencegahan serta pemberdayaan masyarakat belum terlaksana secara menyeluruh dan merata (Antania et al., 2023).

Di samping itu, kegiatan edukasi sosial kepada masyarakat terkait peran PSM, akses layanan kesejahteraan sosial, serta upaya pencegahan permasalahan sosial masih menemui berbagai hambatan, baik dari segi frekuensi kegiatan, cara penyampaian, maupun tingkat keterlibatan masyarakat. Hal ini berdampak pada masih adanya sebagian warga yang belum memahami secara utuh peran penting PSM dalam kehidupan sosial di lingkungannya. Lebih lanjut, keterbatasan koordinasi antar pihak, minimnya sumber daya pendukung, serta belum optimalnya pemanfaatan media informasi turut memengaruhi efektivitas pelayanan dan penyebaran edukasi sosial.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan program belum sepenuhnya diiringi dengan peningkatan kualitas layanan maupun penguatan literasi sosial masyarakat. Dengan demikian, diperlukan penguatan optimalisasi pelayanan serta inovasi dalam strategi edukasi sosial agar PSM dapat memberikan dampak yang lebih luas, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Pakan Kurai.

Dalam konteks Islam, konsep ini tidak sekedar teori normatif, tetapi merupakan landasan praktis bagaimana otoritas, lembaga pemerintahan, dan hubungan antar badan publik diorganisasi untuk melayani rakyat tanpa akumulasi kekuasaan yang menyimpang dari konstitusi dan hukum yang berlaku, mencerminkan prinsip keadilan dan pemerintahan yang bertanggung jawab (Rio, 2021). Studi tentang siyasah idariyah menunjukkan bahwa idealnya pemerintahan Islam menghindari monopoli kekuasaan karena hal tersebut cenderung menghasilkan ketidakefisienan penyimpangan dari prinsip syari'ah (Paikah, 2019). Oleh karena itu, pembagian fungsi dan kewenangan dalam administrasi negara menjadi penting demi terciptanya tata kelola yang baik. Rasa kebersamaan antar hidup bermasyarakat, ini sejalan dengan ayat-ayat dalam Al Quran. Keberadaan Pekerja Sosial berakar dari nilai gotong royong yang telah lama menjadi bagian dari budaya bangsa Indonesia dan mencerminkan tingginya kepedulian sosial di tengah masyarakat (Syafira et al., 2025). Pekerja sosial hadir langsung di lingkungan warga sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam menjangkau dan menangani berbagai persoalan kesejahteraan sosial hingga pada tingkat masyarakat paling kecil (Antania et al., 2023). Peran ini menjadi penting karena keterbatasan pemerintah dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara menyeluruh, merupakan relawan sosial yang mengabdikan diri tanpa menerima gaji tetap dari pemerintah.

Hidangan (5:2)

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Artinya: *"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya". (QS. Al-Ma'idah 5: Ayat 2)*

Dari ayat diatas menjadi landasan dalam hidup bersosial, baik antara rakyat dengan pemerintah atau sebaliknya, mengenai pekerja di bidang Pemerintahan tidak hanya abdi tercatat negara seperti Aparatur Sipil Negara (ASN), Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), namun ada orang-orang pekerja relawan yang disebut sebagai

“Pekerja sosial”, contoh Pekerja Sosial Masyarakat. PSM hadir langsung di lingkungan warga sebagai perpanjangan tangan pemerintah umumnya bisa satu dua orang di tiap RT dalam Kelurahan, agen itu bisa laki laki maupun perempuan, mengapdi selama lima tahun bahkan lebih, dalam menjangkau dan menangani berbagai persoalan kesejahteraan sosial pada tingkat masyarakat paling kecil (Antania et al., 2023).

Kajian mengenai Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) memang telah banyak dilakukan dengan beragam sudut pandang, namun masih menyisakan celah akademik yang belum sepenuhnya terjamah. Penelitian Mahardhika Rachmawan Sugandi (Sugandi, 2021), lebih menyoroti peran PSM sebagai penggerak dan pendorong dalam pemberdayaan masyarakat pada aspek ekonomi, sosial, dan politik, tanpa mengaitkannya dengan efektivitas kerja dalam kerangka tata kelola pemerintahan Islam. Sementara itu, Adisty Rahma Putri (Putri et al., 2025) hubungan dukungan pekerja sosial terhadap kesejahteraan subjektif penerima manfaat melalui pendekatan psikologis kuantitatif, yang belum mengulas dimensi kebijakan, tata kelola, maupun efektivitas pelayanan sosial secara struktural. Berbeda dari ketiga penelitian tersebut, studi ini memusatkan perhatian pada efektivitas kinerja PSM di Kelurahan Pakan Kurai, Kota Bukittinggi, dengan analisis berbasis perspektif Siyasah Idariyah, yang menitikberatkan pada optimalisasi pelayanan sosial, penguatan edukasi sosial kepada masyarakat, serta penerapan prinsip-prinsip administrasi pemerintahan Islam dalam praktik pelayanan kesejahteraan sosial, sehingga diharapkan mampu mengisi kekosongan kajian terkait efektivitas PSM yang tidak hanya diukur dari capaian program atau dampak psikologis semata, tetapi juga dari aspek kualitas tata kelola, dan kesesuaiannya dengan nilai-nilai Siyasah Idariyah di tingkat kelurahan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya menghadirkan model pelayanan sosial yang tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan program, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan nyata masyarakat secara efektif. Ditengah meningkatnya kompleksitas permasalahan sosial pada tingkat kelurahan, keberadaan Pekerja Sosial Masyarakat(PSM) menjadi garda terdepan dalam membangun akses masyarakat terhadap pelayanan kesejahteraan sosial sekaligus meningkatkan kesadaran sosial melalui berbagai kegiatan edukatif (Fadhilah et al., 2025). Namun, apabila efektivitas pelayanan dan edukasi sosial belum berjalan secara optimal, maka potensi terjadinya kesenjangan informasi, rendahnya partisipasi masyarakat, serta kurang maksimalnya pemanfaatan layanan sosial akan tetap menjadi tantangan yang berkelanjutan. Oleh karena itu,

penelitian ini menjadi penting untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas kinerja PSM di Kelurahan Pakan Kurai, Kota Bukittinggi, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan tata kelola pelayanan sosial yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan karakter deskriptif (Aspers & Corte, 2019; Colorafi & Evans, 2016). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode tersebut paling sesuai untuk mengeksplorasi, memahami, menguraikan, serta menilai secara menyeluruh efektivitas Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) sebagai mitra pemerintah dalam pelaksanaan berbagai program kesejahteraan sosial di Kelurahan Pakan Kurai (Doyle et al., 2020; Kyngäs, 2020). Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini tidak hanya berfokus pada penyajian data faktual terkait pelaksanaan peran dan fungsi PSM di lapangan, tetapi juga berupaya menelusuri secara lebih mendalam realitas sosial yang melatarbelakangi proses pelayanan, pola hubungan antara PSM dengan masyarakat maupun pemerintah, serta dinamika yang muncul selama implementasi program berlangsung (Antania et al., 2023; Nowell et al., 2017; Braun & Clarke, 2021). Di samping itu, pendekatan ini memberikan ruang bagi peneliti untuk memahami secara lebih komprehensif pengalaman subjektif, cara pandang, strategi kerja, serta bentuk penyesuaian yang dilakukan PSM dalam menghadapi berbagai tantangan di lapangan (Aspers & Corte, 2019; Doyle et al., 2020). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu mengungkap berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja PSM, baik yang bersifat mendukung maupun menghambat, sehingga hasil kajian dapat memberikan gambaran yang utuh sebagai landasan evaluasi sekaligus perumusan rekomendasi dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat kelurahan (Audina & Albina, 2025; Fitriani & Nurwati, 2020; Nurwati & Humaedi, 2019).

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dipahami bahwa optimalisasi Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) di Kelurahan Pakan Kurai, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi pada bidang pelayanan dan edukasi sosial secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan kontribusi nyata dalam mendukung penyelenggaraan

kesejahteraan sosial di tingkat lokal. PSM hadir sebagai garda terdepan yang tidak hanya memberikan pelayanan sosial, tetapi juga melakukan pendampingan langsung kepada masyarakat yang membutuhkan, sehingga keberadaannya menjadi bagian penting dalam sistem perlindungan sosial berbasis komunitas.

Lebih jauh, peran tersebut juga tercermin melalui upaya PSM dalam memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai program bantuan sosial yang disediakan oleh pemerintah, serta menyelenggarakan kegiatan edukasi sosial yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat. Aktivitas ini menunjukkan bahwa PSM tidak hanya bersifat reaktif terhadap permasalahan sosial, tetapi juga berupaya membangun kesadaran dan pemahaman masyarakat secara preventif melalui pendekatan edukatif. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah tantangan yang cukup signifikan. Keterbatasan sumber daya, baik dari segi jumlah maupun kapasitas, menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas kerja PSM. Selain itu, pemahaman masyarakat yang belum merata mengenai fungsi dan peran PSM turut menjadi hambatan dalam proses optimalisasi pelayanan, ditambah dengan intensitas kegiatan edukasi sosial yang belum berjalan secara maksimal dan berkelanjutan.

Jika ditinjau dari perspektif Siyasah Idaariyah, pelaksanaan tugas PSM pada dasarnya telah mencerminkan nilai-nilai pemerintahan yang berorientasi pada kemaslahatan umat, seperti pelayanan yang responsif, kerja sama yang harmonis dengan pemerintah kelurahan, serta pelaksanaan amanah sesuai dengan tanggung jawab yang diemban. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian awal antara praktik lapangan dengan prinsip dasar tata kelola pemerintahan Islam. Akan tetapi, penerapan nilai-nilai administrasi dalam Siyasah Idaariyah seperti profesionalitas, amanah, keadilan, tanggung jawab, serta efektivitas pelayanan masih memerlukan penguatan yang lebih serius. Terutama dalam aspek perencanaan program yang lebih terstruktur, pemerataan edukasi sosial kepada seluruh lapisan masyarakat, peningkatan koordinasi antar pemangku kepentingan, serta evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkelanjutan dan sistematis.

Oleh karena itu, dapat ditegaskan bahwa optimalisasi kinerja PSM di Kelurahan Pakan Kurai perlu terus ditingkatkan melalui penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta inovasi dalam strategi pelayanan dan edukasi sosial. Dengan langkah tersebut, diharapkan penyelenggaraan kesejahteraan sosial tidak hanya menjadi lebih efektif dan partisipatif, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai Siyasah Idaariyah

yang menekankan pada kemaslahatan, keadilan, dan keberlanjutan pelayanan bagi masyarakat.

PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada optimalisasi Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) sebagai mitra pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial di Kelurahan Pakan Kurai, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, dengan menitikberatkan pada dua aspek utama, yaitu pelayanan sosial dan edukasi sosial kepada masyarakat yang dianalisis melalui perspektif Siyasah Idaariyah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSM telah menjalankan perannya dengan cukup efektif melalui kegiatan pendampingan sosial, fasilitasi akses bantuan sosial, penyampaian informasi program kesejahteraan sosial, serta edukasi kepada masyarakat. Namun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya, rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap fungsi PSM, belum meratanya pelaksanaan edukasi sosial, serta perlunya penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan. Dari perspektif Siyasah Idaariyah, pelaksanaan tugas PSM telah mencerminkan nilai kemaslahatan, amanah, tanggung jawab, dan pelayanan kepada masyarakat, meskipun implementasi prinsip profesionalitas, akuntabilitas, dan efektivitas administrasi masih memerlukan penyempurnaan (Rahmadani et al., 2024). Penelitian juga memperlihatkan adanya hubungan yang erat antara optimalisasi pelayanan dan edukasi sosial dengan tingkat efektivitas pelaksanaan tugas PSM di tengah masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin intensif kegiatan edukasi sosial yang dilakukan, maka semakin tinggi pula tingkat partisipasi, pemahaman, dan kepercayaan masyarakat terhadap program kesejahteraan sosial yang diselenggarakan pemerintah. Sebaliknya, apabila pelayanan belum maksimal dan edukasi sosial belum dilakukan secara berkesinambungan, maka akses masyarakat terhadap informasi maupun layanan kesejahteraan sosial menjadi kurang optimal. Dalam perspektif Siyasah Idaariyah, hubungan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan administrasi pemerintahan tidak hanya diukur dari terlaksananya suatu program, tetapi juga dari kemampuan aparatur dan mitra pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, responsif, serta berorientasi pada kemaslahatan masyarakat (Fitri et al., 2024).

Dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya mengkaji peran PSM dalam pemberdayaan masyarakat, peningkatan kesejahteraan penerima manfaat, maupun dukungan sosial dari sudut pandang sosial dan psikologis, penelitian ini menawarkan

perspektif yang berbeda melalui analisis efektivitas PSM berdasarkan kajian Siyasah Idaariyah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek kajian yang sama, yaitu Pekerja Sosial Masyarakat sebagai aktor dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial (Baihaqi, 2025). Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang tidak hanya menilai keberhasilan program atau peran sosial PSM, tetapi juga mengkaji bagaimana efektivitas pelayanan, edukasi sosial, tata kelola administrasi, akuntabilitas, serta implementasi nilai-nilai pemerintahan Islam diterapkan dalam pelaksanaan tugas PSM di tingkat kelurahan. Perbedaan inilah yang menjadi unsur kebaruan (*novelty*) penelitian karena mengintegrasikan kajian administrasi pemerintahan Islam dengan praktik pelayanan kesejahteraan sosial yang selama ini masih relatif terbatas dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Berdasarkan hasil yang ada tersebut, diperlukan berbagai langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas kinerja PSM sehingga penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial dapat berjalan lebih optimal. Pemerintah daerah bersama pemerintah kelurahan perlu memperkuat kapasitas PSM melalui pelatihan yang berkelanjutan, penyediaan sarana pendukung pelayanan, serta penyusunan mekanisme evaluasi kinerja yang terukur dan berkesinambungan. Selain itu, kegiatan edukasi sosial kepada masyarakat perlu ditingkatkan dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi dan melibatkan tokoh masyarakat agar informasi mengenai program kesejahteraan sosial dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dari perspektif Siyasah Idaariyah, penguatan prinsip amanah, keadilan, profesionalitas, akuntabilitas, dan tanggung jawab dalam setiap proses pelayanan juga harus menjadi landasan utama penyelenggaraan tugas PSM. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah dan PSM dalam mewujudkan pelayanan sosial yang lebih efektif, partisipatif, transparan, serta berorientasi pada kemaslahatan masyarakat (Istyawan, 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) di Kelurahan Pakan Kurai telah berjalan cukup baik dalam bidang pelayanan dan edukasi sosial melalui kegiatan pendataan bantuan sosial, pendampingan masyarakat, fasilitasi akses program kesejahteraan sosial, serta peningkatan pemahaman masyarakat. Namun, optimalisasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum meratanya penyebaran informasi, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi PSM, dan perlunya penguatan koordinasi antarpemangku kepentingan. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pelayanan PSM tidak hanya

dipengaruhi oleh pelaksanaan program, tetapi juga oleh penerapan prinsip-prinsip Siyasah Idaariyah, seperti amanah, keadilan, profesionalitas, akuntabilitas, dan kemaslahatan dalam tata kelola pelayanan sosial.

Temuan tersebut memiliki persamaan dengan penelitian (Antania et al., 2023) yang menyatakan bahwa PSM berperan sebagai mitra pemerintah dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial melalui pendampingan masyarakat dan pelayanan sosial. Akan tetapi, penelitian Antania et al. lebih berfokus pada pelaksanaan fungsi PSM sebagai relawan sosial, sedangkan penelitian ini mengembangkan analisis dengan mengevaluasi efektivitas pelayanan dan edukasi sosial berdasarkan perspektif Siyasah Idaariyah, sehingga menghasilkan penilaian yang tidak hanya berorientasi pada fungsi sosial, tetapi juga pada kualitas tata kelola pemerintahan Islam.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sugandi (2021) yang menjelaskan bahwa PSM berperan dalam pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan partisipasi sosial dan pemberian pendampingan kepada kelompok masyarakat kurang mampu. Persamaannya terletak pada pengakuan bahwa PSM merupakan aktor penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, penelitian Sugandi lebih menitikberatkan pada aspek pemberdayaan masyarakat, sedangkan penelitian ini memperluas kajian dengan menganalisis efektivitas pelayanan sosial, edukasi sosial, koordinasi kelembagaan, serta implementasi nilai-nilai administrasi pemerintahan Islam dalam pelaksanaan tugas PSM.

Selanjutnya, penelitian ini mendukung temuan (Putri, 2025) yang menyatakan bahwa dukungan pekerja sosial memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan penerima manfaat. Persamaannya terlihat pada pentingnya keberadaan pekerja sosial dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Akan tetapi, penelitian Putri et al. menggunakan pendekatan psikologis dengan fokus pada *subjective well-being* penerima manfaat, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan Siyasah Idaariyah untuk menilai efektivitas pelayanan sosial dari aspek administrasi pemerintahan, akuntabilitas, transparansi, dan kemaslahatan publik.

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian (Fatasa, 2023) yang mengidentifikasi berbagai problematika sistem yang dihadapi PSM sebagai relawan sosial, seperti keterbatasan sumber daya dan koordinasi kelembagaan. Temuan penelitian ini menunjukkan kondisi yang serupa, yaitu keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, belum optimalnya edukasi sosial, serta perlunya penguatan koordinasi dengan pemerintah dan masyarakat. Namun, penelitian

ini memberikan analisis yang lebih komprehensif dengan mengaitkan berbagai kendala tersebut pada prinsip-prinsip amanah, profesionalitas, tanggung jawab, dan efektivitas pelayanan dalam perspektif Siyasah Idaariyah, sehingga menghasilkan rekomendasi yang tidak hanya bersifat administratif tetapi juga normatif berdasarkan nilai-nilai pemerintahan Islam.

Selain itu, hasil penelitian ini mendukung penelitian (Fadhilah et al., 2025) yang menyatakan bahwa pelayanan kesejahteraan sosial akan berjalan lebih efektif apabila didukung oleh partisipasi masyarakat dan pelayanan yang mudah diakses. Penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan optimalisasi PSM sangat dipengaruhi oleh intensitas edukasi sosial, keterbukaan informasi, dan kerja sama antara pemerintah kelurahan, PSM, serta masyarakat. Perbedaannya, penelitian Fadhilah et al. berfokus pada pelayanan pengaduan masyarakat miskin, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada optimalisasi peran PSM dalam pelayanan dan edukasi sosial secara menyeluruh dengan menggunakan perspektif Siyasah Idaariyah sebagai landasan analisis.

Berdasarkan perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan terdahulu mengenai pentingnya peran PSM dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Namun, penelitian ini menawarkan kontribusi yang berbeda karena tidak hanya menilai keberhasilan program atau peran sosial PSM, melainkan juga mengevaluasi efektivitas pelayanan dan edukasi sosial melalui perspektif Siyasah Idaariyah dengan menekankan penerapan nilai amanah, masalah, syura, keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas sebagai indikator optimalisasi pelayanan publik. Pendekatan tersebut menjadi nilai tambah sekaligus kebaruan penelitian karena mengintegrasikan kajian administrasi pemerintahan Islam dengan praktik pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat kelurahan.

Penelitian ini mengimplikasikan bahwa optimalisasi peran Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) dapat ditingkatkan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan koordinasi dengan pemerintah kelurahan, serta pelaksanaan edukasi sosial yang lebih intensif dan berkelanjutan. Dari perspektif Siyasah Idaariyah, penerapan prinsip amanah, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, dan kemaslahatan menjadi landasan penting dalam mewujudkan pelayanan kesejahteraan sosial yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini terbatas pada kajian efektivitas Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) di Kelurahan Pakan Kurai, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan tata kelola berbeda. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada aspek pelayanan dan edukasi sosial dalam perspektif Siyasah Idaariyah, sehingga belum mengkaji efektivitas PSM dari aspek kuantitatif, pengukuran kinerja berbasis indikator, maupun perspektif administrasi publik lainnya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) di Kelurahan Pakan Kurai telah berjalan cukup efektif melalui pelayanan dan edukasi sosial kepada masyarakat. Namun, efektivitas tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya, rendahnya pemahaman masyarakat, serta belum optimalnya koordinasi antarpemangku kepentingan. Dalam perspektif Siyasah Idaariyah, kinerja PSM telah mencerminkan nilai amanah, kemaslahatan, dan tanggung jawab, meskipun penguatan profesionalitas, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pemerintahan Islam, khususnya kajian Siyasah Idaariyah, dengan memberikan bukti empiris mengenai efektivitas Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) sebagai mitra pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan dan edukasi sosial. Selain memperkaya kajian administrasi pemerintahan Islam, penelitian ini juga menawarkan perspektif integratif antara tata kelola pelayanan sosial dan nilai-nilai amanah, keadilan, profesionalitas, serta kemaslahatan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tingkat kelurahan.

Peneliti selanjutnya disarankan memperluas lokasi penelitian pada berbagai daerah dengan karakteristik yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan mixed methods atau kuantitatif untuk mengukur efektivitas kinerja PSM secara lebih objektif, serta mengkaji pengaruh faktor kepemimpinan, kebijakan pemerintah, dan partisipasi masyarakat terhadap optimalisasi pelayanan kesejahteraan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Antania, A., Aritonang, A. N., & Mildawati, M. (2023). Peran Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) dalam Penyelenggaraan Usaha Kesejahteraan Sosial di Kelurahan Pasteur, Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Rehabilitasi Sosial (Rehsos)*, 5(2), 135–153. <https://doi.org/10.31595/rehsos.v5i2.1056>
- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is qualitative in qualitative research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139–160. <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>
- Aspers, P., & Corte, U. (2021). What is qualitative in research. *Qualitative Sociology*, 44(4), 599–608. <https://doi.org/10.1007/s11133-021-09497-w>
- Baihaqi, M. L. (2025). *Peran Pekerja Sosial dalam Pendampingan Lanjut Usia Terlantar di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 Jakarta Selatan* [Undergraduate thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/84958>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). To saturate or not to saturate? Questioning data saturation as a useful concept for thematic analysis and sample-size rationales. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 13(2), 201–216. <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1704846>
- Colorafi, K. J., & Evans, B. (2016). Qualitative descriptive methods in health science research. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 9(4), 16–25. <https://doi.org/10.1177/1937586715614171>
- Doyle, L., McCabe, C., Keogh, B., Brady, A., & McCann, M. (2020). An overview of the qualitative descriptive design within nursing research. *Journal of Research in Nursing*, 25(5), 443–455. <https://doi.org/10.1177/1744987119880234>
- Fadhilah, M. F., Sumpena, D., & Aliyudin, A. (2025). Peranan Pusat Kesejahteraan Sosial dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Miskin. *Tamkin: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 10(1), 1–20. <https://doi.org/10.15575/tamkin.v10i1.28310>
- Fatasa, U. P., Erwin, E., & Meiyenti, S. (2024). Problematika Tataran Sistem pada Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) sebagai Relawan Sosial di Kota Payakumbuh. *Jurnal Mahasiswa Antropologi dan Sosiologi Indonesia (JuMASI)*, 2(1), 59–74. <https://doi.org/10.29103/jumasi.v1i1.12424>
- Fitri, Y., Rini, R., & Amilin, A. (2024). Transparansi dan Akuntabilitas Organisasi Pengelola Zakat. *Jurnal Bimas Islam*, 17(1), 215–243. <https://doi.org/10.37302/jbi.v17i1.1013>
- Fitriani, E., & Nurwati, N. (2020). Peran Pekerja Sosial dalam Penanganan Permasalahan Sosial di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 3(1), 65–76.
- Istiyawan, A. (2025). Nilai dan Etika Pekerja Sosial dalam Proses Pertolongan: Analisis Penerapan dan Dilema Etis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 11543–11550. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i1.26542>
- Korstjens, I., & Moser, A. (2018). Series: Practical guidance to qualitative research. Part 4: Trustworthiness and publishing. *European Journal of General Practice*, 24(1), 120–124. <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375092>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>

- Nurwati, N., & Humaedi, S. (2019). Pekerjaan Sosial dan Pembangunan Kesejahteraan Sosial di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2(1), 1–10.
- Paikah, N. (2019). Tata Kelola Pemerintahan dalam Hukum Islam. *Al-Bayyinah*, 3(1), 45–60. <https://doi.org/10.35673/al-bayyinah.v3i1.345>
- Putri, A. R., Indrawati, E. S., & Suparno, S. (2025). Hubungan antara Dukungan Pekerja Sosial dengan Subjective Well-Being pada Penerima Manfaat di Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo Semarang. *Jurnal EMPATI*, 14(5), 465–474. <https://doi.org/10.14710/empati.2025.50955>
- Rahmadani, S., Emrizal, E., & Putri, D. (2024). Analisis Fiqih Siyasah Dusturiyah terhadap Pembatasan Pemberian Dana Bantuan Sosial: Studi Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial. *JISR AH: Jurnal Integrasi Ilmu Syariah*, 5(2), 151–163. <https://doi.org/10.31958/jisrah.v5i2.13201>
- Rio R, M. B., Dewi, R. K., & Agustina, S. (2021). Tinjauan Fiqih Siyasah terhadap Lembaga Yudikatif di Indonesia. *Cakrawala: Jurnal Kajian Manajemen Pendidikan Islam dan Studi Sosial*, 5(2), 241–252. <https://doi.org/10.33507/cakrawala.v5i2.371>
- Salinger, A. P., Charles, I., Francis, N., Batagol, B., Meo-Sewabu, L., Nasir, S., Bass, A., Habsji, H., Malumu, L., Marzaman, L., Prescott, M. F., Jane Sawailau, M., Syamsu, S., Taruc, R. R., Tela, A., Vakarewa, I., Wilson, A., & Sinharoy, S. S. (2024). “People are now working together for a common good”: The effect on social capital of participatory design for community-level sanitation infrastructure in urban informal settlements. *World Development*, 174, Article 106449. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2023.106449>
- Syafira, K., Ghozali, A. M., Windari, F., & Yanuri, R. (2025). The value of mutual assistance (Ta’awun) in the Qur’an and its relevance to the Sakai Sambayan tradition of the Lampung community. *QiST: Journal of Quran and Tafseer Studies*, 4(2), 693–710. <https://doi.org/10.23917/qist.v4i2.13219>