

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) OLEH DINAS SOSIAL DALAM PENANGANAN KEMISKINAN DI KOTA BEKASI

Ahmad Lauhil Mahfudz¹, Siti Nuraini²

²Universitas Islam 45 ; sitinurainiwahyu@gmail.com

Dikirimkan: 02 Januari 2022

Direvisi: 20 Januari 2022

Diterbitkan: 05 April 2022

Keywords :

Effectiveness of SLRT,
Poverty Handling,
Sosial Service

Abstract

This study aims to analyze and identify the effectiveness of the implementation of the Integrated Service and Referral System (SLRT) in Poverty Management in Bekasi City. The method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques with primary data collection in the form of interviews and observations in the field, and secondary data collection in the form of documentation. Determination of informants in this study was done by purposive sampling technique. Where the informants in this study consisted of Plt. Mayor of Bekasi, Head of Social Service of Bekasi City, Secretary of Social Service of Bekasi City, Head of Social Empowerment Division, Member of Commission IV of Bekasi City DPRD and the Community. The data obtained is then analyzed qualitatively by reviewing all the data collected which is supported by the results of interviews with the theoretical approach proposed by Budiani that to determine the measure of the effectiveness of a program can be seen from four indicators, namely the determination of program targets, program socialization, achievement of program goals and monitoring. Program. From the research results, it can be seen that the effectiveness of the implementation of the Integrated Service and Referral System (SLRT) by the Social Service in handling poverty in Bekasi City is quite effective and on target. This is based on the Integrated Social Welfare Data (DTKS) for 2020-2021, which shows that the number of poor people in Bekasi City has decreased by 0.3%.

PENDAHULUAN

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, satu diantara prioritas nasional yang dimiliki pemerintah yaitu penanggulangan kemiskinan. Dalam upayanya pemerintah meluncurkan beberapa program berskala nasional seperti Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Bantuan Sosial Beras, Program Keluarga Harapan (PKH), Program Indonesia Pintar (PIP) yang disalurkan melalui Kartu Indonesia Pintar (KIP), Program Indonesia Sehat (PIS) yang disalurkan melalui Kartu Indonesia Sehat (KIS), serta Program Listrik bagi Masyarakat Miskin

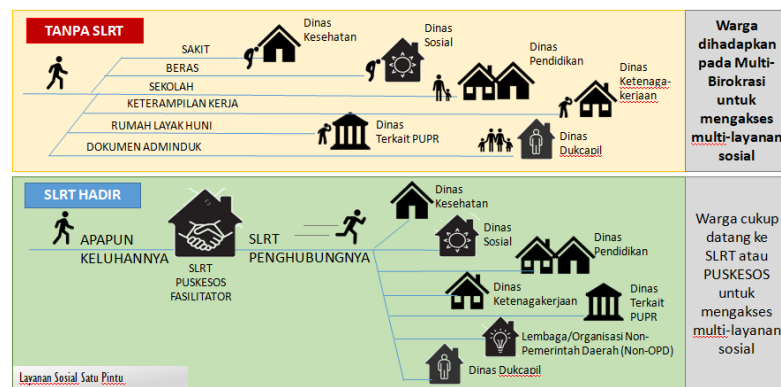
(PLMM) (Indonesia, 2015). Program penanggulangan kemiskinan di Indonesia telah sejak lama diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat, tetapi realitasnya kemiskinan masih menjadi masalah nasional yang berkepanjangan hingga saat ini (Muhtar & Noviana, 2016; Putra, Tirtajaya, et al., 2020). Belum optimalnya pelayanan serta penanganan masalah sosial berasal dari pemahaman dalam mengatasi masalah masih bersifat sektoral, belum mengarah kepada sasaran dan belum berkelanjutan. Masih ditemukan program pelayanan bersifat sektoral, bergerak sendiri-sendiri sejalan dengan bidang tugas pokok masing-masing lembaga/institusi. Padahal amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 telah menyebutkan bahwa pelaksanaan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah serta masyarakat selain harus terarah dan berkelanjutan, serta harus terpadu (Handoko, 2019; Putra, Kembauw, et al., 2020).

Pelayanan terpadu seharusnya memadukan pelayanan dengan elektronik yang sedang berkembang. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 pasal 14 menjelaskan bahwa memadukan secara elektronik yang dimaksud adalah sistem pelayanan yang diselenggarakan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat berbeda tetapi keseluruhannya saling terhubung melalui sistem teknologi informasi (Puspandoyo et al., 2016). Untuk itu, Pemerintah harus mampu memberikan layanan yang terintegrasi. Hal ini dapat dilakukan jika pemerintah memanfaatkan teknologi informasi, yang lebih di kenal dengan istilah *e-government*. Sebagaimana Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 telah mengamanatkan melalui *e-government*, pemerintah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan informasi program yang di perlukan masyarakat. *Electronic government* juga dapat menyediakan sarana sebagai alat komunikasi antara pemerintah dan warganya. Sehingga pelayanan warga bisa berlangsung secara efektif.

Electronic government merupakan aplikasi informasi dan teknologi komunikasi yang dibuat oleh institusi pemerintahan (Sosiawan, 2015). Hampir semua pemerintahan di dunia menjadikan aplikasi *e-government* sebagai salah satu cara untuk menjalankan roda pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi. Telah terbukti secara empirik bahwa manfaat yang dapat dirasakan oleh beberapa negara yang menerapkan aplikasi *e-government* dalam rangka menunjang efektifitas dan efisiensi pelayanan publik. Manfaat dari penerapan *e-government* juga bisa dilihat dari sisi ekonomi. Dalam bidang ekonomi, manfaat *e-government* diantaranya ialah memangkas biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan (Heriyanto, 2022).

Pengembangan *e-government* bukan hanya untuk pelayanan secara umum, saat ini pemerintah terus melakukan inovasi untuk memadukan *e-governrment* dengan pelayanan terpadu untuk program-program perlindungan sosial. Untuk mendukung hal tersebut, Kementerian Sosial Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal

Pemberdayaan Sosial, terus melakukan inovasi untuk mewujudkan multilayanan sosial yang terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi (Indrajit et al., 2005). Mengacu kepada Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 tahun 2018, Kementerian Sosial merilis Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu yang di dalamnya memanfaatkan teknologi informasi berbasis aplikasi dan *web*. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (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, provinsi, maupun kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan mereka. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) juga membantu mencatat berbagai keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan terpadu, serta mengawasi penanganan keluhan guna memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut dapat ditangani dengan baik. Pada dasarnya, tujuan umum Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan (Mesran et al., 2017). Pada tingkat masyarakat, penjangkauan dan fasilitas SLRT dilakukan oleh Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) khususnya untuk masyarakat miskin dan rentan miskin yang menerima layanan program perlindungan sosial (Alfina & Putra, 2021; Suhartono et al., 2020).



Gambar 1. Perbedaan Sebelum dan Sesudah SLRT

Menurut Bapak Restu Lesmana (2021) selaku Tim Teknis SLRT Kementerian Sosial, sejak pertama diluncurkan pada tahun 2016, SLRT dinilai berhasil membantu mengurangi kemiskinan di Indonesia. Hal ini sejalan dengan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) (2020) mencatat kemiskinan di Indonesia mengalami tingkat penurunan. Kemiskinan di Indonesia pada tahun 2016 berjumlah 28,01 juta jiwa dan mengalami penurunan bertahap menjadi 27,77 juta jiwa di tahun 2017, kemudian menjadi 25,95 juta jiwa pada tahun 2018, hingga pada tahun 2019 terus berkurang menjadi 25,14 juta jiwa. Data ini menunjukkan perkembangan yang menggembirakan dan positif, membuat pemerintah semakin optimis terhadap kehadiran SLRT. Walau begitu, pada tahun 2020 kemiskinan di Indonesia berjumlah

26,42 juta jiwa yang artinya meningkat 1,28 juta jiwa. Meningkatnya jumlah dan presentase penduduk miskin pada tahun 2020 disebabkan oleh naiknya harga barang-barang kebutuhan pokok yang berimbas dari adanya kenaikan harga bahan bakar minyak dan Pandemi Covid-19.

Berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pemerintah Kota Bekasi mencatat bahwa angka kemiskinan belakangan ini mengalami peningkatan. Dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ada kenaikan mencapai 37% jika dibandingkan dengan tahun 2019 lalu. DTKS 2019 jumlah warga yang masuk dalam kategori miskin sebanyak 106.138 kartu keluarga (KK) sampai Agustus 2020 DTKS bertambah sebanyak 152.138 KK 49 dipersentasi ada penambahan sekitar 37% (Bekasikota, 2020).

Mengacu pada Permensos 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Perwal 57 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sistem Layanan dan rujukan Terpadu. Mengenai data kemiskinan (Big data) dalam Permensos No 5 Tahun 2019, maka di lanjutkan dalam sebuah pengaplikasian di masyarakat untuk penanggulangan kemiskinan. Pada tahun 2020, Pemerintah Kota Bekasi meluncurkan tahap pertama Puskesmas SLRT di sembilan kelurahan yakni, Kelurahan Jakasampurna, Kaliabang Tengah, Margahayu, Mustikajaya, Jatirahayu, Jatimakmur, Jatimekar, Kayuringin dan Bojong rawalumbu. Adanya jumlah penduduk yang tinggi tentu membuat pemerintah daerah mempunyai tugas untuk meningkatkan kesejahteraan agar tidak terjadi banyak kesenjangan sosial diantara masyarakat. Pemerintah Kota Bekasi terus berupaya untuk mengembangkan SLRT hingga ketingkat kelurahan.

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) diharapkan menjadi solusi dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan sosial yang ada di Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dengan tujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi efektivitas dalam penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) oleh Dinas Sosial dalam penanganan kemiskinan di Kota Bekasi dengan judul "Efektivitas Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi".

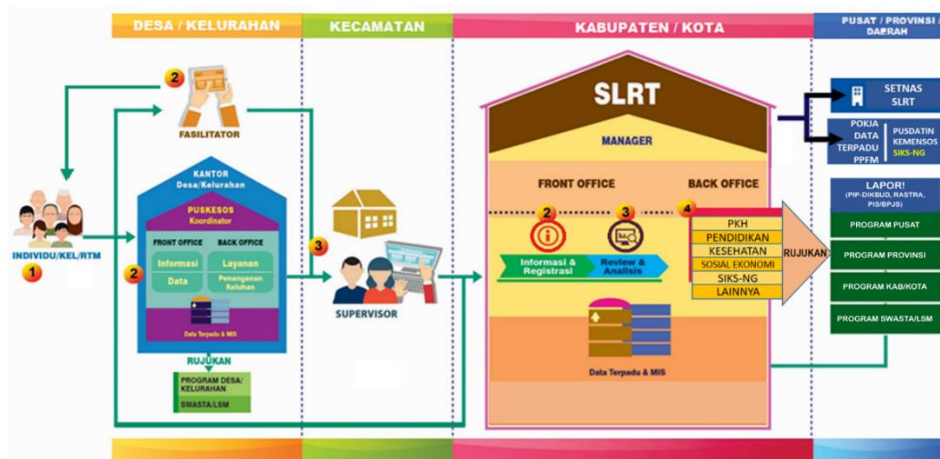
LANDASAN TEORI

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)

Menurut Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) tahun 2017, Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) ialah 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, provinsi, maupun kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan mereka (Kemensos, 2017; Putra, 2021). SLRT juga dapat membantu mendeskripsikan keluhan, melakukan rujukan terpadu, dan mengawasi penanganan keluhan

masyarakat miskin dan rentan miskin, untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik oleh pihak terkait.

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) sudah diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 25 Tahun 2017 tentang pedoman umum pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (Indonesia, 2015). Pada tahun 2011 sebelum adanya SLRT, Kementerian Sosial telah merancang pengembangan sistem layanan terpadu guna penanganan masalah kesejahteraan sosial melalui Pelayanan Desa Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota Sejahtera (Kemensos, 2017).



Gambar 1. Alur Layanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)
Sumber: Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT Tahun 2017

Alur layanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang dijelaskan pada gambar 2, terdapat beberapa tahap yaitu: Pertama, individu/keluarga/Rumah Tangga Miskin (RTM) memiliki tiga jalur untuk menyampaikan keluhan dan rujukan terkait program-program perlindungan sosial, yaitu melalui fasilitator SLRT yang akan menjangkau langsung ke rumah-rumah warga, melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) yang berada di kantor desa/kelurahan, atau melalui Sekretariat SLRT yang ada di kabupaten/kota. Kedua, fasilitator dan Puskesmas akan mencatat keluhan individu/keluarga/RTM pada aplikasi atau *dashboard* SLRT yang kemudian akan dikirim ke supervisor. Apabila keluhan tersebut bisa diselesaikan dengan program desa/kelurahan atau swasta/LSM maka keluhan tersebut dianggap selesai di tingkat fasilitator atau Puskesmas. Ketiga, supervisor akan memeriksa laporan keluhan yang dikirimkan oleh fasilitator dan Puskesmas untuk kemudian disetujui dan dikirim ke *front office* di Sekretariat SLRT tingkat kabupaten/kota untuk di *review* dan analisis. Keempat, setelah di *review* dan analisis maka keluhan akan di proses di *back office* untuk dihubungkan dengan program-program terkait seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Pendidikan, Kesehatan, Sosial Ekonomi, Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) dan lainnya baik di tingkat

kabupaten/kota, provinsi, pusat maupun melalui program swasta/LSM (Saidah & Prabawati, 2019).

Layanan SLRT tersedia melalui Sekretariat SLRT di kabupaten/kota dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di desa/kelurahan. Penjangkauan dan fasilitasi SLRT di tingkat masyarakat khususnya masyarakat miskin dan rentan miskin penerima layanan dan program perlindungan sosial dilakukan oleh Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) (Muhtar, 2017). Dalam melakukan penjangkauan, fasilitasi, supervisi, *monitoring* dan evaluasi, penyelenggara SLRT di daerah didukung sistem aplikasi berbasis android dan *web* yang handal, ramah pengguna, mudah diterapkan dan hasilnya dapat langsung dipergunakan sebagai dasar pengambilan keputusan (*real time*) (E. Susanti, 2020).

Efektivitas

Menurut Sondari (2019), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terselenggaranya semua tugas pokok, tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, ketepatan waktu sasaran, dan partisipasi aktif dari anggota serta berkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Ukuran efektivitas merupakan suatu standar ukuran yang digunakan untuk mengukur efektivitas yaitu menunjukkan pada tingkat sejauhmana organisasi dapat melakukan program atau kegiatan dengan baik dan melaksanakan fungsi fungsinya secara optimal sehingga terpenuhinya semua target, sasaran, dan tujuan yang akan dicapai. Berkaitan dengan efektivitas program SLRT, maka efektivitas SLRT adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana kegiatan dan tujuan SLRT dapat tercapai. Semakin banyak rencana kegiatan yang dapat dilaksanakan dan tujuannya dicapai, maka semakin efektif pula program SLRT tersebut. Dalam penelitian ini, efektivitas dilihat dari aspek ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program (Sukoco, 2020).

Electronic Government

Electronic government menurut *World Bank* (2015) adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dimiliki atau dioperasikan oleh pemerintah yang mengubah hubungan dengan masyarakat, sektor privat dan atau agen pemerintah lain sedemikian hingga meningkatkan pemberdayaan masyarakat, meningkatkan pelayanan, memperkuat akuntabilitas, meningkatkan transparansi, atau meningkatkan efisiensi pemerintah. *E-government* adalah pertukaran informasi pemerintahan secara *online* dengan masyarakat, bisnis dan agen pemerintah lainnya, serta penyediaan layanan secara *online* kepada masyarakat, bisnis dan agen pemerintah lainnya (Silcock, 2001)

Electronic government mewujudkan pergeseran paradigma bagaimana layanan diberikan kepada publik. Pergeseran ini melibatkan transisi dari satu model pelayanan ke model lain dengan perubahan radikal dalam posisi pemerintah terhadap masyarakat dan inisiatif-nisiatif bisnisnya. Masyarakat tidak lagi perlu bertemu secara langsung dengan pemerintah dan tidak perlu tahu siapa yang melayaninya, bahkan dilayani oleh antarmuka *web* sebagai *front office*, didukung oleh sistem informasi atau *back office* yang berbeda-beda (Schelin, 2007).

Penanggulangan Kemiskinan

Kemiskinan merupakan salah satu masalah utama dalam persoalan pembangunan. Teori ekonomi mengatakan bahwa untuk memutuskan mata rantai lingkaran kemiskinan dapat dilakukan dengan meningkatkan keterampilan sumberdaya manusianya, penambahan modal investasi dan mengembangkan teknologi melalui berbagai suntikan pendanaan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas (Bhinadi, 2017; Putra & Sawarjuwono, 2019). Menurut Suharto (2008), untuk mengatasi kemiskinan diperlukan sebuah kajian yang lengkap sebagai acuan perancangan kebijakan dan program anti kemiskinan, dan hampir semua pendekatan yang mengkaji masalah kemiskinan bersandar pada teori-teori pertumbuhan ekonomi neo klasik dan model yang berpusat pada produksi.

Badan Pusat Statistik (2020), menjelaskan bahwa ada beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam menanggulangi masalah kemiskinan, diantaranya adalah melalui kebijakan makro ekonomi, pendekatan kewilayahan, dan pendekatan pemenuhan hak-hak dasar kebutuhan manusia. Kebijakan makro ekonomi untuk menanggulangi kemiskinan adalah dengan cara meningkatkan pertumbuhan ekonomi, stabilitas ekonomi dan penciptaan lapangan kerja. Pendekatan kewilayahan yang digunakan untuk menanggulangi kemiskinan adalah dengan percepatan pembangunan perdesaan, pembangunan perkotaan, pengembangan kawasan pesisir, dan percepatan pembangunan di daerah tertinggal. Strategi penanggulangan kemiskinan yang dilakukan melalui pendekatan pemenuhan hak-hak dasar adalah dengan melakukan pemenuhan hak atas pangan, sandang, pendidikan, kesehatan, akses terhadap sumberdaya sosial dan ekonomi, kegiatan usaha produktif, perumahan air bersih dan rasa aman.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan metode deskriptif yang bertujuan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang karena banyak sekali ragam penelitian yang demikian, metode deskriptif lebih merupakan istilah umum yang mencakup berbagai teknik deskriptif (Sugiyono, 2014).

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka, studi lapangan, wawancara dan dokumentasi. metode teknik analisa data kualitatif sangat tepat digunakan oleh peneliti, dimana dalam menganalisa terhadap

data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi, data yang diperoleh peneliti. Jadi dalam penelitian ini teknik analisa data dilakukan dengan menyajikan hasil wawancara, observasi, dan melakukan analisa terhadap masalah yang ditemukan di lapangan, dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti serta sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan (Siyoto & Sodik, 2015). Lokasi penelitian bertempat di Dinas Sosial Kota Bekasi yaitu Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dengan waktu penelitian Januari sampai dengan Juni 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan Kota Bekasi

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (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, provinsi maupun kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan mereka (Kemensos, 2017). SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu diperlukan sinergitas, peningkatan akses, dan integrasi layanan melalui sistem layanan dan rujukan terpadu; Bahwa berdasarkan pertimbangan perlumenetapkan Peraturan Menteri Sosial tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu. Layanan yang dilakukan di Sisetem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah (SAIDAH & PRABAWATI, 2019):

- 1) Penerbitan keterangan terdaftar Lembaga kesejahteraan sosial
- 2) Penerbitan layanan Kesehatan berbasis NIK (LKM-NIK)
- 3) Pendaftaran data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS)
- 4) Pemulangan orang terlantar

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kota Bekasi dan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Kota Bekasi bahwa untuk mendapatkan layanan sosial atau program, warga harus mengikuti persyaratan atau prosedur untuk diverifikasi layak atau tidaknya kemudian diusulkan dan data yang dipertimbangkan akan diserahkan ke Dinas Sosial (A. Yani & Ester, personal communication, 2022).

Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di tingkat kelurahan baru 9 Pukesos yang berjalan dari jumlah 56 Kelurahan di Kota Bekasi karena terbatasnya anggaran. 9 pukesos yang berjalan yaitu Kelurahan Jakasampurna, Kaliabang tengah, Margahayu, Mustikajaya, Jatirahayu, jatimakmur, jatimekar,

Kayuringin dan Bojong rawalumbu. Fasilitas yang diterima pukesos tingkat Kelurahan sangat minim sehingga fasilitator harus memakai barang pribadinya, kurangnya perhatian berupa honor atau gaji yang membuat kinerja fasilitator tidak maksimal.

Efektivitas penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi Berkaitan Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran adalah dimana sejauh mana peserta program tepat yang sudah ditentukan sebelumnya. Setiap program yang dibuat oleh pemerintah diupayakan agar dapat tepat sasaran dalam pelaksanaannya (Vinda, 2017). Pada bagian ini Budiani (2021) mengemukakan bahwa ketepatan sasaran program dalam pengukuran efektivitas program dapat dilihat dari sejauhmana pelanggan atau penerima program tersebut tepat dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Program yang telah dilaksanakan harus ditunjukkan kepada sasaran yang tepat sesuai dengan kriteria peserta program yang telah ditetapkan, sehingga pelaksanaan program dapat berjalan dengan efektif. Seperti yang dipaparkan oleh informan bahwa (T. Adhianto, personal communication, 2022a):

“Sasaran dari Program SLRT adalah Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan miskin, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil, dan lain lain. Sehingga program SLRT ini lebih efektif untuk penanggulangan kemiskinan di Kota Bekasi.”

Adapun data terpadu kesejahteraan sosial di Kota Bekasi terkait kemiskinan pada Pada Tahun 2021 menunjukkan bahwa kemiskinan di Kota Bekasi masih tinggi. Berikut data disajikan pada tabel 1 (Bekasikota, 2020).

Tabel 1. Data Terpadu Kesejahteraan Sosial di Kota Bekasi

No	Kecamatan	Jumlah DTKS
1	Bantar gebang	59.530
2	Bekasi barat	117.644
3	Bekasi utara	127.200
4	Bekasi timur	112.902
5	Bekasi selatan	87.515
6	Medan satria	58.088
7	Mustika jaya	84.948
8	Rawa lumbu	82.500
9	Jati asih	97.530
10	Jati sampurna	45.890
11	Pondok melati	60.768
12	Pondok gede	86.630
Jumlah		1.021.145

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan pada tahun 2021 Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kota Bekasi berjumlah 1.021.145. ini menunjukkan bahwa kemiskinan di kota Bekasi masing tinggi. Kesesuaian antara tujuan program dan sasaran peserta program

mempengaruhi keberhasilan program. Adapun yang menjadi sasaran dalam Program SLRT berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 bahwa kelompok masyarakat miskin dan rentan miskin (rumah tangga, keluarga, dan individu) yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM).

Basis Data Terpadu memuat nama, alamat, informasi sosial, ekonomi dan demografi sekitar 40% penduduk dengan status kesejahteraan terendah di Indonesia yang dikelompokkan menjadi Desil 1, Desil 2, Desil 3 dan Desil 4 (Rahman, 2021). Pengelompokan basis data terpadu adalah sebagai berikut:

- a) Desil 1 adalah rumah tangga dalam kelompok 10% terendah (sangat miskin)
- b) Desil 2 adalah rumah tangga dalam kelompok antara 10-20% terendah (miskin)
- c) Desil 3 adalah rumah tangga dalam kelompok antara 20-30% terendah (hampir miskin)
- d) Desil 3 adalah rumah tangga dalam kelompok antara 30-40% terendah (rentan miskin).

Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Sosial Kota Bekasi dan Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Kota Bekasi bahwa sasaran dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah Kelompok masyarakat miskin dan rentan miskin (rumah tangga, keluarga, dan individu) yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM). Masyarakat fakir miskin yang telah terdata di DTKS, dengan keluhan terbanyak dibidang kesehatan, pendidikan dan bantuan sosial. Namun yang paling dominan yaitu keluhan dibidang kesehatan. Dengan jumlah pengaduan sebanyak 3809 orang yang terdaftar (A. Yani & Ester, personal communication, 2022).

Ketepatan sasaran program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu berdasarkan Peraturan Permensos No 15 Tahun 2018 pasal 3 yakni telah mengintegrasikan informasi, mengidentifikasi keluhan, melakukan pencatatan kepesertaan, dan melakukan DT-PPFM sudah mulai dirasakan oleh Sebagian masyarakat di Kota Bekasi. Seperti yang dipaparkan oleh informan selaku masyarakat pengguna LKM NIK bahwa (Rani & Sudarsih, personal communication, 2022):

"Ibu rasa sudah, karna saya memang orang yang gak punya. Saya adalah janda anak 3. Dan pekerjaan saya cuman bantu- bantu bersihin di rumah tetangga. Ketika Anak saya sakit dan harus membutuhkan perawatan saya coba ngurus LKM NIK agar perawatan dan pengobatan Gratis"

Pendapat lain yang dipaparkan oleh informan bahwa:

"Mungkin sudah, karna saya orang yang gak mampu dan saya rasa saya berhak dapat rujukan atau rekomendasi LKM NIK. Tapi tetangga saya padahal dia orang mampu ko bisa dia berobat pake LKM NIK"

Berdasarkan pendapat penulis berkaitan dengan ketepatan sasaran Sistem Layanan Rujukan Terpadu di Kota Bekasi bahwa yang merupakan salah satu inovasi

yang dilakukan oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan sosial satu pintu, dengan salah satu tujuannya yaitu adalah untuk meningkatkan ketepatan sasaran, belum dilakukan dengan maksimal. Karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan terkait layanan Kesehatan masyarakat berbasis NIK yang tidak merata Namun saat ini pemerintah Kota Bekasi telah mencoba untuk memperbaiki masalah ketepatan sasaran dalam Layanan sosial dan kesehatan melalui fasilitator di tingkat kelurahan.

Efektivitas penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi Berkaitan Ketepatan Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan langkah awal dalam pelaksanaan program yang menentukan keberhasilan program dalam mencapai tujuannya (Darajati et al., 2022). Oleh karena itu sosialisasi program harus dilakukan dengan cara-cara yang terencana dan sistematis dengan memberdayakan sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi agar tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik. Pada bagian ini Budiani mengemukakan bahwa sosialisasi program dalam pengukuran efektivitas program dapat dilihat dari kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya .

Program yang telah dilaksanakan harus ditujukan kepada sasaran yang kongkret, sehingga proses pelaksanaan program dapat berjalan dengan efektif. Sosialisasi program dalam hal ini, dapat berkaitan dengan sejauhmana stakeholder atau pemangku kepentingan dan kelompok kepentingan lainnya mengetahui, memahami dan memberikan sosialisasi atau proses pemahaman kepada masyarakat terkait Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT).

Berdasarkan hasil wawancara dengan PLT Kota Bekasi dan Kepala Dinas Sosial Kota Bekasi (T. Adhianto & A. Yani, personal communication, 2022) bahwa Dinas Sosial Kota Bekasi sudah melakukan sosialisasi terkait Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), namun belum maksimal karena terkendala Covid 19 yang membatasi untuk turun langsung ke masyarakat. Namun ada solusi alternatif yaitu melalui media *online*, media sosial maupun *website* .

Layanan SLRT tersedia melalui Sekretariat SLRT di kabupaten/kota dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di desa/kelurahan. Penjangkauan dan fasilitasi SLRT di tingkat masyarakat khususnya masyarakat miskin dan rentan miskin penerima layanan dan program perlindungan sosial dilakukan oleh Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) (Kemensos, 2017). Dalam melakukan penjangkauan, fasilitasi, supervisi, *monitoring* dan evaluasi, penyelenggara SLRT di daerah didukung sistem aplikasi berbasis android dan *web* yang handal, ramah pengguna, mudah diterapkan dan hasilnya dapat langsung dipergunakan sebagai dasar pengambilan keputusan (*real time*). Namun dalam pelaksanaan kegiatan Sosialisasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang dilakukan masih

terdapat kekurangan ataupun permasalahan yaitu terkait pemerataan dan keberlanjutan dari kegiatan sosialisasi. Kegiatan Sosialisasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang dilakukan tidak dapat dirasakan oleh keseluruhan dari Sebagian masyarakat di Kota Bekasi (N. P. Susanti, 2021).

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka penulis menginterpretasikan bahwa pada indikator sosialisasi program dilakukan cukup maksimal. Masyarakat Kota Bekasi sebagian besar sudah pernah mengikuti kegiatan sosialisasi atau mengetahui tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kota Bekasi. Dalam hal ini diharapkan agar kegiatan sosialisasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kota Bekasi ini lebih merata dan lebih sering dilakukan agar masyarakat lebih merasakan dampak dari adanya sistem pelayanan.

Efektivitas penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi Berkaitan dengan Pencapaian Tujuan Program

Tujuan merupakan pedoman dalam pencapaian program dan aktivitas serta memungkinkan untuk terukurnya efektivitas dan efisiensi kelompok. Tujuan program merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program, yaitu apakah tujuan yang telah direncanakan sesuai atau tidak dalam pelaksanaannya. Pada bagian ini Budiani mengemukakan bahwa pencapaian tujuan program dalam pengukuran efektivitas program dapat dilihat dari sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini pelaksanaan sebuah program harus mampu termanifestasikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga keefektifan suatu program dapat diukur dengan tujuan program yang telah ditetapkan (Husri et al., 2021).

Tujuan SLRT adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan. Hal ini selaras dengan hasil wawancara kepada PLT Kota Bekasi (T. Adhianto, personal communication, 2022b):

“Tujuan dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Adalah SLRT yaitu penanggulangan kemiskinan yang berfungsi sebagai wadah untuk menampung keluhan-keluhan masyarakat fakir miskin yang ada didaerah maupun pusat dan ditangani sesuai dengan prosedur dan Perwal Kota Bekasi No 57 Tahun 2019 serta Peraturan Menteri Sosial nomor 15 Tahun 2018. SLRT yang telah ditetapkan dimana SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik.

Adapun rekapitulasi pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Kota Bekasi tahun 2021 terdiri dari Penerbitan Keterangan Lembaga Kesejahteraan Sosial dengan jumlah 358 layanan, Penerbitan Rekomendasi Layanan Kesehatan Berbasis NIK (LKM-NIK) terbanyak dengan jumlah 1870 layanan, Pendaftaran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dengan jumlah 925 layanan dan Pemulangan

Orang Terlantar (OT) dengan jumlah 659 layanan pada tahun 2021. Dengan demikian, masyarakat Kota Bekasi sangat membutuhkan LKM NIK untuk layanan Kesehatan. Sasaran pengguna LKM NIK adalah masyarakat Kota Bekasi yang tidak mempunyai jaminan layanan kesehatan. Adanya Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) akan SLRT membantu mengintegrasikan berbagai layanan sosial yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih komprehensif, variable, dan berkesinambungan. SLRT mencatat keluhan masyarakat, baik keluhan yang bersifat kepesertaan maupun non kepesertaan, Berdasarkan keluhan tersebut, SLRT merujuk rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin ke program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu pengelola program di pusat, daerah dan desa/kelurahan untuk menelaah, merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut. Mendorong pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara (A. Yani & Ester, personal communication, 2022) dapat disimpulkan bahwa tujuan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu SLRT adalah untuk mengurangi kemiskinan semenjak adanya program SLRT kemiskinan di Kota Bekasi berkurang berdasarkan DTKS tahun 2020 berjumlah 1.021.145 jika dibandingkan DTKS tahun 2021 berjumlah 1018773 artinya ada pengurangan jumlah kemiskinan sebesar 2.372 (0,3%). Sangat efektif Sistem layanan dan rujukan terpadu diterapkan di Kota Bekasi Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan serta Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga paling miskin dan paling rentan maupun penyandang masalah sosial lainnya terhadap program-program.

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka penulis menginterpretasikan bahwa pada indikator pencapaian tujuan sudah dilakukan dengan maksimal. Karena melihat adanya kemudahan masyarakat dalam mengurus atau mengikuti program pemerintah. Dengan SLRT ini membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, tentu dengan SLRT ini masyarakat lebih terbantu dan berdaya sehingga program seputar penanggulangan kemiskinan diharapkan dapat terlaksana untuk lebih baik kedepannya.

Efektivitas Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi Berkaitan dengan Pemantauan Program

Pemerintah bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan program publik. Kewajiban ini dapat dilakukan jika pemerintah mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan dan program itu sendiri. Sistem pemantauan dan evaluasi yang berfungsi dengan baik adalah alat untuk menjawab kebutuhan tersebut. Pada bagian ini Budiani (2019) mengemukakan bahwa pemantauan program dalam pengukuran efektivitas program dapat dilihat dari kegiatan yang dilakukan setelah penyelenggaraan hasil dari program sebagai bentuk perhatian masyarakat Kota Bekasi.

Secara spesifik, pemantauan dan evaluasi bertujuan menghasilkan informasi mengenai kemajuan dan kualitas pelaksanaan pelayanan dan program, mengidentifikasi masalah dan potensi masalah dalam pelaksanaan pelayanan dan program, memberikan penilaian terhadap keberhasilan pelayanan dan program baik dari segi output, manfaat maupun dampaknya dan menjelaskan keberhasilan, kekurangan atau kegagalan pelayanan dan program.

Berdasarkan wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pihak Pemkot melakukan pemantauan 1 bulan sekali dan dari Dinas Sosial melakukan pemantauan 3 bulan sekali turun langsung ke fasilitator di tingkat kelurahan, laporan yang sering di dapati adalah terkait layanan Kesehatan dan rekomendasi data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS), namun ada beberapa kendala di lapangan yaitu masyarakat sering mengeluh dan merasa dipermainkan bahwa layanan ini berbelit-belit (T. Adhianto *et al*, personal communication, 2022).

Pemantauan program merupakan bagian penting dari tiap program atau proyek untuk mengetahui kemajuan dan tantangan yang dihadapi. Selain itu, proses monitoring dan evaluasi memungkinkan manajemen untuk memperoleh informasi guna perbaikan pelaksanaan SLRT. Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemantauan program sudah dilakukan oleh fasilitator kelurahan dengan cara langsung turun ke lapangan untuk melakukan verifikasi dan validasi data fakir miskin agar terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) guna untuk mendapatkan bantuan atau Program dari pemerintah. Fasilitator juga selalu menerima keluhan saat turun ke lapangan karena banyak warga yang tidak dapat program atau bantuan dari pemerintah dan disinilah tugas fasilitator untuk menampung aspirasi warga lalu dilaporkan ke Dinas sosial.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan efektivitas penyelenggaraan sistem layanan dan rujukan terpadu oleh Dinas Sosial dalam penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi secara keseluruhan cukup efektif dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan indikator efektivitas menurut Budiani (2019), yaitu dalam segi sosialisasi program yang belum maksimal hal ini dikarenakan sosialisasi ke masyarakat dan penyampaian informasinya tidak menyeluruh. Namun beberapa indikator yang sudah tercapai yaitu ketepatan sasaran program, pencapaian tujuan program dan pemantauan program yang telah tercapai dengan cukup efektif. Namun sayangnya perlu adanya perbaikan dalam proses pelaksanaannya, diharapkan kedepannya pemerintah Dinas Sosial Kota Bekasi lebih mengoptimalkan programnya dari segala aspek demi tercapainya visi misi daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilakukan terkait dengan Efektivitas Penyelenggaraan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dalam Penanganan Kemiskinan Oleh Dinas Sosial di Kota Bekasi bahwa Sistem Layanan dan Rujukan

Terpadu (SLRT) Dinas Sosial Kota Bekasi sudah menjalankan fungsinya yang diatur berdasarkan Permensos No 15 Tahun 2018 pasal 3 yakni telah mengintegrasikan informasi, mengidentifikasi keluhan, melakukan pencatatan kepesertaan, dan melakukan DT-FFM dan menyediakan daftar awal (*Prelist*) melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) dan dengan tujuan SLRT yang berdasarkan pada Permensos No 15 Tahun 2018 pasal 2. SLRT Dinas Sosial Kota Bekasi sudah melaksanakan prosedur SOP yang telah ditetapkan.

Indikator ketepatan sasaran sudah dilakukan dengan maksimal. SLRT Dinas Sosial Kota Bekasi yaitu masyarakat fakir miskin yang telah terdata di DTKS, dengan keluhan terbanyak dibidang kesehatan, pendidikan dan bantuan sosial. Indikator sosialisasi program yang dilakukan cukup maksimal. realitasnya yang terjadi pada saat ini harus menunda sosialisasi langsung turun ke lapangan dikarenakan covid-19. Namun dalam hal ini SLRT Dinas Sosial Kota Bekasi sedang mengupayakan sosialisasi secara online melalui website yang sedang diusahakan. SLRT Dinas Sosial Kota Bekasi sudah berhasil menjalankan fungsi dan tujuannya. Indikator pencapaian tujuan sudah dilakukan dengan maksimal. Karena melihat mudahnya masyarakat dalam melakukan pelayanan secara satu pintu. Namun ada juga beberapa yang mengalami kendala sedikit terkait jaringan. Indikator pemantauan program sudah dilakukan dengan maksimal. Karena melihat Dinas Sosial melakukan pemantuan 3 bulan sekali turun langsung ke fasilitator di tingkat kelurahan, laporan yang sering di dapati adalah terkait layanan Kesehatan dan rekomendasi data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS), namun ada beberapa kendala dilapangan yaitu masyarakat sering mengeluh dan merasa dipermainkan bahwa layanan ini berbelit-belit.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhianto, T. (2022a). *Sasaran Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)* (A. L. Mahfudz, Interviewer) [Personal communication].
- Adhianto, T. (2022b). *Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)* (A. L. Mahfudz, Interviewer) [Personal communication].
- Adhianto, T., & Yani, A. (2022). *Sosialisasi terkait Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)* (A. L. Mahfudz, Interviewer) [Personal communication].
- Alfina, R., & Putra, P. (2021). ANALISIS KINERJA KEUANGAN LEMBAGA AMIL ZAKAT DENGAN METODE DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA) (Studi pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Republika). *Paradigma*, 18(1), 10–20. <https://doi.org/10.33558/paradigma.v18i1.2669>
- Bekasikota. (2020). *Pemerintah Kota Bekasi—Validasi dtks wali kota koordinasikan dengan pkh psm dan tskk untuk mengupgrade data terkini*. <https://bekasikota.go.id/detail/validasi-dtks-wali-kota-koordinasikan-dengan-pkh-psm-dan-tskk-untuk-mengupgrade-data-terkini>
- Bhinadi, A. (2017). *Penanggulangan kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat*. Deepublish.
- BPS. (2020). *Kemiskinan di Indonesia*. <https://www.bps.go.id/subject/23/kemiskinan-dan-ketimpangan.html>
- Darajati, D., Rianto, A., & Subhan, S. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM SEMBAKO DALAM UPAYA PENANGGULANGAN KEMISKINAN PADA MASA PANDEMI

- COVID-19 DI KELURAHAN PASALAKAN. *SOSFILKOM: Jurnal Sosial, Filsafat Dan Komunikasi*, 16(01), 1–8.
- Handoko, W. (2019). Analisis Pengembangan Kebijakan dan Manajemen Pertanahan BPN/Kementerian Agraria RI. *Recital Review*, 1(2), 23–43.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129–138.
- Husri, H., Usman, D., & Mone, A. (2021). Efektivitas Aplikasi Program Pendataan Kesejahteraan Sosial Next Generation Di Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(6), 1923–1935.
- Indonesia, R. (2015). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJM) 2015-2019. *Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi*.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic government in action. Yogyakarta: Andi Yogyakarta*.
- Kemensos. (2017). *Pedoman Umum Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) | Kementerian Sosial Republik Indonesia*. <https://kemensos.go.id/ar/pedoman-umum-sistem-layanan-dan-rujukan-terpadu-slrt>
- Mesran, M., Saputra, I., & Ariska, M. (2017). Penerapan Metode Promethee li Pada Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (Slrt)(Studi Kasus: Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang). *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komputer)*, 1(1).
- Muhtar, M. (2017). PENINGKATAN LAYANAN SOSIAL BAGI KELUARGA MISKIN TERHADAP PROGRAM PERLINDUNGAN SOSIAL MELALUI SISTIM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU. *Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial*, 3(1).
- Muhtar, M., & Noviana, I. (2016). Potensi Modal Sosial pada Kelompok Usaha Bersama Program Penanggulangan Kemiskinan. *Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial*, 2(2).
- Prawoto, N. (2008). Memahami kemiskinan dan strategi penanggulangannya. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 9(1), 56–68.
- Puspandoyo, T., Rohmawati, I., & Widiastuti, I. (2016). Total Quality Management Pada Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (Uptkp) Kabupaten Sragen. *Aktual*, 2(1).
- Putra, P. (2021). Menilik Niat Masyarakat berpartisipasi dalam Crowdfunding pada Masa Pandemi Covid 19:(Studi Implementasi konsep Planned Behaviour Theory). *Paradigma*, 18(2), 73–83.
- Putra, P., Kembauw, E., Sebayang, A., & Mukhlis, H. (2020). State Owned Enterprise for the Creation of Prosperity for All Indonesian. *Journal of Critical Reviews*, 7(08), 2032–2036.
- Putra, P., & Sawarjuwono, T. (2019). Actitudes mercantiles del mercado tradicional en la perspectiva de la ética empresarial islámica. *Opcion*, 35(Special Issue 20), 1471–1487.
- Putra, P., Tirtajaya, M. D., & C. Pratama, W. H. (2020). The Effect of Productive Zakah on Increasing Mustahiq Revenue and Profit. *1st International Conference on Recent Innovations (ICRI 2018)*, *Icri 2018*, 2120–2133. <https://doi.org/10.5220/0009939921202133>
- Rahman, D., & Rahman, K. (2021). Efektivitas Kebijakan Pemerintah Tentang Pengembangan Kompetensi Kerja Melalui Program Kartu Prakerja Studi

- Program Kartu Prakerja Dalam Mengatasi Pengangguran Di Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(1), 39–53.
- Rani, & Sudarsih. (2022). *Persepsi Masyarakat Terkait Ketepatan Sasaran Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)* (A. L. Mahfudz, Interviewer) [Personal communication].
- SAIDAH, Z., & PRABAWATI, I. (2019). IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DI KELURAHAN WATES KECAMATAN MAGERSARI KOTA MOJOKERTO. *Publika*, 7(3).
- Schelin, S. H. (2007). E-government: An overview. *Modern Public Information Technology Systems: Issues and Challenges*, 110–126.
- Silcock, R. (2001). What is e-government. *Parliamentary Affairs*, 54(1), 88–101.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian (Vol. 1)*. Literasi Media Publishing.
- Sondari, S., & Suparman, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala di Dinas Pehubungan Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 166–186.
- Sosiawan, E. A. (2015). *Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia*. 1(5).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Afabeta.
- Suhartono, S., Putri, A. N., & Daulay, H. Y. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DI SIAK. *Jurnal Agregat: Journal of Economic Education and Economics Business*, 1(2), 39–50.
- Sukoco, D. H. (2020). EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU" SABILULUNGAN" KABUPATEN BANDUNG. *Peksos: Jurnal Ilmiah Pekerjaan Sosial*, 19(1).
- Susanti, E. (2020). PELATIHAN DIGITAL MARKETING DALAM UPAYA PENGEMBANGAN USAHA BERBASIS TEKNOLOGI PADA UMKM DI DESA SAYANG KECAMATAN JATINANGOR. *Sawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Pembangunan Sosial, Desa Dan Masyarakat*, 1(2), 36. <https://doi.org/10.24198/sawala.v1i2.26588>
- Susanti, N. P. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dalam Mewujudkan Kesejahteraan Sosial di kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(3), 185–199.
- Vinda, K. (2017). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat dalam Kelompok Usaha Bersama (Studi Kasus Pada Pemberian Bantuan Mesin Jahit Kelompok Usaha Bersama Bunga Sejahtera Desa Ngampungan Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang). *Publika*, 5(1).
- Worldbank. (2015). *E-Government*. World Bank. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>
- Yani, A., & Ester. (2022). *Prosedur atau Teknis Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)* (A. L. Mahfudz, Interviewer) [Personal communication].