

**EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN
TERPADU (SLRT) DI KABUPATEN PRINGSEWU
(STUDI PADA PUSKESOS PEKON AMBARAWA TIMUR)**

(Skripsi)

Oleh

ALIP AKBAR



FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2022

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DI KABUPATEN PRINGSEWU

(Studi Pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur)

OLEH

Alip Akbar

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, yang dalam pelaksanaannya menjadi tanggung jawab Kementerian Sosial (Pedum SLRT, 2020), dalam kerangka ini Kementerian Sosial R.I. 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. 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 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.

Kata Kunci : Efektivitas, Program, *SLRT*

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF INTEGRATED SERVICE AND REFERRAL SYSTEM (SLRT) PROGRAM IN PRINGSEWU DISTRICT

(Study at the East Ambarawa Village Puskesmas)

By

Alip Akbar

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, which in its implementation is the responsibility of the Ministry of Social Affairs (Pedum SLRT, 2020), within this framework the Ministry of Social Affairs RI through the SLRT program, which is listed in the Minister of Social Affairs Regulation 15 of 2018 concerning SLRT, which is a system that helps to identify the needs of the poor and vulnerable based on profiles in the database and connects them with social protection and poverty reduction programs carried out by the government (Central, Provincial, and Regency/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.

Keyword: Effectiveness, Program, SLRT

**EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN
TERPADU (SLRT) DI KABUPATEN PRINGSEWU
(STUDI PADA PUSKESOS PEKON AMBARAWA TIMUR)**

Oleh

ALIP AKBAR

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM LAYANAN DANRUJUKAN TERPADU (SLRT) DI KABUPATEN PRINGSEWU (STUDI PADA PUSKESOS PEKONAMBARAWA TIMUR)**


Nama Mahasiswa : **Alip Akbar**


Nomor Pokok Mahasiswa : **1616041013**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

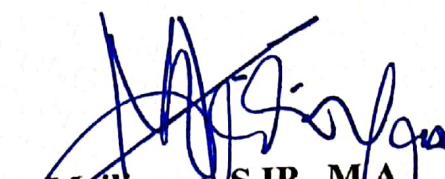
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.
NIP 19750720 200312 1002


Rahayu Sulistiwati, S.Sos., M.Si.
NIP 19710122 199512 2001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meillyana, S.IP., M.A.
NIP 19740520 200112 2002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.



Sekretaris

: Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si.



Penguji

Bukan Pembimbing : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 03 Agustus 2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 03 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Alip Akbar
Alip Akbar
NPM 1616041013

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Alip Akbar, lahir pada tanggal 03 Maret 1998 di Gadingrejo, Pringsewu, Lampung. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Putra dari pasangan Bapak Muslim Aris dan Ibu Ririn Kasihati. Memiliki seorang adik M.Andalan. Penulis memulai pendidikan dasar di SD Negeri 7 Wonodadi pada tahun

2004 dan lulus pada tahun 2010. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Gadingrejo pada tahun 2010 dan lulus tahun 2013. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 1 Gadingrejo dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis diterima sebagai mahasiswa di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri).

Pengalaman organisasi penulis pada jenjang perguruan tinggi penulis tergabung dalam beberapa organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA), dan Forum Studi Pengembangan Islam (FSPI) Universitas Lampung.

Pada periode Januari-Februari 2019 penulis melaksanakan salah satu nilai dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pengabdian kepada masyarakat atau KKN di Kelurahan Air Nanningan, Kecamatan Air Nanningan, Kabupaten Tanggamus selama 40 hari serta mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bengkulu dan Lampung.

MOTTO

Katakanlah : Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Rabb semesta alam.

(QS. al An'am: 162)

Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.

(QS. Al-Qasas 28: Ayat 77)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

**Ayahandaku dan Ibundaku tersayang
Bapak Muslim Aris dan Ibu Ririn Kasihati**

Terimakasih atas jerih payah yang engkau lakukan untukku, yang selalu mendoakan, memberi dorongan dan pengorbanan dalam menuntun langkahku, yang selalu ada dalam setiap hidupku dan sabar menanti keberhasilanku kalian berdua adalah sumber semangat hidupku. Kupersembahkan kelulusan ini untuk kalian berdua sebagai wujud baktiku dan janjiku kepadamu.

Adikku Tercinta M. Andalan

Kau salah satu yang terdekat dalam hidupku. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* senantiasa memberikan hubungan yang harmonis diantara kita. Dan semoga kelak cita-cita besarmu akan tercapai.

Ucapan Terima kasih kepada Keluarga Besarku dan orang – orang terkasih Sahabat, teman, dan almamater tercinta Universitas Lampung yang mendewasakanku dalam berpikir dan bertindak serta memberikan pengalaman yang tak terlupakan yang telah banyak membantu. Yang telah memberikan dukungan moril dan materi serta do'a.

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas rahmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta alam yang maha kuasa atas bumi, langit dan seluruh isinya, serta hakim yang maha adil di hari akhir kelak. Berkat daya dan upaya serta kekuatan yang dianugerahkan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DI KABUPATEN PRINGSEWU” (Studi Pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur).**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing utama penulis yang juga merupakan Wakil Dekan Fisip Bidang Akademik Universitas Lampung. Terimakasih atas bimbingan, nasehat, ilmu dan waktu yang telah bapak berikan. Terimakasih banyak, semoga keikhlasan dan ketulusan bapak dalam mendidik saya selama ini mendapatkan keberkahan dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dan serta sehat selalu dan senantiasa dalam Lindungannya.

2. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing kedua penulis. Terimakasih banyak atas segala ilmu, bimbingan, motivasi, nasehat, dan waktu yang telah diberikan selama proses bimbingan Skripsi ini. Mudah-mudahan kebaikan ibu, dibalas oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dan serta sehat selalu dan senantiasa dalam Lindungannya.
3. Bapak Simon Sumanjoyo Hutagalung, S.A.N M.P.A. selaku dosen pembahas dan penguji. Terimakasih atas segala kesabaran, ilmu yang diberikan. Mudah-mudahan kebaikan bapak, dibalas oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, dan serta sehat selalu dan senantiasa dalam Lindungannya.
4. Ibu Dra. Dian Kagungan, M.H selaku dosen pembimbing akademik, terimakasih banyak atas segala ilmu, bimbingan, motivasi, nasehat, dan waktu yang telah diberikan selama proses perkuliahan ini. Mudah-mudahan kebaikan ibu, dibalas oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dan serta sehat selalu dan senantiasa dalam Lindungannya.
5. Ibu Meliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, sosok yang sangat baik dan ramah kepada mahasiswanya. Terimakasih atas segala kemudahan yang ibu berikan. Mudah-mudahan Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* memberikan kesehatan dan keberkahan.
6. Mba Wulan dan Pak Jo selaku Staf Administrasi yang banyak membantu penulis dalam kelancaran skripsi ini, semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* membalas kebaikan Mba dan Bapak.
7. Terimakasih kepada Kedua Orang Tuaku yang tak henti-hentinya selalu dan selamanya memberikan kasih sayangnya, perhatiannya, nasehatnya, motivasinya, dukungannya, doanya, pengorbanannya dalam segi moril maupun materil untukku, dan dalam proses penyusunan

skripsi ini sehingga dapat terselesaikan. Kepada kedua orang tuaku, akhirnya anakmu kini telah berhasil menunaikan salah satu keinginan dan cita-cita kalian berdua, menyelesaikan study kuliahnya walaupun banyak halangan dan rintangan yang harus dihadapi, sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan.

8. Sahabatku M. Syafei semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah dalam hidupmu, dan diberi kemudahan pekerjaan dan keseharianmu. Terima Kasih atas bantuannya, waktu, doa dan supportnya selama ini sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* membalasmu dengan kebaikan.
9. Sahabat tercintaku Mas Roni Rosadi, sosok seperti seorang kakak kandung bagiku yang selalu perhatian baik masalah duniawi ataupun akhiratku, semoga Allah ta'ala membalasmu dengan kebaikan dan mengistiqomahkan kita di atas ketaatan.
10. Sahabat tercintaku Dodi Al Nahyan, dari SMP,SMA dan kuliah bareng sekelas perjuangan sampai menyanggah gelar mahasiswa tingkat akhir, yang suka di repotin, sering bareng kemana-kemana, semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah dalam hidupmu, dan diberi kemudahan pekerjaan dan keseharianmu. Terima Kasih atas bantuannya, waktu, doa dan supportnya selama ini sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* membalasmu dengan kebaikan.
11. Sahabat-sahabat tercintaku di Al-Hayah, Mas Adlul, Bang Ical, Bang Reza, Bang Heru, Bang Ardy, Bang Idris, Bang Jun, Bang Davie semoga Allah ta'ala mengistiqomahkan kita di atas ketaatan, serta para Ustadz yang selalu

memotivasiku untuk menyelesaikan perkuliahan ini
Barakallahu fiikum.

12. Teman-teman terbaik di kampus SAMAWA, Rafie, Bima, Indah, Maya, Tria, Eka, Zahra, Handika, Ridho, Angger, Hana, Ibe, Rani dan Yusuf. Kalian adalah orang-orang pertama yang aku kenal di kampus. Terimakasih atas waktu, kebersamaan, kita lewati selama ini. Semoga Allah ta'ala memberikan keberkahan dalam hidup kalian.
13. Sahabat-sahabat Travelingku Ichwan, Sofyan, Syafei, Nico, Sodiq. Terimakasih atas waktu, kebersamaan, kita lewati selama ini. Semoga Allah ta'ala memberikan keberkahan dalam hidup kalian.
14. Sahabat seperjuangan ALASKA (Angkatan Delapan Belas Kader Administrasi Negara). Terimakasih untuk pengalaman dan kebersamaan selama kurang lebih empat tahun ini.
15. Terimakasih untuk abang dan mbak HIMAGARA, terimakasih untuk ilmu tentang organisasi, tentang proses pengerjaan skripsi. Terimakasih untuk adik-adik HIMAGARA 2017-2018 , atas bantuannya selama ini yang diberikan, Terutama Ginanjar, Ghozin, Yusrizal dan lainnya.
16. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini tanpa terkecuali, yang tidak dapat ditulis satu persatu. Terimakasih untuk waktu, dukungan, bantuan, dan do'anya.

Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* selalu memberikan nikmat kesehatan dan rezeki yang berkecukupan serta balasan yang lebih besar untuk bapak, ibu, dan teman-teman semua atas kebaikan dan bantuannya selama ini. Hanya

ucapan terimakasih dan do'a yang dapat penulis berikan dan
semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Bandar Lampung, 03 Agustus 2022

Penulis,

Alip Akbar

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
 I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas.....	11
2.2.1 Pengertian Efektivitas.....	11
2.2.2 Ukuran Efektivitas Program.....	12
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Program.....	16
2.3 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik.....	19
2.3.1 Pengertian Pengertian Kebijakan Publik.....	19
2.3.2 Tahapan-tahan Kebijakan Publik.....	21
2.3.3 Pengertian Program.....	23
2.4 Tinjauan Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu	24
2.4.1 Pengertian SLRT.....	25
2.4.2 Tujuan Penyelenggaraan SLRT.....	25
2.4.3 Sasaran SLRT.....	26

2.4.4 Fungsi SLRT.....	26
2.5 Kerangka Pikir.....	27
III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Fokus Penelitian.....	31
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.7 Keabsahan Data.....	37
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Pringsewu.....	39
4.2 Profil Dinsos Kabupaten Pringsewu.....	49
4.3 Gambaran Umum Pekon Ambarawa Timur.....	53
4.4 Profil SLRT Kabupaten Pringsewu.....	55
4.5 Gambaran Puskesmas Pekon Ambarawa Timur.....	59
4.6 Hasil.....	62
4.7 Pembahasan.....	85
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Angka Kemiskinan Kabupaten Pringsewu 2018-2020	3
2. Penelitian Terdahulu.....	9
3. Data Informan.....	34
4. Daftar Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian.....	36
5. Kepadatan Penduduk Kabupaten Pringsewu.....	45
6. Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Agama yang dianut diKabupaten Pringsewu.....	46
7. Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan Kabupaten Pringsewu.....	47
8. Sarana dan Prasarana Puskesmas Pekon Ambarawa timur	61
9. Rekapitulasi layanan SLRT.....	67
10. Temuan Lapangan Efektivitas SLRT melalui Pusekesos Pekon Ambarawa Timur.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir.....	28
2. Peta Wilayah Kabupaten Pringsewu.....	40
3. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.....	53
4. Skretariatian Pusat Kesejahteraan Sosial Pekon Ambarawa Timur.....	60
5. Sosialisasi dan pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu	65
6. Layanan yang diberikan Pusat Kesejahteraan Sosial	67
7. Alur Layanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Kabupaten Pringsewu.....	71
8. Pendataan masyarakat secara <i>Door to door</i>	74
9. Layanan aduan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Kabupaten Pringsewu	75

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemiskinan merupakan isu strategis dalam pembangunan di sebuah negara, dimana kemiskinan sering kali menjadi hambatan bagi negara berkembang dalam proses pembangunan, seperti di Indonesia. Menurut Suryawati (2004:122) 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 atau *disadvantages*, 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 No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, perlindungan sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial. Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan di Indonesia ini meliputi banyak program seperti Bantuan Pangan (Rastha), Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Kartu Indonesia Sehat, Bantuan Tunai Pendidikan Kartu Indonesia Pintar dan masih banyak lagi. 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, dan 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 R.I. 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. SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik.

Pelaksanaan SLRT ini diharapkan dapat membantu pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, pada tahun 2020-2024 sebagaimana di dalam RPJM, dalam prioritas nasional pemerintah menitikberatkan pada percepatan penurunan tingkat kemiskinan dan pertumbuhan yang merata bagi 40 persen

penduduk berpendapatan terendah. Penanggulangan kemiskinan merupakan salah satu isu strategis dan prioritas pembangunan nasional.

Pemerintah Pusat dan Daerah juga telah berpartisipasi dalam program perlindungan sosial dan percepatan penanggulangan kemiskinan. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk menurunkan tingkat kemiskinan dan kerentanan, jumlah penduduk miskin dan rentan miskin masih tetap tinggi. Selain itu, orang yang berada di atas garis kemiskinan rentan jatuh miskin jika menghadapi guncangan atau krisis ekonomi.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat jumlah penduduk miskin di Indonesia pada Maret 2018 adalah 25,95 juta orang atau sekira 9,82%. Sedangkan angka kemiskinan di Provinsi Lampung mengalami penurunan pada September 2018. Berdasarkan survei Badan Pusat Statistik (BPS) Lampung, angka kemiskinan Lampung sebesar 13,01 persen atau tersisa 1.091.600 jiwa pada September 2018. Pada tahun 2018-2020 angka kemiskinan di Pringsewu turun sebagaimana tabel berikut :

Tabel.1 Angka Kemiskinan Kabupaten Pringsewu 2018-2020

Indikator Kemiskinan	Angka Kemiskinan Kabupaten Pringsewu		
	2018	2019	2020
Penduduk Miskin (ribu jiwa)	41,64	40,55	40,12
Indeks Keparahan Kemiskinan (P2)	0,31	0,21	0,21
Indeks Kedalaman Kemiskinan (P1)	1,44	1,13	1,20
Garis Kemiskinan	408 174,00	422 691,00	458 627,00

Indikator Kemiskinan	Angka Kemiskinan Kabupaten Pringsewu		
	2018	2019	2020
(Rp/kapita/bulan)			
Angka Kemiskinan (P0)	10,50	10,15	9,97
Menampilkan indikator kemiskinan			
Ada 5 indikator yaitu angka kemiskinan (P0), indeks kedalaman kemiskinan (P1), indeks keparahan kemiskinan (P2), penduduk miskin, dan garis kemiskinan.			

(Sumber : <https://pringsewukab.bps.go.id> di akses tgl 6 maret 2021)

Berdasarkan tabel.1 yaitu angka kemiskinan Kabupaten Pringsewu 2018 sampai 2020, dari tabel.1 dijelaskan ada 5 indikator yaitu angka kemiskinan (P0), indeks kedalaman kemiskinan (P1), indeks keparahan kemiskinan (P2), penduduk miskin, dan garis kemiskinan, dimana penduduk miskin pada tahun 2018 menyentuh angka 41,64 ribu jiwa, tahun 2019 menyentuh angka 40,55 ribu jiwa, dan pada tahun 2020 penduduk miskin Kabupaten Pringsewu menyentuh angka 40,12 ribu jiwa. Dari table diatas maka angka kemiskinan Kabupaten Pringsewu mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai 2020

Melalui SLRT diharapkan penanganan kemiskinan bisa terintegrasi, komprehensif, lebih efektif, tepat sasaran dan lebih maksimal terhadap masyarakat. Upaya ini dilakukan melalui pelaksanaan program jaminan dan bantuan sosial tepat sasaran, pemenuhan kebutuhan dasar serta perluasan akses usaha mikro, kecil dan koperasi. Beberapa program perlindungan sosial yang dilaksanakan untuk mendukung upaya pelaksanaan program jaminan dan bantuan sosial tepat sasaran antara lain melalui Program Bantuan Sosial Pangan yang terdiri dari Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Bantuan

Sosial Beras, Program Keluarga Harapan (PKHP), 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.

Tiga kabupaten di Provinsi Lampung telah memiliki SLRT serta Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) yang diharapkan dapat mempercepat pengentasan masalah sosial, tiga kabupaten itu yakni Kabupaten Tanggamus 302 Puskesmas, Pringsewu 113 puskesmas dan Mesuji dua puskesmas. Dari tiga Kabupaten ini peneliti mengambil tempat di Kabupaten Pringsewu karena Kabupaten Pringsewu menjadi salah satu yang aktif dalam pelaksana SLRT di Provinsi Lampung sejak Tahun 2017, dan semenjak itulah pemerintah daerah Kabupaten Pringsewu menjadikan program unggulan di bawah Dinas Sosial dalam pengentasan masalah sosial.

Program SLRT ini di jalankan di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu dan didukung oleh Kemensos RI. Sistem ini membantu identifikasi masyarakat miskin dan menghubungkan mereka dengan program kegiatan pemerintah pusat, maupun 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 sumberdaya 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. Akan tetapi, berdasarkan hasil pra riset pada tanggal 25 Juni 2020 bahwa dalam penerapan SLRT masih menjadi kendala, antara lain keberadaan UPT (Unit Pelayanan Terpadu) yang masih bergabung dengan Kantor Dinas Sosial Kabupaten, kendaraan mobilitas yang terbatas, karena Dinas Sosial hanya memiliki satu untuk melakukan pelayanan masyarakat terkhusus pada Program SLRT ini, banyak masyarakat yang belum memiliki data kependudukan online, dan banyak masyarakat yang belum memahami Alur layanan kesehatan dasar.

Kendala lain yang dirasakan adalah Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) yang dikembangkan di Desa, belum seluruhnya Desa/Pekon memilikinya dan baru ada 113 Puskesmas dari 130 lebih Desa/Pekon yang ada di kabupaten Pringsewu, dan ini menyebabkan belum meratanya pelayanan kepada masyarakat miskin, dalam hal ini desa/pekon langsung mengalihkan ke Dinas Sosial Kabupaten untuk di tindak lanjuti, dan ini pun menjadi kendala bagi masyarakat yang jauh dari kota untuk mendapatkan pelayanan program SLRT.

Efektivitas merupakan bentuk penilaian terhadap sebuah program khususnya penerapan SLRT apakah sudah efektif atau belum efektif. Hal ini nantinya bisa dijadikan sebuah evaluasi jika dalam penerapan tersebut belum efektif. 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).

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (Studi Pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur)?
2. Apa saja kendala - kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (Studi Pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur).?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan suatu sasaran yang ingin dicapai. Maka, tujuan penelitian yang ingin penulis dapatkan yaitu :

1. Menganalisis Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (Studi Pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur).
2. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (Studi Pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur).

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis
Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan Ilmu Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan Efektivitas Program.
2. Praktis
 - a. Bagi Pemerintah, Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi mengenai Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

(SLRT) di Kabupaten Pringsewu. Khususnya bagi Dinas Sosial sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- b. Bagi Akademis, diharapkan hasil dari penelitian ini digunakan sebagai karya ilmiah yang menunjang perkembangan ilmu pengetahuan di bidang efektifitas program dan dapat memberikan referensi bagi peneliti maupun pihak lain.
- c. Bagi peneliti, sebagai bahan latihan dalam penulisan karya ilmiah sekaligus melatih peneliti dalam mengungkap adanya permasalahan tertentu secara sistematis dengan metode ilmiah yang baik serta untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai salah satu kerangka acuan untuk memperkaya teori yang digunakan dalam kajian penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakan tinjauan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian yang hendak dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)
Muhtar (2017)	Peningkatan Layanan Sosial Bagi Masyarakat Miskin Terhadap Program Perlindungan Sosial Melalui Sistem Layanan dan rujukan Terpadu	Penelitian ini menyimpulkan bahwa SLRT dapat menjadi alternatif peningkatan layanan sosial terhadap program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, karena SLRT baru dikembangkan maka aspek kebijakan dan sumberdaya harus di perhatikan.

(1)	(2)	(3)
Dwi Heru Sukoco (2020)	Efektivitas Sistem Layanan dan rujukan Terpadu “SABILULUNGA” Kabupaten Bandung	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, SLRT Sabilulungan telah berjalan dan berkembang dengan baik dalam memberikan layanan secara terpadu kepada masyarakat.
Sri Yunita Hartika dan Jumiati (2020)	Efektivitas Program SLRT Melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program SLRT Melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman kurang efektif, dikarenakan masih ada indikator efektivitas yang belum tercapai.

Sumber : (dibuat oleh penulis, 2021)

Berdasarkan tabel 2 peneliti terdahulu, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan dalam peneliti ini dengan penelitian terdahulu yaitu adanya perbedaan dari mengambil tempat lokasi penelitian yang berbeda yaitu Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu dan fokus penelitian. Berikut perbedaan dengan peneliti yang terkait dengan efektivitas SLRT:

- a. Muhtar (2016), dalam penelitian yang berjudul Peningkatan Layanan Sosial Bagi Masyarakat Miskin Terhadap Program Perlindungan Sosial Melalui Sistem Layanan dan rujukan Terpadu, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan dukungan data sekunder. Fokus penelitian ini untuk mendiskusikan upaya peningkatan layanan sosial bagi keluarga miskin terhadap program perlindungan sosial.

- b. Dwi Heru Sukoco (2020), dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem Layanan dan rujukan Terpadu “SABILULUNGA” Kabupaten Bandung, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan teknik pengumpulan data triangulasi. Fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas dilihat dari aspek ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.
- c. Sri Yunita Hartika dan Jumiati (2020), dalam penelitian yang berjudul Efektivitas Program SLRT Melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasama, Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini untuk melihat tingkat efektivitas suatu program, peneliti memakai teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sondang P.Siagian (2001:32-35).

2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Berbagai usaha yang telah dilakukan oleh kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan dapat diukur dari tingkat keefektivitasannya. Semakin besar usaha dan upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut maka akan mudah pula dalam mencapai suatu keefektivitasan. 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.

Effective artinya berhasil, sesuatu yang dikerjakan atau dilaksanakan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Siagian (2001:24) mendefinisikan bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan dari sumberdaya, sarana maupun 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 ataupun kuantitasnya

Menurut Pasolong dalam Rahman (2017:40) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Suatu sebab dari variabel lain dapat dipandang sebagai efektivitas. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya dapat tercapai dengan tepat sasaran karena suatu kegiatan yang dijalankan.

Berdasarkan beberapa uraian pendapat diatas tentang konsep efektivitas, efektivitas adalah tolak ukur dalam menilai suatu program kegiatan, untuk melihat sejauh mana pelaksanaan program kegiatan tersebut dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh suatu organisasi.

2.2.2 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 efektivitas 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 di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

b) 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 dapat ditentukan seberapa baik program memenuhi tujuan target seperti tepat waktu.

c) 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.

d) Tingkat Input dan Output

Pada efektifitas 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 Menyeluruh

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

Sedangkan menurut Duncan dalam Steers (1985:53) ukuran efektivitas adalah sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujaun harus dipandang sebagai suatu proses, oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodesasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu, kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor proseduran proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu, peningkatan kemampuan, sarana, dan prasarana.

Selanjutnya, menurut Etzioni dalam Indrawijaya (2014:187) mengemukakan pengukuran efektivitas mencakup empat kriteria yaitu :

- a) Adaptasi: Adaptasi yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya secara internal untuk menghadapi perubahan eksternal.
- b) Integrasi: Integrasi yaitu tingkat kemampuan organisasi mengadakan sosialisasi dan komunikasi dengan organisasi lainnya.
- c) Motivasi: Motivasi adalah keterikatan hubungan antara pelaku organisasi dengan organisasinya dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.
- d) Produksi: Produksi adalah jumlah dan mutu keluaran organisasi serta intensitas kegiatan suatu organisasi.

Pendapat lain, Subagyo dalam Budiani (2007:53) menyebutkan ukuran yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan sasaran program, yakni sejauh mana peserta program tepat target yang ditentukan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program, yakni kemampuan penyelenggaraan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
- c. Tujuan program, yakni sejauh mana kesesuaian antara hasil program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan program, yakni kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program sebagai bentuk perhatian peserta program.

Beberapa konsep mengenai ukuran efektivitas telah dikemukakan oleh beberapa ahli di atas. Berdasarkan beberapa teori tersebut terdapat teori yang relevan digunakan untuk acuan penelitian penulis sebagai ukuran efektivitas diantaranya yaitu: Keberhasilan Program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh, dengan menggunakan ukuran efektivitas ini diharapkan peneliti dapat mengukur efektivitas program yang berkaitan dengan judul peneliti yaitu Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Efektivitas Program

Pelaksanaan Pemberdayaan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan program. Rohmatin (2016:8) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program pemberdayaan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kondisi Lingkungan.

Menurut David L. Weimer dan Aidan R.Vining dalam Rohmatin (2016:8) lingkungan tempat kebijakan itu dioperasikan akan mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Adapun aspek-aspek yang ada dalam faktor kondisi lingkungan adalah sebagai berikut:

- a.** Kendala sumberdaya. Hal ini terkait kinerja suatu kebijakan yang akan ditentukan oleh tersedianya jangkauan terhadap akses sumberdaya yang meliputi sumberdaya finansial, material, dan infrastruktur lainnya.
- b.** Keadaan sosial *cultural* masyarakat. Menurut Dunn, setiap masyarakat memiliki budaya yang berbeda, dan ini berarti nilai

dan kebiasaan hidupnya juga berbeda dari satu masyarakat dengan masyarakat yang lainnya. Dalam implementasi, kebudayaan mencakup nilai, kepercayaan, dan sikap tentang apa yang akan dilakukan oleh pemerintah dan bagaimana masyarakat menanggapi.

- c. Tersedianya fasilitas yang cukup. Fasilitas fisik adalah berupa peralatan pendukung dan perlengkapan lainnya baik yang dimiliki oleh masyarakat ataupun pihak pelaksana, dan fasilitas itu diperlukan dalam pengimplementasian program Pemberdayaan Ekonomi. Fasilitas fisik ini beragam dan tergantung pada kebutuhan program. Selanjutnya, fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah ketersediaan tempat untuk pelatihan, dan alat-alat tertentu yang digunakan untuk persiapan pelatihan, pelatihan maupun pasca pelatihan.

2. Sumberdaya Organisasi.

Menurut Cheema dan Rondinelli dalam Rohmatin (2016:9), sumberdaya yang dimaksud adalah sumber daya yang ada dalam organisasi pelaksana yaitu sumberdaya dana. Sumberdaya dana yang mampu disediakan dan dioptimalkan sebaik mungkin akan mempengaruhi keberhasilan program. Selanjutnya, sumberdaya organisasi dapat dilihat dari aspek ketersediaan sumberdaya anggaran dan kecukupan alokasi anggaran.

3. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

a. Ketrampilan teknis dan manajerial.

- 1) Sumberdaya staf baik secara kuantitas (jumlah) dan kualitas (kemampuan dan keahlian yang dimiliki) akan mempengaruhi proses implementasi. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi adalah penambahan jumlah staf dan implementor

saja namun, kemampuan staf masih kurang atau bahkan tidak mencukupi, memadai, kompeten. Selanjutnya, ketrampilan teknis dan manajerial petugas pelaksana dapat dilihat dari pengalaman bekerja, pendidikan terakhir, ketrampilan teknis, dan manajerial petugas.

- 2) Sifat Komunikasi Internal Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakanakan mendorong terjadinya interpretasi yang salah atau bertentangan dengan makna pesan awal. Oleh sebab itu, dimensi kejelasan diperlukan agar masyarakat tidak samar-samar dan salah penafsiran atas maksud dari dilaksanakannya program. Selain membutuhkan komunikasi yang jelas, perintah-perintah pelaksana harus konsisten agar tidak membingungkan pelaksana. Dalam hal ini berarti pesan tersebut harus memiliki kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh pengirim pesan dengan petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan.
- b. Hubungan yang baik antara instansi dengan pihak di luar pemerintahan dan NGO. Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Rohmatin (2016:9) implementasi sebuah program memerlukan dukungandan koordinasi dengan instansi lain. Oleh sebab itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi untuk keberhasilan suatu program.
- c. Hubungan yang baik antara instansi dengan kelompok sasaran. Menurut Subarsono dalam Rohmatin (2016:9) Organisasi pelaksana harus mampu merumuskan apa yang menjadi ekspresi kebutuhan calon penerima kebijakan atau kelompok sasaran. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga hubungan baik dengan kelompok sasaran selama kebijakan atau program berjalan. Selain itu, masyarakat akan merasa memiliki dan ikut bertanggungjawab terhadap suatu kebijakan. Hubungan yang tercipta kemudian

menjadikan suatu kebijakan akan berhasil dan masyarakat akan mampu merasakan manfaatnya.

4. Dukungan Kelompok Sasaran.

Menurut Rohmatin (2016:9) Suatu program pasti akan mempengaruhi berbagai kepentingan dalam masyarakat. Selain mempengaruhi, 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 :

1. Tanggapan atau respon masyarakat terhadap adanya program. Diterima atau tidaknya program oleh masyarakat akan mempengaruhi program dapat dijalankan atau tidak. Seringkali diterima atau ditolaknya program dipengaruhi oleh : beban ongkos
2. 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.

2.3 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik

2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Eyeston dalam Winarno (2007:17) kebijakan publik di definisikan secara luas sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Definisi menurut Eyeston masih mengandung artian yang sangat luas, sehingga memberi batasan tentang pengertian kebijakan

publik yang mengatakan bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan.

Menurut Jenkins dalam Sore dan Sobirin (2017:35) kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling terkait yang ditetapkan oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam situasi dimana keputusan-keputusan itu pada dasarnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor.

Kemudian Federich dalam Agustino (2017:16) mendefinisikan kebijakan sebagai rangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dimana terdapat hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan yang berperan penting dalam definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sebenarnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan mengenai suatu problem tertentu.

Sementara itu, Anderson dalam Agustino (2017:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai *“A purposive of action followed by an actor or set of actors in dealing with a probem or matter of concern”* yaitu serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu hal yang diperhatikan.

Selanjutnya, Hogwood dan Guun dalam Tresiana (2017:7) memandang kebijakan sebagai program. Kebijakan sebagai program, maka

dimaksudkan sebagai suatu lingkup pemerintahan yang relatif khusus dan cukup jelas batas-batasannya. Konteks kebijakan sebagai program itu sendiri biasanya akan mencakup serangkaian kegiatan yang menyangkut pengesahan/legislasi, pengorganisasian dan pengarahan atau penyediaan sumberdaya yang diperlukan.

Uraian definisi tentang kebijakan publik diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kebijakan publik merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan yang memiliki wewenang dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan orang banyak dalam bentuk program agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

2.3.2 Tahap – Tahap dalam Kebijakan Publik

Menurut Winarno (2007:32) tahap kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus di kaji, sehingga beberapa ahli membagi proses-proses pembuatan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Dunn (2003:24-25) membagi tahapan kebijakan publik diantaranya:

1. Penyusunan Agenda, para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Banyak masalah tidak disentuh sama sekali, sementara lainnya ditunda untuk waktu lama.
2. Formulasi Kebijakan, para pejabat merumuskan alternatif kebijakan untuk mengatasi masalah. Alternatif kebijakan melihat perlunya membuat perintah eksekutif, keputusan peradilan, dan tindakan legislatif.
3. Adopsi kebijakan, alternatif kebijakan yang diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus diantara direktur lembaga, atau keputusan peradilan.

4. Implementasi kebijakan, kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilitaskan sumberdaya finansial dan manusia.
5. Penilaian kebijakan, unit-unit pemeriksa dan akuntansi dalam pemerintahan menentukan apakah badan-badan eksekutif, legislatif, dan peradilan memenuhi persyaratan Undang - Undang dalam pembuatan kebijakan dan pencapaian tujuan.

Sedangkan menurut Howlet dan Rames dalam Tresiana (2017:28) proses kebijakan publik terdiri dari 5 tahapan yaitu:

1. Penyusunan Agenda (*Agenda Setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian pemerintah.
2. Formulasi Kebijakan (*Policy Formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.
3. Pembuatan Kebijakan (*Decision Making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan.
4. Implementasi Kebijakan (*Policy Implementation*), yakni proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Evaluasi Kebijakan (*Policy Evaluation*), yakni proses memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Berdasarkan tahap-tahap proses pembuatan kebijakan publik diatas, maka dapat disimpulkan bagian terpenting untuk mencapai efektivitas dari suatu program atau kebijakan yang ditentukan oleh proses kebijakan publik diantaranya: formulasi kebijakan, implemantasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Ketiga tahapan pokok dalam proses kebijakan publik yang memiliki hubungan berpola secara terus menerus sampai suatu masalah publik terselesaikan atau tujuan program tercapai.

2.3.3 Pengertian 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.

Kemudian Jones dalam Juanda (2017:8) mengemukakan bahwa program ketika diimplementasikan akan dipengaruhi oleh tiga indikator, yakni:

1) Pengorganisasian

Struktur organisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.

2) Interpretasi

Para pelaksana harus mampu menjalankan program sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Oleh karena itu, dalam hal ini program harus memiliki petunjuk teknis yang dapat dijadikan pedoman oleh para pelaksana program.

3) Penerapan atau aplikasi

Perlu adanya pembuatan prosedur kerja yang jelas agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya. Hal ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan program. Prosedur kerja yang jelas sangat membantu para pelaksana program dalam menjalankan sebuah pekerjaan, karena dapat mengetahui porsi dari masing-masing pekerjaan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Karakteristik sebuah program menurut Sore dan Sobirin (2017:35) adalah:

- a) Adanya tujuan tertentu yang ingin dicapai, yaitu pemecahan masalah publik (*public problem solving*).
- b) Adanya tindakan-tindakan tertentu yang dilakukan.
- c) Merupakan fungsi pemerintah sebagai pelayan publik.
- d) Adakalanya berbentuk ketetapan pemerintah yang bersifat negatif, yaitu ketetapan untuk tidak melakukan apa-apa.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa apabila program dikaitkan dengan efektivitas maka keefektivitasan suatu program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan *output* program yang hendak dicapai apakah berhasil atau sebaliknya. Seperti halnya program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu , apakah program tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan sasaran atau tidak.

2.4 Tinjauan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)

2.4.1 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.

2.4.2 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 diantaranya:

- a. Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga miskin dan rentan terhadap multi-program/layanan;
- b. Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga paling miskin dan paling rentan maupun penyandang masalah sosial lainnya terhadap program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- c. Meningkatkan integrasi berbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih responsif;
- d. Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam “pemutakhiran” Daftar Penerima Manfaat secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah;
- e. Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- f. Meningkatkan kapasitas Pemerintah di semua tingkatan dalam mengkoordinasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan

- g. Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan.

2.4.3 Sasaran SLRT

Kelompok sasaran utama SLRT adalah :

- a. 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).
- b. Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil, dan lain lain.

2.4.4 Fungsi SLRT

Dalam membangun SLRT, kondisi utama yang perlu tersedia diantaranya: tata kelola dan kesiapan Pemerintah Daerah; kerangka pendanaan baik dari APBD maupun sumber pendanaan alternatif lainnya; kemampuan dan kualitas sumber daya manusia; kondisi politik daerah; serta relasi dengan stakeholder lainnya.

Fungsi SLRT meliputi :

- a. Integrasi Layanan dan Informasi
- b. SLRT membantu mengintegrasikan berbagai layanan sosial yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih komprehensif, responsif, dan berkesinambungan.
- c. Identifikasi Keluhan, Rujukan dan Penanganan Keluhan
- d. SLRT mencatat keluhan masyarakat, baik keluhan yang bersifat kepesertaan dan keluhan lainnya, terkait program-program

- perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Berdasarkan keluhan tersebut, SLRT merujuk rumah tangga/keluarga miskin dan rentan ke program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu pengelola program di pusat, daerah dan desa untuk menelaah, merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut.
- e. Pencatatan Kepesertaan dan Kebutuhan Program
 - f. SLRT menginventarisir program-program perlindungan sosial, baik di tingkat pusat maupun daerah dan mencatat kepesertaan rumah tangga/keluarga miskin dan rentan dalam program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang ada. SLRT juga mencatat kebutuhan program dari rumah tangga/keluarga miskin yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.
 - g. Pemutakhiran Daftar Penerima Manfaat secara dinamis
 - h. SLRT membantu melakukan pemutakhiran Daftar Penerima Manfaat secara dinamis dan berkelanjutan di daerah. SLRT juga dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengakses program layanan sosial secara mandiri yang difasilitasi oleh fasilitator di tingkat masyarakat.

2.5 Kerangka Pemikiran

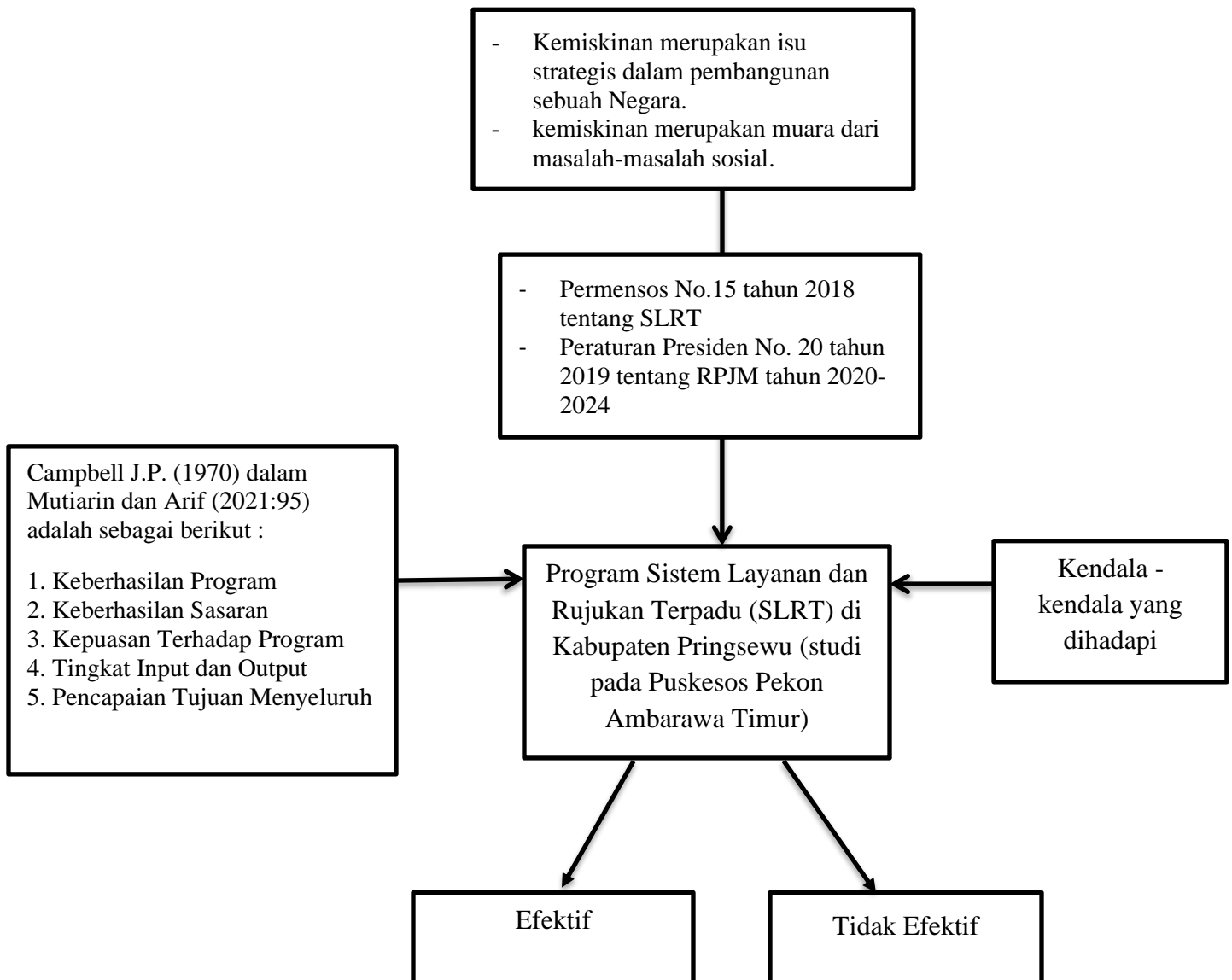
Kemiskinan merupakan isu strategis dalam pembangunan di sebuah negara, dimana kemiskinan sering kali menjadi hambatan bagi negara dunia ketiga dalam proses pembangunan, seperti di Indonesia. Banyak studi yang menunjukkan bahwa kemiskinan merupakan muara dari masalah-masalah sosial lainnya seperti; anak jalanan, pekerja anak, kekerasan rumah tangga, kebodohan, pengangguran bahkan kerawanan sosial.

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, 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 R.I. melalui programnya SLRT yang tercantum dalam Permensos 15 tahun 2018 tentang SLRT. Pelaksanaan SLRT ini diharapkan dapat membantu pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

Efektifitas merupakan sebagai bentuk penilaian terhadap sebuah program khususnya Program SLRT apakah sudah efektif atau belum efektif. Hal ini nantinya bisa dijadikan sebuah evaluasi jika program tersebut belum efektif. Maka dari itu peneliti akan mengkaji penelitian dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh 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
- b) Keberhasilan Sasaran
- c) Kepuasan Terhadap Program
- d) Tingkat Input dan Output
- e) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Gambar 1. Kerangka Pikir Peneliti

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong 2014) mendefinisikan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dari perilaku yang diamati. Sedangkan Kirk dan Miller dalam (Moleong 2014) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Denzin dan Lincoln dalam (Moleong 2014) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan definisi penelitian kualitatif menurut Jane Richie dalam (Moleong 2014) merupakan upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Penelitian ini juga bersifat deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka – angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti. Dengan demikian, data yang dihasilkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Deskripsi yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah bagaimanakah “Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu.”

3.2 Fokus Penelitian

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). Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena dapat memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih spesifik. Fokus penelitian metode kualitatif bersifat *holistic* yang meliputi: tempat, aktor dan aktivitas.

Peneliti menggunakan pendekatan efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell J.P. (1970) dalam Mutiarin dan Arif (2021:95) bahwa terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran efektifitas

- a. Keberhasilan Program

Keberhasilan program sebagai kriteria efektivitas mengacu pada pelaksanaan program SLRT, untuk membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik. ukuran keberhasilan program meliputi kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

- b. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran dilihat dari seberapa jauh tingkat output untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan program SLRT, untuk membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan

baik. Ukuran keberhasilan sasaran meliputi integrasi Informasi, data dan layanan.

c. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan program SLRT, untuk membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik. Ukuran kepuasan terhadap program meliputi pelayanan yang diberikan.

d. Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output dilihat dari perbandingan antara input dan output. Tingkatan input dilihat dari proses layanan SLRT dan output dilihat dari keberhasilan dari proses tersebut.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh yang dimaksud meliputi tingkat keberhasilan program SLRT, untuk membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik, tingkat keberhasilan sasaran yang ditujuh, tingkat kepuasan program, tingkat input dan output.

2. Kendala-kendal yang dihadapi dalam pelaksanaan Program SLRT di Kabupaten Pringsewu.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Dalam melakukan penelitian, peneliti memilih lokasi yang telah menerapkan Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yaitu Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu dengan lokasi penelitian Pekon Ambarawa Timur Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Pringsewu. Tiga Kabupaten yang dipaparkan

peneliti di latarbelakang maka peneliti mengambil tempat di Kabupaten Pringsewu karena, Kabupaten Pringsewu menjadi salah satu yang aktif dari kabupaten-kabupaten yang lain dalam pelaksana SLRT di Provinsi Lampung sejak Tahun 2017, dan semenjak itulah pemerintah daerah Kabupaten Pringsewu sangat mendukung dalam pelaksanaan SLRT dengan mengalokasikan Anggaran dan Unit Kendaraan operasional guna penjangkauan, pendampingan, fasilitasi dan penghantaran bagi masyarakat yang membutuhkan dan SLRT menjadi salah satu program unggulan Kabupaten Pringsewu, serta peneliti mengambil studi di Pekon Ambarawa Timur karena Puskesmas di Pekon ini aktif dalam melaksanakan Program SLRT dan melakukan pelayan-pelayan kepada masyarakat yang membutuhkan, serta Puskesmas Pekon Ambarawa Timur menajadi rujukan studi banding daerah lain.

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data sekunder dan data primer.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni sumber data dari informan yang bersangkutan diperoleh dengan cara wawancara dan pengamatan atau observasi pada informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berasal dari observasi lapangan dan diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustakaan yang berupa buku-buku, literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian sebagai salah satu bagian penelitian yang merupakan salah satu unsur yang sangat penting. Dalam penelitian ini penulis menggunakan

beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu dan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Tabel 3. Data Informan

No (1)	Informan (2)	Keterangan (3)
1.	Dedy Akhmadi, S.Pt., M.IP selaku <i>Asisten Manajer</i> atau <i>Technical Assisten</i> SLRT Kabupaten Pringsewu	Informasi mengenai gambaran diterapkannya Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu
2.	Sudarmanto selaku Tim Reaksi Cepat (TRC) SLRT Kabupaten Pringsewu	Informasi terkait pelaksanaan Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu.
3.	Restu selaku Koordinator PUSKESOS Pekon Ambarawa Timur Kabupaten Pringsewu	Informasi mengenai pelaksanaan Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di Pekon atau kelurahan (PUSKESOS)
4	Arbaniya warga Pekon Ambarawa Timur Kabupaten Pringsewu (Masyarakat berdasarkan profil dalam basis data SLRT)	Informasi mengenai yang dirasakan masyarakat terkait pelaksanaan Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu
	Mbah Samin warga Pekon Ambarawa Timur Kabupaten Pringsewu (Masyarakat berdasarkan profil dalam basis data SLRT)	Informasi mengenai yang dirasakan masyarakat terkait pelaksanaan Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu
(1)	(2)	(3)
	Bayu Angga warga Pekon Ambarawa Timur Kabupaten Pringsewu (Masyarakat berdasarkan profil dalam basis data SLRT)	Informasi mengenai yang dirasakan masyarakat terkait pelaksanaan Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2022)

2. Observasi

Hadi dalam Sugiyono (2018:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi adalah cara yang sangat efektif untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari – hari. Jadi bisa dikatakan, kegiatan observasi diusahakan mengamati keadaan yang wajar dan yang sebenarnya tanpa ada usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur, dan memanipulasi situasi dan kondisi yang sedang diamati.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal – hal variabel yang berupa foto,tulisan,gambar, catatan, buku, dan sebagainya. Dokumentasi digunakan sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

Tabel 4. Daftar Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian

No	Jenis Dokumen	Informasi yang di dapat
1.	Kementrian Sosial. 2020. Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu. Jakarta.	Mengetahui Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu
2.	Peraturan Presiden Nomer 20 tahun 2019. Rencana Pembangunan Jangka menengah Nasional (RPJM) tahun 2020-2024.	Mengetahui rencana kerja pemerintah
3.	Peraturan Presiden Nomor 166-6 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan	Mengetahui tentang penyelenggaraan program perlindungan sosial
4.	Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)	Penjelasan tentang program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)
5.	Undang – Undang Republik Indonesia No 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial.	Mengetahui tentang perlindungan sosial

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2022)

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen dalam Moleong (2014:248) analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah – milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyimpulkannya, mencari dan menemukan pola, menemukan yang penting dan dapat diceritakan kepada orang lain. Tahapan-tahapan analisis data meliputi antara:

1. Reduksi Data (*Data Reducation*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami yang terjadi,, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/Verfivation*).

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.7 Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data dalam (Moleong 2012) diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada dua kriteria yang digunakan yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Adapun untuk memeriksa derajat kepercayaan ini menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini akan menggunakan triangulasi sebagai pemeriksaan keabsahan data.

2. Keteralihan Data (*transferability*)

Keteralihan berbeda dengan validitas eksternal dari nonkualitatif. Konsep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang secara representatif mewakili populasi itu.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan peneliti tentang “Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur)” maka kesimpulannya sebagai berikut :

1. Efektivitas Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Pringsewu (studi pada Puskesmas Pekon Ambarawa Timur) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, belum dapat dikatakan efektif, dikarenakan masih ada indikator efektivitas yang belum optimal, ditinjau dari indikator keberhasilan sasaran yang memiliki beberapa kendala, serta pada temuan lapangan belum tercapai efektif dengan salah satu tujuan program belum efektif.
2. Adapun yang menjadi kendala dalam pelaksanaan Program SLRT melalui Puskesmas Pekon Ambarawa Timur Kabupaten Pringsewu, antara lain :
 - a Masih terdapat warga miskin dan tidak mampu yang belum memiliki data kependudukan atau memiliki data kependudukan namun belum online,
 - b Banyak warga miskin dan tidak mampu yang belum memahami alur layanan kesehatan dasar,
 - c Belum optimanya anggaran dana yang dapat mendukung keberlangsungan Program PUSKESOS,
 - d Kepedulian warga terhadap data-data bansos yang dimilikinya relatif kurang, sehingga pada saat di butuhkan, bansos sulit diakses, dan
 - e Belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran tentang Program SLRT atau Puskesmas Pekon Ambarawa Timu, 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 mempengaruhi keberhasilan program. Seharusnya pemerintah Pekon lebih mengembangkan informasi atau melakukan sosialisasi kembali agar masyarakat mengerti akan hak-haknya dalam mengakses layanan sosial yang ada dan
3. Pemerintah Pekon berusaha melengkapi sarana dan prasaranan yang belum memadai, serta memaksimalkan sarana dan prasaranan yang ada dengan menjaganya atau merawatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2017). *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Budiani, Ni Wayan.(2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kulod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi dan Sosial, 53.
- Chambers, Robert. (1983). *Pembangunan Desa Mulai dari Belakang*. Jakarta: LP3ES.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Indrawijaya, A.I. (2014).*Teori, Prilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama
- Juanda, M.P.(2017). *Implementasi Kebijakan Tentang Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kelurahan Margasari Kecamatan Buah Batu Kota Bandung* (Doctoral Dissetation, UNPAS)
- Koton, Y. P. (2019). *Restrukturisasi Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kusdi. (2011). *Teori Oragnisasi Dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Mutiarin, D., & Arif Zaenudin. 2021. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurcholis, H. (2009). *Perencanaan Partisipatif Pemerintah Daerah*. Jakarta: Gresindo
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahayu Sulistiowati & Eko Budi Sulistio. (2017). *Teori Organisasi*. CV Anugrah Utama Raharja.
- Rahman, M (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Medika.
- Ratnasari, Dwi Jayanti dan Asnawi Manaf. (2015). *Tingkat Keberhasilan Program Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas studi kasus Kabupaten Kendal dan Kota Pekalongan*. Semarang : Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,3(40).

- Rohmatin, S. A. (2016). *Studi Eksploratif Tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Pemberdayaan Ekonomi Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) di Kelurahan Sidotopo Kecamatan Semampir Kota Surabaya*. Kebijakan dan Manajemen Publik, 4.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Suryawati. 2004. *Teori Ekonomi Mikro*. UPP. AMPYKPN. Yogyakarta: Jarnasy
- Siagian, S. P. (2001). *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sore, U. B., & Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. Makassar: CV Sah Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Steers, R. M. (2019). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tresiana, N. (2017). *Kebijakan Publik*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Yulianti, D., & Fitri Meutia, I. (2020). *Perilaku dan Pengembangan Organisasi*. Pusaka Media

Peraturan Pemerintah dan Kebijakan Instansi

- Kementrian Sosial. 2020. Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu. Jakarta.
- Peraturan Presiden Nomer 20 tahun 2019. Rencana Pembangunan Jangka menengah Nasional (RPJM) tahun 2020-2024.
- Peraturan Presiden Nomor 166-6 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Undang – Undang Republik Indonesia No 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial.

Sumber lain

ejournal.kemsos.go.id di akses 6 september 2020 pukul 22:32

dinsos.kolakakab.go.id di akses tgl 5 september 2020 pukul 21:53

<https://lampung.antaranews.com/berita/453613/tiga-kabupaten-di-lampung-miliki-layanan-dan-rujukan-terpadu-masalah-sosial> di akses tgl 23 november 2020 pukul 07.25

<https://pringsewukab.bps.go.id/indicator/23/209/1/angka-kemiskinan-kabupaten-pringsewu.html> di akses tgl 6 maret 2021 pukul 09.52

www.bappenas.go.id di akses tgl 6 september 2020 pukul 22:07