BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial hadir sebagai rangsangan untuk membawa kesejahteraan ke dalam masyarakat. Salah satu aspek yang dibahas dalam undang-undang ini adalah perlindungan sosial, yang mencakup segala upaya untuk mencegah dan mengatasi risiko dari guncangan dan kerentanan sosial. Pemerintah telah menginisiasi Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan sebagai langkah untuk mengurangi tingkat kemiskinan di Indonesia. Program ini mencakup berbagai inisiatif seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Kelompok Usaha Bersama (KUBE), Usaha Ekonomis Produktif (UEP), Rumah Tidak Layak Huni (RUTILAHU), Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan program lainnya. Beberapa program tersebut telah mengategorikan masyarakat miskin berdasarkan kriteria yang tercatat dalam Data Kesejahteraan Sosial Terpadu (DTKS). Penerima manfaat program pemerintah merupakan masyarakat yang terdaftar dalam data kemiskinan.

Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 161 tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu menjelaskan bahwa saat ini pelayanan dan penanganan masalah

sosial melalui program pemerintah masih belum terarah dan tidak dilaksanakan secara berkelanjutan. Sasaran program pemerintah merujuk kepada masyarakat miskin dan rentan miskin. Perlu adanya koordinasi dari berbagai pihak pelaksana kebijakan pemerintah agar program yang dibentuk dapat berkelanjutan. Terdapat berbagai program pelayanan pemerintah yang berjalan secara terpisah, banyak masyarakat miskin dan rentan yang belum mendapatkan layanan perlindungan sosial. Hal ini menjadi pendorong bagi pemerintah untuk menginisiasi pembentukan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT). Tujuan dari pembentukan SLRT adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi tingkat kemiskinan, kerentanan, dan kesenjangan sosial. SLRT membantu masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan sosial dari program pemerintah yang sudah ada. Kebijakan yang telah dibentuk oleh pemerintah pusat dan daerah terkait SLRT bertujuan untuk mengurangi angka kemiskinan.

Menurut Badan Pusat Statistik (2022) menjelaskan bahwa mengukur kemiskinan berdasarkan konsep kemampuan memenuhi kebutuhan dasar (*basic needs approach*). Di Indonesia itu sendiri persentase jumlah penduduk miskin pada akhir tahun 2022 sebesar 9,57 persen dengan jumlah penduduk miskin 26,36 juta. Jumlah penduduk miskin perkotaan meningkat sebanyak 0,16 juta orang dari 11,82 juta orang menjadi 11,98 juta orang. Pada tahun 2022 Jawa Barat memiliki jumlah penduduk miskin sebesar 4.071.000 jiwa. Rata-rata wilayah kota di Jawa Barat mengalami penurunan tingkat kemiskinan pada tahun 2022 dibandingkan tahun 2021.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Miskin Wilayah Kota di Jawa Barat 2020-2022

Wilayah Jawa Barat	Persentase Penduduk Miskin (Persen)		
	2020	2021	2022
Kota Bandung	3,99	4,37	4,25
Kota Sukabumi	7,70	8,25	8,02
Kota Bogor	6,68	7,24	7,10
Kota Depok	2,45	2,58	2,53
Kota Cimahi	5,11	5,35	5,11
Kota Cirebon	9,52	10,03	9,82
Kota Tasikmalaya	12,97	13,13	12,72
Kota Banjar	6,09	7,11	6,73

Sumber : BPS Jawa Barat 2022

Kota Bogor selaku daerah yang menjadi fokus penelitian yang diangkat oleh peneliti ternyata masih menyimpan jumlah penduduk miskin yang relatif masih besar. Tercatat peningkatan jumlah penduduk miskin yang meningkat dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021. Berdasarkan data tersebut pada tahun 2022 Kota Bogor mengalami penurunan jumlah penduduk miskin sebesar 0,14 persen, namun permasalahan kemiskinan di Kota Bogor masih menjadi hal yang serius untuk ditangani oleh pemerintah daerah. Pemerintah Kota Bogor sudah berupaya menyelenggarakan program dalam menanggulangi permasalahan kemiskinan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa Dinas Sosial Kota Bogor sudah memiliki SLRT yang telah berjalan sampai dengan saat ini sebagai upaya pemerintah dalam menanggulangi permasalahan kemiskinan. SLRT Dinas Sosial Kota Bogor dikelola oleh dua bidang yaitu

bidang pemberdayaan sosial dan bidang penanganan fakir miskin yang bertugas untuk memberikan pelayanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial No. 15 tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT), SLRT merupakan sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu. Fungsi SLRT yaitu, a) Mengintegrasikan informasi, data, dan layanan; b) Mengidentifikasi dan menangani keluhan, serta melakukan rujukan; c) Mencatat kepesertaan dan kebutuhan program; d) Mendukung penerapan Sistem Pelayanan Minimal (SPM); dan e) Membantu pelaksanaan verifikasi dan validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu melalui SIKS-NG.

Dilain sisi masyarakat masih belum mengerti alur pelayanan SLRT sehingga masih banyak aduan yang dikeluhkan. Tidak sinkronnya data antara penerima layanan dengan Dinas Sosial Kota Bogor sehingga aduan belum bisa ditangani dengan baik. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Sosial Kota Bogor tahun 2021 mencatat bahwa salah satu kelemahan dalam isu strategis adalah pelayanan kepada masyarakat, khususnya kepada masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), yang masih belum optimal. Diketahui bahwa belum ada Pusat Kesejahteraan Sosial, sehingga pelayanan sosial diarahkan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) dan penanggulangan kemiskinan di Kota Bogor. Dalam upaya tersebut, Dinas Sosial Kota Bogor telah melakukan verifikasi dan validasi Data Kesejahteraan Sosial Terpadu (DTKS), namun masih menghadapi

beberapa permasalahan, seperti ketidaksesuaian laporan dari beberapa sumber data yang akurat untuk dijadikan pedoman dan pemahaman yang bervariasi dalam pemutakhiran data.

Dilihat dari beberapa permasalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan oleh SLRT menjadi landasan peneliti untuk melakukan penelitian agar mengetahui lebih dalam mengenai implementasi SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor. Peneliti akan melakukan penelitian terkait implementasi SLRT menggunakan konsep *single window service* yang telah diterapkan oleh beberapa negara dalam upaya perlindungan sosial untuk mengurangi hambatan yang menghalangi kelompok miskin, rentan, dan terisih secara sosial untuk dapat lebih mudah mengakses program dan layanan yang sudah disediakan. *Single Window Service* merupakan pelayanan satu pintu yang menghubungkan dengan badan dan layanan pemerintah dalam beberapa bidang atau untuk kelompok sasaran tertentu (Ebken, 2007). Menurut Muhtar (2017) menyatakan bahwa Sistem Pelayanan Terpadu (*Single Window Service*) adalah suatu sistem yang diterapkan dalam struktur pemerintahan pada sistem otonom daerah. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mendekatkan lokasi pelayanan dan transfer, serta meningkatkan akses masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang program sosial. Selain itu, sistem ini juga bertujuan untuk memudahkan penelusuran melalui efisiensi sistem manajemen informasi dan penyelesaian pengaduan.

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat penelitian terdahulu yang membahas terkait SLRT yaitu (Setiawan dkk, 2020) berjudul *The Influence of*

Staff Competency of Integrated Service in Handling of Poverty menggambarkan bahwa kualitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (*Integrated Service and Referral Systems*) dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat miskin. Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kompetensi pegawai yaitu, motivasi, sikap, konsep diri, ilmu pengetahuan, dan keterampilan.

Penelitian selanjutnya oleh Fani Liapi dkk (2022) membahas tentang pelayanan terpadu dengan judul *Understanding the Experience of Service Users in an Integrated Care Programme for Obesity and Mental Health: A Qualitative Investigation of Total Wellbeing Luton* menjelaskan beberapa hal yang menggambarkan bagaimana layanan dioperasikan seperti, a) Sistem yang berpusat pada pengguna; b) Mendukung perubahan perilaku; c) Dukungan sosial yang berharga; d) Komunikasi sebagai kunci; e) Proses rujukan yang fleksibel; dan f) Dampak positif pada kehidupan. Penerima layanan mendapatkan manfaat melalui dukungan sosial dalam intervensi perubahan perilaku.

Salah satu penelitian yang membahas terkait SLRT oleh Arti Rukmana (2021) dengan judul Efektivitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal ditandai dengan petugas bagian *front office* yang kurang memahami dalam penanganan keluhan. Pelayanan sosial belum mampu menangani keluhan masyarakat miskin. Selain itu didukung juga oleh pernyataan Firda Awaliah (2021) pada penelitian yang

berjudul Implementasi Kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu di Kota Serang menjelaskan bahwa alur pelayanan SLRT belum diterapkan dengan baik karena masih banyaknya pengaduan oleh masyarakat miskin yang belum dapat ditangani.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, konsep *single window service* dinilai efektif dalam menerapkan proses pemberian layanan untuk menghasilkan data oleh sistem yang kemudian dapat digunakan oleh pemerintah untuk program perlindungan sosial (Ramkissoo, 2016). Pendekatan *single window service* dan cakupan layanan memiliki tiga model yaitu, (a) titik rujukan tunggal (*single referral points*), penerima layanan dinilai dan dirujuk ke kantor penyedia layanan yang sesuai, (b) titik masuk tunggal (*single antry points*), penerima layanan dinilai dan kelayakannya diverifikasi oleh entitas yang mewakili penyedia layanan, dan (c) toko serba ada (*one stop shop*), penyedia layanan dan otoritas pencatatan sipil berada di satu kantor yang sama. Penerima layanan dapat menilai dan mendapatkan dokumentasi yang diperlukan serta mendaftar dalam skema. Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua pendekatan *single window service* yaitu titik rujukan tunggal dan titik masuk tunggal karena berkaitan dengan tujuan dan fungsi SLRT. Konsep ini digunakan oleh peneliti karena dinilai mampu menggambarkan fokus penelitian yang akan diteliti yaitu terkait implementasi pelaksanaan SLRT dalam pemberian pelayanan sosial satu pintu kepada masyarakat miskin dan rentan miskin di Kota Bogor.

Berdasarkan penjelasan di atas menjadi alasan bagi peneliti melakukan penelitian untuk mengkaji secara ilmiah tentang **“Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Bogor”**. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data dan gambaran tentang pelaksanaan SLRT dalam memberikan pelayanan sosial satu pintu dalam perlindungan terhadap fakir miskin dan orang tidak mampu di Kota Bogor.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang diuraikan maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana SLRT membantu proses verifikasi data masyarakat penerima layanan ?
2. Bagaimana SLRT melakukan rujukan bagi masyarakat penerima layanan ?
3. Bagaimana faktor penghambat dalam pelaksanaan Implementasi SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor ?
4. Bagaimana faktor pendukung dalam pelaksanaan Implementasi SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan diatas maka peneliti merumuskan tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam tentang :

1. SLRT dalam membantu proses verifikasi data masyarakat penerima layanan

2. SLRT melakukan rujukan bagi masyarakat penerima layanan
3. Faktor penghambat dalam pelaksanaan implementasi SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor
4. Faktor pendukung dalam pelaksanaan Implementasi SLRT di Dinas Sosial Kota Bogor

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini terdiri atas manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis, dapat memberikan gambaran yang jelas tentang Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Bogor dan diharapkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan pengetahuan terkait SLRT
2. Manfaat secara praktis, dapat memberikan kontribusi dalam penerapan implementasi SLRT dalam mengatasi masalah sosial dan menjadi informasi tambahan bagi masyarakat Kota Bogor dalam mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial. Bagi peneliti, memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan Ilmu Pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Bogor disusun berdasarkan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, bab ini memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II KAJIAN KONSEPTUAL, memuat konsep dan teori yang relevan meliputi hasil penelitian terdahulu dan kajian tentang Implementasi, *Single Window Service*, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu, dan Pelayanan Sosial

BAB III METODE PENELITIAN, mencakup desain penelitian, penjelasan tentang penelitian yang dilakukan, latar belakang penelitian, sumber data dan cara penentuan sumber data, teknik pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data, teknik analisis data, serta jadwal dan langkah-langkah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, mencakup analisis dan deskripsi hasil penelitian, serta pembahasan mengenai implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Bogor yang telah dilakukan oleh peneliti.

BAB V USULAN PROGRAM, memuat tentang dasar pemikiran, nama program, tujuan, sasaran, pelaksanaan program, metode dan teknik, kegiatan yang dilakukan, langkah-langkah pelaksanaan, rencana anggaran biaya, analisis kelayakan, dan indikator keberhasilan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, memuat tentang simpulan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi pemangku kepentingan yang terlibat serta penelitian lanjutan.