



**EFEKTIVITAS PROGRAM SLRT MELALUI PELAYANAN MOBIL KELILING  
OLEH DINAS SOSIAL KABUPATEN PASAMAN**

**Sri Yuni Hartika<sup>1(a)</sup>, Jumiati<sup>2(b)</sup>**

<sup>1</sup>*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

<sup>2</sup>*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

<sup>a)</sup>*sriyuni.hartika@gmail.com*, <sup>b)</sup>*jumiati.upik1962@gmail.com*

**ABSTRACT** – *This study aims to determine the effectiveness of the integrated Referral Service System (SLRT) program through Mobile Car Service by the Pasaman District Social Service and describe the constraint that affect the effectiveness of the SLRT program through Mobile Car Service. This research is motivated by the existence of service innovations carried out by the Pasaman District Sosial Service which provides mobile service for people who want to make complaints or complaints about poverty alleviation programs. This research is based on a qualitative method with a descriptive approach. The data collection instruments were through interviews, observation and documentation. The result of this research is that the effectiveness of the integrated referral service system (SLRT) program through mobile car service by the Pasaman District Social Office is less effective. This is evidenced by the study of the effectiveness of the SLRT program through Mobile Car Service by the Pasaman District Social Service which has not been well socialized to the community, the availability of facilities and infrastructure is not sufficient and also program supervision is not optimal. Furthermore, there are also obstacles in making the Mobile SLRT Program effective, namely internal constraints in the form of limited facilities and infrastructure as well as budget resources and external constraints in the form of communication and target groups.*

**Keywords :** *Program, Effectiveness, Service, Mobile SLRT*

**Corresponding author.** Email. *sriyuni.hartika@gmail.com, jumiati.upik1962@gmail.com*

**How to cite this article.** Hartika, S. Yuni & Jumiati. (2020). Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Volume 2 (2), Hal. 116-127.

<http://jmiap.ppj.unp.ac.id>

ISSN : 2684-818X (Online), ISSN : 2338-7378 (Print)

Copyright©2020. Published by Pusat Kajian-Pemberdayaan dan Pelayanan Masyarakat (PK-P2M) FIS UNP Padang

## PENDAHULUAN

Penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat ialah salah satu dari tugas ataupun fungsi penting Pemerintah dalam melaksanakan pemerintahannya. Pelayanan publik adalah unsur yang sangat penting untuk menjalankan roda pemerintahan dikarenakan menyangkut dengan segala bidang aspek kehidupan. Dalam kehidupan bernegara, Pemerintah mempunyai fungsi menyediakan segala macam jenis pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat terutama pada pemenuhan kebutuhan diberbagai segi kehidupan diantaranya yakni kesejahteraan sosial. Penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilaksanakan oleh pemerintah dipusat maupun di daerah hendaknya terarah dan berkelanjutan, serta terpadu. Oleh sebab itu, peningkatan kesejahteraan serta perlindungan sosial khususnya untuk masyarakat miskin dan rentan merupakan salah satu agenda utama Pemerintah dalam rangka menanggulangi kemiskinan. Pasaman sebagai partisipan program besutan kementerian sosial tersebut, dimana sebagai daerah yang memiliki luas lebih kurang 3.947,63 KM<sup>2</sup> 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 adanya program SLRT merupakan salah satu langkah dalam penyelesaian persoalan dari data base angka kemiskinan yang sampai saat ini masih belum valid.

Adanya program SLRT ini bisa menjadi ujung tombak untuk memperbaiki data base angka kemiskinan yang semakin baik, sebagaimana yang tertuang dalam (Peraturan Bupati No.45/2018/SLRT SAIYO, n.d.), pada Pasal 2 yakni SLRT dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi sistem perlindungan sosial dalam rangka meminimalisir angka kesenjangan, kerentanan, dan kemiskinan. Sehingga dari data yang diperoleh melalui SLRT tersebut dapat mengambil kebijakan antara

pemerintah pusat dan daerah agar kemiskinan bisa dikurangi. Program ini adalah sarana bagi masyarakat miskin agar memperoleh bantuan yang nantinya akan didaftarkan kedalam BDT (Basis Data Terpadu) keluarga penerima manfaat.

SLRT merupakan sebuah sistem layanan yang akan mengidentifikasi kebutuhan serta keluhan masyarakat miskin ataupun orang tidak mampu, kemudian akan melakukan rujukan pada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu yang berada di pusat maupun daerah. Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling ini memiliki beberapa keterbatasan dan permasalahan diantaranya sarana dan prasarana, sosialisasi program yang belum merata, jadwal kunjungan yang belum terjadwal serta pemberhentian dukungan dana dari kementerian sosial RI untuk operasional kelembagaan SLRT di kab/kota mulai dari 2019.

Berdasarkan latar permasalahan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian di Kabupaten Pasaman mengenai Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman. Perumusan masalah pada penelitian ini ialah: 1) Bagaimanakah Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman?, 2) Apasaja kendala-kendala yang mempengaruhi Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Efektivitas

#### a) Efektivitas Program

*effective* artinya berhasil, sesuatu yang dikerjakan atau dilaksanakan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Efektivitas merupakan pemanfaatan dari sumberdaya, sarana maupun prasarana pada jumlah tertentu dan secara sadar digunakan agar menciptakan sejumlah barang atau jasa dari aktivitas yang sedang dilaksanakannya (Siagian, 2001:24). Kemudian menurut

(Steers, 2019:6) menyebutkan bahwa efektivitas ialah dinilai berdasarkan patokan berapa jauhnya sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang hendak dicapai. Efektivitas ialah tolak ukur oleh sebuah organisasi dalam mencapai sebuah tujuan, bisa dikatakan efektif setelah memenuhi target yang akan dicapai, baik dari segi kualitas ataupun kuantitasnya.

Dalam suatu proses penerapan ataupun pelaksanaan, birokrasi pemerintah akan menafsirkan sebuah kebijakan menjadi sebuah program. Jadi, suatu program bisa dilihat sebagai kebijakan yang birokratis, dikarenakan pada perumusannya dilakukan oleh birokrasi dan oleh sebab itu tentunya juga menopang kepentingan para birokrat. Program merupakan suatu kegiatan nyata yang sistematis serta terpadu yang dikerjakan oleh beberapa organisasi pemerintah untuk bekerjasama antara masyarakat dengan pengelola program, dimana partisipasi aktif dari masyarakat diperlukan guna mencapai sasaran serta tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Penilaian pada ukuran kesesuaian antara tujuan dan pencapaian tujuan suatu program ialah salahsatu tolak ukur dari efektivitas program itu sendiri.

Efektivitas Program ialah suatu cara dalam mengukur seberapa jauh suatu program dapat bertahan dan berlangsung. Efektivitas program dapat diidentifikasi melalui cara melakukan suatu perbandingan antara tujuan dengan hasil dari suatu program, kemudian masukan dari peserta program akan jadi acuan dalam penentuan efektivitas suatu program, selanjutnya suatu program itu bisa disebut sudah efektif apabila dengan adanya program itu akan ada hasil yang bermanfaat bagi setiap penerima maupun pelaksana program.

#### b) Indikator Efektivitas

Menurut Sondang P. Siagian (2001:32-35) ada delapan indikator untuk mengukur efektifitas, diantaranya:

- 1) Kejelasan Tujuan yang akan Dicapai. Maksudnya, pencapaian

suatu tujuan akan terwujud dan efektif ketika pada diri setiap anggota organisasi adanya keyakinan serta kesadaran yang dalam, tentang pencapaian tujuan organisasi sehingga pada hakikatnya tujuan merkapun juga ikut tercapai.

- 2) Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan. Maksudnya, strategi ialah suatu cara yang akan diikuti pada pelaksanaan dalam upaya pencapaian tujuan suatu organisasi, kejelasan strategi itu penting supaya pelaksana program tidak tersesat dalam mencapai tujuan pada sebuah organisasi atau program, dimana hal ini tentunya sangat mempengaruhi pencapaian tujuan agar sesuai dengan yang telah di harapkan.
- 3) Proses Analisa dan Perumusan Kebijakan yang Mantap. Maksudnya, strategi yang akan digunakan harusnya diiringi dengan kebijakan penerapan yang jelas, kemudian kejelasan kebijakan ini perlu adanya analisa serta sistem informasi yang jelas dan pasti. Artinya, kebijaksanaan itu mampu menjadi perantara antara tujuan serta usaha-usaha pelaksanaan dari kegiatan operasional.
- 4) Kemampuan untuk Merumuskan Rencana yang Matang. Maksudnya, merumuskan rencana pada hakekatnya ialah memutuskan hal yang akan dilkerjakan pada waktu yang akan datang serta memperhitungkan faktor pembatas dan situasi yang akan muncul, hal ini akan terlihat dalam rencana yang matang.
- 5) Penyusunan Program yang Tepat. Maksudnya, rencana yang bagus akan diuraikan pada program yang tepat, karena ketika pelaksanaan suatu program tidak memiliki rencana yang bagus tentunya akan berpengaruh terhadap kegiatannya

yang akan kekurangan pedoman dalam penerapannya dilapangan.

- 6) Tersedianya Sarana dan Prasarana. Maksudnya, ketersediaan faktor ini tentunya memiliki keuntungan pada penentuan efektivitas suatu organisasi atau program, dikarenakan faktor ini yang akan mencukupi kemampuan para pekerja agar lebih produktif dalam bekerja. Faktor ini juga menentukan lancarnya pelaksanaan suatu program apabila faktor ini tercukupi sesuai kebutuhan program.
- 7) Pelaksanaan Tugas secara Efektif dan Efisien. Maksudnya, suatu program akan mempunyai kejelasan tujuan, ketepatan strategi, keefektifan proses, rencana matang, ketepatan dalam penjabaran rencana pada program serta mampu untuk pemanfaatan sarana maupun prasarana yang minim, hal tersebut tetap tercermin pada kegiatan pelaksanaan yang efektif serta efisien, oleh sebab itu semuanya akan berkesinambungan.
- 8) Sistem Pengawasan dan Pengendalian yang Mendidik. Maksudnya, berdasarkan sifat kebanyakan manusia yang cenderung tidak sempurna karena mempunyai banyak kekurangan. Oleh sebab itu, adanya sistem pengawasan serta pengendalian yang mendidik berupa penekanan pengawasan yang preventif serta korektif dan edukatif agar dapat mempertanggung jawabkannya.

#### c) Kendala Efektivitas Program

Kendala merupakan hal apapun yang menghambat sistem maupun organisasi, dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Kemudian menurut Gow dan Mors dalam (Pasolong, 2010) kendala digolongkan kedalam dua jenis yakni, kendala *intern* dan kendala *ekstern*.

#### 1. Kendala *Intern*

Merupakan faktor-faktor yang menghalangi suatu sistem atau organisasi yang berasal dari dalam sistem atau organisasi itu sendiri yang meliputi,

##### a) Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan faktor penentu atau kunci yang menentukan berjalannya atau tidaknya suatu program. Sarana dan prasarana diartikan sebagai suatu hal penting dalam keberlangsungan kegiatan suatu organisasi, pada kegiatan tersebut sarana dan prasarana berguna untuk kelancaran serta kemudahan kegiatan organisasi.

##### b) Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia merupakan kemampuan para administrator yang cepat tanggap pada persoalan yang ditemukan dilapangan. Kesiapsiagaan adalah hal penting yang dibutuhkan oleh masyarakat selaku penerima layanan, kualitas sumber daya manusia pada intinya merupakan tingkatan wawasan, kemampuan serta kehendak yang ada pada diri setiap manusia. Berdasarkan hal tersebut, kualitas merupakan sesuatu yang dapat disempurnakan.

##### c) Teknologi

Teknologi merupakan suatu tindakan, baik itu pengetahuan, teknik ataupun alat yang dipakai dalam merubah masukan menjadi hasil baik itu berupa barang maupun 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, untuk mewujudkan hal tersebut tentunya disokong oleh kemampuan dari

sumber daya manusia yang sudah kompeten pada bidangnya masing-masing.

d) Anggaran

Anggaran adalah suatu gambaran mengenai prioritas alokasi dana yang dimiliki oleh organisasi dan berpengaruh untuk memotivasi manajer beserta pekerja agar bekerja dengan konsisten, efektif serta efisien agar tetap berada dalam kesesuaian pencapaian tujuan.

## 2. Kendala *Ekstern*

Merupakan faktor yang menghalangi organisasi yakni bersumber dari luar sistem organisasi itu sendiri, yang meliputi:

a) Komunikasi

Adalah suatu proses yang menyampaikan informasi mengenai suatu program yang berasal dari pembuat program dan ditujukan untuk pelaksana program, hal ini dikenal juga dengan istilah sosialisasi program. Komunikasi terdiri dari beberapa dimensi yakni dimensi transmisi, dimensi kejelasan, serta dimensi konsistensi.

b) 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.

c) Kebijakan Pemerintah

Kebijakan dari pemerintah pada intinya adalah sesuatu yang diperuntukkan bagi masyarakat atau publik, secara langsung maupun tidak langsung yang akan terlihat pada berbagai macam hal dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

## Konsep Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

### a) Pengertian Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Berdasarkan pasal 1 ayat 16 (Peraturan Bupati No.45/2018 tentang SLRT SAIYO, n.d.) dan pasal 1 ayat 1 (Permensos No.15/2018 tentang SLRT, n.d.), Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) merupakan suatu sistem layanan yang membantu untuk melakukan identifikasi kebutuhan serta keluhan masyarakat miskin dan orang tidak mampu, kemudian memberikan rujukan kepada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu baik itu dipusat ataupun didaerah. SLRT juga membantu memberikan rujukan serta melakukan pemantauan pada penanganan keluhan dan juga memastikan agar keluhan-keluhan tersebut dapat ditindaklanjuti dengan benar (Hartono, 20016:7-8). Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) ialah suatu sistem pelayanan yang terpadu dan dikelola oleh Pemerintah Daerah serta dijalankan dengan penerapan sistem informasi manajemen yang sudah terintegrasi. Menjadi garda paling depan dalam hal memberi pelayanan, lokasi dari SLRT mudah dijangkau serta dekat dengan permukiman masyarakat, para fasilitator akan menyebarkan informasi mengenai program-program perlindungan sosial serta layanan ketenagakerjaan yang ada, dan juga mengenai syarat pengajuan bagi setiap program perlindungan sosial ataupun ketenagakerjaan yang ada. Sistem informasi manajemen berguna untuk menjalankan suatu alur informasi yang bermanfaat bagi Pemerintah Daerah (sebagai pelaksana) dan juga Pemerintah Pusat atau Pemerintah Provinsi sebagai pembuat kebijakan dan juga membuat perencanaan (Schmitt & Dkk, 2014:19).

Program-program dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman ini diantaranya sebagai berikut:

- 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)

Dan tentunya untuk menjalankan atau mewujudkan program tersebut Dinas Sosial Kabupaten Pasaman tentunya bekerjasama dengan beberapa OPD terkait, seperti :

- 1) Dinas Kesehatan
- 2) Disdukcapil
- 3) BPJS
- 4) Baznas Kabupaten Pasaman

b) Dasar Hukum Pelaksanaan Program SLRT

Dasar hukum dari pelaksanaan program Sistem Layanan rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling Oleh Dinas sosial Kabupaten Pasaman Ini adalah sebagai berikut:

- 1) UU No.11/2009/Kesejahteraan Sosial.
- 2) PP No.39/2012/Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
- 3) PERPRES No.96/2015/Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.
- 4) PERMENSOS No.15/2018/Sistem Layanan Rujukan Terpadu.
- 5) PERDA No.12 tahun 2018 tentang Penanggulangan Kemiskinan.
- 6) PERBUP No.45/2018/SLRT SAIYO.

c) Masyarakat Miskin Sebagai Penerima Manfaat (DPT)

Menurut KBBI, masyarakat miskin merupakan orang yang tidak memiliki kemampuan ataupun ketidakberdayaan untuk mencukupi segala kebutuhan dasarnya, baik itu kebutuhan sandang, kebutuhan pangan, kebutuhan perumahan atau tempat tinggal, kebutuhan pendidikan, tersedianya pekerjaan, air bersih dan sanitasi dan pelayanan kesehatan. Menurut

(Rini & Sugiharti, 2016:20) penyebab utama kemiskinan terdiri dari beberapa indikator diantaranya, indikator wilayah, indikator masyarakat, serta indikator rumah tangga atau individu yang sangat berperan dalam tingkat kemakmuran suatu daerah.

**Pelayanan Mobil Keliling SLRT oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman**

a) Pelayanan Publik

Terjemahan pelayanan dalam bahasa Inggris ialah “*service*” maksudnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang memiliki sifat tidak kasat mata atau tidak bisa diraba dan terjadi karena adanya interaksi penerima layanan dengan penyedia layanan maupun hal-hal lain yang tersedia pada organisasi penyedia layanan (Mukarom, 2015:80). Selanjutnya, kata publik dalam bahasa Inggris yakni “*public*”, maksudnya umum, masyarakat, negara .

Selanjutnya berdasarkan (Undang-undang No.25/2009/Pelayanan Publik, n.d.) disebutkan jika pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan agar kebutuhan layanan terpenuhi seperti yang diharapkan dalam peraturan yang telah ditentukan bagi setiap masyarakat atas barang ataupun jasa, maupun layanan yang bersifat administratif yang sudah tersedia oleh pelaksana pelayanan publik.

Selanjutnya pelayanan keliling yang dioperasikan melalui Penyediaan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman 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.

Dari penjabaran tersebut bisa ditarik sebuah kesimpulan mengenai tujuan dari pelayanan publik ialah untuk menyediakan layanan yang menjadi kebutuhan masyarakat, selanjutnya jika dikaitkan

dengan tujuan dibentuknya program Mobil Keliling SLRT adalah sebagai berikut:

- 1) Perluasan jangkauan aduan dan keluhan masyarakat,
- 2) Lansung menyerap permasalahan yang ada di masyarakat secara lansung,
- 3) Efektifitas layanan,
- 4) Efisiensi waktu.

b) Unsur Pelayanan Publik

Menurut (Inu Kencana, 2011:75) mengatakan bahwa unsur pelayanan meliputi, waktunya semakin singkat, mutunya semakin baik, biayanya semakin murah. Berikut ini peneliti uraikan sebagai berikut :

- 1) Waktu Pelayanan.  
Dalam hal waktu, suatu pelayanan hendaknya menerapkan asas sederhana dalam penerapan, jelas dalam hal prosesnya, aman dalam pengerjaannya, kemudian lancar serta tepat waktu penyelesaiannya.
- 2) Mutu Pelayanan.  
Mengenai mutu suatu pelayanan dapat diidentifikasi melalui adanya sebuah prosedur yang jelas, serta tata cara yang umum, dan juga adanya pertanggungjawaban ketika terjadi permasalahan ataupun kendala dalam pelayanan, pelayanan yang adil merata bagi setiap penerima layanan.
- 3) Biaya Pelayanan.  
pembiayaan pelayanan berhubungan dengan efisiensi, dimana pengeluaran dari masyarakat selaku penerima layanan yang ekonomis, serta kesesuaian antara pembiayaan pelayanan dengan kondisi serta kemampuan dari penerima layanan, kemudian persyaratan pelayanan yang harus jelas, serta proses yang transparan.

Ketiga unsur tersebut juga tak terlepas dalam hal pelaksanaan pelayanan Mobil keliling SLRT Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, dimana waktu pelayanan dalam

pelayanan SLRT keliling dilakukan pada hari kerja dengan waktu pelayanan mulai dari pagi sampai sore dengan rentang waktu penyelesaian dokumen/rujukan selama lebih kurang setengah sampai satu jam. Selanjutnya terkait tentang unsur mutu pelayanan yang merupakan bagian dari tata cara pelayanan seperti persyaratan dalam pengurusan dokumen/rujukan untuk program-program pengentasan kemiskinan, kemudian biaya pelayanan. Biaya pelayanan dalam pelayanan SLRT keliling tidak dikenakan biaya apapun dalam mengurus dokumen alias gratis.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pasaman tepatnya pada Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, dan Nagari Panti Selatan. Informan pada penelitian ini ditentukan dengan cara *purposive sampling*. Kemudian informan penelitiannya yaitu: Kepala Dinas Sosial kabupaten Pasaman, *Technikal Assistance, Supervisor, front office* dan *back office* serta *Fasilitator* SLRT Kab.Pasaman dan lima orang Masyarakat Penerima Manfaat Program-proram dari SLRT Keliling.

Miles dan Huberman mengemukakan tentang analisis data pada penelitian kualitatif dikerjakan pada saat penelitian sedang berlangsung dilanjutkan setelah menyelesaikan pengumpulan data pada periode waktu tertentu (Sugiyono, 2012). Data yang dipakai kali ini yakni data primer serta data sekunder. Untuk pengumpulan data melalui wawancara, observasi serta studi dokumentasi, kemudian untuk uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber,selanjutnya mengenai teknik analisis data yakni melalui reduksi data, penyediaan data serta penarikan suatu kesimpulan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini untuk melihat tingkat efektivitas suatu program peneliti memakai teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sondang P.Siagian (2001:32-35). Teori ini

akan dipakai serta dilakukan pengembangan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. Adapun indikator didalam efektivitas program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling adalah kejelasan tujuan, kejelasan strategi, proses analisa dan perumusan kebijakan, kemampuan merumuskan rencana, penyusunan program yang tepat, adanya sarana maupun prasarana yang memadai, pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien serta sistem pengawasan serta pengendalian yang mendidik.

**Tabel 1. Pelayanan SLRT Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman**

No.	Nagari/ Kecamatan	Pengaduan 2018		Pengaduan 2019	
		Tgl/Bln/Th	Jmlh	Tgl/Bln/Thn	Jmlh
1.	Panti Induk	Juni 2018	67	Mei 2019	52
2.	Bonjol	Juli 2018	125	April 2019	72
3.	Lansekk Kodok	September 2018	53	-	-
4.	Muara Tais	Sept 2018	96	Maret 2019	174
5.	Lb. Gadang	September 2018	34	Maret 2019	54
6.	Pintu Padang	September 2018	47	Maret 2019	45
7.	Lubuk Layang	September 2018	64	Maret 2019	47
8.	Lubuk Sikaping	November 2018	52	-	-
9.	Duo Koto	-	-	Agustus 2019	197

Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Pasaman

**Tabel 2. Anggaran Operasional Program**

No.	Tahun	Anggaran (Rp)
1.	2018	434.634.900
2.	2019	447.822.400

Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Pasaman

### Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai

Sondang P. Siagian (2001) menyebutkan tentang kejelasan tujuan yang akan dicapai maksudnya, pencapaian tujuan akan lancar, tertib, serta efektif jika dalam diri para anggota organisasi telah ada kesadaran serta keyakinan yang dalam, jika tujuan organisasi tercapai pada hakikatnya tujuan dari masing-masing anggota juga ikut tercapai. Oleh sebab itu, sesuai dengan yang dikatakan oleh Sondang (2001), dapat diperoleh hasil bahwa Dinas Sosial

Kabupaten Pasaman sudah memiliki kejelasan tujuan pada penerapan program SLRT Keliling. Tujuan dari program SLRT Keliling ini adalah untuk perluasan jangkauan aduan serta keluhan dari masyarakat miskin dan rentan, serta menyerap permasalahan yang ada ditengah masyarakat secara langsung. Untuk mencapai tujuan dari pelaksanaan program SLRT Keliling ini, pihak Dinas Sosial Kabupaten Pasaman menjalin hubungan kerjasama dengan OPD terkait lainnya seperti Dinas Kesehatan, BPJS, Disdukcapil, Baznas, dll.

### Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Sondang P. Siagian (2001) mengatakan bahwa kejelasan strategi pencapaian tujuan artinya, untuk mencapai suatu tujuan program, maka perlu ada langkah atau cara yang harus ditempuh oleh pelaksana kebijakan. Strategi pencapaian tujuan yang diterapkan pada program SLRT Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, ialah menjalin hubungan kerjasama antara Dinas Sosial dengan OPD terkait program penanggulangan kemiskinan seperti Dinas Kesehatan, BPJS, Disdukcapil, Baznas dll. Bentuk kerjasama lainnya yakni dengan adanya penunjukan fasilitator di setiap nagari sebagai petugas yang bertugas dan memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan pencarian data masyarakat, verifikasi dan pencatatan perubahan data masyarakat, pendataan mengenai data partisipasi dalam suatu program, pendataan mengenai kebutuhan program serta pendataan keluhan setelah data terinput dan terdapat lumayan banyak kantong kemiskinan serta keluhan di daerah tersebut maka SLRT Keliling akan mengunjungi daerah tersebut untuk menyerap lebih banyak aduan dan keluhan dalam waktu bersamaan.

### Proses Analisa dan Perumusan Kebijakan yang Mantap

Sondang P. Siagian (2001) menyebutkan mengenai proses analisa serta perumusan kebijakan yang mantap artinya, suatu

kebijakan harus mampu menghubungkan tujuan-tujuan dan usaha-usaha dalam melaksanakan kegiatan operasional yang berkesinambungan.

Jika dikaitkan dengan indikator yang dijelaskan oleh Sondang (2001), maka dapat disimpulkan bahwa program SLRT Keliling yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, sudah tergolong efektif. Hal ini terlihat pada pihak yang berperan dalam merancang kebijakan program SLRT, yaitu Kemensos dan Perpres serta Perbup masing-masing daerah, sehingga tiap kebijaksanaan mengenai program SLRT berlaku diterapkan pada setiap daerah yang menjalankan program SLRT yang ada diseluruh Indonesia. Sehingga teori Sondang P. Siagian (2001) tentang proses analisa dan dan perumusan kebijakan yang mantap sudah relevan dengan data yang ditemui dilapangan.

#### **Kemampuan untuk Merumuskan Perencanaan yang Matang**

Sondang P. Siagian (2001) menyebutkan bahwa kemampuan dalam perumusan rencana yang matang, ialah ketika efektivitas bisa terlihat dari sejauh mana program itu sanggup dalam perkiraan mengenai hal yang akan ditemui, memutuskan suatu hal untuk menjalani masa yang akan datang, peningkatan unsur yang utama di masa yang akan datang, memperhitungkan faktor penghalang yang akan ditemui dalam organisasi, serta perhitungkan keadaan lingkungan yang akan ditemui. Berdasarkan hal tersebut, hasil mengenai kemampuan pihak Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, dalam perumusan rencana yang matang tergolong cukup efektif. Hal ini terbukti dengan petugas SLRT sebelum turun lapangan, terlebih dahulu ialah membuat program-program pendukung untuk program SLRT Keliling, seperti adanya pelatihan untuk para fasilitator yang ada disetiap nagari serta adanya penyuluhan bagi masyarakat mengenai program tersebut. Selanjutnya, untuk hal pengambilan keputusan dalam rangka menghadapi masalah kemudian hari,

petugas SLRT akan melakukan musyawarah dan merundingkan bersama-sama. Sehingga teori yang diutarakan oleh Sondang P. Siagian (2001) mengenai kemampuan dalam perumusan rencana yang matang sudah relevan dengan data yang penulis temui dilapangan.

#### **Penyusunan Program yang Tepat**

Sondang P. Siagian (2001) menyebutkan jika adanya sebuah rencana yang bagus harus diterapkan pada program pelaksana yang tepat, jika tidak maka dalam pelaksanaannya akan kekurangan pedoman dalam bertindak atau bekerja. Berdasarkan hal tersebut, hasil yang ditemukan dilapangan didapatkan bahwa dalam penyusunan program SLRT Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman sudah tergolong cukup efektif, karena Petugas SLRT yang akan bertugas baik disekretariat maupun SLRT Keliling yang akan turun kelapangan memiliki petunjuk dalam pelaksanaan program yang dikenal dengan istilah juknis atau disebut juga pedoman umum pelaksanaan yang diterbitkan oleh Kemensos RI dan berlaku untuk semua daerah di seluruh Indonesia yang menjalankan Layanan SLRT. Sehingga teori Sondang P. Siagian (2001) sudah relavan dengan data yang ditemukan dilapangan.

#### **Tersedianya Sarana dan Prasarana**

Sondang P. Siagian (2001) menyebutkan jika ketersediaan sarana maupun prasarana kerja, ialah salah satu dari tolak ukur efektivitas organisasi agar pekerjaan lebih produktif. Berdasarkan hal tersebut, hasil yang ditemukan dilapangan didapatkan bahwa, penyediaan sarana serta prasarana program SLRT Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, tergolong belum efektif. Hal ini terlihat dari penyediaan sarana serta prasarana untuk fasilitator yang turun kelapangan disetiap nagari belum menerima tablet berbasis android untuk penginputan data penerima manfaat, dimana hal tersebut berbeda dengan beberapa daerah lainnya di

Indonesia dimana mereka sudah memperoleh tablet/pc bagi fasilitatornya, oleh sebab itu beberapa fasilitator menggunakan tablet/pc milik pribadi dan bagi fasilitator yang belum memiliki bisa meminjam atau bekerja sama dengan fasilitator lainnya, karena di setiap nagari ada dua orang fasilitator yang akan bekerja. Kemudian sarana dan prasarana yang masih harus di tambah ialah armada SLRT Keliling itu sendiri yang mana armada yang ada saat ini masih berjumlah satu unit dan merupakan mobil dinas milik kadis yang dialihkan fungsinya untuk pelayanan keliling dan Dinas Sosial memperoleh penghargaan atas inovasi yang dilakukannya. Sehingga teori Sondang P. Siagian (2001) tentang tersedianya sarana dan prasarana belum relevan dengan data yang ditemukan dilapangan.

#### **Pelaksanaan Tugas secara Efektif dan Efisien**

Sondang P. Siagian (2001) mengungkapkan bahwa pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien artinya ialah suatu program yang memiliki kejelasan tujuan, ketepatan strategi, keefektifan proses, rencana matang, ketepatan dalam penjabaran rencana pada program serta mampu untuk pemanfaatan sarana maupun prasarana yang minim, hal tersebut tentunya harus tercermin pada kegiatan pelaksanaan yang efektif serta efisien. Berdasarkan hal tersebut, hasil yang ditemukan ialah pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien dari program SLRT Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman dalam hal pelaksanaan dilihat dari pelaksanaan dan penanganan tugas dilapangan oleh petugas SLRT Keliling sudah tergolong cukup efektif, sedangkan dari segi pelaksanaan atau sosialisasi dari program SLRT Keliling itu sendiri masih kurang efektif, karena masih terdapat masyarakat penerima manfaat program yang belum mengetahui dengan pasti pelayanan tersebut kapan saja diberikan serta dilaksanakan.

#### **Sistem Pengawasan dan Pengendalian yang Mendidik.**

Sondang P. Siagian (2001) mengungkapkan bahwa Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, memiliki ciri-ciri, yaitu : mengutamakan usaha yang preventif dari pada represif, bukan untuk menentukan kesalahan melainkan mengenai penyempurnaan pada sistem kerja organisasi, meskipun ada penyimpangan, tindakan korektif dan edukatif akan dilakukan selama bisa dipertanggungjawabkan, objektif pada prosedur yang jelas serta prestasi kerja. Kemudian, saling mengetahui antara pengawas dan yang diawasi. Berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan, mengenai sistem pengawasan dan pengendalian program SLRT Keliling yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman belum tergolong efektif. Hal ini bisa terlihat melalui model pengawasan dan pengendalian, dimana hasilnya belum adanya tim khusus yang bertugas melakukan pengawasan, tentunya pengawasan pada sebuah program sangat diperlukan supaya bisa dilakukan evaluasi pada program tersebut agar efektivitas program dapat tercapai dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya oleh penyelenggara program.

Dalam mengefektifkan suatu program tidak luput dari kendala-kendala, demikian juga dalam pelaksanaan program SLRT melalui pelayanan mobil keliling yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Sosial Kabupaten Pasaman. Menurut Gow dan Mors dalam Pasolong (2010) bentuk kendala bisa dikategorikan dalam dua bagian yakni kendala *intern* dan kendala *ekstern*.

Berdasarkan temuan penulis dilapangan, kendala dalam pencapaian efektivitas program SLRT melalui pelayanan mobil keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, yaitu sebagai berikut:

### **Kendala Intern**

#### a) Sarana dan Prasarana

Sarana maupun prasarana menjadi salah satu kendala pada efektivitas program SLRT melalui pelayanan mobil keliling, sebagaimana kita ketahui mengenai sarana maupun prasarana merupakan suatu peralatan utama pada pelaksanaan kegiatan pemerintahan, pada permasalahan ini sarana ataupun prasarana dimanfaatkan agar bisa memudahkan dan melancarkan semua kegiatan pemerintahan (Samsudin, Kusuma, & Djaya, 2014:2). Jika dikaitkan dengan indikator tersebut, maka sarana dan prasarana tentunya menjadi hal penting untuk terselenggaranya suatu program. Namun, pada program SLRT melalui pelayanan mobil keliling ini, Dinas Sosial Kabupaten Pasaman selaku penyelenggara masih terkendala atau kekurangan sarana dan prasarana tersebut, diantaranya armada untuk pelayanan keliling yang masih berjumlah satu unit, dan tablet/pc untuk para fasilitator agar mudah menginput data di lapangan.

#### b) Anggaran

Anggaran program merupakan hal kunci untuk terselenggaranya sebuah program, supaya terlaksana sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk program-program besutan pemerintah biasanya memiliki sumber dana yang berasal dari APBN, APBD, serta kerjasama dengan SWASTA. Jika dikaitkan dengan indikator tersebut, maka program SLRT Keliling ini memiliki kendala pada pembiayaan operasional programnya dimana salah satu sumber dana yakni dari APBN (Kemensos RI) sudah dihentikan sejak tahun 2019 lalu, dana yang diberikan tersebut bersifat stimulus yang hanya diberikan selama tiga tahun sejak SLRT itu berdiri, selanjutnya diharapkan kemandirian dari pemerintah daerah atau dinas terkait untuk mengelolanya dengan APBD. Oleh sebab itu, Dinas Sosial Kabupaten Pasaman dalam menjalankan program SLRT Keliling saat ini hanya memiliki sumber dana dari APBD saja.

### **Kendala Ekstern**

#### a) Komunikasi

Komunikasi ialah salah satu hal yang berpengaruh untuk menentukan berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan sebuah program. Yang merupakan suatu proses yang menyampaikan informasi mengenai suatu program yang berasal dari pembuat program dan ditujukan untuk pelaksana program kemudian pada penerima program itu sendiri, hal ini dikenal juga dengan istilah sosialisasi program. Komunikasi terdiri dari beberapa dimensi yakni dimensi transmisi, dimensi kejelasan, serta dimensi konsistensi.

Jika dikaitkan dengan indikator tersebut, maka program SLRT Keliling ini memiliki kendala eksternal atau yang berasal dari luar yakni komunikasi antara pemberi layanan dengan penerima layanan, yang mana dalam pelaksanaannya komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman pada program SLRT melalui pelayanan mobil keliling masih belum maksimal dikarenakan masih adanya masyarakat yang miskomunikasi mengenai siapa-siapa saja yang berhak menerima jenis bantuan tertentu.

#### b) Masyarakat Penerima Manfaat/ Kelompok Sasaran

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. Jika dikaitkan dengan indikator tersebut, maka dalam pelaksanaannya Program SLRT melalui pelayanan mobil keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman masih terdapat keluhan dari masyarakat penerima manfaat, diantaranya masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui dengan pasti kapan dan dimana saja SLRT Keliling memberikan pelayanannya, sehingga tidak semua masyarakat penerima manfaat bisa berpartisipasi dalam program tersebut.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis mengenai Efektivitas Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling Oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, sehingga bisa diambil kesimpulan, bahwa Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman kurang efektif, hal ini dikarenakan masih terdapat tiga indikator dari delapan indikator yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2001:32-35) yang belum tercapai seperti, ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai, pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien serta sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Selanjutnya kendala dalam mengaktifkan program SLRT melalui pelayanan SLRT Keliling yakni kendala internal berupa keterbatasan sarana dan prasarana dan sumber daya anggaran yang minim, serta kendala eksternal berupa komunikasi dan kelompok sasaran yang memiliki keterbatasan informasi.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Hartono, L. (20016). *Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT*. Jakarta: Kemensos RI.
- Inu Kencana, S. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Mukarom, Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Bupati No.45/2018/ SLRT SAIYO.

Permensos No.15/2018/Sistem Layanan rujukan Terpadu (SLRT) untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu.

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.

Schmitt, V., & Dkk. (2014). *Rancangan Sistem Rujukan Terpadu untuk Perluasan Program Perlindungan Sosial di Indonesia*. Jakarta: ILO.

Siagian, S. P. (2001). *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung.

Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Steers, R. M. (2019). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-undang No.25/2009/Pelayanan Publik.