

**EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU
(SLRT) MELALUI PELAYANAN MOBIL KELILING OLEH DINAS
SOSIAL KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara*



Oleh :

**SRI YUNI HARTIKA
NIM. 15042048**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**Judul : Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu
(SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial
Kabupaten Pasaman**

Nama : Sri Yuni Hartika
NIM/TM : 15042048/2015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 Agustus 2020

**Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing**



Dra. Jumiati, M.Si.
NIP. 19621109 198602 2 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Rabu, Tanggal 19 Agustus 2020 Pukul 11.00 s/d 12.00 WIB
Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui
Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman

Nama : Sri Yuni Hartika
NIM/TM : 15042048/2015
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 19 Agustus 2020

Tim Penguji :

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dra. Jumiati, M.Si.	1. 
2. Anggota : Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D.	2. 
3. Anggota : Dr. Hasbullah Malau, S.Sos., M.Si	3. 



Mengesahkan,
Dekan FIS UNP


Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum.

NIP. 19610218 198403 2 001

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Sri Yuni Hartka
NIM/TM : 15042048
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Medan, 23 Juni 1996
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 19 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,



SRI YUNI HARTIKA
NIM. 15042048

ABSTRAK

SRI YUNI HARTIKA 15042048/2015 : Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman

Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling ini memiliki beberapa keterbatasan dan permasalahan diantaranya sarana dan prasarana yang kurang memadai, sosialisasi penyelenggaraan program SLRT Keliling yang masih belum maksimal serta jadwal kunjungan pelayanan program SLRT Keliling yang tidak teratur dan juga adanya pemberhentian dukungan dana operasional dari Kementerian Sosial untuk operasional kelembagaan SLRT di kabupaten/kota mulai pada tahun 2020. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mendeskripsikan efektivitas program SLRT melalui pelayanan mobil keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman; 2) untuk mendeskripsikan kendala-kendala dalam Efektivitas Program SLRT melalui pelayanan mobil keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan uji keabsahan menggunakan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan cara inventarisasi data, klarifikasi atau analisis data, pembahasan dan penyimpulan hasil klasifikasi atau analisis data, dan tahap pelaporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program sistem layanan rujukan terpadu (SLRT) melalui pelayanan mobil keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman belum efektif. Hal ini dibuktikan dengan kajian efektivitas program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman yang belum tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai dan juga pengawasan program yang belum optimal. Selanjutnya, juga terdapat kendala dalam mengefektifkan program SLRT Keliling tersebut yakni kendala internal berupa keterbatasan sarana dan prasarana serta sumber daya anggaran dan kendala eksternal berupa komunikasi dan kelompok sasaran.

Kata Kunci: Efektivitas Program, Pelayanan, SLRT Keliling

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman ”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Skripsi ini ditulis berdasarkan fenomena yang penulis temukan dilapangan, dilengkapi dengan kajian teori dan kerangka konseptual, metode penelitian yang penulis gunakan untuk menggambarkan masalah yang penulis teliti, temuan dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, dukungan serta perhatian yang telah diberikan, memberikan semangat tersendiri untuk menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dalam mendapatkan gelar sarjana. Ucapan terima kasih ini penulis tuturkan kepada:

1. Bapak Drs. Ganefri, M.Pd.,Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang .
2. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

4. Ibu Dra. Jumiati, M.Si, selaku pembimbing yang telah membimbing dengan sangat telaten, peduli, dan sabar memberikan arahan serta bimbingan, dan juga bersedia meluangkan waktu disela kesibukannya selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D dan Dr. Hasbullah Malau. S.Sos, M.Si selaku selaku penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Para informan dalam penelitian ini, yaitu Bapak Amdarisman, Ibuk Linda, Supervisor, Front Office/Back Office, Fasilitator serta masyarakat penerima manfaat yang telah bersedia meluangkan waktunya sekaligus melakukan wawancara dengan penulis dalam pengumpulan data penelitian.
9. Teristimewa untuk Ayahanda Syamsuardi dan Ibunda Alm. Kartini yang sangat penulis cintai dan sayangi, atas motivasi dan doa tulusnya serta dukungan finansial yang selalu mengiringi perjalanan pendidikan penulis.
10. Terima kasih untuk saudari satu-satunya Sisri Hartini dan Keponakan Riski, Laura, Rangga serta seluruh keluarga besar baik dari pihak ayah maupun pihak ibu atas dukungan moral maupun materilnya yang tidak bisa disebutkan

satu persatu selama penulis mulai kuliah hingga dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Teman dan rekan seperjuangan dari awal hingga akhir kuliah, yaitu Fegi, Lita, Meysi, Iput, Wulan, Cristy, Ade, Mela, Devi dan kawan-kawan lain yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
12. Teman dan rekan satu kosan alias geng gibah dari awal hingga akhir kuliah, yaitu Eghie, Depot, Yendri, Meri dan teman-teman kosan lainnya yang selalu memberikan semangat dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terkhusus angkatan 2015 yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga bimbingan dan bantuan yang Bapak/ Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi ibadah di sisi Allah swt. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat untuk kita. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.*

Padang, 19 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teoritis	9
1. Konsep Efektivitas	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program	17
3. Kendala dalam Efektivitas Program	20
4. Konsep Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT).....	24
5. Pelayanan Mobil Keliling SLRT	31
B. Penelitian Relevan	36
C. Kerangka Konseptual	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Informan Penelitian	43
D. Jenis Data Dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44

F. Teknik Analisis Data	46
G. Teknik Keabsahan Data.....	47
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Temuan Umum.....	49
B. Temuan Khusus	52
C. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian.....	43
Tabel 4.1. Pelayanan SLRT Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman.....	53
Tabel 4.2. Anggaran Pelaksanaan Program.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1.Kerangka Konseptual Penelitian.....	41
Gambar. 4.1.Struktur Organisasi SLRT Saiyo Kabupaten Pasaman.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting dari Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan termasuk bidang kesejahteraan sosial. Berdasarkan (Undang-Undang No.11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, n.d.) pada pasal 4 menyebutkan bahwa, negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Pada undang-undang ini juga mengatakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah serta masyarakat selain harus terarah dan berkelanjutan, juga harus terpadu.

Peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial khususnya bagi penduduk miskin dan rentan menjadi salah satu agenda utama Pemerintah dalam rangka penanggulangan kemiskinan. Hal ini telah diamanatkan dalam (Perpres no.2 tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, n.d.). Untuk menjalankan agenda tersebut, memerlukan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan yang terdiri dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Dunia usaha (sektor swasta), dan juga masyarakat. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, Sistem Layanan

dan Rujukan Terpadu (selanjutnya digunakan istilah SLRT) telah ditetapkan sebagai salah satu sasaran di Bidang Pemerataan dan Penanggulangan Kemiskinan. Pelaksanaan SLRT ini diharapkan dapat membantu pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Mengacu pada RPJMN, SLRT menjadi bagian dari Rencana Kerja Pemerintah (RKP) 2016 yang dalam pelaksanaannya menjadi tanggungjawab Kementerian Sosial.

Peraturan Menteri Sosial RI (Permensos No.15 tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, n.d.) menyebutkan bahwa SLRT adalah sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu baik di pusat maupun daerah. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) telah hadir secara resmi di Indonesia sejak tahun 2016, dimana sejak akhir 2016 hingga saat ini lebih dari 800.000 keluhan warga Indonesia diterima oleh SLRT, jumlah kabupaten/kota yang mengembangkan SLRT semakin meningkat, yakni sebanyak 50 kabupaten/kota pada 2016, 78 kabupaten/kota pada 2017, dan 138 kabupaten/kota pada 2018 (AntaraNews, 2018).

Pasaman sebagai salah satu Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang ikut menjadi partisipan dari program besutan Kementerian Sosial tersebut, dimana sebagai daerah yang memiliki luas lebih kurang 3.947,63 KM² dengan jumlah Penduduk Kabupaten Pasaman menurut proyeksi Penduduk Tahun 2018 berjumlah 317.591 jiwa dengan jumlah KK miskin sebanyak 34.281

(sumber: *Dinas Sosial Kab.Pasaman*). Tentunya dengan keberadaan SLRT merupakan solusi dari persoalan data base angka kemiskinan yang sampai saat ini belum valid. Dengan program SLRT ini diharapkan menjadi ujung tombak untuk memperbaiki data base angka kemiskinan yang semakin baik. Sebagaimana yang tertuang dalam (Peraturan Bupati No.45 tahun 2018 tentang Sistem Layanan rujukan terpadu (SLRT) Saiyo, n.d.) pada Pasal 2 yakni SLRT dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi sistem perlindungan sosial dalam rangka mengurangi angka kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan. Sehingga dari data yang diperoleh melalui SLRT tersebut dapat mengambil kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah agar kemiskinan bisa dikurangi. Program ini merupakan jembatan bagi warga miskin untuk mendapatkan bantuan yang nantinya dimasukkan kedalam BDT (Basis Data Terpadu) keluarga penerima manfaat.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling ini memiliki beberapa keterbatasan dan permasalahan diantaranya sarana dan prasarana, sebagaimana yang kita ketahui bahwa salah satu alat ukur untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana, dimana pada program SLRT keliling ini sarana dan prasarananya kurang memadai seperti, Setiap fasilitator SLRT yang akan terjun langsung kelapangan semestinya mendapatkan sebuah Tablet berbasis Android yang nantinya akan digunakan untuk menginputkan data yang diperoleh dari rumah tangga/keluarga penerima manfaat dan setelah semua data terinput oleh para fasilitator di lapangan, SLRT Keliling akan mengunjungi

daerah tersebut dan memberikan pelayanannya. Namun, pada Dinas Sosial Kabupaten Pasaman para fasilitatornya belum mendapatkan Tablet berbasis Android dan jika ingin menginputkan data mereka harus berusaha sendiri dengan cara meminjam atau memakai tablet atau laptop sendiri.

Mobil pelayanan keliling yang digunakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman bukan jenis mobil untuk pelayanan, dan masih berjumlah satu unit saja. Tentunya hal tersebut cukup berbeda dari pelayanan keliling lainnya seperti E-KTP keliling di Pasaman yang sudah menggunakan Mobil Khusus Pelayanan. Meskipun SLRT keliling ini merupakan sebuah inovasi Dinas Sosial Kabupaten Pasaman yang menjadikan mobil dinasnya untuk pelayanan, harusnya lebih diperhatikan lagi penggunaan jenis armadanya karena daerah-daerah yang akan dikunjungi cukup jauh dan terpencil dan memiliki medan yang cukup sulit dilalui kendaraan biasa. Pelayanan melalui Mobil Keliling SLRT ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Bupati Pasaman akan menjangkau hingga ke pelosok-pelosok daerah demi terwujudnya masyarakat Pasaman yang sejahtera, lahir dan batin. (Khadijah, 2018). Namun, seperti yang disampaikan oleh Desrizal pada Rapat Koordinasi Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK) bahwa akan adanya pemberhentian dukungan dana operasional dari Kementerian Sosial untuk operasional kelembagaan SLRT di kabupaten/kota hanya sampai pada tahun 2019, sehingga untuk keberlanjutan Program SLRT akan dibebankan pada APBD masing-masing daerah (Sumarno, 2018). Tentunya hal tersebut berpengaruh pada kelancaran dari pelayanan SLRT Keliling pada khususnya, dimana salah satu

sumberdana atau pembiayaan dari SLRT adalah dari APBN melalui Petunjuk Teknis SLRT Kemensos RI.

Keberadaan dari mobil keliling SLRT ini sangat membantu masyarakat miskin dan rentan untuk mendapatkan akses bantuan program pengentasan kemiskinan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Namun, jadwal kunjungan dari SLRT keliling ini tidak teratur dan tidak merata sehingga, ketika masyarakat ingin melakukan pengaduan atau meminta rujukan harus menunggu tanpa jadwal yang jelas. Hal senada juga diungkapkan oleh salah seorang warga nagari Panti Selatan kecamatan Panti, Ibuk Mariati pada hari senin 15 April 2019 mengungkapkan bahwa :

“keberadaan Mobil SLRT keliling ini sangat memudahkan kami melakukan pengaduan keluhan terkait dengan permasalahan sosial, karena dengan adanya program ini kami masyarakat miskin dan rentan tidak perlu lagi ke sekretariat SLRT di ibukota kabupaten, dan hal tersebut tentunya meringankan beban kami masyarakat miskin dan rentan dari segi biaya dan waktu tapi sayangnya untuk jadwal kunjungan SLRT keliling sendiri kami tidak mengetahui dengan pasti kapan dan dimana saja dia memberikan pelayanan ”.

Sosialisasi penyelenggaraan program SLRT keliling dari Dinas Sosial Kabupaten Pasaman sendiri bersifat surat edaran yang diedarkan ke kecamatan atau nagari saja dan jadwal kunjungannya yang belum terjadwal dan merata, sehingga tidak banyak masyarakat yang tahu akan kehadiran Mobil Keliling SLRT ini. Berdasarkan pernyataan diatas, perlu dilakukan tindakan sebagai upaya untuk mengetahui perkembangan pelayanan publik di kabupaten Pasaman, dalam hal ini perlu diperhatikan apakah pemerintah daerah yakni Dinas Sosial sudah berperan sesuai dengan fungsinya dalam memberikan kontribusi dalam

penyelenggaraan pemerintahan terkhusus dalam program pengentasan kemiskinan yakni SLRT, pengamatan perlu dilakukan untuk melihat upaya yang dilakukan melalui inovasi-inovasi yang telah diciptakan dalam pengembangan pelayanan sektor publik terkhusus pada program SLRT yang digagas oleh kementerian sosial RI tersebut. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Melalui Pelayanan Mobil Keliling Oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman ”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Kurangnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan program SLRT Keliling.
- 2) Sosialisasi penyelenggaraan program SLRT Keliling masih kurang.
- 3) Jadwal kunjungan pelayanan program SLRT Keliling yang tidak teratur.
- 4) Pemberhentian dukungan dana operasional dari Kementerian Sosial untuk operasional kelembagaan SLRT di kabupaten/kota pada tahun 2019.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini dibatasi pada kajian Efektivitas Program SLRT melalui pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka penulis ingin mengetahui hal berikut ini :

- 1) Bagaimana Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman?
- 2) Apasaja kendala dalam Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui efektivitas program SLRT melalui pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman.
- 2) Untuk mengetahui kendala dalam efektivitas program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait antara lain dapat digunakan :

- 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan ilmu administrasi negara khususnya mata kuliah , pelayanan publik, dan budaya organisasi.

2) Manfaat Praktis

- a) Bagi Dinas terkait dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi kinerja program terkait sebagai wujud dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- b) Bagi peneliti yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.
- c) Bagi riset selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai acuan yang dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan pemikiran serta referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil, sesuatu yang dilakukan atau dikerjakan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan pemanfaatan dari sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dari kegiatan yang dijalankannya (Siagian, 2001:24). Sedangkan menurut (Steers, 2019:6) menyebutkan bahwa efektivitas ialah dinilai berdasarkan ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak di capai. Kemudian menurut (Zaidan, 2015:90) efektivitas adalah kemampuan untuk menentukan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam pencapaian sebuah tujuan, dikatakan efektif apabila telah terpenuhi target yang ingin dicapai baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Gitosudarmo mengemukakan konsep efektivitas didasarkan pada teori sistem dan dimensi waktu. Berdasarkan teori sistem bahwa efektivitas organisasi harus dapat menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output proses juga harus mampu menggambarkan hubungan timbal balik yang harmonis antara organisasi dan lingkungan yang lebih luas. Sedangkan berdasarkan dimensi waktu bahwa organisasi diartikan sebagai suatu elemen dari sistem yang lebih besar (lingkungan) dengan melalui berbagai waktu dalam mengambil sumber daya,

terus memprosesnya, dan akhirnya menjadi barang jadi yang akan dikembalikan pada lingkungannya (Sutrisno, 2011:143).

Menurut Ricard M. Steers (Steers, 2019:207-209) efektivitas digolongkan dalam tiga model, sebagai berikut :

1) Model optimasi tujuan

Penggunaan optimasi tujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.

2) Prespektif Sistem

Memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen yang berbeda baik didalam maupun yang berada diluar organisasi. Dimana komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.

3) Tekanan pada perilaku

Model ini menyebutkan bahwa, efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan para pekerja dengan yang diinginkan oleh organisasi. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Sementara itu, Gibson mengatakan kajian mengenai efektivitas harus dimulai dari yang paling mendasar yang terletak pada hal berikut,

- 1) Efektivitas individu yaitu tingkat pencapaian hasil pada kerja individu organisasi.

- 2) Efektivitas kelompok yaitu tingkat pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh sekelompok anggota organisasi.
- 3) Efektivitas organisasi yaitu merupakan kontribusi hasil kerja dari tiap-tiap individu maupun kelompok ataupun tim yang saling sinergis (Zaidan, 2015:189-190).

Pendekatan yang digunakan dalam pengukuran terhadap sebuah konsep efektivitas terdapat dua pendekatan sebagaimana yang diungkapkan (Steers, 2019:45-50) yaitu sebagai berikut,

- 1) Pendekatan Univariasi, dimana efektivitas diukur melalui sudut pandang terpenuhinya beberapa kriteria akhir, dimana kerangka acuannya berdimensi tunggal dengan memusatkan perhatian kepada salah satu dimensi atau kriteria yang bersifat evaluatif.
- 2) Pendekatan Multivariasi, yakni konsep efektivitas melalui sudut pandang terpenuhinya ukuran-ukuran berdimensi ganda dan memakai kriteria tersebut secara serempak.

Jadi, dari berbagai macam pendapat yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas mendominasi pada tercapainya suatu tujuan yang ada pada suatu organisasi. Jadi sebuah organisasi dapat dikatakan efektif dalam pengembangannya apabila suatu organisasi tersebut mampu mencapai berbagai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi itu sendiri.

b. Indikator Efektivitas Program

Dalam suatu proses implementasi, birokrasi pemerintah akan menginterpretasikan kebijakan menjadi sebuah program. Jadi, suatu program dapat dipandang sebagai kebijakan birokratis, karena dirumuskan oleh birokrasi dan oleh karena itu tentunya juga membawa kepentingan birokrat. Program adalah kumpulan kegiatan-kegiatan nyata, sistematis dan terpadu yang dilaksanakan oleh satu atau beberapa organisasi pemerintah ataupun dalam rangka kerjasama dengan masyarakat atau juga merupakan partisipasi aktif dari masyarakat guna mencapai sasaran, tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas program. Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan *output* program, Sementara itu pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Suatu program yang baik harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut, diantaranya: tujuan yang dirumuskan secara jelas; Penentuan peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan tersebut; Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten atau proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program seefektif mungkin; Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan akan dihasilkan program tersebut; Hubungan dalam kegiatan lain usaha pembangunan dan program pembangunan lainnya; Berbagai upaya dalam bidang manajemen, termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan, dan lain-lain untuk melaksanakan program tersebut. Dengan demikian, dalam menentukan suatu program harus dirumuskan secara matang

sesuai dengan kebutuhan agar dapat mencapai tujuan melalui partisipasi dari masyarakat. Dengan beberapa pendapat tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa program adalah serangkaian tindakan atau aktivitas untuk dapat melaksanakan sesuai dengan target rencana yang telah ditetapkan.

Ada bermacam-macam indikator atau kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas. Pada penelitian ini, indikator yang penulis gunakan untuk mengukur efektivitas program SLRT melalui pelayanan mobil keliling adalah menurut Sondang P. Siagian (Siagian, 2001:32-35) terdapat delapan indikator untuk mengukur efektivitas, sebagai berikut.

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Proses pencapaian tujuan akan lebih lancar, tertib, dan efektif apabila dalam sanubari para anggota organisasi telah tertanam kesadaran dan keyakinan yang mendalam bahwa tercapainya tujuan organisasi pada dasarnya berarti tercapai pula tujuan-tujuan mereka pribadi.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, dapat diketahui bahwa strategi adalah “jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementor tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap. Hal ini berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 4) Kemampuan untuk merumuskan perencanaan yang matang, dimana efektivitas dilihat dari sejauh mana organisasi itu mampu untuk: (a) memperkirakan

keadaan yang dihadapi; (b) mengambil keputusan dalam menghadapi masa depan yang tidak pasti; (c) meningkatkan unsur orientasi masa depan; (d) menghitung faktor pembatas yang diduga akan dihadapi dalam berbagai sendi kehidupan organisasi; dan (e) memperhitungkan situasi lingkungan yang akan timbul.

- 5) Penyusunan program yang tepat. Suatu rencana yang baik perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat, sebab apabila tidak maka pelaksanaan tidak atau kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.
- 7) Pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien. Tujuan yang jelas, strategi yang tepat, proses yang efektif, matangnya rencana, tepatnya penjabaran rencana dalam program dan kemampuan memanfaatkan sarana dan prasarana yang terbatas masih harus dicerminkan oleh kegiatan operasional yang efektif dan efisien.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, dengan ciri-ciri, yaitu (a) pengawasan dan pengendalian lebih menekankan pada usaha yang bersifat preventif ketimbang yang bersifat represif; (b) pengawasan dan pengendalian tidak mencari “siapa yang salah” tapi hal-hal yang perlu disempurnakan dalam sistem kerja organisasi; (c) jika terjadi penyimpangan, tindakan korektif yang hendak dilakukan seharusnya bersifat edukatif dan sepanjang masih dapat dipertanggungjawabkan; (d) objektivitas dalam

melakukan setiap pengawasan dan pengendalian hanya dapat dipertahankan apabila standar, prosedur kerja, dan kriteria prestasi jelas diketahui baik oleh yang diawasi maupun yang diawasi; dan (e) pengawasan dan pengendalian yang bersifat edukatif dan obyektif tidak berarti bahwa tindakan indisipliner tidak diambil tindakan.

Menurut Sudarwan Danim (Sudarwan, 2004:119-120) untuk mengukur efektivitas pada suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan,

artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).

2) Tingkat kepuasan yang diperoleh,

artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).

3) Produk kreatif,

artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.

4) Intensitas yang akan dicapai,

artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Menurut Sutrisno Edy (Sutrisno, 2011:149-150) memiliki pemikiran yang lebih sederhana tentang indikator efektivitas suatu program. Adapun indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1) Produksi (production)

Produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya.

2) Efisiensi (efficiency)

Agar organisasi bisa survival perlu memperhatikan efisiensi. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan (ratio) antara keluaran dengan masukan.

3) Kepuasan (satisfaction)

Banyak manajer berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai berapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasaannya dalam bekerja.

4) Adaptasi (adaptiveness)

Kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menterjemahkan perubahan-perubahan intern dan ektern yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan.

5) Perkembangan (development)

Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (survive) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus mampu memperluas kemampuannya, sehingga mampu berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Program

Dalam mengukur efektivitas suatu program pasti ditemukan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas. (Steers, 2019:209-216) menyatakan bahwa

terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas, yang dapat dilihat dari empat kelompok, yaitu:

1) Ciri organisasi

Ciri organisasi yang berpengaruh terhadap efektivitas yaitu struktur dan teknologi organisasi. Mengenai struktur, ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi. Sedangkan teknologi itu berinteraksi dengan struktur dalam pengaruhnya terhadap keberhasilan organisasi.

2) Ciri lingkungan

Lingkungan luar dan lingkungan dalam organisasi juga berpengaruh terhadap efektivitas organisasi. Organisasi harus dapat memonitor perubahan lingkungan secara terus menerus dan menyesuaikan desain, teknologi, sasaran, dan perilaku organisasi untuk menanggapi perubahan – perubahan itu.

3) Ciri pekerja

Para anggota organisasi merupakan faktor yang berpengaruh paling penting terhadap efektivitas organisasi, karena perilaku merekalah yang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pribadi yang terdapat diantara para pekerja sangat penting, karena pekerja yang berbeda memberikan tanggapan dengan cara yang berbeda pula atas usaha – usaha manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.

4) Kebijakan praktek manajemen

Ada beberapa mekanisme khusus yang dilakukan para manajer untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Mekanisme ini meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, adaptasi dan inovasi organisasi.

(Samsudin, Kusuma, & Djaya, 2014:2) mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu program, antara lain :

a) Kualitas SDM.

kualitas sumber daya manusia pada dasarnya adalah tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan yang terdapat pada sumber daya manusia. Berdasarkan hal tersebut, kualitas merupakan sesuatu yang dapat disempurnakan .

b) Kompetensi Administrator.

menjelaskan bahwa kompetensi atau kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Yang dapat dibedakan menjadi,

- 1) Kemampuan Intelektual adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang didasarkan pada tingkat pendidikan formal dan pendidikan kedinasan lainnya.
- 2) Kemampuan fisik adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan misalnya, pekerjaan yang keberhasilannya menuntut stamina kecekatan tangan, kekuatan atau bakat serupa manajemen untuk mengenali kapabilitas fisik seorang karyawan.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwasanya kemampuan intelektual itu dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan pengetahuan seseorang, sedangkan kemampuan fisik yakni yang berkaitan dengan skill atau keterampilan kerja seseorang.

c) Sarana prasarana.

Sarana penunjang atau peralatan kerja dalam hal ini termasuk dalam pengertian sarana dan prasarana adalah bagian penting dan ikut menentukan terselenggaranya proses suatu program. Faktor sarana dan prasarana di artikan sebagai peralatan penting dalam penyelenggaraan aktivitas pemerintah, dalam hal ini sarana digunakan untuk mempermudah atau memperlancar gerak dan aktivitas pemerintah.

d) Pengawasan.

Pengawasan adalah satu diantara fungsi manajemen yang merupakan proses kegiatan pemimpin untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan tugas dalam sebuah lembaga akan terlaksana dengan baik sesuai dengan kebijakan, instruksi, rencana dan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Manullang dalam (Samsudin et al., 2014:77) memandang pengawasan adalah proses menetapkan pekerjaan yang sudah dilakukan, menilainya dan mengoreksinya dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

3. Kendala dalam Efektivitas Program

Kendala dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menghambat suatu sistem untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Gow dan Mors dalam (Pasolong, 2010) kendala dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu kendala internal dan kendala eksternal.

a. Kendala Internal (Internal Constraint)

Adalah faktor-faktor yang membatasi organisasi dan sistem yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri meliputi, sarana prasarana, kualitas sumber daya manusia, serta teknologi.

1) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah bagian penting dan ikut menentukan terselenggaranya suatu program. Faktor sarana dan prasarana diartikan sebagai peralatan penting dalam penyelenggaraan aktivitas pemerintah, dalam hal ini sarana digunakan untuk mempermudah atau memperlancar gerak dan aktivitas pemerintah.

2) Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas SDM yang dimaksud disini adalah kemampuan administrator dalam cepat tanggap akan hal yang terjadi di lapangan. Kesiapsiagaan merupakan kunci dari tindakan yang diinginkan oleh masyarakat. Kemudian dengan menggunakan kualitas sumber daya manusia pada dasarnya adalah tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan yang terdapat pada sumber daya manusia. Berdasarkan hal tersebut, kualitas merupakan sesuatu yang dapat disempurnakan.

3) Teknologi

Yang dimaksud dengan teknologi ternyata terdapat bermacam-macam pendapat, dalam arti luas yang dimaksud dengan teknologi adalah perbuatan, pengetahuan, teknik dan peralatan yang digunakan untuk mengubah input menjadi output, barang atau jasa. Teknologi yang semakin maju dan canggih tentunya sangat membantu para administrator dalam menjalankan tugasnya. Penggunaan ataupun penerapan teknologi dalam pekerjaan akan mempermudah para administrator dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan juga pekerjaan akan lebih efektif dan efisien, tentunya untuk mewujudkan hal tersebut harus didukung oleh kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidangnya .

4) Sumber Daya Anggaran

Anggaran merupakan suatu gambaran tentang prioritas alokasi sumber daya yang dimiliki untuk mempengaruhi dan memotivasi manajer dan karyawan untuk bekerja dengan konsisten, efektif dan efisien dalam kondisi kesesuaian tujuan.

b. Kendala Eksternal (External Constraint)

Adalah faktor-faktor yang membatasi organisasi yakni yang berasal dari luar organisasi atau luar sistem, diantaranya komunikasi, masyarakat selaku penerima manfaat layanan/program, OPD terkait yang bekerja sama, dan lain sebagainya.

1) Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi program dari pembuat kebijakan/program kepada pelaksana program, atau disebut juga sosialisasi program. Komunikasi memiliki beberapa dimensi antara lain dimensi transmisi,

kejelasan, dan konsistensi. Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan/program dapat di transformasikan kepada para pelaksana, kelompok sasaran, dan pihak yang terkait dengan kebijakan/program. Dimensi kejelasan menghendaki komunikasi kebijakan tersebut harus jelas agar pelaksanaanya dapat sesuai dengan makna pesan awal. Selanjutnya, dimensi konsistensi menghendaki pelaksanaan suatu kebijakan harus konsisten dan jelas agar tercapainya kebijakan/program yang efektif.

2) Masyarakat Penerima Manfaat/Kelompok Sasaran

Merupakan masyarakat yang termasuk kedalam kategori-kategori yang telah ditentukan oleh sebuah program untuk menerima manfaat dari program tersebut. Partisipasi masyarakat selaku penerima manfaat dari sebuah program tentu sangat mempengaruhi jalan atau tidaknya suatu program tersebut.

3) Kebijakan Pemerintah

Kebijakan pemerintah pada hakikatnya merupakan kebijakan yang ditujukan untuk publik, baik itu langsung maupun tidak langsung yang tercermin pada berbagai dimensi kehidupan publik.

Menurut Edward III (dalam (Arinda, Suryadi, & Adiono, 2014)) beliau mengatakan bahwa terdapat empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan suatu program. Empat faktor atau variabel tersebut antara lain:

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan. Komunikasi memiliki beberapa dimensi antara lain dimensi transformasi, kejelasan, dan konsistensi.

b. Sumber daya

Sumber daya merupakan pendukung untuk melaksanakan suatu kebijakan, terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya peralatan. Sumber daya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Namun, jika sumber daya anggaran terbatas dapat menyebabkan kualitas pelayanan pada publik juga terbatas. Sedangkan sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi pelaksanaan suatu kebijakan.

c. Disposisi

Disposisi merupakan kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang jadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan.

d. Stuktur birokrasi

Struktur birokrasi ini mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan dan hubungan organisasi luar dan sebagainya.

4. Konsep Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

a. Pengertian Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Berdasarkan pasal 1 ayat 16 (Peraturan Bupati No.45 tahun 2018 tentang Sistem Layanan rujukan terpadu (SLRT) Saiyo, n.d.), Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan masyarakat miskin dan orang tidak mampu serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di pusat dan di daerah. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) merupakan sistem pelayanan terpadu yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah dan dikelola dengan menggunakan sistem informasi manajemen yang terintegrasi. Sebagai garda terdepan pemberi layanan, lokasinya dekat dengan wilayah pemukiman; mereka akan menyebarkan informasi terkait program perlindungan sosial dan layanan ketenagakerjaan yang ada, serta proses pengajuan untuk setiap program perlindungan sosial maupun ketenagakerjaan. Sistem informasi manajemen memastikan berjalannya alur informasi yang baik antara Pemerintah Daerah (tingkat pelaksana) dengan Pemerintah Pusat dan tingkat Provinsi (tingkat kebijakan dan perencanaan (Schmitt & Dkk, 2014:19).

Tujuan SLRT berdasarkan (Peraturan Bupati No.45 tahun 2018 tentang Sistem Layanan rujukan terpadu (SLRT) Saiyo, n.d.) pasal 2 ayat 1 dan 2 adalah sebagai berikut: meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan. Secara khusus tujuan yang akan dicapai diantaranya:

- 1) Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga miskin dan rentan terhadap multi-program/layanan;
- 2) Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga paling miskin dan paling rentan maupun penyandang masalah sosial lainnya terhadap program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- 3) Meningkatkan integrasi berbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih responsif;
- 4) Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam “pemutakhiran” Daftar Penerima Manfaat secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah;
- 5) Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- 6) Meningkatkan kapasitas Pemerintah di semua tingkatan dalam mengkoordinasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan
- 7) Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan.

Dalam membangun SLRT kondisi utama yang perlu tersedia diantaranya, tata kelola dan kesiapan Pemerintah Daerah; kerangka pendanaan baik dari APBD maupun sumber pendanaan alternatif lainnya; kemampuan dan kualitas sumber daya manusia; kondisi politik daerah; serta relasi dengan stakeholder lainnya.

Fungsi SLRT berdasarkan (Peraturan Bupati No.45 tahun 2018 tentang Sistem Layanan rujukan terpadu (SLRT) Saiyo, n.d.) Pasal 4 meliputi :

1) Integrasi Layanan dan Informasi

SLRT membantu mengintegrasikan berbagai layanan sosial yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih komprehensif, responsif, dan berkesinambungan.

2) Identifikasi Keluhan, Rujukan dan Penanganan Keluhan

SLRT mencatat keluhan masyarakat, baik keluhan yang bersifat kepesertaan dan keluhan lainnya, terkait program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Berdasarkan keluhan tersebut, SLRT merujuk rumah tangga/keluarga miskin dan rentan ke program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu pengelola program di pusat, daerah dan desa untuk menelaah, merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut.

3) Pencatatan Kepesertaan dan Kebutuhan Program

SLRT menginventarisir program-program perlindungan sosial, baik di tingkat pusat maupun daerah dan mencatat kepesertaan rumah tangga/keluarga miskin dan rentan dalam program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang ada. SLRT juga mencatat kebutuhan program dari rumah tangga/keluarga miskin yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

4) Pemutakhiran Daftar Penerima Manfaat secara dinamis

SLRT membantu melakukan pemutakhiran Daftar Penerima Manfaat secara dinamis dan berkelanjutan di daerah. SLRT juga dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengakses program layanan sosial secara mandiri yang difasilitasi oleh fasilitator di tingkat masyarakat.

Kemudian menurut (Schmitt & Dkk, 2014:22-23) Sistem Rujukan Terpadu (SRT) memiliki 6 (Enam) fungsi:

- 1) Menyebarkan informasi terkait program-program yang ada;
- 2) Mengembangkan dan mengelola sistem basis data terpadu tentang penerima manfaat dan program;
- 3) Mencocokkan penerima manfaat dengan program yang dibutuhkan dan memfasilitasi proses pendaftaran;
- 4) Membentuk dan menjalankan Call Centre;
- 5) Memfasilitasi tagihan dan pembayaran iuran;
- 6) Memfasilitasi pengaduan masyarakat dan penyelesaian pengaduan

Kelompok sasaran utama SLRT berdasarkan (Peraturan Bupati No.45 tahun 2018 tentang Sistem Layanan rujukan terpadu (SLRT) Saiyo, n.d.) Pasal 3 adalah:

- 1) Kelompok masyarakat miskin dan rentan (rumah tangga, keluarga, dan individu). Kelompok masyarakat miskin adalah orang-orang yang berada di bawah garis kemiskinan nasional. Kelompok rentan adalah orang-orang yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu (Daftar Penerima Manfaat).

- 2) Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil, dan lain lain.

Program-program dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling ini diantaranya,

- 1) Kartu Indonesia Sehat (KIS)
- 2) Kartu Indonesia Pintar (KIP)
- 3) Beras Sejahtera (RASTRA)
- 4) Disabilitas
- 5) Asistensi Lanjut Usia
- 6) Rumah Tidak Layak Huni
- 7) Rekomendasi Aktivasi BPJS Kelas III
- 8) Rekomendasi Biaya Hidup
- 9) Rekomendasi Beasiswa
- 10) Verifikasi dan Validasi Data BDT
- 11) Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)
- 12) Program Keluarga Harapan (PKH)

b. Dasar Hukum Pelaksananan Program SLRT

Dasar hukum pelaksanaan program SLRT adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang No.11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial,
- 2) Peraturan Pemerintah No.39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial,

- 3) Peraturan Presiden No.96 Tahun 2015 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan,
- 4) Peraturan Menteri Sosial No.15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu,
- 5) Peraturan Daerah No.12 tahun 2018 tentang Penanggulangan Kemiskinan,
- 6) Peraturan Bupati No.45 tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu Saiyo.

c. Masyarakat Miskin sebagai Penerima Manfaat SLRT

Menurut KBBI, masyarakat miskin adalah masyarakat yang dalam keadaan dimana terjadi ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar seperti kebutuhan makanan, pakaian, tempat berlindung, pendidikan, pekerjaan, perumahan, air bersih dan sanitasi dan kesehatan.

Menurut (Rini & Sugiharti, 2016:20) penyebab utama kemiskinan mencakup tiga karakteristik yaitu karakteristik wilayah, masyarakat, serta rumah tangga dan individu. Karakteristik wilayah mencakup kerentanan terhadap banjir atau topan, keterpencilan, kualitas pemerintah, serta hak milik dan pelaksanaannya. Sementara karakteristik masyarakat mencakup ketersediaan infrastruktur (jalan, air, listrik) dan layanan (pendidikan dan kesehatan), kedekatan pasar dan hubungan sosial. Lebih lanjut, karakteristik rumah tangga dan individu dilihat dari aspek demografi (seperti jumlah anggota rumah tangga, struktur usia, rasio ketergantungan, dan gender), aspek ekonomi (seperti status pekerjaan, jam kerja, dan harta benda yang dimiliki), serta aspek sosial (seperti status kesehatan dan nutrisi, pendidikan, dan tempat tinggal).

Kemiskinan tidak lagi dipahami hanya sebatas ketidakmampuan ekonomi, tetapi juga kegagalan dalam memenuhi hak-hak dasar dan perbedaan perlakuan bagi seseorang atau sekelompok orang dalam menjalani kehidupan secara bermartabat. Menurut Tim Strategi Nasional Penanggulangan Kemiskinan (Sumedi & Dkk, 2015:13-44), permasalahan kemiskinan dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut :

- 1) Kegagalan pemenuhan hak dasar terdiri dari :
 - a) Terbatasnya kecukupan dan mutu pangan
 - b) Terbatasnya akses dan rendahnya mutu layanan kesehatan
 - c) Terbatasnya akses dan rendahnya mutu layanan pendidikan
 - d) Terbatasnya kesempatan kerja dan berusaha.
 - e) Terbatasnya akses perumahan dan sanitasi
 - f) Terbatasnya akses terhadap air bersih
 - g) Lemahnya kepastian kepemilikan dan penguasaan lahan
 - h) Memburuknya kondisi lingkungan hidup dan sumber daya alam serta terbatasnya akses masyarakat terhadap sumber daya alam
 - i) Lemahnya jaminan rasa aman
 - j) Lemahnya partisipasi
- 2) Beban Kependudukan
- 3) Ketidaksetaraan dan Ketidakadilan Gender
- 4) Kesenjangan Antar Daerah

Menurut (Zubaedi, 2014:104) berpendapat bahwa indikator umum kemiskinan dibagi dalam 9 titik penting yaitu:

- 1) Berpenghasilan rendah yang diukur dari tingkat pengeluaran per orang per bulan berdasarkan data BPS.
- 2) Ketergantungan pada bantuan pangan miskin (zakat, raskin, santunan sosial, atau kompensasi BBM)
- 3) Keterbatasan kepemilikan pakaian bagi setiap anggota keluarga per tahun (hanya mampu memiliki pakaian satu pasang setiap orang pertahun).
- 4) Tidak mampu membiayai pengobatan jika salah satu anggota keluarga sakit.
- 5) Tidak mampu membiayai pendidikan 9 tahun.
- 6) Tidak memiliki harta yang mampu dijual untuk membiayai kebutuhan hidup selama tiga bulan atau dua kali batas kemiskinan.
- 7) Ada anggota keluarga yang meninggal dalam usia muda atau kurang dari 40 tahun akibat tidak mampu mengobati penyakit sejak awal.
- 8) Ada anggota keluarga usia 15 tahun ke atas yang buta aksara.
- 9) Tinggal dirumah yang tidak layak huni atau bahkan tidak punya tempat tinggal.

5. Pelayanan Mobil Keliling Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

a. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” dimana pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan (Mukarom, 2015:80). Selanjutnya menurut Kotler dalam (Lijan & Dkk, 2008:4-5) pelayanan

adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sementara itu, istilah publik juga berasal dari bahasa inggris *public*, yang berarti umum, masyarakat, negara . Sedangkan menurut Inu Kencana,dkk dalam (Lijan & Dkk, 2008:5) menyebutkan publik adalah Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki. Selanjutnya berdasarkan (Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, n.d.) disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah segala proses penyediaan kebutuhan seseorang/masyarakat baik itu berupa barang ataupun jasa yang diberikan secara langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan keliling yang dioperasikan melalui Mobil Keliling merupakan pelayanan publik dibidang administratif, yakni bergerak dalam pengurusan dokumen-dokumen penting untuk mendapatkan program-program pengentasan kemiskinan dari pemerintah, dimana untuk memberikan pelayanannya yakni dengan langsung mendatangi masyarakat atau istilah lainnya jemput bola ke masyarakat yang membutuhkan. Adapun tujuan dari Pelayanan layanan Mobil Keliling SLRT, yaitu sebagai berikut :

- 1) Perluasan jangkauan aduan dan keluhan dari masyarakat miskin dan rentan,
- 2) Menyerap permasalahan yang ada ditengah masyarakat secara langsung,
- 3) Efektivitas layanan,
- 4) Efisiensi waktu.

Penentuan lokasi layanan Mobil Keliling SLRT dilaksanakan berdasarkan pada hal-hal seperti, nagari-nagari yang jauh dari ibu kota kabupaten, banyaknya pengaduan dari fasilitator lapangan, banyaknya kantong-kantong masyarakat miskin dan rentan, dan banyaknya PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial). Sementara itu, untuk hal alur pelayanan SLRT Keliling ini sendiri yaitu,

- a) Masyarakat melakukan aduan kepada SLRT Keliling yang sedang memberikan pelayanan.
- b) Pencatatan data-data oleh petugas SLRT Keliling.
- c) Tinjauan lapangan oleh fasilitator (untuk hal yang bersifat emergency, dihari itu juga langsung ditinjau oleh fasilitator dan petugas SLRT Keliling).
- d) Rujukan ke pengelola program pusat maupun daerah.

b. Tujuan Pelayanan Publik

Menurut pasal 3 (Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, n.d.) menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut,

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari uraian diatas terlihat bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat selaku penerima manfaat.

c. Unsur Pelayanan

Menurut (Inu Kencana, 2011:75) mengatakan bahwa unsur pelayanan meliputi, waktunya semakin singkat, mutunya semakin baik, biayanya semakin murah,dijelaskan sebagai berikut:

1) Waktu Pelayanan.

Waktu pelayanan ditetapkan harus sederhana, jelas kapan selesainya, aman pengerjaannya, tepat waktu dan lancar prosesnya. Gazpers (1994) dalam (Inu Kencana, 2011) mengatakan bahwa, lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan antara lain oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepraktisan proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait, tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.

2) Mutu Pelayanan.

Mutu pelayanan ditentukan oleh adanya prosedur yang mapan, harus adanya tata cara yang umum, pertanggungjawaban pelayanan publik bila ada kendala, keadilan pelayanan secara merata,dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Gazpers (1994) dalam (Inu Kencana, 2011) mengatakan

bahwa, tinggi dan rendahnya mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan keramahan pelayanan publik, bebasnya dari kesalahan, kemampuan penanganan keluhan masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan umum.

3) Biaya Pelayanan.

Biaya pelayanan ditentukan oleh ada atau tidaknya efisiensi, pengeluaran masyarakat yang ekonomis, penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, syarat-syarat pelayanan yang jelas, proses yang transparan. Gasperz (1994) mengatakan bahwa, banyak dan sedikitnya biaya pelayanan ditentukan oleh kegunaan biaya itu sendiri, cara penetapan harga, perubahan harga yang jelas, target pasar, kemungkinan diskon, kemungkinan kupon berhadiah, kerincian tata cara pembayaran, serta keterbukaan biaya yang jelas.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian yang terdahulu yang relevan berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

- a. Prayoga Bestari. 2016. Mobil Pajak Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi Dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak (Aplikasi Konsep *Good Governance* Dalam Sistem Pemerintahan Daerah). Jurnal Sosiohumaniora, Volume 18 No. 2 Juli 2016 : 166 – 176.

Berdasarkan judul tersebut Prayoga Bestari membahas tentang pelaksanaan program pelayanan mobil pajak keliling dalam meningkatkan pemungutan pajak, sosialisasi program pelayanan mobil pajak keliling dalam meningkatkan pemungutan pajak, serta Kendala yang dihadapi dan solusi untuk mengatasi persoalan program pelayanan pajak dengan menggunakan mobil pajak keliling. Dimana didapatkan hasil bahwa, Pelaksanaan program layanan mobil pajak keliling ini masih kurang efektif keberadaanya dikarenakan jumlah layanan mobil pajak keliling masih sedikit jumlahnya. Sehingga program tersebut masih belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Kondisi di lapangan memang masih banyak ditemukan keluhan dari masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan program layanan mobil pajak keliling yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Jawa Barat khususnya pelayanan pajak. Keluhan tersebut muncul baik

dari interen maupun ekstern lembaga tersebut. Keluhan inetren bisa dari aparaturn pemerintah yang melayani masyarakat dan fasilitas yang didapatkan oleh masyarakat. Sedangkan keluhan ekstern bisa dilihat dari akses wilayah yang dijangkau oleh masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan menginginkan kemudahan baik dari segi pelayanan maupun akses wilayah yang dapat dijangkau oleh masyarakat.

Selanjutnya, berbagai informasi dan sosialisasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat malah berjalan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Masyarakat kadang tidak mengetahui pogram-program yang telah dan akan dilaksanakan. Keluhan selanjutnya adalah kurangnya akses dari program layanan tersebut. Solusi untuk meningkatkan pelayanan dan sosialisasi dengan menggunakan layanan mobil pajak keliling adalah adanya layanan mobil pajak keliling yang terpadu atau satu pintu yang dapat memberikan jenis pelayanan seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), konsultasi pajak, Infromasi-informasi baru tentang peraturan dan program-program yang akan dilaksanakan. Adanya layanan pajak terpadu tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pemungutan pajak sehingga dapat meningkatkan jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Barat, sehingga Jawa Barat dapat dijadikan sebagai Provinsi *pilot project* untuk pengembangan program-program komunikasi, informasi, media massa dan pemanfaatan teknologi informasi yang modern.

- b. Sanditya Novia Nilasari. 2009. Efektifitas Layanan Perpustakaan Keliling Di Perpustakaan Umum Dan Arsip Daerah Kota Semarang. Skripsi Universitas Diponegoro.

Berdasarkan judul tersebut Sanditya Novia Nilasari membahas mengenai efektivitas layanan perpustakaan keliling dimana dia ingin mengetahui bagaimana proses layanan perpustakaan keliling yang di selenggarakan oleh perpustakaan umum dan daerah kota semarang. Maka didapatkan hasil bahwa efektifitas layanan perpustakaan keliling di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Semarang tergolong pada kategori sedang, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan keliling dapat terpenuhi walaupun tidak pada tingkat yang sangat maksimal. Sebagai saran, untuk perpustakaan umum dan arsip daerah kota semarang lebih memberikan dukungan untuk perpustakaan keliling khususnya dalam hal penambahan jumlah koleksi dan juga waktu jam kunjung yang lebih lama.

- c. Zulfahmi Syahputra. 2018. Efektivitas Sidang Keliling Terhadap Penerapan Asas Sederhana, Cepat Dan Biaya Ringan Di Pengadilan Agama Ujung Tanjung (Studi Kasus Masyarakat Kec. Pasir Limau Kapas Kab. Rokan Hilir). Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

Berdasarkan judul tersebut Zulfahmi membahas mengenai efektivitas pelaksanaan sidang keliling di Pengadilan Agama Ujung Tanjung Rokan Hilir, antusias masyarakat Kecamatan Pasir Limau Kapas terhadap sidang keliling di Pengadilan Agama Ujung Tanjung Rokan Hilir, dan terpenuhi atau tidaknya

penerapan asas sederhana, cepat dan biaya ringan dengan adanya sidang keliling di Pengadilan Agama Ujung Tanjung Rokan Hilir tersebut.

Dimana didapatkan hasil bahwa Pelaksanaan sidang keliling yang dilaksanakan Pengadilan Agama Ujung Tanjung di daerah Kabupaten Pasir Limau Kapas Kecamatan Rokan Hilir secara umum tergolong efektif. Sidang keliling tersebut efektif dalam hal memberi kemudahan transportasi dan waktu tempuh perjalanan bagi para pihak berperkara. Sedangkan dalam teknis persidangan, terdapat beberapa permasalahan yang timbul akibat penerapan hukum acara. Permasalahan tersebut antara lain terkait dengan kurang maksimalnya tahapan-tahapan persidangan seperti jawab menjawab dan pembuktian yang merupakan tahap yang penting bagi hakim untuk merumuskan masalah dan menemukan hukum (*rechtsvinding*) demi menghasilkan putusan yang berkualitas yang memenuhi keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan bagi para pihak. Sehingga tenggang waktu pemanggilan para pihak dan saksi juga menyebabkan sidang diselesaikan hingga malam hari.

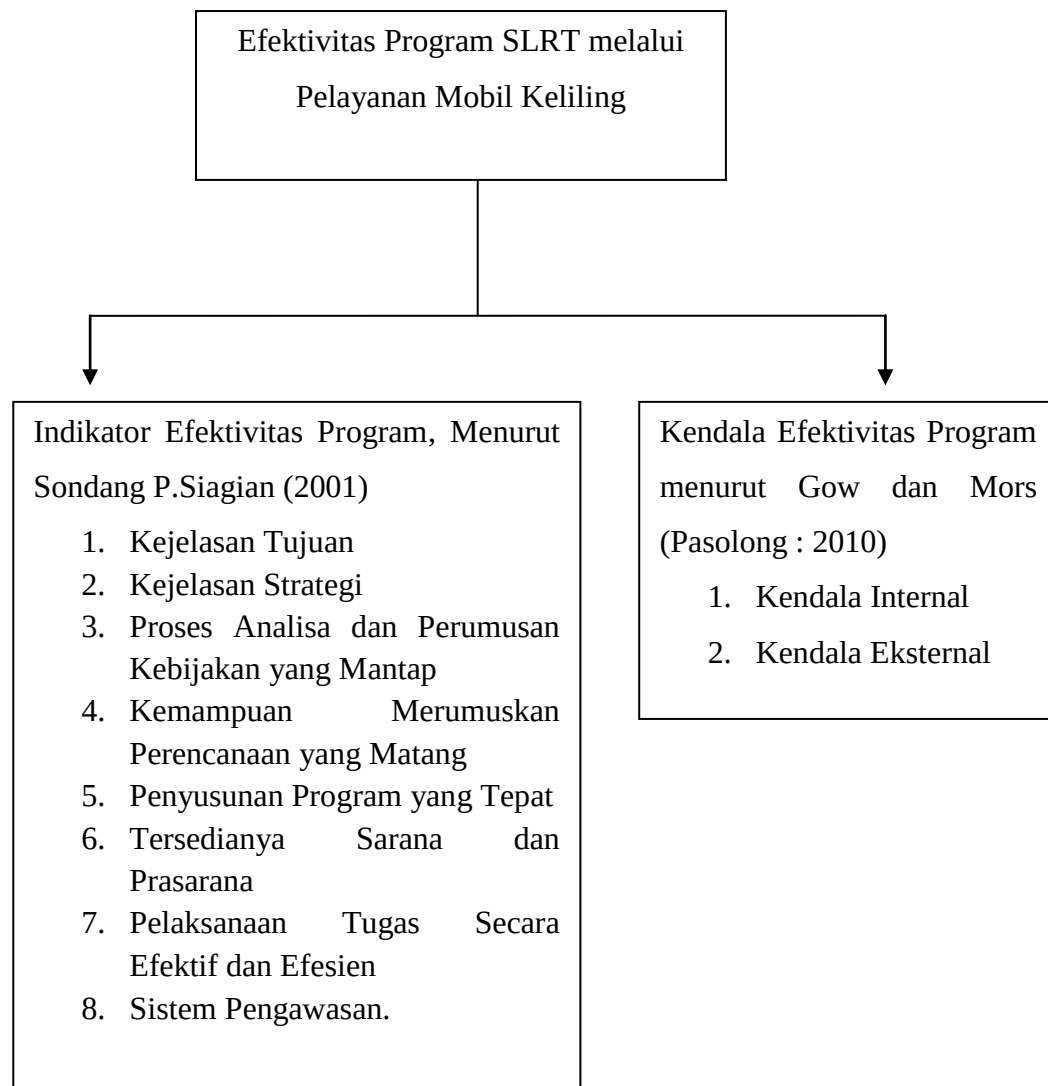
Selanjutnya Faktor pendukung pelaksanaan sidang keliling Pengadilan Agama Ujung Tanjung yaitu pelayanan prima yang diberikan tim pelaksana sidang keliling baik majelis hakim, panitia maupun petugas yang lain, kerjasama yang baik antara pihak Pengadilan Agama Ujung Tanjung dengan Kepala KUA dan staf Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir dalam penyediaan ruang sidang dan perlengkapannya dan ketertiban para pihak berperkara dalam mengikuti persidangan. Dengan begitu masyarakat Kecamatan Pasir Limau Kapas sangat antusias dengan adanya layanan sidang keliling ini, karena mempermudah

masyarakat dalam menyelesaikan perkara terutama perkara keluarga. Terlebih lagi bertambahnya perkara yang masuk pada saat diadakan sidang keliling yakni dari 11 perkara mulai awal sidang keliling 2010, dan pada tahun 2017 menjadi 39 perkara. Dengan adanya sidang keliling yang dilaksanakan Pengadilan Agama Ujung Tanjung, asas sederhana, cepat dan biaya ringan terpenuhi yang mana sesuai dengan misi Pengadilan Agama Ujung Tanjung yaitu “Mewujudkan peradilan yang sederhana, biaya ringan, cepat dan transparan”.

C. Kerangka Konseptual

(Ahmad, 2015:87) mengatakan bahwa, kerangka konseptual merupakan uraian yang menjelaskan konsep-konsep apa saja yang terkandung di dalam asumsi teoritis yang akan digunakan untuk mengabstraksikan unsur-unsur yang terkandung di dalam fenomena yang akan diteliti dan bagaimana hubungan di antara konsep-konsep tersebut. Dalam penelitian tentang efektivitas program sistem layanan rujukan terpadu melalui penyediaan mobil keliling oleh dinas sosial kabupaten pasaman, agar dapat mempermudah pemahaman peneliti membuat kerangka konseptual yang disajikan pada bagan di bawah ini.

Gambar 2.1 kerangka konseptual penelitian



Sumber : Diolah oleh peneliti

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling ini dapat dikatakan belum efektif, hal ini dikarenakan, ketersediaan dari sarana dan prasarana penyelenggaraan program SLRT Keliling yang belum memadai, seperti mobil pelayanan keliling yang masih berjumlah satu unit dan bukan jenis mobil khusus pelayanan melainkan mobil dinas yang dijadikan mobil keliling yang tentunya kapasitasnya tidak sesuai untuk pelayanan keliling untuk mengunjungi daerah pasaman yang terpencil dan terpelosok, selanjutnya sarana dan prasarana berupa tablet atau pc untuk para fasilitator yang tidak kunjung diberikan, kemudian mengenai sosialisasi program SLRT Keliling yang belum maksimal, dimana masih terdapat masyarakat penerima manfaat yang belum mengetahui akan adanya program tersebut, serta sistem pengawasan dan pengendalian yang belum berjalan maksimal, berupa tidak adanya tim khusus yang turun kelapangan untuk memantau serta mengawasi jalannya program SLRT Keliling ini, yang ada hanya tim TKPKD dari Bappeda yang turun memantau itupun hanya untuk beberapa Puskesmas yang ada di Kabupaten Pasaman.
2. Kendala dalam mengefektifkan Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten

Pasaman, pertama berasal dari internal yang berupa, kurang memadainya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan SLRT Keliling serta terbatasnya pembiayaan operasional program. Selanjutnya yang kedua, dari eksternal berupa komunikasi yang kurang lancar dalam pelaksanaan SLRT Keliling dan kelompok sasaran yang mengalami kecemburuan sosial.

B. Saran

1. Lebih meningkatkan dan menggalakkan sosialisasi mengenai program SLRT keliling ini, agar tidak ada lagi masyarakat penerima manfaat (DPT) yang tidak mengetahui akan keberadaan program tersebut.
2. Membuat tim khusus yang bertugas untuk melakukan pengawasan ataupun *monitoring* setelah program dilaksanakan agar bisa melakukan evaluasi program dengan baik dan untuk keberlanjutan program kedepannya.
3. Mengoptimalkan penyediaan dan penggunaan dana operasional program SLRT Keliling, baik itu untuk pemenuhan sarana dan prasarana maupun hal lainnya.

Daftar Pustaka

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana, S. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Lijan, P. S., & Dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mukarom, Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Schmitt, V., & Dkk. (2014). *Rancangan Sistem Rujukan Terpadu untuk Perluasan Program Perlindungan Sosial di Indonesia*. Jakarta: ILO.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2001). *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung.
- Steers, R. M. (2019). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sudarwan, D. (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumedi, A. M., & Dkk. (2015). *Strategi Nasional Penanggulangan Kemiskinan*. Jakarta: GAPRI.
- Suryabrata, S. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutrisno, E. (2011). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Zaidan, N. (2015). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zubaedi. (2014). *Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Prenamedia Group.

***Jurnal**

- Arinda, P. R., Suryadi, & Adiono, R. (2014). Efektivitas Penerapan B-Diso (Banyuwangi Digital Society) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi). *Administrasi Publik (JAP)*, Vol.2(2), 360–366.
- Rini, A. S., & Sugiharti, L. (2016). Faktor-faktor Penentu Kemiskinan di Indonesia: Analisis Rumah Tangga. *Ilmu Ekonomi Terapan*, vol.01(2), 17–33.
- Samsudin, M., Kusuma, A. R., & Djaya, S. (2014). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial Di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Administrative Reform*, Vol.2(1), 74–87.

***Undang-Undang**

- Peraturan Bupati No.45 tahun 2018 tentang Sistem Layanan rujukan terpadu (SLRT) Saiyo.
- Permensos No.15 tahun 2018 tentang Sistem Layanan rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu.
- Perpres no.2 tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019.
- Undang-Undang No.11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.
- Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

***Web/Berita**

- AntaraNews. (2018). Lebih dari 800.000 keluhan diterima SLRT sejak 2016. Retrieved March 7, 2019, from https://m-antaranews-com.cdn.ampproject.org/v/s/m.antaranews.com/amp/berita/729895/lebih-dari-800000-keluhan-diterima-slrt-sejak-2016?usqp=mq331AQCCAE%3D&_js_v=0.1#referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Dari%251%24s
- Khadijah. (2018). Pemkab Pasaman Terima Penghargaan SLRT Award dari Kementerian Sosial RI. Retrieved March 7, 2019, from

<https://klikpositif.com/baca/35785/pemkab-pasaman-terima-penghargaan-slrt-award-dari-kementrian-sosial-ri>

Sumarno, H. (2018). Pemkab Pasaman Targetkan Angka Kemiskinan 4,50 Persen di Akhir 2021. Retrieved March 7, 2019, from <https://www.covesia.com/archipelago/baca/53673/pemkab-pasaman-targetkan-angka-kemiskinan-450-persen-di-akhir-2021>