

**KUALITAS PELAYANAN TIM PELAKSANA SISTEM LAYANAN
RUJUKAN TERPADU (SLRT) DINAS SOSIAL PEBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK DI NAGARI
SAGO SALIDO KABUPATEN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)*



**VRISCO CHENTARI
16042195**

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

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan

Nama : Vrisco Chentari

NIM/TM : 16042195/ 2016

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 18 November 2020

Disetujui oleh,
Pembimbing



Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si
NIP. 19630617 198903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada hari Rabu, 18 November 2020 Pukul 13.00 WIB s/d 15.00 WIB

**Kualitas Pelayanan Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu
(SLRT) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di
Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan**

Nama	Vrisco Chentari
NIM/TM	16042195/ 2016
Program Studi	Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	Ilmu Sosial

Padang, 18 November 2020

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si	1.
Anggota	Afriva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., ph.D	2.
Anggota	Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si	3.

Mengesahkan
Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M. Pd., M.Hum.
NIP.19640218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vrisco chentari
NIM/TM : 16042195/ 2016
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan”** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat ernityataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 18 November-2020

Saya yang menyatakan,



Vrisco Chentari

2016/16042195

ABSTRACT

Vrisco chentari. (2016/16042195), “kualitas pelayanan tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu (SLRT) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan tim pelaksana SLRT, mendeskripsikan tugas, mengidentifikasi bentuk pengawasan serta mengidentifikasi dampak yang dialami oleh tim pelaksana SLRT di Nagari Sago Salido. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) ini adalah sistem layanan yang membantu mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, melakukan rujukan, dan membantu penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik.

Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih adanya masyarakat miskin dan rentan miskin yang layak mendapatkan bantuan sosial dari pemerintah dikarenakan mereka belum terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

Kata kunci: kualitas, pelayanan, Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality of the SLRT implementation team, describe tasks, identify forms of supervision and identify the impact experienced by the SLRT implementation team in Nagari Sago Salido. This Integrated Referral Service System (SLRT) is a service system that helps identify the needs and complaints of the poor and vulnerable to the poor and connects them with social protection and poverty reduction programs, conducts referrals, and assists in complaint handling to ensure that these complaints are addressed. Well

The method used is descriptive with a qualitative approach and uses primary and secondary data. The data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation. The results showed that there are still poor and vulnerable people who deserve social assistance from the government because they have not been registered in the Integrated Social Welfare Data (DTKS).

Keywords: quality, service, Integrated Referral Service System (SLRT)

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat, karunia serta hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Kualitas pelayanan tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu (SLRT) Dinas Sosial Pemberdayaan Perenpuan dan Perlindungan Anaka di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.pd., M.hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum, ph.D selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
3. Bapak Drs. Karjuni Dt.Maani,M.Si selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Bapak Afriva Khaidir, MAPA. Ph.D dan Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos.Msi selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan yang berguna dalam penyelesaian skripsi
5. Bapak dan Ibuk Dosen beserta staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

6. Bapak Hanwandi. SH selaku Kepala Bidang Pemberdayaan dan Rehabilitasi Sosial
7. Ibuk Rita Susandra.SP.i MS.i selaku Kepala Bidang Perlindungan, Jaminan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin
8. Ibuk-ibuk penerima bantuan Sosial Nagari Sago Salido yang telah memberikan bantuan terhadap proses penelitian
9. Teristimewa untuk Ayahanda tercinta Bapak Zuhendri dan Ibunda tersayang Ibu Azmanita S.H yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berguna. Dengan doa, semangat dan dorongan inilah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini
10. Teruntuk kakak saya Vendo Eriatama dan Rahayu Erita Putri S.AP yang selalu memberikan semangat kepada saya, serta seluruh keluarga yang selalu memotivasi saya untuk lebih baik
11. Terimakasih kepada teman-teman yang sama-sama berjuang Sifa Urahma, Atika Farhani, Simponi Rahmadani yang telah memberikan saran, masukan, dan dukungan dalam skripsi ini
12. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas saran dan kritikan yang telah diberikan dalam rangka perbaikan skripsi ini ke arah yang lebih baik.

Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga penelitian sederhana ini dapat bermanfaat untuk kepentingan pengajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Aamiin

Padang, November 2020

DAFTAR ISI

HALAMAN ABSTRAK	i
HALAMAN ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teori	
1. Konsep Kebijakan Publik	10
2. Konsep Kualitas dan Indikatornya	13
3. Pelayanan.....	16
4. Pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (STRT).....	19
B. Penelitian Yang Relevan	29
C. Kerangka Konseptual	31
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33

B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Informan Penelitian.....	33
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35
F. Uji Keabsahan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	40
B. Temuan Khusus.....	43
C. Pembahasan.....	63

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Pendidikan Tim Pelaksana SLRT Kabupaten Pesisir Selatan dari Non PNS di Nagari Sago Salido	5
Tabel 1.2 Rincian Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu	5
Tabel 3.1 Informan Dalam Penelitian	33
Tabel 4.1 Luas kampung di Nagari Sago Salido	40
Tabel 4.2 Data Penduduk	41
Tabel 4.3 Data Penduduk Menurut Pekerjaan.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Alur Informasi dan Data	49
Gambar 4.2 Alur Layanan dan Penanganan Keluhan	50

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Indonesia merupakan negara yang menggunakan sistem desentralisasi yaitu penyerahan kekuasaan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi, sehingga memungkinkan suatu daerah bisa memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Dengan adanya desentralisasi tujuan utama dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) bisa terealisasi dan memberikan kualitas pelayanan yang bagus kepada masyarakatnya karena program ini ditangani langsung oleh pemerintah daerah. Menurut Tjiptono, Fandi (2009) kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat, kualitas pelayan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, baik secara simultan maupun parsial

SLRT ditinjau secara *Das Sollen* (seharunya) sistem ini harusnya membantu masyarakat miskin dan rentan miskin dalam menghadapi masalah sosial berdasarkan profil mereka sehingga masyarakat miskin dan rentan bisa keluar dari zona kemiskinan, bahkan sistem ini juga membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan dan meggunakan mereka dengan program-program perlindungan sosial seperti (1) beras bersubsidi, (2) program keluarga harapan, (3) program Indonesia pintar, (4) kartu Indonesia sehat. Dengan begitu bisa mengurangi jumlah masyarakat miskin dan rentan miskin, jenis bantuan yang diberikan juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut sehingga masyarakat bisa merasakan manfaat yang besar dari bantuan tersebut. Namun SLRT secara *Das Sein* (kenyataan) yang terjadi di masyarakat tidak sesuai

dengan harapan, sistem ini belum berhasil menjadi agen perubahan sehingga masih banyak masyarakat miskin yang tidak mendapatkan bantuan, bahkan ada masyarakat yang sudah mendapatkan bantuan sosial seperti (1) bantuan beras bersubsidi, (2) program keluarga harapan, tetapi tidak mengubah taraf hidup masyarakat tersebut yang berarti bantuan yang diterima tidak sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat penerima bantuan tersebut.

SLRT merupakan program yang salah satu tujuannya adalah *Empowerment* (pemberdayaan) merupakan konsep yang sering di galakan oleh pemerintah, pemberdayaan ataupun peningkatan kapasitas tidak hanya ditujukan pada sisi yang diperintah tapi juga menyentuh pada sisi pemerintah. Pada kerangka berpikir yang sama maka kebijakan yang mengatur tentang distribusi kekuasaan yang sifatnya vertical. Pemberdayaan tidak hanya dikaitkan dengan adanya berbagai proyek namun lebih dititikberatkan pada aksi yang bersifat simultan, komprehensif dan terus-menerus aksi tersebut yang menggerakkan dan mendorong tim Pelaksanan SLRT berkunjung langsung ke rumah masyarakat untuk membantu masyarakat miskin dan rentan miskin. Pelaksanaan fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat, mengingat kondisi masyarakat yang terus berkembang, membawa implikasi meningkatnya tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang semakin baik, dari segi kualitas maupun kuantitas, jika dikorelasikan *Empowerment* (Pemberdayaan) dengan program kegiatan pengembangan SLRT ini, maka 3 fungsi pemerintahan seiring sejalan serta

bersinergi dalam pengoptimalan peran dan peningkatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan. 3 fungsi pemerintahana tersebut antara lain; (1) fungsi pelayanan, penanganan keluhan pengaduan terhadap pelayanan kesehatan seperti belum menerima kartu KIS (kartu Indonesia sehat), (2) fungsi pemberdayaan, dalam mengerakan dan mendorong tim untuk bekerja mandiri demi pemerataan layanan langsung ke rumah-rumah masyarakat jika diperlukan (pembaharuan data penerima manfaat keluarga fakir miskin terlantar, (3) fungsi pembangunan, dalam membantu mewujudkan pemerataan pembangunan kesejahteraan sosial sekaligus sebagai solusi penanganan kemiskinan.

Sugiyono (2015) SLRT adalah sistem layanan yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang diselenggarakan pemerintah baik pemerintah pusat,profinsi,maupun kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan, dan membantu penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik

Pemberdayaan yang dimaksud di sini merupakan langkah konkret dalam upaya penanggulangan kemiskinan yang sebelumnya harus dilakukan sosialisasi terhadap daerah kabupaten/kota calon lokasi SLRT melakukan bimbingan teknis kepada penyelenggara SLRT di daerah kabupaten/kota; dan memfasilitasi pembentukan kelembagaan SLRT di daerah kabupaten/kota.

SLRT adalah sistem layanan yang membantu untuk mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin berdasarkan profil dalam Daftar Penerima Manfaat (DPM) dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh pemerintah (pusat, peofinsi,dan kabupaten/kota) sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu mengidendifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik

Selama kurun waktu dua tahun terakhir ini Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan masih belum berhasil memberdayakan masyarakat sehingga masih banyak masyarakat setempat yang menjadi keluarga miskin dan rentan miskin yang akan menjadi tambahan beban pemerintah

Berdasarkan data dari Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak maka dapat disimpulkan bahwa tim pelaksana SLRT di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlingdungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan mayoritas berpendidikan sekolah menengah atas (SMA) dan hal tersebut mengakibatkan ketidakberhasilan SLRT, dari data Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabuupaten Pesisir Selatan yang menyebabkan kurangnya pemahaman para pelaksana SLRT adalah rendahnya komitmen dalam tim kelompok kerja untuk mencapai misi yang telah disepakati guna mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien, dalam penyelenggaraan SLRT maupun Puskesos (Pusat Kesejahteraan Sosial), sedangkan komitmen ini

adalah suatu keadaan dimana seseorang membuat perjanjian, baik kepada diri sendiri maupun kepada orang lain yang tercermin dalam tindakan secara sukarela atau terpaksa. Hal inilah yang kurang dimiliki oleh penyelenggara SLRT sehingga tujuan dari program SLRT ini belum sepenuhnya tercapai.

Tabel 1.1 Tingkat pendidikan Tim Pelaksana SLRT Kabupaten Pesisir Selatan dari Non PNS di Nagari Sago Salido

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Sarjana (S.1)	52	48,15
2.	Diploma Tiga (D.III)	2	1,85
3.	SMA	54	50
	Jumlah	108	100

Sumber Data : Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2019

Tabel 1.2 rincian tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu :

No	Tugas	Jumlah
1	Pekerja Sosial Masyarakat	50 orang
2	Tenaga kesejahteraan sosial kecamatan	14 orang
3	Fasilitator	36 orang
4	Petugas <i>FrontOffice</i>	2 orang
5	Petugas <i>BackOffice</i>	3 orang
6	Tagana	2 orang
7	Karang Taruna	1 orang
	Total	108 orang

Sumber Data : Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2019

Dalam penyelenggaraan SLRT masih banyak masyarakat miskin dan rentan miskin yang tidak menerima pelayanan dan perlindungan sosial secara komprehensif, mengutarakan bahwa program SLRT dari Dinas Sosial

Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak ini belum mampu menjadi agen perubahan atau mengubah tim pelaksana dari SLRT. Suryawati (2004) masyarakat miskin adalah kondisi ketidakmampuan mendapatkan dalam mencukupi kebutuhan pokok sehingga kurang mampu untuk menjamin keberlangsungan hidup seorang individu. SLRT ini belum sepenuhnya terimplemientasikan dikehidupan bermasyarakat karena masih rendahnya pengetahuan pelaksana dari SLRT tersebut dan kurangnya komitmen dari pelaksana atas pekerjaannya.

Masalah rendahnya pelayanan tim Pelaksana SLRT di Lingkungan Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan karena adanya pengaruh beberapa faktor yakni : (1) Rendahnya kerjasama tim, tidak adanya rasa saling membutuhkan, menghargai antar sesama; (2) Tingginya tingkat kesulitan dalam penanganan keluhan karena tingginya tingkat ketidakpuasan dan ketidaksabaran masyarakat; (3) Rendahnya tingkat kepedulian sosial antar sesama; (4) Rendahnya motivasi pegawai secara individual dan rendahnya motivasi kerja secara tim (teamwork); (5) Masih kurangnya inisiatif dan partisipasi aktif (individual maupun tim) dalam penentuan kebijaksanaan maupun dalam pengambilan keputusan; (6) Masih belum adanya implementasi budaya organisasi melalui kode etik aparatur, aturan (rules) yang mengikat tim pelaksana dalam pencapaian target kinerja dan norma (norm) serta nilai (value) tata budaya organisasi dan akhirnya berdampak pada kinerja tim pelaksana. (7) Masih rendahnya mutu pengawasan terhadap pelaksanaan SLRT sehingga menyebabkan rendahnya kinerja secara individual maupun tim.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul “Kualitas Pelayanan Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan”

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah-masalah yang terkait dengan hal tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Komitmen sebagian besar aparatur pelaksana SLRT terhadap pekerjaan masih rendah;
2. Ketidaksesuaian tugas yang diterima oleh tim pelaksana SLRT antara jenjang pendidikan dan capaian hasil pekerjaan sehingga kinerja aparatur pelaksana belum maksimal;
3. Penempatan kerja sebagian besar aparatur pelaksana SLRT belum sesuai dengan kompetensi yang dimiliki;
4. Mutu pengawasan yang diterapkan masih belum bisa meningkatkan kinerja tim pelaksana.

C. Pembatasan masalah

Mengingat begitu banyak dan luasnya cakupan masalah-masalah tersebut maka penelitian ini dibatasi pada tiga masalah saja.

1. Ketidaksesuaian Tugas yang diterima oleh tim pelaksana SLRT dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan;

2. Kendala tugas tim pelaksana SLRT dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin, rentan miskin di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan;
3. Upaya mutu pengawasan tim pelaksana SLRT dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin, rentan miskin di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan.

D. Rumusan masalah

Dari latar belakang di atas, masalah-masalah tersebut dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa saja tugas yang dilakukan oleh tim pelaksana SLRT dalam mengatasi masalah masyarakat miskin, rentan miskin di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Bagaimana pengawasan tugas tim pelaksana SLRT terhadap masyarakat miskin dan rentan miskin di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Apa dampak yang di alami masyarakat penerima bantuan program SLRT

E. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan tugas dari tim pelaksana SLRT dalam mengatasi masyarakat miskin, rentan miskin di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan
2. Megidentifikasi bentuk pengawasan tim pelaksana SLRT di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan
3. Mengidentifikasi dampak yang dialami oleh tim pelaksana SLRT di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan

F. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat dan kebijakan publik
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran :
 - a. Bagi instansi pemerintah, supaya dapat melakukan pengoptimalan program kerja lebih baik lagi dimasa depan
 - b. Bagi masyarakat miskin, rentan miskin, supaya dapat meningkatkan taraf hidup mereka sehingga mampu memenuhi kebutuhan primer dan sekunder
 - c. Bagi peneliti lanjutan, dapat di jadikan acuan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam yang berhubungan dengan kualitas pelayanan SLRT

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. KAJIAN TEORI

1. KONSEP KEBIJAKAN PUBLIK

Kebijakan publik merupakan suatu implementasi atau penerapan dari suatu program, aktifitas, aksi atau tindakan dalam satu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu. Menurut Iskandar J. (2012) Kebijakan di definisikan sebagai serangkaian rencana program, aktifitas, aksi, keputusan sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi penetapan kebijakan merupakan suatu faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuan.

Konsep kebijakan publik menurut Thomas R. Dye (dalam Deddy Mulyadi. 2015) kebijakan publik merupakan segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan Negara dan pembangunan yang berlangsung dalam suatu kebijakan tertentu. Kebijakan publik dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan pemerintah yang tertulis dalam bentuk peraturan perundangan, dan peraturan-peraturan yang tidak tertulis namun disepakati yaitu yang disebut sebagai konvensi-konvensi. Contoh-contoh dari kebijakan publik ini yaitu Undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan/keputusan Presiden, peraturan menteri, peraturan Daerah, peraturan/keputusan Gubernur, dan peraturan/keputusan Walikota/Bupati. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) merupakan kebijakan yang di implementasikan oleh pemerintah untuk mengurangi jumlah masyarakat miskin dan rentan miskin

Berbicara tentang kebijakan publik dengan berjalannya program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) ini pemerintah berharap bisa membantu, mengurangi masalah sosial yang di hadapi oleh masyarakat.

Kebijakan publik menurut Thoha, M (2012), yaitu (a) kebijakan merupakan praktikal sosial, kebijakan bukan *event* yang tunggal atau terisolir. dengan demikian, kebijakan merupakan sesuatu yang dihasilkan pemerintah yang dirumuskan berdasarkan dari segala kejadian yang terjadi di masyarakat, kejadian tersebut tumbuh dalam praktika kehidupan kemasyarakatan, dan bukan merupakan peristiwa yang berdiri sendiri, terisolasi, dan asing bagi masyarakat. (b) kebijakan adalah suatu respon atas peristiwa yang terjadi, baik untuk menciptakan harmoni dari pihak-pihak yang berkonflik, maupun menciptakan insentif atas tindakan bersama bagi para pihak yang mendapatkan perlakuan yang tidak rasional atas usaha bersama tersebut.

ahli lain Abdullah Ramadhan (2017), mengemukakan definisi kebijakan publik merupakan serangkaian kegiatan yang sadar, terarah, terukur yang dilakukan oleh pemerintah yang melibatkan para pihak yang berkepentingan dalam bidang-bidang tertentu yang mengarah pada tujuan tertentu. Sehingga untuk efektivitas kebijakan publik diperlukan kegiatan sosialisasi, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan

Mengenai kebijakan publik, lebih lanjut Wahab (2010) menyatakan bahwa (a) kebijakan publik merupakan tindakan sadar yang berorientasi pada pencapaian tujuan dari pada sebagai perilaku/tindakan yang dilakukan secara acak dan kebetulan; (b) kebijakan publik pada hakekatnya terdiri dari tindakan-tindakan

yang saling berkaitan dan memiliki pola tertentu yang mengarah pada pencapaian tujuan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah, dan bukan merupakan keputusan yang berdiri sendiri; (c) kebijakan publik berkenaan dengan aktifitas atau tindakan yang sengaja dilakukan secara sadar dan terukur oleh pemerintah dalam bidang tertentu; (d) kebijakan publik dimungkinkan bersifat positif dalam arti merupakan pedoman tindakan pemerintah yang harus dilakukan dalam menghadapi suatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk melakukan sesuatu

Berkenaan dengan itu konsep kebijakan publik menurut Islami (2010) yaitu (a) kebijakan negara dalam bentuk awalnya berupa ketetapan tindakan-tindakan pemerintah; (b) kebijakan negara itu tidak cukup hanya dinyatakan, tetapi harus dilaksanakan dalam bentuk yang nyata; (c) kebijakan negara yang baik untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dilandasi dengan maksud dan tujuan tertentu; (d) kebijakan negara harus senantiasa ditujukan bagi pemenuhan kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka konsep dari kebijakan publik merupakan serangkaian kegiatan yang sadar, terarah, dan terukur yang dilakukan oleh pemerintah dan melibatkan pihak-pihak tertentu atau pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang-bidang tertentu yang mengarah pada tujuan tertentu, dan untuk efektifitasnya diperlukan kegiatan sosialisai, pelaksanaan, dan pengawasan yang ditujukan bagi pemenuhan kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Menurut Van Horn dan Van Meter (1975) dalam (Agustino, 2008:139) mengatakan tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan

Indiahono, (2009:143) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan menunjuk aktivitas menjalankan kebijakan dalam ranah senyatanya, baik yang dilakukan oleh organ pemerintah maupun para pihak yang telah ditentukan dalam kebijakan. Implementasi kebijakan adalah tahap yang penting dalam kebijakan, tahap ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar-benar aplikabel di lapangan dan berhasil untuk menghasilkan output dan outcomes seperti yang telah direncanakan

Maka dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal yaitu: (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; (2) adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan; (3) adanya hasil kegiatan

2. KONSEP KUALITAS DAN INDIKATORNYA

Kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, istilah kualitas ini banyak digunakan dalam berbagai aspek, menurut Januar Efendi Panjaitan (2016) kualitas pelayanan adalah suatu cara yang digunakan oleh suatu organisasi untuk mengadakan suatu perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan suatu organisasi. Kualitas pelayanan ini merupakan satu indikator penting bagi organisasi untuk dapat eksis ditengah kettanya persaingan, kualitas pelayanan (service quality) adalah suatu konsep yang abstrak

dan sulit untuk di pahami jadi kualitas pelayanan ini dapat di artikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan masyarakat dengan layanan yang diterima.

Sedangkan menurut Bambang Sancoko (2010) mengatakan kualitas menjadi ukuran keberhasilan dari satu organisasi bukan hanya pada organisasi bisnis saja tapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Kualitas pelayanan ini menjadi suatu standar yang harus dicapai oleh sekelompok orang atau suatu organisasi maka dengan itu kualitas pelayanan mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan masyarakat.

Lies Indriyatni (2011) lebih lanjut berpendapat Suatu organisasi atau institusi pemerintah harus berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima kepada masyarakat karena kualitas merupakan sejumlah keistimewaan baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif.

Konsep kualitas telah menjadi suatu tuntutan universal dan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. *Quality mindset* ini tidak saja diadopsi oleh organisasi waralaba, tetapi telah menyebar ke organisasi pemerintah yang sifatnya nirlaba, yang selama ini *resisten* terhadap tuntutan akan kualitas layanan publik yang prima Sukesi (2011).

Sedangkan konsep kualitas menurut Goetsch dan Davis dalam Sukesi (2011) mengatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas merupakan suatu perwujudan atau gambaran-gambaran hasil

yang mempertemukan kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan, jadi konsep kualitas lebih dari sekedar memenuhi spesifikasi barang, kualitas mengimplikasikan memenuhi atau melebihi harapan tentang ketetapan waktu, akurasi pekerjaan, kecepatan tanggapan dan unjuk kerja. Kualitas dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan meliputi proses, lingkungan, dan manusia.

Indikator kualitas terbagi menjadi 5 indikator, menurut Rahmayanty (2010) indikator kualitas adalah (1) Tangibles (bentuk fisik) yaitu kemampuan dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak eksternal, penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik suasana ruang kantor, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya; (2) Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi; (3) Responsiveness (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas; (4) Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, koresponden, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya; (5) Empathy (perhatian yang tulus) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan memahami keinginan masyarakat dimana pemerintah memiliki pengertian

dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

3. PELAYANAN

Konsep pelayanan menurut Ratna Suminar (2017) yaitu pelayan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu diberikan pada orang lain, dalam hal ini kebutuhan masyarakat tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat dengan tingkat persepsi mereka. Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, oleh sebab itu pelayanan yang baik kepada publik (masyarakat) merupakan hal yang tidak bisa di tawar-tawar lagi. Dalam kondisi demikian itu hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang mampu merebut konsumen potensial. Artinya, setiap penyelenggara jasa pelayanan perlu mengembangkan kinerja pelayanan secara optimal, termasuk lembaga pemerintah yang menyelenggarakan jasa pelayanan. Karena itu, jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi juga harus lebih proaktif dalam mengakomodasi perkembangan paradigma produk jasa pelayanan baru yang cenderung semakin mengglobal.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan

ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.

Sedangkan pelayanan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) menjelaskan pelayanan yaitu suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan atau dibutuhkan publik (masyarakat). Yang di pertegas oleh Nuryanto (2014) pelayanan publik atau yang biasa disebut dengan pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dikarenakan birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Pelayanan secara konseptual menurut Abdul Mahsyar (2011) merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya. Ratminto dan Atik Winarsih (2006) membagi pelayanan publik menjadi tiga bagian yaitu; (1) pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya status kewarganegaraan dalam program Sistem

Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) pelayanan administratif yang diberikan kepada masyarakat untuk bisa mendapatkan bantuan sosial di bidang kesehatan berupa kartu yaitu Kartu Indonesia Sehat, untuk pendidikan Kartu Indonesia Pintar dll; (2) pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, dalam program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) pelayanan yang diberikan berupa suatu aplikasi yang digunakan oleh tim pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk menghimpun data masyarakat miskin dan rentan miskin yang akan diberikan bantuan sosial, data tersebut langsung online ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan; (3) pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik misalnya pendidikan, dalam program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) pelayanan jasa yang diberikan berupa pendataan yang dilakukan oleh tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dengan cara mendatangi langsung rumah masyarakat yang akan diberikan bantuan sosial

Maka berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan dari pelayanan adalah sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat (publik) yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas dalam kehidupan bermasyarakat maka dari itu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat,

mulai dari pelayanan pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat

4. PELAYANAN SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU (SLRT)

Pelayanan SLRT adalah suatu sistem yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin, dan kemudian menghubungkan mereka dengan program dan layanan yang dikelola oleh pemerintah (pusat, provinsi dan kabupaten/kota) sesuai dengan kebutuhan mereka. Amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 telah menyebutkan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah serta masyarakat selain harus terarah dan berkelanjutan, serta harus terpadu.

Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) telah menjadi program prioritas nasional sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden nomor 2 tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Menjalankan agenda tersebut, memerlukan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan yang terdiri dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dunia usaha (sektor swasta), dan masyarakat. Kementerian Sosial RI sebagai leading sector, berkewajiban mengembangkan SLRT di tingkat Kabupaten/Kota. Pelaksanaan SLRT diawali pada tahun 2013 oleh Kementerian Sosial melalui penelitian terapan dengan nama “Pandu Gempita” singkatan dari Pelayanan Terpadu Gerakan Masyarakat di Kabupaten dan Kota. Pandu Gempita dilaksanakan di lima kabupaten/kota. Konsep tersebut dikembangkan kembali oleh Bapenas bersama dengan Mahkota mengembangkan dengan nama “Selaras”. Selanjutnya, pada tahun 2016 disempurnakan dengan nama Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

(SLRT) di 50 Kabupaten/Kota dan Puskesmas di 100 desa/kelurahan. Selanjutnya pada tahun 2017 telah mengembangkan lagi di 20 Kabupaten/Kota dan Puskesmas sebanyak 40 Desa/Kelurahan. Pada tahun 2018 dikembangkan 60 Kabupaten/Kota dan Puskesmas di 120 desa/Kelurahan. Diharapkan pada tahun 2019, jumlah daerah sebagai penyelenggara SLRT mencapai 150 Kabupaten/Kota. Sejalan dengan perkembangan pelaksanaan SLRT yang banyak dirasakan manfaatnya bagi warga miskin, telah menimbulkan inisiatif dari pemerintah daerah setempat untuk membangun dan menyelenggarakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu secara mandiri melalui dana Anggaran Pemerintah Belanja Daerah (APBD).

SLRT menurut peraturan menteri sosial nomor 15 tahun 2018 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 di Kabupaten atau Kota. SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan agar keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik. Dengan demikian penempatan SLRT di Kabupaten atau Kota, diharapkan sebagai lini terdepan (front line) yang bergerak di bidang pelayanan sosial secara langsung, yaitu aksesibilitas layanan sosial, pelayanan sosial untuk rujukan, pelayanan sosial untuk advokasi, serta penyedia data dan informasi.

Sistem layanan rujukan terpadu (SLRT) di Kabupaten Pesisir Selatan memang belum mempunyai badan hukum sendiri dan juga belum adanya peraturan daerah (PERDA) yang mengatur, namun dengan perkembangan

pelaksanaan SLRT yang banyak dirasakan manfaatnya bagi warga miskin, rentan miskin telah menimbulkan inisiatif dari pemerintah daerah setempat untuk membangun dan menyelenggarakan SLRT secara mandiri melalui dana Anggaran Pemerintah Belanja Daerah (APBD) dan di dukung dengan adanya peraturan Bupati Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat no 460/ kpts/Bpt-PS/2019 tentang pembentukan tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu dan pusat kesejahteraan sosial untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2019

1. Tujuan dan sasaran Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) merupakan layanan satu pintu yang didirikan untuk membantu masyarakat miskin dan rentan miskin, tujuannya adalah menghubungkan dan memudahkan masyarakat miskin dan rentan miskin dalam mengakses berbagai layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dikelola pemerintah sesuai dengan kebutuhan mereka. Tujuan dari SLRT ini untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan tujuan yang ingin dicapai antara lain: (1) Meningkatkan akses rumah tangga dan rentan miskin terhadap multi-program atau layanan; (2) Meningkatkan akses rumah tangga paling miskin dan paling rentan miskin maupun penyandang masalah sosial lainnya terhadap program-program perlindungan sosial lainnya; (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; (7) Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan miskin.

Dengan adanya layanan SLRT ini warga cukup datang ke satu tempat untuk mengakses beragam layanan sosial dan perlindungan sosial menjadi lebih komprehensif dan lebih mudah menyampaikan keluhan, berdasarkan keluhan tersebut SLRT merujuk rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin ke program-program yang sesuai dengan mereka

Sasaran utama SLRT yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 adalah untuk menurunkan tingkat kemiskinan menjadi 7,0 – 8,0 % di tahun 2019, selain itu kementerian sosial memberikan dukungan anggaran melalui Anggaran Pemerintah Belanja Negara (APBN) untuk mendirikan sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten/Kota.

Kabupaten/Kota, pendirian dua puskesmas, 50 fasilitator SLRT, 3 orang Supervisor SLRT, 1 orang manajer SLRT. Untuk tingkat Puskesmas, Kemensos memfasilitasi 1 orang koordinator puskesmas dan 2 orang petugas front office.

2. Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

SLRT merupakan suatu program dari Pemerintah untuk menanggulangi masalah kemiskinan, SLRT ini juga mempunyai program atau kegiatan untuk mencapai tujuannya tersebut maka program dari SLRT antara lain; (a) Identifikasi keluhan, maksudnya adalah keluhan masyarakat terhadap program penanggulangan kemiskinan, misalnya ada masyarakat miskin dan rentan miskin yang tidak memiliki kartu, seperti Kartu Indonesia Sehat (KIS) kartu keluarga sejahtera, maupun rumah tidak layak huni. Dan Masyarakat juga melakukan keluhan tentang tidak termasuk kedalam data terpadu kesehatan sosial atau data miskin; (b) Pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program, setelah masyarakat melakukan identifikasi keluhan maka semua keluhan tadi di catat oleh tim pelaksana SLRT pencatatannya pun dilakukan didalam satu aplikasi khusus dari Dinas Sosial dan nantinya akan terhubung dengan mudah ke Dinas Sosial. Sedangkan kebutuhan program adalah pemerintah akan memberikan bantuan sosial kepada masyarakat miskin dan rentan miskin ini sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat tersebut; (c) Pemutakhiran data kesejahteraan sosial, pemutakhiran data maksudnya adalah data masyarakat miskin yang sudah tercatat dalam aplikasi tadi perlu di validkan lagi atau melakukan pengesahan terhadap data yang sudah ada; (d) Integritas informasi data dan layanan, maksudnya adalah komitmen dari sistem layanan sosial yang diberikan kepada masyarakat, agar tim pelaksana SLRT ini berkomitmen memberikan layanan sosial yang baik kepada masyarakat dan semua keluhan masyarakat dapat di tanggap dan memberikan solusi dari permasalahan sosial yang dihadapi masyarakat tersebut.

3. Tata laksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Nagari Sago Salido

Pelaksanaan SLRT melibatkan berbagai pemangku kepentingan di tingkat pusat dan daerah. Tugas dan fungsi kelembagaan daerah

1. Tingkat provinsi

a. Koordinasi

Fungsi koordinasi di tingkat provinsi yang dilaksanakan melalui Tim Koordinasi (TKPK) Provinsi melalui tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Membantu pemerintah dalam menyebarluaskan SLRT di Kabupaten/Kota
2. Membantu pelaksanaan pengembangan kapasitas SLRT di Kabupaten/Kota
3. Berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis provinsi guna menindaklanjuti rujukan dari SLRT Kabupaten/Kota terkait program penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial yang dilakukan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis Provinsi
4. Berkordinasi dengan Bappeda dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis dalam pemanfaatan data dan informasi dari SLRT Kabupaten/Kota untuk perencanaan dan penganggaran program-program perlindungan sosial dan penanggulan kemiskinan provinsi
5. Membantu kabupaten/kota dalam mengalang kemitraan dengan lembaga non-pemerintah termasuk pihak swasta (CSR) dalam upaya

penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial serta terwujudnya SLRT yang efisien dan efektif

6. Berpartisipasi dalam monitoring dan evaluasi pelaksanaan SLRT di Kabupaten/Kota
7. Memfasilitasi proses pembelajaran antar kabupaten/kota dalam provinsi tersebut

b. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis

Secara umum, tugas dan tanggung jawab Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis di tingkat Provinsi adalah merespon dan menindaklanjuti usulan dan keluhan terkait program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di bawah kewenangan pemerintah provinsi yang di rujuk oleh Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Kabupaten/Kota

2. Tingkat Kabupaten/Kota

Pemerintah Kabupaten/Kota bertanggung jawab menyediakan kontribusi natura dan anggaran untuk sarana dan prasarana termasuk penyiapan sekretariat dan tim teknis SLRT. Secara khusus ada 3 (tiga) fungsi pemda dalam pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

a. Koordinasi

Fungsi koordinasi di tingkat kabupaten/kota yang dilaksanakan melalui Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan (TKPK) Kabupaten/Kota memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Menyebarluaskan SLRT di tingkat Kabupaten/Kota hingga Desa/Kelurahan
 2. Berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis Kabupaten/Kota guna menindaklanjuti rujukan dari sekretariat teknis SLRT Kabupaten/Kota terkait program penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial di bawah kewenangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis Kabupaten/Kota
 3. Berkoordinasi dengan Bappeda teknis Kabupaten/Kota dalam pemanfaatan data informasi dari sekretaris teknis SLRT Kabupaten/Kota untuk perencanaan dan penganggaran program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan Kabupaten/Kota
 4. Membantu sekretariat teknis SLRT Kabupaten/Kota dalam menggalang kemitraan dengan lembaga non-pemerintah termasuk pihak swasta (CSR) dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial serta terwujudnya Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) yang efektif dan efisien
 5. Berpartisipasi dalam monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan SLRT termasuk melalui Puskesmas di tingkat Desa/Kelurahan dan setingkatnya
 6. Mendukung proses pembelajaran antar kecamatan dan Desa/Kelurahan dalam Kabupaten/Kota tersebut
- b. Sekretariat teknis Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Sekretariat teknis SLRT di tingkat Kabupaten/Kota bertanggung jawab atas pelaksanaan SLRT di daerah dengan tugas-tugas sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran untuk kegiatan SLRT Kabupaten/Kota dan Kecamatan
2. Melakukan pengumpulan dan review data
3. Merekrut dan mengelola fasilitator dan supervisor
4. Merekrut dan melatih tim *survei* sesuai kebutuhan, bekerja sama dengan lembaga terkait, seperti Badan Pusat Statistik (BPS) di tingkat pusat maupun daerah
5. Melakukan *entry* data di tingkat daerah berdasarkan data yang di kumpulkan oleh fasilitator setelah di telaah oleh supervisor
6. Melakukan pemeringkatan calon penerima manfaat untuk kebutuhan program daerah
7. Melakukan rujukan keluhan yang bersifat kepesertaan dan program kepada pengelola program terkait, baik pusat maupun daerah
8. Mengecek dan menindaklanjuti keluhan penduduk miskin dan rentan yang di sampaikan kepada pengelola program terkait
9. Melakukan analisis hasil pengumpulan data oleh fasilitator dalam bentuk *dashboard* yang berisi: (i) ringkasan usulan pemutakhiran dan penambahan data penerima manfaat; (ii) akses program pusat dan daerah; (iii) komplementaritas dan irisan program; (iv) “kesenjangan” pelayanan di kabupaten/kota. *Dashboard* tersebut berguna untuk

perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah

10. Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non-pemerintah termasuk pihak swasta (CSR) dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial serta terwujudnya SLRT yang efektif dan efisien
11. Melakukan monitoring terhadap puskesmas di tingkat Desa/Kelurahan dengan melibatkan Kecamatan
12. Menyusun laporan kegiatan SLRT Kabupaten/Kota untuk disampaikan kepada sekretariat nasional dan pihak terkait lainnya di daerah

4. Organisasi perangkat daerah

Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di tingkat Kabupaten/Kota memiliki tanggung jawab untuk melakukan koordinasi dengan TKPK dan sekretariat teknis SLRT Kabupaten/Kota serta merespon dan menindaklanjuti usulan dan keluhan program perlindungan sosial di bawah kewenangan pemerintah daerah yang dikelola oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait

1. Tingkat Kecamatan

Pemerintah di tingkat Kecamatan mengambil peran dalam pelaksanaan sosialisasi, peningkatan kapasitas, pembelajaran antar Desa/Kelurahan dan monitoring puskesmas, serta mendukung pelaksanaan rakor kecamatan penyelenggara SLRT dan puskesmas dan penyediaan ruang kerja untuk supervisor.

2. Tingkat Desa/Kelurahan Nagari Sago Salido

Pemerintah di tingkat Desa/Kelurahan bertindak sebagai sekretariat puskesmas dan menyediakan kontribusi natura dan anggaran untuk pelaksanaan puskesmas

3. Puskesmas (pusat kesehatan sosial)

Tugas dan tanggung jawab puskesmas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran untuk kegiatan puskesmas.
- b. Mendukung dan memfasilitasi pemutakhiran data penerima manfaat di tingkat Desa/Kelurahan
- c. Mencatat keluhan penduduk miskin dan rentan ke dalam sistem aplikasi puskesmas yang terhubung dengan SLRT di tingkat Kabupaten/Kota
- d. Melayani, menangani, dan menyelesaikan keluhan penduduk miskin dan rentan sesuai kapasitas puskesmas
- e. Melakukan rujukan keluhan penduduk miskin dan rentan kepada pengelola program/layanan sosial di Desa/Kelurahan atau di Kabupaten/Kota melalui SLRT.
- f. Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non-pemerintah termasuk pihak swasta (CSR) di desa/kelurahan

Menyusun laporan kegiatan SLRT Kabupaten/Kota untuk disampaikan kepada sekretariat nasional dan pihak terkait lainnya di daerah atau nagari.

B. Penelitian Yang Relevan

1. **Thia Sriharmi (2019)** meneliti tentang “pengaruh *Empowerment*, *Self efficacy* dan budaya organisasi terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan

dan rujukan terpadu pada Dinas Sosial, Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di Kabupaten Pesisir Selatan” jenis penelitian kuantitatif, hasil penelitian *Empowerment*, *Self efficacy* dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tim pelaksana sistem layanan rujukan terpadu pada Dinas Sosial pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak Kabupaten Pesisir Selatan. Diantara tiga variabel bebas tersebut yang pengaruhnya dominan adalah variabel *empowerment*.

2. **Habibullah (2018)** meneliti tentang “pelibatan badan perencanaan pembangunan Daerah (BAPPEDA) dalam kegiatan monitoring dan evaluasi sistem layanan dan rujukan terpadu” jenis penelitian ini kualitatif, hasil penelitian secara umum pelibatan BAPPEDA Kabupaten/Kota dapat dilaksanakan namun hasil belum sesuai dengan perencanaan awal, pada perencanaan awal Bappeda Kabupaten/Kota sebagai pelaksana Monev rutin SLRT mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data di desa/ kelurahan, dan FGD di Kabupaten/Kota serta menyusun *policy brief*, penusunan *policy brief* tidak dapat terlaksana karena lamanya pengolahan dan analisis data oleh tim pusat serta dukungan SDM dan pembiayaan kegiatan.

3. **Mesran, dkk (2017)** meneliti tentang “penerapan metode *promethee* II pada Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) (studi kasus: Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang), jenis penelitian ini kuantitatif, hasil penelitian menggambarkan dengan sistem ini akan lebih mudah bagi fasilitator dalam pengambilan keputusan untuk menentukan warga yang layak untuk diusulkan kedalam Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), karena tidak

menggunakan sistem manual lagi. Penerapan metode *promethee II* ini sangat efisien digunakan sebagai cara untuk pemeliharaan warga yang layak untuk diusulkan kedalam Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) karena langkah-langkah penyelesaiannya cukup sederhana.

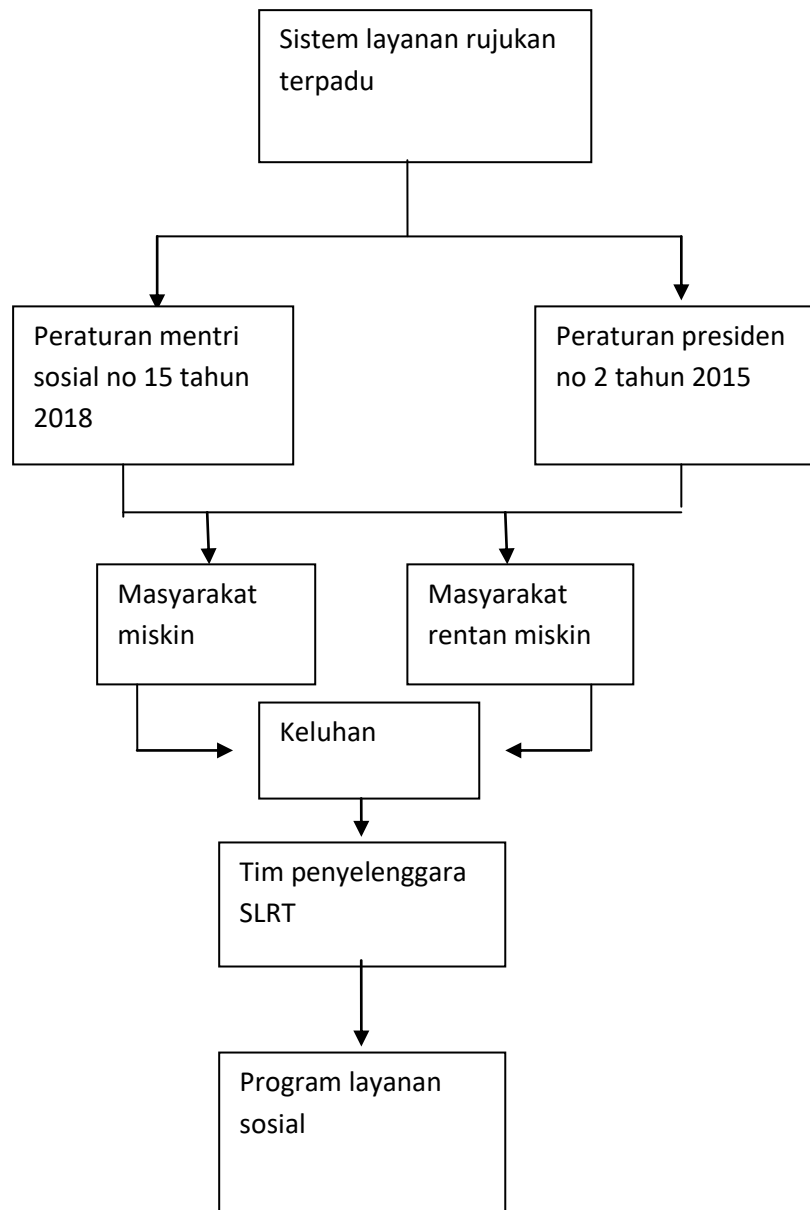
C. Kerangka Konseptual Penelitian

Kualitas pelayanan tim pelaksanan sistem layanan rujukan terpadu (SLRT) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan

Sistem layanan rujukan terpadu (SLRT) adalah suatu sistem layanan yang membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin berdasarkan profil dalam daftar penerimaan manfaat dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh pemerintah (pusat, provinsi, dan kabupaten/kota) sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam penyelenggaraan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) masih banyak masyarakat miskin dan rentan miskin yang tidak menerima pelayanan dan perlindungan sosial secara komprehensif, hal ini mengutarakan bahwa program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dari Dinas sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak ini belum mampu menjadi agen perubahan atau mengubah tim pelaksana dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), masyarakat miskin dan rentan miskin adalah suatu kondisi ketidakmampuan mendapatkan dalam memenuhi kecukupan pokok sehingga kurang mampu untuk menjamin keberlangsungan hidup seorang individu

KERANGKA KONSEPTUAL



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data, interpretasi hasil penelitian, dan pembahasan yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Tugas yang di lakukan oleh tim pelaksana SLRT memberikan layanan satu pintu kepada masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat miskin dan rentan mskin dalam mengakses berbagai layanan perlindungan sosial dan penaggulangan kemiskinan
2. Pengawasan tugas tim Pelaksana SLRT yaitu melakukan monitoring langsung ke lapangan yang dilakukan oleh Dinas Sosial yang bertujuan agar pelaksanaan program SLRT ini berjalan dengan semestinya
3. Dampak yang dialami oleh masyarakat penerima bantuan setelah menerima bantuan sosial seperti (Beras Bersubsidi, PKH, dll) sebagian besar telah membantu kehidupan sosial masyarakat tersebut

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang di kemukakan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dinas Sosial harusnya lebih teliti lagi dalam memberikan jenis bantuan kepada masyarakat penerima bantuan agar bantuan yang diberikan tepat sasaran dan berdayaguna bagi kehidupan sosial masyarakat
2. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi pemerintah harus lebih selektif lagi dalam memberikan tugas kepada tim pelaksana Sistem Layanan Rajukan

Terpadu (SLRT) dan harus sesuai dengan tingkat pendidikan dari tim pelaksana tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Burhan, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Predana Mrdia Grup .
- Daryanto, D. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* . Yogyakarta : Gava Media .
- Dra. Ratna Suminar, M. (2017). Pelayanan prima pada orang tua siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari vol 4* .
- Dwiyanto, I. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysys*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indriyatni, L. (2011). Analisis kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien RSU ungaran di kabupaten semarang. *Jurnal STIE* .
- Iskandar, j. (2012). *Kapita Selekta Teori Administrasi Negara* . Bandung : Puapaga.
- Islamy, I. (2010). *Prinsip-Prinsip Perumusan kebijakan Negara* . Jakarta : Bumi Aksara.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif Administrasi Publik . *Jurnal fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhamadiyah makasar* , 83.
- Maleong, L. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung : PT Remaja Rosda Karya .
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, sudahkah berlandaskan "Walfare State" . *Jurnal konstitusi, vol 11* .
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan JNE cabang Bandung. *Jurnal manajemen* .
- Prof.Dr. Deddy Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* . Bandung : Alfabeta .
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima* . Yogyakarta: Graha ilmu. edisi pertama. cetakan pertama .
- Ramadhan., A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik* .
- Ratminto. (2006). *Mananjemen Pelayanan* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar .
- Sancoko, B. (2010). pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik . *Jurnal Administrasi dan organisasi* .
- Sugioyono. (2012). *metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&N* . Bandung : Afabeta .

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D* . Bandung : Alfabeta.

Sukesi. (2011). Analisis konsekuensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (kajian pada pengguna pelayanan publik dinas perhubungan & LLAJ provinsi jawa timur) . *Jurnal manajemen dan kewirausahaan vol 13* .

Suryawati. (2004). *Teori Ekonomi Mikro. UPP. AMPYKPN*. Yogyakarta : Jarnasy.

Thoha, M. (2012). *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo.

Tjiptono, F. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi* . Yogyakarta : Marknesis .

Wahab, S. A. (2010). *Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara* . Jakarta: Rineka Cipta.