
ARTICLE

Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (Studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur)

Alip Akbar¹, Dedy Hermawan², Rahayu Sulistiowati³

^{1,2,3} Jurusan Administrasi Negara, Universitas Lampung

How to cite: Akbar, A., Hermawan, D., Sulistiowati, R. (2023). Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (Studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur). *Administrativa* (5)3

Article History

Received: 25 Juni 2022

Accepted: 4 Oktober 2023

Keywords:

Effectiveness,
Program, SLRT

Kata Kunci:

Efektivitas,
Program, SLRT

ABSTRACT

Improving welfare and social protection for the poor and vulnerable is one of the government's national priorities in the context of poverty reduction. This has been mandated in Presidential Regulation Number 20 of 2019 concerning the 2020-2024 National Medium-Term Development Plan (RPJMN). Referring to the RPJMN, the Integrated Service and Referral System (SLRT) is part of the Government Work Plan (RKP) for 2020-2024. SLRT is a system that helps to identify the needs of the poor and vulnerable based on profiles in the data base and connects them to social protection and poverty reduction programs carried out by the government (Central, Provincial, and District/City) according to their needs. This study aims to determine the effectiveness of the implementation of SLRT in Pringsewu Regency. The type of research used in this study is a descriptive type with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, documentation. The results of this study indicate that the implementation of the SLRT in Pringsewu Regency (Study at the East Ambarawa Village Puskesmas) has been able to create effectiveness, this can be seen from the implementation of services that are in accordance with the objectives.

ABSTRAK

Peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial bagi penduduk miskin dan rentan miskin adalah salah satu prioritas nasional pemerintah dalam rangka penanggulangan kemiskinan. Hal ini telah diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024. Mengacu pada RPJMN, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) menjadi bagian dari Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020-2024. SLRT, yaitu sistem yang membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan berdasarkan profil dalam basis data dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh pemerintah (Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota) sesuai dengan kebutuhan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan SLRT di Kabupaten Pringsewu. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data

* Corresponding Author

Email : alipakbar398@gmail.com

dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SLRT di Kabupaten Pringsewu (Studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur) telah dapat menciptakan efektivitas, hal ini terlihat dari pelaksanaan layanan yang sesuai dengan tujuan.

A. Pendahuluan

Kemiskinan merupakan isu strategis dalam pembangunan di sebuah negara, di mana kemiskinan sering kali menjadi hambatan dalam proses pembangunan nasional, seperti di Indonesia. Menurut Suryawati (2004:122) mengatakan bahwa kemiskinan merupakan kondisi ketidakmampuan pendapatan dalam mencukupi kebutuhan pokok sehingga kurang mampu untuk menjamin keberlangsungan hidup. Kemiskinan merupakan masalah publik yang kompleks dan bersifat multidimensi. Terkait itu Chambers (1983: 111) bahwa kemiskinan disebabkan oleh banyak faktor, yang disebutnya sebagai ketidakberuntungan, yang saling terkait satu sama lain, untuk itu upaya-upaya penanganannya perlu secara terpadu.

Banyak studi yang menunjukkan bahwa kemiskinan merupakan muara dari masalah-masalah sosial lainnya, seperti anak jalanan, pekerja anak, kekerasan rumah tangga, kebodohan, pengangguran, bahkan kerawanan sosial. Menurut UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, perlindungan sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial. Pemerintah juga telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 166-6 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, yang intinya pemerintah menyelenggarakan program perlindungan sosial guna mempercepat penanggulangan kemiskinan.

Peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial bagi penduduk miskin dan rentan miskin adalah salah satu prioritas nasional pemerintah dalam rangka penanggulangan kemiskinan. Hal ini telah diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024. Agenda tersebut dijalankan dengan strategi pengembangan kemitraan dan jejaring kerja antar-pemangku kepentingan baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, dunia usaha, maupun masyarakat.

Mengacu pada RPJMN, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) menjadi bagian dari Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020-2024, yang dalam pelaksanaannya menjadi tanggung jawab Kementerian Sosial (Pedum SLRT, 2020), dalam kerangka ini Kementerian Sosial RI melalui programnya SLRT yang tercantum dalam Permensos 15 tahun 2018 tentang SLRT, yaitu sistem yang membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan berdasarkan profil dalam basis data dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh pemerintah (Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota) sesuai dengan kebutuhan mereka.

Melalui SLRT diharapkan penanganan kemiskinan bisa terintegrasi, komprehensif, lebih efektif, tepat sasaran, dan lebih maksimal terhadap masyarakat. Program SLRT ini dijalankan di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu dan didukung oleh Kemensos RI. Sistem ini membantu identifikasi masyarakat miskin dan menghubungkan mereka dengan program kegiatan pemerintah pusat, ataupun kabupaten, dan juga swasta, selain itu juga mengidentifikasi keluhan masyarakat, yang belum maksimal merasakan bantuan yang diberikan. Pemerintah daerah memiliki mandat untuk menyediakan layanan dasar dalam rangka peningkatan

kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah juga memiliki sumber daya yang cukup untuk menyelenggarakan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang berasal dari transfer Pusat maupun Pendapatan Asli Daerah.

SLRT juga dikembangkan di desa dengan nama Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas), dalam penelitian ini peneliti melakukan studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur Kabupaten Pringsewu. Secara umum, Puskesmas, yaitu tempat yang berfungsi untuk melakukan kegiatan pelayanan sosial bersama secara sinergis dan terpadu antara kelompok masyarakat dalam komunitas yang ada di desa/kelurahan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Melalui Puskesmas ini diharapkan layanan SLRT dekat dengan masyarakat pedesaan dan mereka tidak harus menempuh jarak yang jauh ke lokasi SLRT di tingkat kota atau kabupaten.

Maka berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi yang berjudul: “Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (Studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur)”. Penelitian ini akan dikaji dengan menggunakan teori ukuran efektivitas Campbell JP.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas

Berbagai usaha yang telah dilakukan oleh kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan dapat diukur dari tingkat keefektifitasannya. Semakin besar usaha dan upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut, maka akan mudah pula dalam mencapai suatu keefektifitasan. Papsi dalam Koton (2019:24) menerangkan bahwa konsep efektivitas berkenaan dengan tingkat atau derajat pencapaian tujuan dan misi organisasi. Efektivitas program dapat dimonitor dengan cara mengukur berdasarkan pemberian nilai pada setiap program atau sub-sub program.

Efektif artinya berhasil, sesuatu yang dikerjakan atau dilaksanakan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Siagian (2001:24) mendefinisikan bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan dari sumber daya, sarana ataupun prasarana pada jumlah tertentu dan secara sadar digunakan agar menciptakan sejumlah barang atau jasa dari aktivitas yang sedang dilaksanakannya. 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 maupun kuantitasnya.

Ukuran Efektivitas Program

Pengukuran tingkat efektivitas suatu program memerlukan pendekatan untuk menetapkan kriteria efektivitas. Menurut Campbell J.P. (1970) dalam Mutiarin dan Arif (2021:95) bahwa terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut:

a. Keberhasilan Program

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan.

b. Keberhasilan Sasaran

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek keluaran (*output*), artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat

output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan sasaran dapat ditentukan seberapa baik program memenuhi tujuan targetnya.

c. Kepuasan terhadap Program

Kepuasan merupakan criteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna atau masyarakat. Kepuasan dapat dirasakan pengguna apabila produk, biaya, prosedur, waktu penyelesaian, serta petugas yang memberikan layanan dalam program tersebut dapat terlaksana dengan baik. Artinya, semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

d. Tingkat *Input* dan *Output*

Pada efektivitas tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dari *input*, maka dapat dikatakan efisien, dan sebaliknya, jika *input* lebih besar dari *output*, maka dapat dikatakan tidak efisien.

e. Pencapaian Tujuan Meyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini, merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi. Sehingga efektivitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah tetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Program

Pengertian program menurut Nurcholis (2009:137) adalah bentuk instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga atau masyarakat, yang dikoordinasikan oleh instansi pemerintah untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran. Di dalam setiap program menjelaskan mengenai:

- a. Tujuan program kegiatan yang hendak dicapai
- b. Langkah-langkah yang dijalankan dalam mencapai sebuah tujuan
- c. Prosedur yang dilewati dan peraturan yang ditetapkan
- d. Estimasi biaya yang dibutuhkan
- e. Strategi pelaksanaan

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)

a. Pengertian SLRT

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

b. Tujuan Penyelenggaraan SLRT

Tujuan SLRT adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan, dan kesenjangan. Secara khusus tujuan yang akan dicapai di antaranya:

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

c. Sasaran SLRT

Kelompok sasaran utama SLRT adalah:

1. Kelompok masyarakat miskin dan rentan (rumah tangga, keluarga, dan individu). Kelompok masyarakat miskin adalah orang-orang yang berada di bawah garis kemiskinan nasional. Kelompok rentan adalah orang-orang yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu (Daftar Penerima Manfaat).
2. Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil, dan lain-lain.

C. METHOD

Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran dan pemahaman yang jelas mengenai kejadian yang ada di lapangan. Penelitian ini juga bersifat deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti. Melalui pendekatan kualitatif, deskripsi yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah bagaimanakah “Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur).”

Penetapan fokus dalam fokus penelitian pada dasarnya merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya dalam Moleong (2014:97).

Oleh karena itu, peneliti menggunakan pendekatan efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell J.P. (1970) dalam Mutiarin dan Arif (2021:95) di antaranya keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh, kemudian apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program SLRT di Kabupaten Pringsewu.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, peneliti mengukur efektivitas program SLRT di Kabupaten Pringsewu (Studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur) menggunakan teori efektivitas

yang dikemukakan oleh Campbell J.P. (1970) dalam Mutiarin dan Arif (2021:95), dibahas sebelumnya pada fokus penelitian di antaranya adalah sebagai berikut:

Keberhasilan Program

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan di lapangan. Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Kabupaten Pringsewu telah memasuki tahun keempat dalam pelaksanaannya. Layanan yang diberikan telah menjangkau seluruh kecamatan dan pekon/kelurahan yang ada di Kabupaten Pringsewu. Terkait dengan keberhasilan program, Dinsos Kabupaten Pringsewu melakukan peningkatan partisipasi melalui sosialisasi program dilaksanakan agar seluruh masyarakat mengetahui serta memahami apa yang menjadi arah tujuan dari program tersebut. Hal yang terpenting dari sosialisasi adalah masyarakat dapat menerima, mendukung, dan ikut serta dalam pelaksanaan program tersebut, kemudian Dinsos Kabupaten Pringsewu melakukan sosialisasi SLRT dan pembentukan PUSKESOS (pusat kesejahteraan sosial) di beberapa pekon/kelurahan.



Sumber: Dokumentasi SLRT Kabupaten Pringsewu 2021

Gambar 1. Sosialisasi sekaligus pelayanan SLRT

Pekon Ambarawa Timur melalui Puskesmas juga melakukan banyak pelayanan, antara lain pendampingan kepada masyarakat, layanan konsultasi terhadap bansos sebagai penghubung masyarakat dengan dinas terkait, memastikan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan dan kebutuhan lainnya, sebagaimana tugas dan tanggung jawab Puskesmas, Puskesmas bertanggung jawab atas pelaksanaan SLRT di tingkat Pekondengan tugas-tugasnya.

Menurut Purba dalam Listya yang dikutip Ratnasai dan Manaf (2015), indikator sebuah program/proyek dikatakan berhasil adalah kesesuaian bentuk prasarana dengan rencana yang telah ditetapkan, kesesuaian aktor yang terlibat, memperoleh rekomendasi kebijaksanaan, serta membangun sistem monitoring untuk program pembangunan selanjutnya. Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, pada pelaksanaan SLRT melalui Puskesmas Pekon Ambarawa Timur, data yang diperoleh menunjukkan keberhasilan program dalam peningkatan layanan Puskesmas Ambarawa Timur, antara lain memberikan akses terhadap multiprogram dengan pendampingan kepada

masyarakat, layanan konsultasi terhadap bansos, sebagai penghubung masyarakat dengan dinas terkait, memastikan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan dan kebutuhan lainnya, serta melakukan sosialisasi terkait program ini.

Keberhasilan Sasaran

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output*, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat *output* dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan sasaran meliputi integrasi informasi, data, dan layanan.

Pelaksanaan SLRT Kabupaten Pringsewu dianggap baik dan terlaksanakan sesuai tujuan sasaran, hal ini dapat dilihat dari pencapaian sarasannya itu menciptakan sistem informasi dan kemudahan pelayanan di pekon atau kelurahan sesuai dengan SOP layanan, dan mudahnya penjangkauan pendataan masyarakat dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin yang bisa dikelola oleh pekon dengan melakukan verifikasi dan validasi dalam upaya pemuktahiran keadaan atau data secara riil di lapangan, serta digunakan bersama untuk penargetan berbagai program kepada masyarakat yang terdaftar.

Dinas Sosial sebagai rujukan Kementerian Sosial di pemerintah daerah melakukan pelayanan di tingkat masyarakat, melalui Sekretariat SLRT dan di tingkat desa atau pekon melalui Puskesmas, keluhan masyarakat dikumpulkan dan permasalahan dicatat dan dikaji dan dipetakan, untuk diteruskan ke bagian Program dan Layanan (back office) untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan atau kebutuhan program.

Layanan SLRT Kabupaten Pringsewu telah memberikan layanan kepada masyarakat yang terdata dalam basis data, baik dari layanan rujukan bantuan sosial, hingga rujukan Admuduk, dan SLRT berkoordinasi dengan Perangkat Pekon sekabupaten Pringsewu dalam memberikan pelayanan. PUSKESOS merupakan perpanjangan SLRT di tingkat pekon, tujuannya untuk tertanganinya PMKS (Pemerlu Masalah Kesejahteraan Sosial), PUSKESOS telah memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemudian melakukan verifikasi dan validasi data masyarakat dalam pemuktahiran data secara riil di lapangan, dan di pekon Ambarawa Timur ini yang masuk DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) 660 jiwa dari jumlah masyarakat 1602 jiwa, akan tetapi kebanyakan masyarakat kurang memahami akses layanan.

Berdasarkan hasil temuan yang lain, didapati dari wawancara, kemudian observasi langsung oleh peneliti, menunjukkan adanya kendala, yaitu kurangnya akses rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin terhadap multi-program/layanan, kemudian kurangnya integrasi berbagai layanan sosial di pekon atau kelurahan sehingga fungsi layanan tersebut menjadi kurang responsif, dan masyarakat kurang memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, maka kami dari Puskesmas pekon Ambarawa Timur berinisiatif melakukan pendataan ke rumah-rumah warga atau jemput bola.



Sumber: Dokumentasi Puskesmas Pekon Ambarawa Timur 2022

Gambar 2. Pendataan masyarakat secara door to door

Kepuasan terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna atau masyarakat. Kepuasan dapat dirasakan pengguna apabila produk, biaya, prosedur, waktu penyelesaian, serta petugas yang memberikan layanan dalam program tersebut dapat terlaksana dengan baik. Artinya, semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

Hasil wawancara dan observasi ke masyarakat yang terlayani SLRT melalui PUSKESOS, menyatakan bahwa mereka puas, hal ini karena adanya dampak proses pelayanan yang cepat, karena masyarakat tersebut terdaftar dalam basis data penanganan fakir miskin, dan tergolong masyarakat prasejahtera. Hasil temuan yang lain yang peneliti dapati bahwa masyarakat tersebut awalnya tidak mengetahui adanya PUSKESOS sebagai jembatan SLRT di tingkat pekon untuk mendapatkan hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Tingkat Input dan Output

Pada efektivitas tingkat *input* dan *output* dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dari *input*, maka dapat dikatakan efisien, dan sebaliknya, jika *input* lebih besar dari *output*, maka dapat dikatakan tidak efisien. Dilihat dari dampak yang telah didapat bahwa *output* yang didapat lebih besar dari *input*, sebagaimana data yang diperoleh, bahwa SLRT di Kabupaten Pringsewu ringan biaya karena tidak ada pungutan apapun dalam proses pelayanan dan masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kota karena di desa sudah memiliki akses SLRT, yaitu melalui PUSKESOS.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan, dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi, sehingga efektivitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Penerapan SLRT di Kabupaten Pringsewu studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur secara umum telah dapat menciptakan efisien. Hal ini terlihat dengan pelaksanaan SLRT sudah dijalankan dengan Standart Oprational Procedures (SOP) alur layanan dan keluhan yang dibuat oleh Kementerian Sosial. Dinas Sosial selaku pelaksana Program SLRT sudah berusaha menjalankan sesuai dengan alur yang sudah ditetapkan. Kegiatan yang dilakukan SLRT Kabupaten Pringsewu selalu mengacu pada SOP yang ada.

Pelaksanaan SLRT di Kabupaten Pringsewu membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan social dan penanggulangan kemiskinan yang diselenggarakan pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan mereka. 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.

Kendala-Kendala Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (Studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur)

Kendala yang dihadapi dapat diartikan sebagai kondisi yang tidak diharapkan karena dapat menghambat efektivitas dari suatu program. Adanya faktor penghambat tersebut maka akan memperlemah tingkat keefektivitasan dari program tersebut, seperti halnya program SLRT yang memiliki beberapa kendala dalam mencapai tingkat keefektivitasan suatu program. Kendala yang ada pada program SLRT yang peneliti dapati dari wawancara, kemudian observasi langsung oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Beberapa permasalahan yang ditemui dalam memberikan akses layanan antara lain sebagai berikut:

- a. Data Kependudukan, masih terdapat warga miskin dan tidak mampu yang belum memiliki data kependudukan atau memiliki data kependudukan namun belum *online*, sehingga awalnya sulit mengakses bantuan sosial baik yang bersumber dari APBD maupun APBN.
- b. Ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai.
- c. Anggaran dan pelaksanaan belum optimal.
- d. Banyak warga miskin dan tidak mampu yang belum memahami alur layanan kesehatan dasar.
- e. Kepedulian warga terhadap data-data bansos yang dimilikinya relatif kurang, sehingga pada saat dibutuhkan, bansos sulit diakses.

Menurut Rohmatin (2016:9) suatu program pasti akan memengaruhi berbagai kepentingan dalam masyarakat. Selain memengaruhi, program juga memerlukan suatu dukungan dan partisipasi aktif dari masyarakat selaku kelompok sasaran. Tanggapan masyarakat baik mendukung ataupun menolak program sangat menentukan tingkat keberhasilan suatu program. Dukungan masyarakat sebagai kelompok sasaran akan meningkat ataupun akan menurun tergantung pada beberapa faktor yaitu:

- a. Tanggapan atau respon masyarakat terhadap adanya program
Diterima atau tidaknya program oleh masyarakat akan memengaruhi program dapat dijalankan atau tidak. Sering kali diterima atau ditolaknya program dipengaruhi oleh beban ongkos.
- b. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program
Partisipasi masyarakat merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap suatu program. Jika partisipasinya tinggi, maka dukungan masyarakat juga baik dan tinggi. Namun, jika partisipasinya rendah maka dukungan masyarakat juga rendah atau justru kurang mendukung adanya program.

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa belum optimalnya partisipasi masyarakat akan mengakibatkan pada sumber daya manusia yang kurang memadai untuk pelaksanaan program. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pelaksanaan program untuk mencapai sebuah tujuan karena sumber daya yang rendah berarti tujuan program tidak dapat diterima secara merata.

Kendala selanjutnya yang dialami dalam SLRT di Kabupaten Pringsewu adalah anggaran dana. Menurut Cheema dan Rondinelli dalam Rohmatin (2016:9) sumber daya dana yang mampu disediakan dan dioptimalkan sebaik mungkin akan memengaruhi keberhasilan program. Selanjutnya, sumber daya organisasi dapat dilihat dari aspek ketersediaan sumber daya anggaran dan kecukupan alokasi anggaran.

Anggaran dana dalam pelaksanaan program SLRT bersumber dari anggaran dana dari Dinas Sosial Kabupaten. Anggaran dana yang direalisasikan untuk mendukung pelaksanaan Program SLRT, anggaran itu berupa operasional saja, kemudian anggaran Puskesmas Pekon Ambarawa Timur dari dana desa dan ini hanya berupa operasional saja, dan belum memenuhi

gaji pihak pelaksana. Kendala lainnya, yaitu kurangnya sarana dan parasana yang menunjang untuk pengembangan program unggulan Pekon Ambarawa Timur.

Menurut Rohmatin (2016:9) tersedianya fasilitas yang cukup seperti fasilitas fisik berupa peralatan pendukung dan perlengkapan lainnya baik yang dimiliki oleh masyarakat maupun pihak pelaksana, dan fasilitas itu diperlukan dalam pengimplementasian program. Fasilitas fisik ini beragam dan tergantung pada kebutuhan program. Selanjutnya, fasilitas fisik yang dimaksud di sini adalah ketersediaan tempat untuk pelayanan, dan alat-alat tertentu yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat kelompok sasaran program, sehingga secara langsung memengaruhi pelaksanaan program.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala-kendala dalam menjalankan Program SLRT melalui Puskesmas adalah masih terdapat warga miskin dan tidak mampu yang belum memiliki data kependudukan atau memiliki data kependudukan namun belum *online*, banyak warga miskin dan tidak mampu yang belum memahami alur layanan kesehatan dasar, belum optimalnya anggaran dana yang dapat mendukung keberlangsungan program, kepedulian warga terhadap data-data bansos yang dimilikinya relatif kurang, sehingga pada saat dibutuhkan, bansos sulit diakses, dan belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Pelaksanaan program atau kegiatan merupakan realisasi dari pelaksanaan suatu kebijakan, suatu kebijakan ketika diimplementasikan maka akan menemui hambatan atau kendala, hal ini disampaikan Federich dalam Agustino (2017:16) yang mendefinisikan kebijakan sebagai rangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, di mana terdapat hambatan-hambatan ketika pelaksanaan kegiatan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu, maka dapat diartikan bahwa suatu kebijakan atau program apabila diimplimentasikan tentu akan mengalami beberapa kendala saat pelaksanaannya. Kendala-kendala tersebut ke depan akan menghambat proses pencapaian tujuan program. Sehingga dalam pencapaian tujuan program secara efektif akan sulit tercapai jika faktor penghambat tersebut tidak segera diperbaiki.

E. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Program SLRT melalui Puskesmas Pekon Ambarawa Timur Kabupaten Pringsewu, dapat dikatakan cukup efektif, hal ini ditinjau dari beberapa indikator efektivitas program yang diukur melalui teori Campbell J.P. (1970) dalam Mutiarin dan Arif (2021:95), di antaranya keberhasilan program. Keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian tujuan menyeluruh, serta pada temuan lapangan tercapai efektif sesuai dengan tujuan programnya.

Adapun yang menjadi kendala dalam pelaksanaan Program SLRT melalui Puskesmas Pekon Ambarawa Timur Kabupaten Pringsewu, antara lain:

1. Masih terdapat warga miskin dan tidak mampu yang belum memiliki data kependudukan atau memiliki data kependudukan namun belum *online*
2. Banyak warga miskin dan tidak mampu yang belum memahami alur layanan kesehatan dasar
3. Belum optimalnya anggaran dana yang dapat mendukung keberlangsungan Program PUSKESOS
4. Kepedulian warga terhadap data-data bansos yang dimilikinya relatif kurang, sehingga pada saat dibutuhkan, bansos sulit diakses, dan
5. Belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran tentang Program SLRT atau Puskesmas Pekon Ambarawa Timur. Adapun saran yang dapat diberikan dalam penulisan ini ialah:

1. Kepada Pemerintah (Dinas Sosial) diharapkan Program SLRT melakukan sosialisasi tentang tujuan penyelenggaraan SLRT dan alur-alur pelayanan, sehingga adanya pengetahuan untuk masyarakat awam tentang SLRT, hal ini juga mempermudah proses layanan jika masyarakat sepenuhnya mengetahui tentang program ini.
2. Komitmen Pemerintah Pekon sangat memengaruhi keberhasilan program. Seharusnya pemerintah Pekon lebih mengembangkan informasi atau melakukan sosialisasi kembali agar masyarakat mengerti akan hak-haknya dalam mengakses layanan sosial yang ada.
3. Pemerintah Pekon berusaha melengkapi sarana dan prasarana yang belum memadai, serta memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada dengan menjaganya atau merawatnya.

REFERENCES

- Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Chambers, R. (1983). *Pembangunan Desa Mulai dari Belakang*. Jakarta: LP3ES.
- Indrawijaya, A. I. (2010). *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawijaya, A. I. (2014). *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kementerian Sosial. (2020). *Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu*. Jakarta.
- Koton, Y. P. (2019). *Restrukturisasi Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kusdi. (2011). *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2021). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurcholis, H. (2009). *Perencanaan Partisipatif Pemerintah Daerah*. Jakarta: Gresindo.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, A. B., Huruswati, I., Gunawan., Muhtar., Hikmat, R. H. (2015). *Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota Sejahtera: Membangun Legitimasi Kelembagaan Unit Pelayanan Sosial Terpadu di Lima Kabupaten/Kota*. Jakarta: Puslitbangkesos.
- Rohmatin, S. A. (2016). Studi Eksploratif tentang Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelaksanaan Program Pemberdayaan Ekonomi Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) di Kelurahan Sidotopo Kecamatan Semampir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4.
- Siagian, S. P. (2001). *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sore, U. B., & Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. Makassar: CV Sah Media.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Steers, R. M. (2019). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono.(2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati. (2004). *Teori Ekonomi Mikro*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Torang, S. (2014). *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Tresiana, N.(2017). *Kebijakan Publik*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Jakarta: PT. Buku Kita.

Sumber Lain:

- Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)
- Peraturan Presiden Nomor 166-6 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan
- Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJM) Tahun 2020-2024
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial