



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

Vrisco Chentari^{1(a)}, Karjuni Dt Ma'ani^{2(b)}

¹*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

²*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

^{a)}*vriscochentari10@gmail.com* ^{b)}*dt.maaniakarjuni63@fis.unp.ac.id*

ABSTRACT – *This research is motivated because there are still a large number of poor and vulnerable people in Nagari Sago Salido, while the government has implemented an Integrated Referral Service System (SLRT) program that provides social assistance to help people get out of the poverty zone, this Integrated Referral Service System (SLRT) is a one-stop service identifies the needs and complaints of the poor and vulnerable then they will be introduced to social protection and coping programs for the poor, make referrals, and help with complaint handling to ensure that these complaints are handled properly.*

Keywords : *Quality, Service, Integrated Referral Service System (SLRT)*

Corresponding author. Email. *vriscochentari10@gmail.com*

How to cite this article. Chentari, V & Ma'ani, K. (2020). Kualitas Pelayanan Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Volume 2 (4), Hal. 44-52.*

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

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

Copyright©2020. Published by Labor Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS UNP, Padang

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang menggunakan sistem desentralisasi yaitu kekuasaan di serahkan oleh pemerintah pusat yang didasarkan pada azas otonomi daerah kepada daerah otonom, 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. Tjiptono, Fandi (2009) upaya untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan dari masyarakat diartikan sebagai kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan baik maka akan memberikan dampak pada tingkat kepuasan masyarakat secara persial maupun stimulan.

Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) ditinjau secara *Das Sollen* (seharusnya) 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 dapat memudahkan untuk mengidentifikasi masyarakat yang miskin serta rentan lalu mengikut sertakan mereka kedalam program perlindungan sosial yaitu; (1) beras bersubsidi, (2) PKH (Program Keluarga Harapan), (3) KIP (kartu Indonesia pintar), (4) KIS (kartu Indonesi Sehat). Dengan begitu bisa mengurangi jumlah masyarakat miskin dan rentan miskin, jenis bantuan yang diberikan juga sesuai dengan kebutuhan maskyarakat tersebut sehingga masyarakat bisa merasakan manfaat yang besar dari bantuan tersebut. Namun Sistem Layanan Rujkan Terpadu (SLRT) secara *Das Sein* (kenyataan) hasilnya yang terjadi di lapangan tidak sejalan dengan apa direncanakan, 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.

Dalam penyelenggaraan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) masih banyak masyarakat tidak mampu yang tidak terdaftar sebagai penerima layanan sosial yang komprehensif, mengutarakan bahwa 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). Suryawati (2004) masyarakat miskin adalah suatu keadaan tidak mampu mendapatkan dan mencukupi kebutuhan pokok sehingga tidak bisa menjamin kehidupan seorang individu. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) ini belum sepenuhnya terimplementasikan di kehidupan bermasyarakat karena masih rendahnya pengetahuan pelaksana dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) tersebut dan kurangnya komitmen dari pelaksana atas pekerjaannya.

Masalah rendahnya pelayanan tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (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 Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) sehingga menyebabkan rendahnya kinerja secara individual maupun tim.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, istilah kualitas ini banyak digunakan dalam berbagai aspek, menurut Januar Efendi Panjaitan (2016) kualitas pelayanan merupakan metode yang digunakan oleh suatu organisasi untuk memperbaiki bobot secara berlanjut terhadap tahap, barang, dan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas dari pelayanan ini merupakan satu indikator penting bagi organisasi untuk dapat eksis ditengah kettanya persaingan, kualitas pelayanan (kualitas service) diartikan sebagai sesuatu yang abstrak dan tidak mudah untuk di pahami jadi kualitas pelayanan ini dapat di jadikan suatu pembanding service yang di inginkan dengan yang di terima masyarakat.

Sedangkan menurut Bambang Sancoko (2010) mengatakan tolak ukur dari keberhasilan organisasi baik itu organisasi bisnis maupun pemerintah didasarkan pada kualitas. Kualitas pelayanan ini menjadi suatu standar yang harus dicapai oleh sekelompok orang atau suatu organisasi maka dengan itu kualitas pelayanan merupakan pemenuhan dari apa yang dilayani baik dari dalam maupun dari luar organisasi secara maksimal dalam memenuhi apa yang menjadi keinginan dan

harapan masyarakat. 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, lingkunag, dan manusia.

Indikator kualitas terbagi menjadi 5 indikator, menurut Rahmayanty (2010) indikator kualitas adalah; (1) Tangibles (bentuk fisik) merupakan suatu cara yang di perlihatkan dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, yang di perlihatkan hal yang kongkret dan itu merupakan suatu bukti nyata service yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, dan bentuk konkret tersebut adalah teknologi yang digunakan serta bagaimana kualitas dari pegawai ; (2) Reabiliti (keandalan) adalah bentuk kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat yang bersifat abstrak, tidak bisa dilihat namun bisa dirasakan kualitas pelayanan yang diberikan tidak pandang bulu; (3) Responsiveness (ketanggapan) merupakan tanggapan dan kesigapan pemerintah dalam melayani masyarakat di lihat dari kualitas dan kecepatan, tanggap serta jelas terdiri dari bagaimana kesigapannya memberikan layanan pada masyarakat dan kecepatannya menanggapi keluhan masyarakat, dan penanganan keluhan masyarakat;(4) Assurance (jaminan dan kepastian) meliputi kemampuan pemerintah atas pengetahuan program yang di miliki secatra tepat kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan pemberi layanan dan kemampuan untuk menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah;(5) Empathy (perhatian yang tulus) adalah perhatian yang di berikan pemerintah secara idividual

dengan cara mudahnya masyarakat menghubungi pemerintah.

Pelayanan

Konsep pelayanan menurut Ratna Suminar (2017) yaitu pelayan adalah gambaran dari suatu sistem dan prosedur serta metode tertentu yang diberikan dalam rangka agar terpenuhi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat sesuai apa yang mereka harapkan. Hal ini merupakan upaya pemerintah dalam menciptakan good governance, karena itu hal ini merupakan sesuatu yang sangat penting dan tidak dapat ditawar. Keadaan seperti ini hanya suatu lembaga tertentu yang bisa menjanjikan pelayanan yang berkualitas dan bagus yang dengan sendirinya akan menarik perhatian masyarakat yang berpotensi.

Jadi pemerintah harus mampu memperbaiki sistem pelayanan menjadi lebih ideal, tidak terkecuali lembaga non pemerintah yang juga menyediakan jasa service, karena itu service yang di berikan oleh lembaga penyedia jasa pelayanan harus berusaha lebih baik lagi untuk bisa mengakomodasikan perkembangan cara pandang dari jasa pelayanan yang semakin universal.

Pelayanan publik ada karena adanya kepentingan, macam-macam bentuk kepentingan menurut. Ratminto dan Atik Winarsih (2006) membagi pelayanan publik dikategorikan dalam tiga bagian, diantaranya; (1) pelayanan secara administrasi, merupakan service yang outputnya dokumen resmi, seperti kartu tanda penduduk, dalam program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) pelayanan administratif yang diberikan kepada masyarakat untuk bisa mendapatkan bantuan sosial di bidang kesehatan berupa kartu yaitu KIS, untuk pendidikan KIP dll; (2) layanan barang, adalah layanan yang outputnya berupa barang yang di butuhkan masyarakat seperti 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, rentan miskin yang akan diberikan bantuan sosial, data tersebut langsung online ke Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan; (3) service jasa, merupakan service yang outputnya berupa jasa yang di butuhkan masyarakat contohnya adalah 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.

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan pokok secara langsung, pelayanan adalah suatu konsep benar-benar ada dalam kehidupan bermasyarakat. Bahkan pelayanan tidak hanya ada di lembaga atau organisasi bisnis saja tetapi juga ada di dalam lembaga atau organisasi pemerintah. Semua ini dikarenakan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan juga dibarengi dengan perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang universal. Pelayan 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.

Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Sugiyono (2015) SLRT adalah suatu sistem service satu pintu dengan tujuan memberikan kemudahan dalam mendata golongan masyarakat miskin dan rentan lalu mengikutsertakan dalam program pemberdayaan masyarakat yang di laksanakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sistem Layanan Rujukan Terpadu dapat memudahkan

menganalisis keluhan dari masyarakat miskin dan rentan, merujuk serta membantu menangani keluhan dan memastikan menyelesaikannya dengan baik. Amanat uu no 11 tahun 2009 menyebutkan pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial harus terarah dan berkelanjutan, serta harus terpadu. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) telah menjadi program prioritas nasional sebagaimana diamanatkan didalam peraturan presiden no 2 tahun 2015 yaitu mengenai rencana pembangunan jangka menengah nasional (RPJMN) 2015-2019, Sistem layanan rujukan terpadu (SLRT) menurut peraturan menteri sosial nomor 15 tahun 2018 merupakan suatu sistem layanan satu pintu mengidentifikasi keluhan dan kebutuhan masyarakat miskin dan tidak mampu lalu melaksanakan rujukan pada pengelola program perlindungan masyarakat miskin dan tidak mampu tersebut di Kabupaten atau Kota.

Pelaksanaan SLRT melibatkan berbagai pemangku kepentingan ditingkat pusat dan Daerah. Di tingkat Provinsi, fungsi koordinasi dilaksanakan melalui TKPK yang bertugas dan bertanggung jawab untuk membantu pemerintah pusat dalam penyebarluasan SLRT di Kabupaten/Kota, kemudian berkoordinasi dengan SKPD teknis Provinsi yang bertujuan untuk menindaklanjuti rujukan dari SLRT Kabupaten/Kota, dan selanjutnya berkoordinasi dengan Bappeda dan SKPD teknis dalam pemanfaatan data dan informasi dari SLRT Kabupaten/Kota, kemudian juga menggalang kemitraan dengan lembaga Non-Pemerintah atau pihak Swasta dalam upaya penanggulangan kemiskinan.

Di tingkat Kabupaten/Kota fungsi koordinasi dilaksanakan melalui TKPK Kabupaten/Kota yang bertugas untuk menyebarluaskan SLRT di tingkat Kabupaten/Kota hingga Desa/Kelurahan, kemudian berkoordinasi dengan SKPD teknis Kabupaten/Kota untuk

menindaklanjuti rujukan dari Sekretariat teknis SLRT Kabupaten/Kota, selanjutnya berkoordinasi dengan Bappeda dan SKPD teknis Kabupaten/Kota untuk membantu sekretariat teknis SLRT dalam menggalang kemitraan dengan lembaga Non-pemerintahan termasuk pihak Swasta.

Selanjutnya yang terlibat dalam pelaksanaan program SLRT yaitu Sekretariat Teknis SLRT, yang bertugas untuk menyusun rencana kegiatan dan anggaran untuk kegiatan SLRT Kabupaten/Kota, melakukan pengumpulan dan review data, merekrut dan mengelola fasilitator dan supervisor, melakukan entry data ditingkat Daerah, melakukan rujukan keluhan, mengecek dan menindaklanjuti keluhan masyarakat miskin, membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non-pemerintahan termasuk pihak swasta.

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 berbagailayanan 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 masuka untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan miskin.

Pelaksanaan program SLRT merupakan kiat pemerintah dalam menanggulangi masalah kemiskinan, sebelum diterapkannya program SLRT di masyarakat, angka kemiskinan di masing-masing daerah/nagari dibidang cukup tinggi, selain itu juga banyaknya anak-anak yang putus sekolah karena tidak adanya biaya, tak hanya sampai disitu, banyak balita dan anak-anak yang mengalami stunting atau gizi buruk dikarenakan tidak cukupnya biaya untuk kehidupan sehari-hari. Kehidupan ekonomi masyarakat sangat memprihatinkan karena karena tidak mampunya untuk memenuhi kebutuhan pokok baik sandang, pangan, dan papan ketidakcukupan ini menjadi mimpi buruk bagi masyarakat setempat ketika merelakan anak-anak mereka untuk tidak sekolah lagi, hal ini bagaikan lingkaran setan untuk mereka karena tidak akan bisa keluar dari kehidupan seperti itu dan tidak bisa berubah ke kehidupan yang lebih baik. Kesenjangan sosial dan kejahatan sosial juga kerap terjadi demi memenuhi kebutuhan hidup yang nantinya akan menambah daftar panjang masalah yang harus di tanggulasi oleh pemerintah, dan hal itu tidak mudah untuk di selesaikan dan membutuhkan waktu lama.

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 Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) yang banyak dirasakan manfaatnya bagi warga miskin, rentan miskin telah menimbulkan inisiatif dari pemerintah daerah setempat untuk membangun dan menyelenggarakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) secara mandiri melalui dana Anggaran Pemerintah Belanja Daerah (APBD) dan didukung

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. Sasaran utama SLRT yang terdapat dalam (RPJMN) 2015-2019, adalah untuk meminimalisir tingkat kemiskinan jadi 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini dilakukan di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan, penelitian ini meneliti Tugas, Pengawasan, dan Dampak dari pelaksanaan program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Teknik pengolahan data dengan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah program layanan sosial yang berfokus untuk membantu masyarakat miskin dan rentan, sistem layanan satu pintu ini yang membantu mencari tahu kebutuhan rakyat miskin dan rentan tersebut lalu mengikutsertakan mereka pada program pemerintah terkait perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, bantuan yang diberikan oleh pemerintah juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat miskin dan rentan tersebut

tetapi masyarakat tersebut harus terdaftar di daftar penerima manfaat (DPM).

Pemerintah juga memantau penanganan keluhan-keluhan masyarakat tersebut dan memastikan keluhan dari masyarakat itu bisa di atasi dengan baik. Belum Optimalnya atau belum tepat sarannya program SLRT ini di lapangan dikarenakan belum Optimalnya implementasi program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, belum adanya Peraturan Daerah yang mengatur tentang program SLRT, selain itu juga belum terbentuknya Puskesmas di Nagari untuk menunjang kelancaran program SLRT. Kendala atau keluhan yang sering di temukan di lapangan oleh tim pelaksana program SLRT yaitu masih adanya masyarakat miskin dan rentan yang tidak terdaftar sebagai penerima program bantuan meskipun mereka patut untuk menerima bantuan tersebut hal ini terjadi karena banyaknya masyarakat miskin ataupun rentan miskin yang belum tersentuh bantuan dikarenakan belum terdaftarnya masyarakat tersebut di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), dimana Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) merupakan salah satu bentuk syarat utama penerima bantuan program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT).

Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota juga berpartisipasi aktif dalam melaksanakan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah masing-masing. Belum optimalnya implementasi program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dikarenakan kurangnya keterpaduan dalam implementasi. Banyak kasus dimana keluarga miskin dan rentan miskin tidak menerima program secara komprehensif walaupun layak. Guna mendukung peningkatan kualitas layanan perlindungan sosial yang komprehensif dan terintegratif, kementerian sosial melalui direktorat jendral pemberdayaan sosial mengembangkan sistem layanan dan rujukan terpadu (SLRT) untuk perlindungan sosial dan penanggulang kemiskinan. SLRT

dikembangkan untuk membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin berdasarkan profil dalam Basis Data Terpadu (BDT) dan menghubungkan mereka dengan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilaksanakan oleh pemerintah (pusat, provinsi, dan kabupaten/kota) sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan keluhan di tangani dengan baik.

Pelaksanaan program SLRT ini bertujuan untuk membantu masyarakat miskin atau rentan miskin untuk keluar dari kemiskinan tersebut, maka dari itu program SLRT ini diharapkan memiliki dampak positif terhadap masyarakat, seperti adanya bantuan program keluarga harapan (PKH) yang bertujuan untuk membantu biaya pendidikan anak usia sekolah, agar tidak ada anak yang putus sekolah di usia dini, selain Program Keluarga Harapan (PKH) masih banyak nya bantuan lain yang diberikan dari Program Keluarga Harapan (PKH) tersebut, melalui pengawasan yang cukup ketat dari Dinas Sosial yang bertujuan agar program ini di berikan kepada masyarakat yang berhak menerima program tersebut.

Yang menjadi fokus pelaksanaan program SLRT yaitu bagaimana program SLRT ini dapat bermanfaat untuk masyarakat miskin atau rentan miskin yang memiliki penghasilan dibawah 40 % agar dapat keluar dari kondisi tersebut, dengan cara memberikan semua program yang ada pada SLRT untuk masyarakat dengan penghasilan 10 % agar masyarakat atau keluarga tersebut dapat hidup lebih layak dari sebelumnya, hal yang sama juga dilakukan untuk masyarakat berpenghasilan 20-40 % dengan memberikan program yang lebih mereka butuhkan, selain itu fokus dari program SLRT ini juga untuk menampung keluhan masyarakat miskin ataupun rentan

miskin yang tidak mendapatkan program SLRT sama sekali dan memberikan solusi terbaik.

Fungsi utama dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) yaitu; (1) menyatukan informasi dan data serta layanan, (2) identifikasi dari keluhan, rujukan serta menangani keluhan, (3) mencatat keikutsertaan serta kebutuhan dari program, (4) memperbarui data secara berkala. Kemudian ciri utama dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah; (1) adanya hubungan yang horizontal dan vertikal, (2) terjangkau dan tersedianya fasilitas yang disediakan oleh fasilitator, supervisor, maupun manajer, (3) adanya layanan aplikasi berbasis web dan android, (4) di kabupaten kota terdapat sekretariat SLRT dan puskesmas di kelurahan, (5) dashboard serta monev yang mudah di terapkan dan handal serta realtime.

Program SLRT memiliki banyak jenis yang dibagikan kepada masyarakat, tetapi dari sekian banyak jenis tersebut Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan jenis bantuan yang cukup banyak yang diberikan kepada masyarakat miskin atau rentan miskin, hal ini dikarenakan Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan jenis bantuan yang mencakup cukup banyak aspek di dalamnya seperti dukungan biaya untuk anak sekolah mulai dari tingkat SD sampai SMP, PKH juga mendukung biaya untuk ibu hamil ataupun ibu menyusui selain itu juga diperuntukan untuk balita termasuk lansia yang ada dalam satu keluarga dan satu Kartu Keluarga. Jadi dari semua jenis bantuan yang ada, Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan jenis bantuan yang lebih banyak diberikan kepada masyarakat miskin ataupun rentan miskin.

Bentuk bantuan yang diberikan langsung kepada masyarakat yaitu 1) Asistensi Sosial Lanjut Usia Terlantar (ASLUT), 2) Asistensi Sosial Orang dengan Kecatatan Berat (ASODKB), 3) Bantuan Operasional Sekolah (BOS), 5) Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), 6) kelompok usaha bersama

(KUBE), 7) Kredit Usaha Rakyat (KUR), 8) Program Bantuan Siswa Miskin Sekolah Dasar (BSM-SD), 9) Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), 10) Program Keluarga Harapan (PKH), 11) Raskin, 12) Rumah Tangga Tidak Layak Huni (RTLH).

PENUTUP

Terdapat beberapa hal yang membuat program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) tidak terealisasi di masyarakat yaitu pada tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu dan pada masyarakat itu sendiri, pelayanan yang diberikan oleh tim pelaksana tidak sesuai dengan SOP sistem layanan rujukan terpadu yang sudah ditentukan sehingga program ini tidak terealisasi dengan baik, namun masyarakat yang layak mendapat bantuan sosial namun tidak menerima bantuan apapun dikarenakan mereka tidak mengurus syarat penerimaan bantuan sosial dan tidak terdaftar di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan JNE cabang Bandung. *jurnal manajemen*.
- Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu. Edisi Pertama. Cetakan Pertama.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suminar, R. (2017). Pelayanan prima pada orang tua siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal*

Sekretari vol 4.

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

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