

## PENDAHULUAN

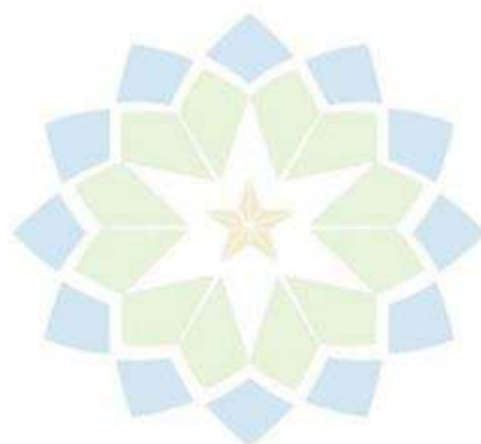
### A. Latar Belakang

Desa adalah suatu wilayah yang didiami oleh sejumlah penduduk yang saling mengenal atas dasar hubungan kekerabatan dan kepentingan politik, sosial, ekonomi, dan keamanan yang dalam pertumbuhannya menjadi suatu kesatuan masyarakat hukum berdasarkan adat sehingga tercipta ikatan lahir batin antara masing-masing warganya. Pada umumnya masyarakat hidup dari pertanian, mempunyai hak mengatur rumah tangga sendiri, dan secara administrative berada dibawah pemerintahan kabupaten/kota. Pemerintahan dalam desa memiliki peran penting dalam menyediakan layanan infrastruktur pedesaan dan juga terlibat dalam kegiatan penurunan kemiskinan, kesejahteraan, sosial, pendidikan, dan kesehatan publik. Dalam meningkatkan infratraktur desa dilakukan dengan mertakan pembangunan sabagai sarana memudahkan masyarakat.

Pembangunan daerah merupakan proses perubahan yang sudah direncanakan oleh pemerintah dan mengaitkan segala aktivitas dengan dorongan publik yang berfungsi di bermacam bagian yang bertujuan untuk meratakan dan juga menyeimbangkan pembangunan wilayah, maikan kesejahteraan publik, meningkatkan mutu hidup warga, serta memberikan kemakmuran untuk masyarakat. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu hidup masyarakat yaitu dengan pengembangan ekonomi, kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan seluruh masyarakat untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik.

Dalam

**BA  
BI**



**uin**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

pembukaan UUD 45 secara eksplisit menyebutkan bahwa “Memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Undang-undang ini menjadi salah satu kebijakan mengenai penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Peningkatan kesejahteraan sosial dalam desa juga didukung dengan UU nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa, pemerintah memberikan kesempatan yang besar untuk mengurus tata pemerintahannya sendiri serta pelaksanaan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa.

Kesejahteraan merupakan sebuah keadaan kesejahteraan, keamanan, keselamatan, ketentraman. Karna kata dasar yaitu sejahtera maka berarti aman sentosa dan makmur, sedangkan kesejahteraan sosial adalah keadaan sejahtera masyarakat. Kesejahteraan sosial di negara maju disebut dengan jaminan sosial (*social security*) yang diselenggarakan oleh negara terutama untuk kalangan yang kurang beruntung (*disadvantaged groups*). Di Indonesia sendiri, kesejahteraan sosial sering dipandang sebagai tujuan atau kondisi kehidupan yang sejahtera yakni terpenuhinya kebutuhan pokok manusia (Suharto, 2006). Dijelaskan juga bahwasannya kesejahteraan sosial sebagai kegiatan-kegiatan yang terorganisir, yang bertujuan untuk membantu individu dan masyarakat guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan selaras dengan kepentingan keluarga dan masyarakat. Dalam hal ini, menunjukan kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan baik oleh lembaga pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi atau memberikan kontribusi terhadap

pemecahan masalah sosial, peningkatan kualitas hidup individu, kelompok, dan masyarakat. Suharto juga menjelaskan bahwasannya kesejahteraan sosial memfokuskan perhatiannya terhadap orang-orang yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan akan pelayanan sosial dari lembaga-lembaga kesejahteraan sosial, khususnya yang tidak dapat memenuhinya berdasarkan kriteria pasar. Dengan demikian, kesejahteraan sosial dibutuhkan untuk melihat tingkat terpenuhinya kebutuhan dasar manusia.

Di dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan sosial, Perlindungan sosial adalah sebuah upaya untuk menangani resiko dari kecenderungan sosial. Program mengenai perlindungan sosial dan juga penanggulangan kemiskinan seperti Bantuan Pangan (Rastri), Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Kartu Indonesia Pintar dan masih banyak lagi. Pelayanan merupakan proses untuk memenuhi kebutuhan melalui kegiatan pihak lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Tidak hanya dalam organisasi bisnis, akan tetapi sudah berkembang secara meluas dalam tatanan organisasi pemerintahan (Sinambela & Lijian, 2006:42–43)

Dengan berkembangnya zaman dan luasnya pengetahuan juga semakin majunya kehidupan manusia, pemerintah mendapatkan berbagai kritik dari publik terutama mengenai hal pelayanan yang dimana publik menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin untuk menuju terciptanya good governance, dalam kritik yang dilakukan oleh masyarakat merupakan tuntutan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Karena itu, kegiatan

administrasi memiliki peranan yang sangat berpengaruh di dalam mengatur dan juga mengarahkan kegiatan pelayanan untuk masyarakat. Beberapa hal yang di permasalahan oleh masyarakat saat ini adalah mengenai pelayanan umum, terutama dalam peningkatan kualitas atau nilai pelayanan pemerintah terhadap masyarakat luas. Pemerintah memiliki jabatan sebagai penyedia jasa untuk masyarakat diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas untuk publik. Dalam era sekarang ini para otonomi daerah sangat dituntut untuk optimal dalam bekerja dan mampu untuk menjawab seluruh tuntutan yang diberikan oleh masyarakat, baik itu dalam bentuk kualitas maupun dalam bentuk kuantitas pelayanan. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dengan efektif dan sebaik-baiknya dari pemerintah. Tidak hanya itu karena masyarakat juga telah memberikan dana nya berupa pembayaran pajak, retribusi serta berbagai macam bentuk retribusi yang lain nya (Mahmudi, 2005:229).

Program pengentasan kemiskinan di Indonesia juga telah lama diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat, tetapi pada kenyataannya kemiskinan masih menjadi salah satu masalah nasional yang berkepanjangan hingga saat ini. Masih banyak masyarakat kurang mampu yang tidak memperoleh bantuan sosial dan juga menerima layanan perlindungan sosial secara komprehensif meskipun mereka layak menjadi penerima bantuan. Oleh karena hal ini Kabupaten Sumedang menerapkan SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) untuk melihat kembali penerima dari bantuan sosial dan melakukan survei kembali dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi terbaru

mengenai penerima bantuan, dimana masih banyak masyarakat yang menerima bantuan sosial tetapi sudah meninggal dunia.

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)	SLRT merupakan suatu langkah dalam penyelesaian persoalan mengenai data base angka kemiskinan yang sampai saat ini masih belum juga valid. SLRT dibentuk bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial dalam rangka menekan angka kesenjangan sosial, kerentanan dan juga kemiskinan. Untuk menjadi wadah bagi permasalahan masyarakat miskin dan rentan miskin dalam memenuhi kebutuhan.
---	---

Melalui SLRT dapat mengambil kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah agar angka kemiskinan dapat dikurangi. Program ini menjadi salah satu sarana bagi masyarakat miskin dan rentan miskin untuk mendapat bantuan sosial yang nantinya akan terdaftar kedalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial). SLRT diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 tahun 2018 mengenai Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu. Peraturan tersebut ditetapkan pada tanggal 2 Agustus 2018 di Jakarta oleh Menteri Sosial. Pemsos Nomor 15 tahun 2018 tentang system layanan dan rujukan terpadu untuk menangani fakir miskin dan orang tidak mampu adalah:

1. Saat ini program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu masih bersifat sektoral sehingga mengakibatkan kurang efisien dan efektif.
2. Diperlukannya sinergitas, peningkatan akses, dan integritas layanan melalui system layanan dan rujukan terpadu.

Pelaksanaan utama pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas ditingkat kabupaten/kota sampai tingkat desa atau kelurahan diantaranya adalah Manager SLRT yang bertugas mengkoordinasikan dalam proses perencanaan dan juga sosialisasi sekretariat SLRT di daerah. Koordinator puskesmas yang mengkoordinasikan dalam proses perencanaan dan sosialisasi di desa atau kelurahan. Sedangkan petugas yang bertugas menerima dan mendaftarkan keluhan warga mengenai layanan sosial di daerah adalah *Front Office*. *Front Office* bertugas memberikan informasi mengenai layanan yang tersedia di sekretariat dan juga menyampaikan mekanisme menangani keluhan. Sementara petugas yang menerima keluhan warga setelah diperiksa oleh *front office* adalah *Back Office* yang memberikan jawaban atau kepatian dari pengaduan yang diberikan oleh warga. Kemudian yang bertugas melakukan penjangkauan dan pendampingan masyarakat adalah Fasilitator.

Desa Margajaya yang berada di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang merupakan salah satu desa yang menjalankan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk memberikan pelayanan kepada warganya. Setiap warga yang datang untuk mengemukakan keluhannya akan di alihkan terlebih dahulu pada SLRT yang nantinya akan di rujukan kepada program yang dituju, hal ini memudahkan masyarakat untuk pelaporan keluhan atau pelaporan keluhan dari masyarakat miskin dan kurang mampu secara lebih terpadu sehingga masyarakat tidak perlu ping-pong dengan begitu maka akan terjadi akselerasi dalam pengentasan kemiskinan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana evaluasi pelaksanaan SLRT dan juga untuk mengetahui rumusan strategi yang

akan digunakan. Berikut adalah data penduduk Desa Margajaya Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang:

**Tabel 1.1**  
**Data Penduduk Desa Margajaya**

No	Data Penduduk	Jumlah
1.	Jumlah Penduduk	11.591
2.	Jumlah KK	3779
3.	Jumlah KK Miskin	556

*Sumber: Arsip Kantor Desa Margajaya*

Dasar hukum pembentukan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial.
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang penanganan fakir miskin.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa.

Peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial untuk masyarakat miskin dan rentan miskin adalah salah satu prioritas nasional pemerintah dalam rangka penanggulangan kemiskinan. Pelayanan dan penanganan masalah sosial yang belum optimal berhulu pada kurangnya keterpaduan penyelenggaraan layanan sosial. Masih banyak program pelayanan sektoral yang berjalan sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsi masing-masing lembaga atau institusi. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial mengamanatkan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah. Program tersebut juga diimplementasikan juga di Desa Margajaya



Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Hingga saat ini program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang tepatnya sudah berjalan selama satu tahun.



**Gambar 1. 1**  
**Mekanisme Pelayanan Keluhan SLRT**  
 (Sumber: SUMEDANGKAB.GO.ID 2020)

Pada program yang di keluarkan oleh pemerintah Kabupaten Sumedang ini memiliki berbagai hal yang harus di dalamii kembali. Hal ini perlu di lakukan tentunya untuk menunjang kedepan nya mengenai program yang di keluarkan oleh pemerintah dan juga adanya evaluasi tentu akan membuat kemajuan yang relevan. Terkait dengan sosialisasi kepada masyarakat secara belum meluas serta menilik kembalik faktor-faktor apa saja yang terkait di dalam program ini. Dari latar belakang diatas, tentunya sangat menarik untuk diteliti bagaimana evaluasi pelaksanaan SLRT yang telah diimplementasikan di Desa Margajaya dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis meneliti tentang “**Evaluasi Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Desa Margajaya Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang**”

## **B. Identifikasi Masalah**

Beberapa uraian diatas, dapat di paparkan beberapa masalah :

1. Kabupaten Sumedang menerapkan SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) untuk mendapatkan data dan informasi terbaru dalam penerima bantuan.
2. Masih kurangnya sosialisasi terkait program SLRT ini diDesa Margajaya Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang
3. Faktor-faktor yang ada mengenai sistem layanan dan rujukan terpadu

## **C. Rumusan Masalah**

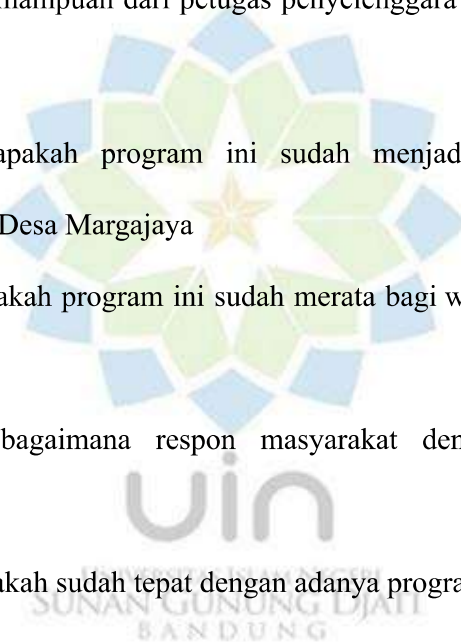
Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektifitas program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) ini di Desa Margajaya?
2. Bagaimana evisiensi penyelenggara SLRT di Desa Margajaya?
3. Bagaimana kecukupan program SLRT untuk masyarakat miskin Desa Margajaya?
4. Bagaimana pemerataan program SLRT bagi warga miskin di Desa Margajaya?
5. Bagaimana responsivitas dari masyarakat dengan hadirnya program SLRT di Desa Margajaya?
6. Bagaimana ketepatan dengan diadakannya program SLRT di Desa Margajaya?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan :

1. Untuk mengetahui efektifitas program sistem layanan dan rujukan terpadu (SLRT) di Desa Margajaya
2. Untuk mengetahui kemampuan dari petugas penyelenggara SLRT di Desa Margajaya
3. Untuk mengetahui apakah program ini sudah menjadi solusi bagi masyarakat miskin di Desa Margajaya
4. Untuk mengetahui apakah program ini sudah merata bagi warga miskin di Desa Margajaya
5. Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat dengan hadirnya program ini
6. Untuk mengetahui apakah sudah tepat dengan adanya program ini



## **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini akan dipergunakan baik secara teoritis maupun praktis kepada beberapa pihak. Oleh karena itu penulis menggolongkan mejadi dua, yaitu:

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam mengembangkan ilmu administrasi publik, bermanfaat dalam ilmu pengetahuan dan wawasan dalam kebijakan publik dan pelayanan publik.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang Administrasi Publik, serta dapat menjadi media pembelajaran dalam memecahkan dan menganalisa fenomena yang terjadi di lapangan.

#### **b. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan juga gambaran kepada masyarakat tentang SLRT di tahun 2020.

#### **c. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan evaluasi bagi pemerintah Desa Margajaya Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang.

## **F. Kerangka Penelitian**

Kebijakan publik adalah keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik, kebijakan publik harus dibuat oleh otoritas publik, yaitu mereka yang menerima mandate dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat. Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah (Anggara, 2014:33).

Pada dasarnya, kebijakan publik dijalankan dengan maksud tujuan untuk meraih tujuan-tujuan tertentu dari masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Kebijakan publik dibuat untuk memenuhi tuntutan yang diinginkan oleh berbagai publik yang berbeda-beda, dan itu berarti bahwa kebijakan publik memiliki tujuan untuk memuaskan kepentingan berbagai publik tersebut. Semakin kompleks permasalahan kehidupan manusia maka apa yang dikerjakan oleh administrasi publik juga semakin kompleks. Masalah-masalah yang lekat dengan kepentingan publik tersebut ada yang pemecahnya mudah karena faktor-faktor yang berpengaruh relative terbatas, mudah diramalkan kapan dapat dipecahkan, dan melibatkan sedikit actor, sementara ada yang sebaliknya. Dengan memanfaatkan prinsip-prinsip kebijakan publik sebagai salah satu dimensi administrasi publik, para aksekutif atau administrator dapat menemukan alternatif terbaik dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat tersebut.

Sebuah program tidak bisa dilepas begitu saja, program harus diawasi dan salah satu mekanisme untuk melihat sejauh mana kebijakan atau program tersebut mencapai tujuannya adalah dengan proses evaluasi. Hal ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Rian Nugroho bahwa “Evaluasi” diperlukan untuk melihat kesenjangan antara “harapan” dan “kenyataan”. Evaluasi program dilakukan untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu program dan untuk mengetahui apakah program yang telah dijalankan tersebut meraih dampak yang diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti sendiri menggunakan enam langkah dalam evaluasi program yang dikemukakan oleh William N. Dunn (2000) yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsifitas, Ketepatan untuk dapat meneliti evaluasi pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Desa Margajaya. Langkah-langkah evaluasi dari William N. Dunn ini penulis anggap sebagai yang paling sesuai.

□

