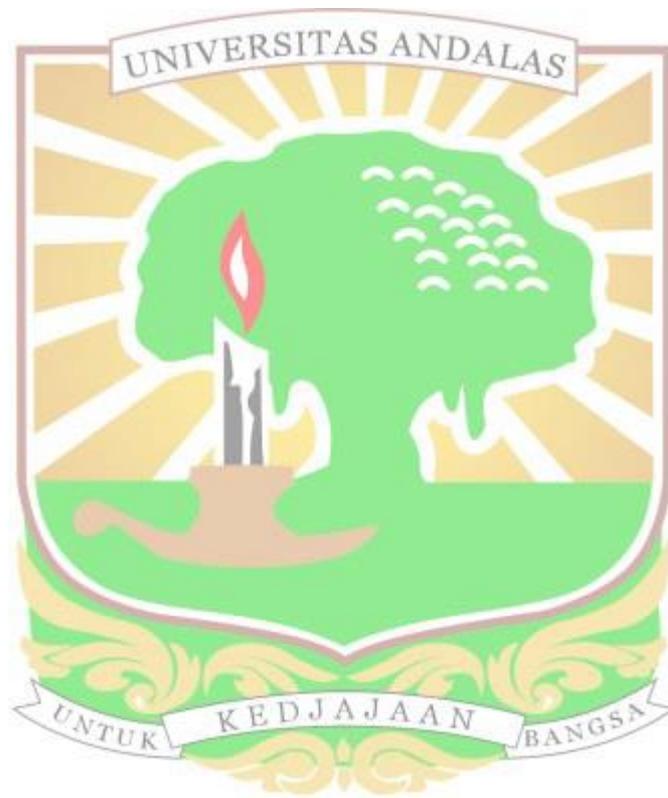


d) Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ⁶²



⁶² Wawancara dengan Efi Susanti, S.Sos Hari Senin Tanggal 27 Mei 2023

BAB V

TEMUAN DAN ANALISIS

5.1. Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kandung

Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kandung dalam penanganan keluhan fakir miskin di Kota Padang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Efektivitas dari kedua sistem ini akan dievaluasi berdasarkan sejumlah aspek yang musti dicapai dalam sebuah program dari Muasaroh mencakup tujuan, tugas atau fungsi, rencana atau program, serta ketentuan dan peraturan.⁶³

5.1.1 Aspek Tujuan

Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dan rujukan bagi PPKS, khususnya untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan, dan kesenjangan. Menurut Perwako Padang Nomor 72 tahun 2020⁶⁴ tujuan didirikan SLRT meliputi:

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- b. Meningkatkan akses layanan Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- c. Mengintegrasikan Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- d. Mendukung perluasan jangkauan Pelayanan Dasar; dan

⁶³ Muasaroh. 2010. Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP. Malang: Universitas Brawijaya.

⁶⁴ Peraturan Walikota Padang Nomor 72 tahun 2020

- e. Mendukung verifikasi dan validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu secara dinamis di daerah.

Secara khusus, pedoman umum pelaksanaan SLRT menjelaskan tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan akses PPKS terhadap multiprogram/layanan;
- b. Meningkatkan integrasi berbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih responsif;
- c. Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam mendukung pelaksanaan verifikasi dan validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah;
- d. Mendukung perluasan jangkauan pelayanan dasar;
- e. Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait dengan layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- f. Meningkatkan kapasitas pemerintah di semua tingkatan dalam mengoordinasikan dan mengintegrasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan
- g. Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada PPKS.⁶⁵

Berdasarkan dari tujuan SLRT seharusnya dapat diukur seberapa efektif pencapaian tujuan program yang dijalankan oleh SLRT dan Puskesmas Bundo

⁶⁵ Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Kementerian Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017

Kanduang. Aspek tujuan ini melihat efektivitas sebuah program dikatakan sangat efektif apabila dilihat dari sudut hasil dan tujuan program sudah tercapai. Pencapaian tujuan SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang dijabarkan dalam wawancara dengan Staf *Front Office* SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang tahun 2022 sebagai berikut:

“Sejak didirikan Puskesmas ini udah banyak mengalami perubahan demi tercapainya tujuan. Para staf berusaha sebaik mungkin melayani masyarakat mengenai akses program bantuan atau menangani keluhan terkait bantuan sosial. Cuma, ya kami masih manual sejak tahun 2020 dan aplikasi cek bansos baru bisa diakses tahun 2021. Bantuan sosial diserahkan berdasarkan data BDT (Basis Data Terpadu) dan berganti nama dengan DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) supaya tepat sasaran. Pelayanan berbasis aplikasi yang dapat diakses langsung oleh masyarakat dianggap lebih tepat sasaran. Data masyarakat yang ada di aplikasi cek bansos disinkronisasi dengan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil). Oleh karena itu, syarat utama untuk mendaftar sebagai penerima bantuan adalah status sebagai masyarakat miskin, seperti petani dan buruh, bukan wiraswasta, pegawai, honorer, atau PNS. (Wawancara Bersama Orivia Hendrayana, SE, 29 Januari 2022)”

Dari wawancara diatas maka dapat terlihat bahwasannya beberapa tujuan Perwako Padang Nomor 72 tahun 2020 seperti tujuan nomor 2 sudah dapat dicapai. Disamping itu, program yang dijalankan oleh SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang mengalami peningkatan pelayanan dari tahun sebelumnya karena dikelola langsung oleh operator yang mempunyai akses SIKS-NG dari Kementerian Sosial. Pencapaian tujuan lainnya dijabarkan dalam wawancara dengan Manager SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang tahun 2023 sebagai berikut:

“Saya merasa pelayanan Puskesmas Bundo Kanduang sudah bagus ya. Mungkin pada tahun sebelumnya masih banyak maintance aplikasi jadi bantuan susah diambil. Belum lagi banyak masyarakat kita memiliki KK tidak barcode, jadi banyak bantuan terputus karena akses bantuan sosial sekarang itu *online* dan otomatis hilang di sistem. Meski kayak gitu, para staf secepat mungkin menyelesaikan permasalahan hari itu juga karena

operator sudah memegang SIKS-NG dari Kemensos dan kerja sama dengan staf *front office*. (Wawancara Bersama Dra. Indriati, 27 Mei 2023)”

Beberapa uraian pernyataan dalam wawancara dapat dilihat bahwa SLRT dan Puskesmas SLRT Bundo Kandung melakukan pelayanan yang maksimal supaya tercapainya tujuan pendirian SLRT. Walaupun saat awal pendirian banyak kekurangan dalam mengakses bantuan sosial oleh masyarakat, namun petugas atau staf berusaha membantu masyarakat menangani keluhan dan mengakses bantuan sosial dari Pemerintah agar tepat sasaran dan mengurangi tingkat kemiskinan. Setelah operator yang memegang akses langsung SIKS-NG Kementerian Sosial, masalah atau keluhan terkait akses bantuan sosial semakin banyak terselesaikan dan tepat sasaran.

5.1.2 Aspek Tugas atau Fungsi

Berdasarkan Perwako Padang Nomor 72 tahun 2020 juga menjelaskan fungsi SLRT meliputi:

- a. Mengintegrasikan informasi, data, dan layanan;
- b. Mengidentifikasi dan menangani keluhan, serta melakukan rujukan;
- c. Mencatat kepesertaan dan kebutuhan program;
- d. Mendukung penerapan SPM; dan
- e. Membantu pelaksanaan verifikasi dan validasi Data Terpadu Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu melalui SIKS-NG.⁶⁶

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi SLRT tersebut, terdapat beberapa jabatan yang harus diisi yakni:

⁶⁶ Peraturan Walikota Padang Nomor 72 tahun 2020

- a. Manajer;
- b. Supervisor;
- c. Fasilitator;
- d. Petugas penerima pengaduan di *front office*;
- e. Petugas pemberi layanan dan rujukan di *back office*;
- f. Petugas Puskesmas; dan tenaga Pendamping Kota.

Semua jabatan tersebut bersifat *adhoc* dimana sumber daya manusia SLRT di Puskesmas dijabat rangkap oleh birokrat dipemerintah daerah. Hal ini dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 5.1 Pemegang Jabatan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung

No.	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Kedinasan
1.	Manager	Kepala Bidang Dinas Sosial
2.	<i>Front Office</i>	Staf Dinas Sosial
3.	<i>Back Office</i>	Kasi
4.	Supervisor	TKSK
5.	Koordinator	Lurah
6.	Fasilitator	PSM

Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT menjelaskan Sekretariat Teknis SLRT di tingkat kabupaten/kota bertanggung jawab atas pelaksanaan SLRT di daerah dengan tugas sebagai berikut⁶⁷:

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran untuk kegiatan SLRT kabupaten/kota dan kecamatan;

⁶⁷ Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Kementerian Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017

- b. Melakukan pengumpulan dan pengkajian data;
- c. Merekrut dan mengelola Supervisor;
- d. Melakukan entri data di tingkat daerah, berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Fasilitator SLRT setelah ditelaah oleh Supervisor;
- e. Melakukan rujukan keluhan yang bersifat kebutuhan program dan kepesertaan kepada pengelola program terkait, baik pusat maupun daerah;
- f. Mengecek dan menindaklanjuti keluhan PPKS yang disampaikan kepada pengelola program terkait;
- g. Melakukan analisis hasil pengumpulan data oleh Fasilitator dalam bentuk dashboard yang berisi:
 - i. Hasil pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program serta keluhan;
 - ii. Akses program pusat dan daerah;
 - iii. Komplementaritas dan irisan program; dan
 - iv. Kesenjangan pelayanan di kabupaten/kota. Dashboard tersebut berguna untuk membantu perencanaan dan penganggaran program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah;
- h. Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga non pemerintah, termasuk dunia usaha, dalam penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial.⁶⁸

⁶⁸ Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Kementerian Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017

Penjelasan paragraf di atas mengarah pada tugas dan fungsi SLRT dan aspek ini ingin melihat seberapa baik petugas SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung menjalankan tugas dan fungsi mereka. Tugas dan fungsi SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung dijabarkan dalam wawancara dengan Staf *Back Office* SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2022 sebagai berikut:

“Bahas tugas dan fungsi sebenarnya sudah jelas ya. Kegiatan sifatnya layanan dilakukan oleh staf *front office*. Rujukan dilakukan oleh staf *back office*. Penjangkauan, pencatatan dan pendampingan sama fasilitator di setiap kelurahan. Semua kegiatan ketiga staf akan diawasi oleh Supervisor dan juga ikut membantu pendampingan sosial di tingkat masyarakat. Nah, manager lah yang menganalisa seberapa efektif dan efisien tugas dan fungsi SLRT Puskesmas Bundo Kandung. Sejak didirikan Puskesmas ini belum ada ketemu hambatan menjalankan tugas dan fungsi, hanya saja akses SIKS-NG dari Kemensos dipegang oleh staf Dinsos lain. Hal itu memakan waktu lama jadi cukup memakan waktu hitungan hari untuk menangani keluhan masyarakat. (Wawancara Bersama Miral Masry, 29 Januari 2022)”

Pernyataan dalam wawancara dapat dilihat bahwa SLRT dan Puskesmas SLRT Bundo Kandung cukup baik menjalankan tugas dan fungsi sesuai jabatan mereka. Tugas dan fungsi dilakukan sistematis dan mengikuti alur yang sudah ada. Para staf melakukan mitra jika diperlukan.

5.1.3 Aspek rencana atau program

Petugas SLRT dan Puskesmas dalam Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT dijelaskan sebagai pelaksana terdepan dalam pemberian layanan kepada masyarakat melalui kegiatan penjangkauan terhadap fakir miskin dan orang tidak mampu. Layanan pertama yang dilakukan adalah menginformasikan berbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan kepada masyarakat. Informasi program ini didapatkan baik melalui Sekretariat SLRT, Puskesmas, dan

Fasilitator kepada warga masyarakat. Informasi program berisi program yang pengelolaannya berasal dari pemerintah pusat dan/ atau pemerintah daerah.

Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT menjabarkan ada terdapat 9 (sembilan) sektor program yang perlu diketahui masyarakat, antara lain⁶⁹:

- a. Kesehatan, seperti Program Indonesia Sehat
- b. Pendidikan, seperti⁴ Program Indonesia Pintar
- c. Sosial dan ekonomi, seperti Program Keluarga Harapan
- d. Pangan, seperti Program Sembako
- e. Energi, antara lain subsidi listrik, subsidi gas
- f. Pertanian, seperti subsidi pupuk
- g. Perikanan, antara lain asuransi bagi budi daya ikan
- h. Perumahan, seperti rumah tinggal layak huni (rutilahu), dan
- i. Administrasi kependudukan, seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, KTP, dan seterusnya. Jika di daerah setempat tersedia program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan lainnya, hal tersebut perlu diinformasikan kepada masyarakat.

Penanganan keluhan adalah memberikan layanan kepada PPKS yang mendatangi Sekretariat SLRT/Puskesmas untuk menyampaikan keluhan terkait dengan masalah kepesertaan program dan/atau terkait dengan kebutuhan program. Keluhan Kepesertaan Program Keluhan kepesertaan program dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:

1. Keluhan bersifat pertanyaan
2. Keluhan bersifat saran/usulan, dan

⁶⁹ Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Kementerian Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017

3. Keluhan bersifat pengaduan.

Keluhan ini biasanya disampaikan oleh masyarakat yang belum mendapatkan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Warga masyarakat tersebut ingin mendapatkan program bantuan seperti layaknya warga miskin lainnya. Keluhan kategori ini diusulkan oleh Fasilitator ke Manajer SLRT melalui Supervisor. Penyelesaian keluhan kategori kebutuhan program dinyatakan selesai apabila warga masyarakat sudah diikutsertakan dalam program yang dibutuhkan atau mendapatkan program alternatif dari pemerintah daerah sesuai dengan masalah yang dialaminya. Keluhan tersebut dimasukkan/dicatat dalam aplikasi sebagai bukti bahwa SDM SLRT telah selesai melaksanakan tugasnya.⁷⁰

SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung melaksanakan program sesuai perencanaan yang sudah ada dalam pedoman. Aspek perencanaan melihat pembelajaran yang sudah terprogram jika semua rencana dapat dilaksanakan maka rencana program bisa dikatakan sudah efektif. Rencana atau program ini dalam wawancara dengan Staf Fasilitator SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung sebagai berikut:

“Program di SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung saat ini fokus pada penanganan Kesehatan, Pendidikan, dan PKH. Selain itu jika ada bantuan sosial yang terkendala langsung melakukan pendaftaran ulang di Aplikasi Cek Bansos. Bantuan lainnya diakses melalui mitra misalnya subsidi listrik ke PLN terdekat. (Wawancara Bersama Resti Fitri Nursandi, S.Psi, 02 Februari 2022)”

Program SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung di tahun 2023 sudah mengalami peningkatan dan cakupan yang lebih luas. Hal ini dijabarkan dalam

⁷⁰ Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Kementerian Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017

wawancara dengan Staf *Back Office* SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2023 sebagai berikut:

“Tahun sebelumnya masih dikit program yang bisa ditangani di sini ya. Kita sekarang udah bisa menangani subsidi dan pengurusan KK atau KTP yang bermasalah. Bantuan sosial sekarang lebih ketat dan mengutamakan masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Contohnya ada keluarga yang mengidap HIV/AIDS, kami bantu mengurus pembaruan KK dan KTP. Data bantuan sosial tersambung pada NIK di Capil sehingga data kependudukan harus online. (Wawancara Bersama Efi Susanti, S.Sos, 27 Mei 2023)”

Beberapa uraian pernyataan dalam wawancara dapat dilihat bahwa SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung sudah mengalami peningkatan dan menjalankan program sesuai perencanaan yang ada dalam pedoman dari Kementerian Sosial Pusat.

Perencanaan kinerja untuk tahun kedepannya tercantum dalam program Dinas Sosial Kota Padang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). Sasaran dari tujuan tersebut terdiri dari:

- a. Meningkatnya Pelayanan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)
- b. Meningkatnya kualitas layanan Dinas Sosial

Penjelasan lebih lanjut dijabarkan pada poin berikut:

- a. Tujuan

Meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

- b. Sasaran

- Meningkatnya Pelayanan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS)

- Meningkatnya kualitas layanan Dinas Sosial
- c. Indikator Tujuan / Sasaran
 - Persentase Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang meningkat status sosialnya (%)
 - Persentase Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Kota Padang (%)
 - Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
 - Nilai evaluasi SAKIP Dinas Sosial

Program perencanaan mencakup pengelolaan Data Fakir Miskin Tingkat Daerah Kabupaten/ Kota sebagai berikut:

- a. Pendataan Fakir Miskin Cakupan Daerah Kabupaten/Kota
- b. Pengelolaan Data Fakir Miskin Cakupan Daerah Kabupaten/Kota
- c. Fasilitasi Bantuan Sosial Kesejahteraan Keluarga
- d. Fasilitasi Bantuan Pengembangan Ekonomi Masyarakat

5.1.4 Aspek Ketentuan dan Peraturan

Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT mendeskripsikan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) memiliki peran penting dalam mengintegrasikan informasi, data dan layanan terkait penanganan kemiskinan. SLRT berfungsi sebagai mekanisme penghubung antara masyarakat fakir miskin dan program-program perlindungan sosial yang ada. Selain itu, SLRT membantu dalam identifikasi dan penanganan keluhan yang diajukan oleh kelompok fakir miskin.

Sekretariat SLRT dan Sekretariat Puskesmas sebagaimana fungsinya dapat berkontribusi sebagai portal informasi, tempat pengaduan keluhan, posko darurat untuk petugas, dan posko darurat pelayanan bagi masyarakat yang terdampak

bencana. Sebagai portal informasi, sekretariat dapat berkontribusi dalam memberikan informasi dengan metode sosialisasi melalui leaflet, brosur, infosheet, banner, dan spanduk, serta metode lainnya terkait dengan upaya pencegahan, mitigasi, intervensi, dan pemulihan kedaruratan. Dalam situasi kedaruratan, untuk melaksanakan tugasnya, petugas SLRT dan Puskesmas dapat terus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terdampak situasi darurat tersebut. Namun perlu diperhatikan agar mempersiapkan diri dengan perlengkapan tambahan seperti alat pelindung diri (APD) yang sesuai dengan standar K3 (kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan manusia) yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi kedaruratannya.⁷¹

SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung menjalankan program sesuai dengan alur dan aturan yang jelas. Alur dan aturan sudah tertulis dalam pedoman dan perwako Padang nomor 72 tahun 2020 namun ada beberapa masalah atau keluhan yang sifatnya darurat. SLRT dan Puskesmas menanggapi permasalahan tersebut dengan cepat dan akurat. Hal ini dijabarkan dijabarkan dalam wawancara dengan Manajer SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2022 sebagai berikut:

“Untuk masalah yang urgent, kami selalu mengusahakan sebaik dan secepat mungkin menyelesaikan. Biasanya masalah seperti itu contohnya masyarakat yang bantuan kesehatannya terputus namun harus berobat rutin. Kami mengurus administrasi KIS tingkat daerah yaitu JKSS sambil menunggu PBI-JKNnya diterima. Selain itu, ada pula masyarakat yang membutuhkan operasi, kami bisa mengurus rujukannya ke RSUD. (Wawancara Bersama Diko Eka Putra, S.STP, M.Si, 29 Januari 2022)”

Pernyataan di atas selaras dengan wawancara Manager SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2023 bahwa pelayanan mengutamakan

⁷¹ Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Kementerian Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017

masyarakat dalam kondisi darurat dan butuh penanganan cepat. Penanganan tersebut sesuai dengan alur dan aturan yang sudah ada.

“Masyarakat dengan keluhan yang sifatnya *urgent* memang ditangani dengan cepat sejak didirikannya Puskesmas ini. Paling bedanya, sekarang sistem basis *online* dan pengurusan tetap dilaksanakan sesuai aturan. (Wawancara Bersama Dra. Indriati, 27 Mei 2023)”

5.2 Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kandung berdasarkan Efektivitas Program

Untuk mengukur efektivitas pelaksanaan program SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung di Kota Padang, maka pada BAB V ini peneliti akan memaparkan hasil temuan peneliti selama melaksanakan penelitian di lapangan dengan menggunakan teori Efektivitas Program oleh Edy Sutrisno dalam jurnal Revly dkk yang terdiri dari Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata. Dengan menggunakan teori Efektivitas Program oleh Edy Sutrisno, maka dapat menganalisis tentang Efektivitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Bundo Kandung dalam penanganan keluhan fakir miskin di kota Padang.

5.2.1 Pemahaman Program

Pemahaman akan program melalui efektivitas program dapat diukur dari sejauh mana masyarakat dan pihak terkait memahami tujuan, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung. Temuan penelitian menunjukkan peningkatan tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang program SLRT.

Pemahaman yang mendalam terkait dengan program bantuan sosial seperti Sistem Layanan Rakyat Terpadu (SLRT) dan Pusat Kesejahteraan Sosial

(Puskesmas) Bundo Kandung memiliki peran krusial dalam mengevaluasi efektivitas program tersebut. Penting untuk mengukur sejauh mana masyarakat dan pihak terkait memahami tujuan, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan program-program tersebut. Dalam konteks ini, penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman masyarakat dan kesadaran mereka terkait dengan program SLRT.

Temuan-temuan penelitian menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam tingkat pengetahuan dan kesadaran masyarakat terkait dengan program SLRT. Melalui peningkatan pemahaman ini, masyarakat menjadi lebih mampu mengapresiasi tujuan dari program tersebut serta memahami kebijakan dan prosedur yang berlaku. Hal ini berdampak positif terhadap efektivitas program, karena masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik akan lebih mampu memanfaatkan sumber daya yang disediakan dan berpartisipasi aktif dalam program bantuan sosial.

Peningkatan pemahaman masyarakat juga dapat meningkatkan efisiensi program, karena dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat akan lebih mampu mengakses layanan yang disediakan dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Selain itu, pemahaman yang baik juga dapat meminimalkan kesalahan atau penyalahgunaan program, mengurangi birokrasi yang tidak perlu, dan mempercepat penyaluran bantuan kepada penerima yang memenuhi kriteria.

Pemahaman masyarakat dijelaskan dalam wawancara dengan Staf Fasilitator SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung sebagai berikut:

“Rata-rata masyarakat yang datang berusia sekitar 30 tahun ke atas. Selain itu, banyak dari mereka tidak bisa langsung memahami maksud yang disampaikan oleh staf *front office*, sehingga kami selalu berupaya menyampaikan informasi sampai mereka bisa paham. Kami juga

mengantisipasi dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan dengan papan informasi dan banner untuk memudahkan masyarakat menyerap informasinya. (Wawancara Bersama Novi Triyeni, 02 Februari 2022)”

Selanjutnya, pemahaman yang lebih baik juga membantu dalam membangun kepercayaan antara pihak terkait dan masyarakat. Ketika masyarakat memahami dengan jelas tujuan, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan program SLRT, mereka cenderung merasa lebih percaya dan nyaman dalam berinteraksi dengan pihak terkait. Hal ini membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kolaborasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan program bantuan sosial.

Namun, penting untuk diingat bahwa pemahaman masyarakat bukanlah satu-satunya indikator keberhasilan program. Pemahaman hanyalah langkah awal yang penting, namun tidak cukup. Evaluasi lanjutan yang melibatkan aspek-aspek seperti dampak program, tingkat kepuasan penerima bantuan, dan keterlibatan masyarakat juga perlu dilakukan untuk mengevaluasi secara menyeluruh efektivitas program dan menentukan perbaikan yang diperlukan.

Dalam konteks penelitian lebih lanjut, penting untuk melakukan studi yang lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman masyarakat terkait dengan program-program bantuan sosial. Faktor-faktor seperti pendidikan, akses informasi, komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta budaya partisipasi masyarakat dapat menjadi fokus penelitian yang berguna dalam meningkatkan pemahaman dan efektivitas program bantuan sosial secara keseluruhan.

5.2.2 Tepat Sasaran

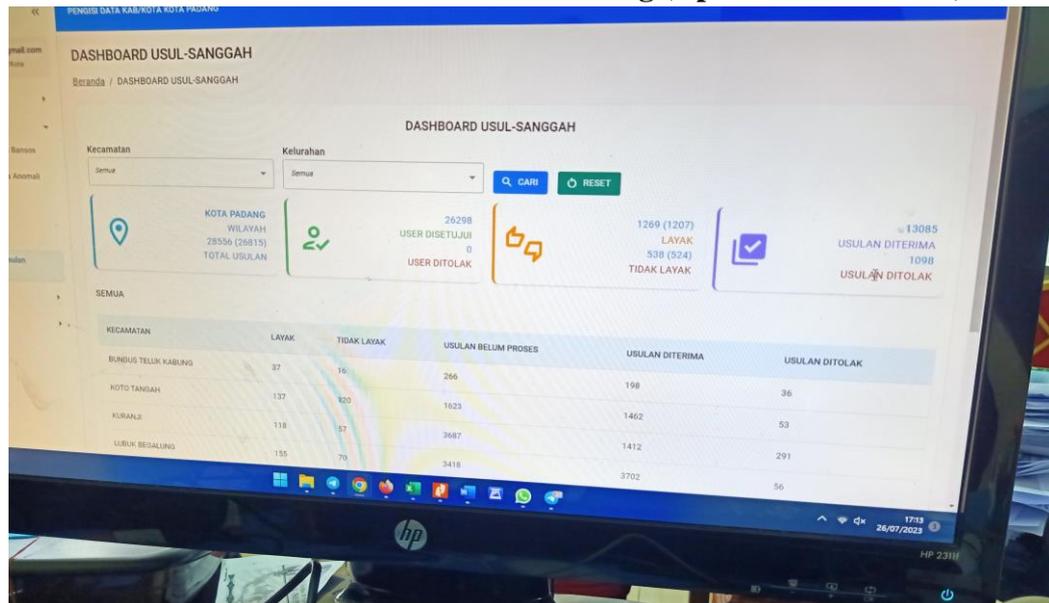
Tepat sasaran merupakan konsep kritis dalam evaluasi efektivitas program bantuan sosial, mengacu pada sejauh mana program tersebut mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan kelompok fakir miskin di Kota Padang. Keberhasilan program dapat dinilai berdasarkan tingkat kecocokan antara sasaran yang ditetapkan dan penerima bantuan yang sebenarnya. Untuk menganalisis keberhasilan program dalam mencapai tujuan tepat sasaran, indikator yang dapat digunakan adalah persentase fakir miskin yang secara efektif menerima bantuan melalui program tersebut.

Menilai tingkat kesesuaian antara sasaran dan penerima bantuan merupakan langkah penting dalam mengukur efektivitas program bantuan sosial. Dalam konteks program di Kota Padang, penting untuk mengevaluasi apakah program tersebut mampu menjangkau dan memberikan manfaat yang tepat kepada kelompok fakir miskin yang menjadi sasaran utama. Penggunaan indikator persentase fakir miskin yang berhasil menerima bantuan dari program tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih terukur terkait dengan pencapaian tepat sasaran.

Berdasarkan wawancara pada hari Sabtu tanggal 27 Mei 2023 dengan Efi Susanti, S.Sos selaku *Back Office* SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2023 menjelaskan ada 26.298 orang terdaftar DTKS sehingga ada sekitar 62,1 % masyarakat fakir miskin yang bisa mendapatkan penanganan keluhan bantuan sosial di SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung dengan rincian bantuan yang ditangani seperti PBI-JKN, KIP, Subsidi Listrik, SIKS-NG, Bantuan kesehatan di RSUD, dan JKSS. Sisanya sekitar 31,9% masyarakat fakir miskin yang belum

terdaftar DTKS harus menunggu antrian padanan data di SIKS-NG atau sedang melakukan pendaftaran DTKS melalui aplikasi cek bansos dan operator di Kelurahan masing-masing karena untuk bisa mendapatkan pelayanan bantuan sosial dari Pemerintah wajib terdaftar DTKS.

Gambar 5.1 Data DTKS di Kota Padang (Update 15 Juni 2023)



Indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana program bantuan sosial ini mampu mencapai populasi fakir miskin yang dituju. Dengan membandingkan jumlah penerima bantuan yang memenuhi kriteria fakir miskin dengan jumlah total fakir miskin di Kota Padang, dapat dihitung persentase penerima bantuan yang berhasil mencapai sasaran. Semakin tinggi persentase tersebut, semakin efektif program dalam menyediakan bantuan kepada kelompok fakir miskin yang membutuhkan.

Namun, penting untuk memperhatikan beberapa aspek lain dalam evaluasi efektivitas program tepat sasaran. Selain persentase penerima bantuan yang berhasil mencapai sasaran, penting juga untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada penerima. Faktor-faktor seperti tingkat ketersediaan dan

aksesibilitas layanan, kualitas pendampingan dan dukungan, serta kepuasan penerima bantuan perlu diperhatikan dalam menilai kesuksesan program tepat sasaran.

Selain itu, dalam analisis yang lebih mendalam, perlu juga dipertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan program tepat sasaran, seperti faktor sosial-ekonomi, karakteristik demografis, dan tingkat partisipasi masyarakat. Studi lanjutan dapat dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam mencapai tepat sasaran dalam program bantuan sosial di Kota Padang, serta menganalisis strategi yang efektif untuk meningkatkan pencapaian tersebut.

Penjelasan tetap sasaran program SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung dijabarkan dalam wawancara Staf *Back Office* SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2023 bahwa masyarakat yang menerima bantuan sosial lebih akurat dan sesuai sasaran karena identitas dipadankan di Capil dan SIKS-NG. Masyarakat semakin sulit mengakses bantuan jika status pekerjaan mereka selain golongan menengah ke bawah seperti PNS, Karyawan Swasta, dll. Hal ini terlihat dari pernyataan berikut:

“Penerima manfaat semakin sesuai dengan sasaran karena data tersambung secara *online*. Masyarakat yang kaya tidak akan bisa menerima bantuan sosial karena tidak mempunyai DTKS dan tidak tercatat dalam SIKS-NG. Jika ada masyarakat yang ketahuan masih menerima bantuan sosial padahal keadaan ekonominya jauh lebih baik maka semua bantuan yang dia terima ditarik oleh Pemerintah. Staf dari Kementerian Sosial biasanya melakukan survey lapangan dadakan untuk melihat apakah yang bersangkutan berhak menerima bantuan sosial atau tidak. (Wawancara Bersama Efi Susanti, S.Sos, 27 Mei 2023)”

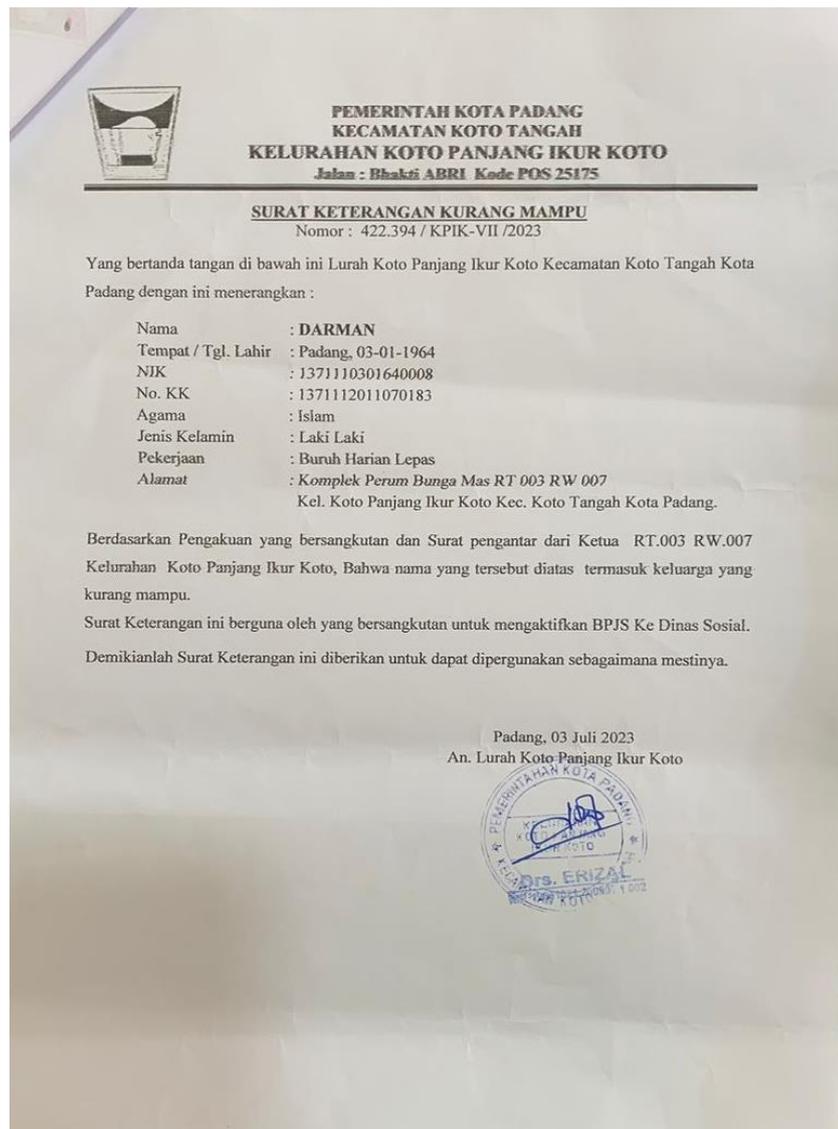
Dokumentasi Surat Masuk dan Keluar dari SLRT dan Puskesmas Bundo

Kanduang

5.2.2.1 Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan

a. Pengurusan BPJS Pemerintah dari Anggaran Daerah

Gambar 5.2 Pengurusan BPJS Pemerintah dari Anggaran Daerah



Surat ini didapatkan dari Kantor Kelurahan Setempat untuk melengkapi syarat pengurusan bantuan Jaminan Kesehatan (BPJS) Pemerintah dari Anggaran Daerah.

b. Pengurusan Bantuan Pengobatan atau Operasi di RSUD Rasidin

Gambar 5.3 Pengurusan Pengobatan atau Operasi di RSUD Rasidin

3, 11.12 Surat Keterangan Tidak Mampu Keluarga (2)



PEMERINTAH KOTA PADANG
KECAMATAN LUBUK BEGALUNG
KELURAHAN CANGKEH NAN XX

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
Nomor : 400.51/DTKS/LCH-CLB/VI-2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Lurah CANGKEH NAN XX Kecamatan LUBUK BEGALUNG Kota Padang dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : JHON FIRDAUS
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
Tempat / Tanggal Lahir : PADANG, 14 Oktober 1973
Agama : ISLAM
Pekerjaan : BURUH HARIAN LEPAS
Alamat : CENGKEH

Adalah suami sah dari seorang perempuan :

Nama : ROZA LINDA
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Tempat / Tanggal Lahir : PADANG, 02 Desember 1977
Agama : ISLAM
Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA
Alamat : CENGKEH

Atas perkawinan mereka lahir seorang anak :

Nama : NAJMI FIRDA MASYURI
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
Tempat / Tanggal Lahir : PADANG, 25 Februari 2005
Agama : ISLAM
Pekerjaan : PELAJAR
Alamat : CENGKEH RT 002 RW 002

Nama tersebut adalah benar warga Kelurahan CANGKEH NAN XX Kecamatan LUBUK BEGALUNG Kota Padang dan berdasarkan data yang ada bahwa yang bersangkutan tergolong warga kurang mampu serta terdaftar dalam data BDT dengan nomor urut 9FFC9F88-A0ED-4860-95F8-F1B2A63E802E

Demikianlah surat keterangan ini diberikan sebagai syarat untuk mendapatkan MELENGKAPI PERSYARATAN ADMINISTRASI RAWATAN DI RSUD DR. RASIDIN PADANG A/N NAJMI FIRDA MASYURI

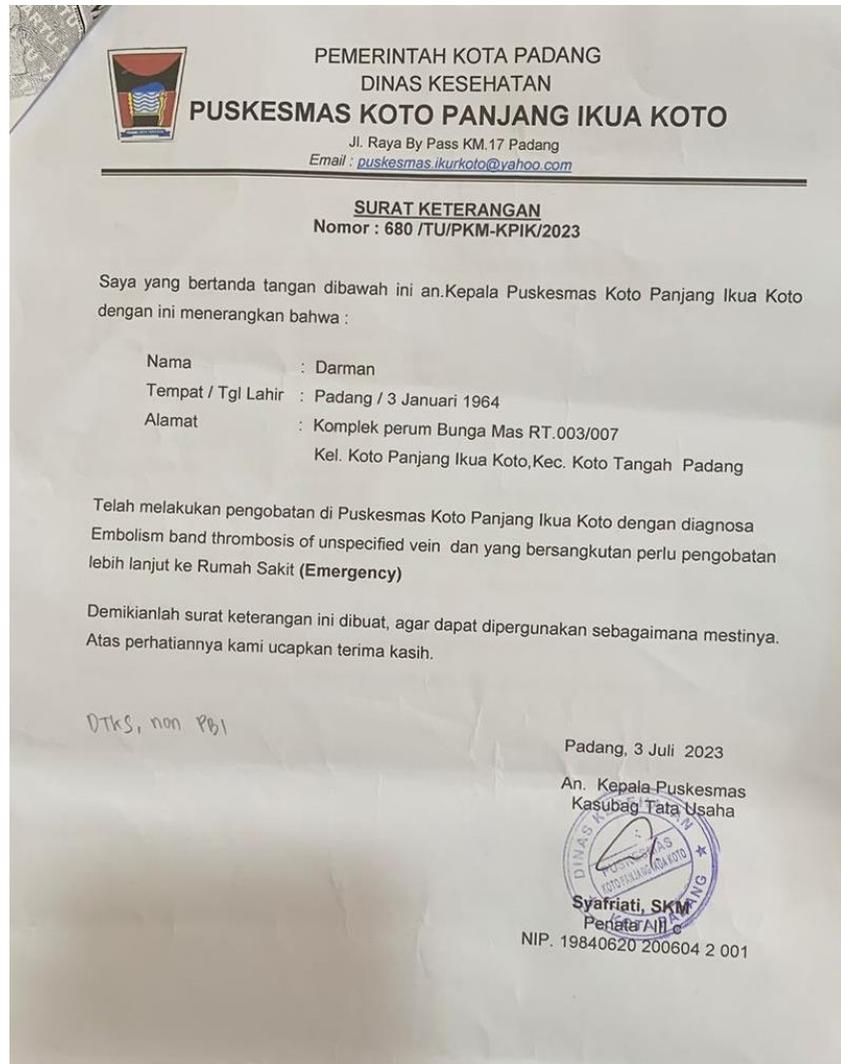
Padang, 14 Juni 2023
A. Nurul
SEK. BETA

GICHA NURULINA, SKM
NIP. 198201202011012 002

<https://ekelurahan.padang.go.id/approved-tdk-mpu2/456013> 1/1

Surat ini didapatkan dari Kantor Kelurahan Setempat untuk melengkapi syarat pengurusan bantuan Jaminan Kesehatan berupa pengobatan atau operasi gratis di RSUD Rasidin.

c. Pengurusan Bantuan BPJS Pemerintah dari Anggaran Daerah

Gambar 5.4 Pengurusan Bantuan BPJS Pemerintah dari Anggaran Daerah

Surat ini didapatkan dari Puskesmas Kelurahan Setempat untuk melengkapi syarat pengurusan bantuan Jaminan Kesehatan (BPJS) Pemerintah dari Anggaran Daerah.

d. Pengurusan Bantuan Pengobatan dan Operasi di RSUD Rasidin

Gambar 5.5 Pengurusan Bantuan Pengobatan dan Operasi di RSUD Rasidin

PEMERINTAH KOTA PADANG
RSUD dr. RASIDIN
 Jalan Air Paku Sei. Sapih, Kec. Kuranji, Telepon (0751) 499158, Faksimile (0751) 495330,
 website : rsud.padang.go.id, email : rsudr.rasidin2017@gmail.com, kode pos 25159

SURAT KETERANGAN DIRAWAT
 Nomor :445/125/SKD/RAWATAN/RSUD.P/VI/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr.Rahmat taufik, Sp. B (onk)
 NIP / SIPP : 198106182009011006
 Jabatan : Dokter Spesialis Onkologi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : NAJMI FIRDA MASYURI
 No. RM : 100172164
 Jenis Kelamin : PEREMPUAN
 Umur : 18 TAHUN
 Pekerjaan : PELAJAR

Sedang dirawat di ruangan bedah terhitung tanggal 13//06/2023 s/d sekarang.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
 Kepala Ruangan Bedah
 (Ns.M.SYAHKRI.S.Kep)
 NIP: 198106182009011006

Padang, 13/06/2023
 Dokter yang Merawat,
 (dr.Rahmat taufik, Sp. B (onk)
 NIP: 198106182009011006

Surat ini didapatkan dari RSUD untuk melengkapi syarat pengurusan bantuan pengobatan atau operasi gratis di RSUD Rasidin. Surat ini menjadi arsip untuk validasi dan verifikasi data di Dinas Sosial Kota Padang.

e. Pengurusan Subsidi Listrik

Gambar 5.6 Pengurusan Bantuan Subsidi Listrik


PEMERINTAH KOTA PADANG
 KECAMATAN PAUH
 KELURAHAN PISANG

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU PERORANGAN
 Nomor: 400.411/SKTM-PSG/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Lurah PISANG Kecamatan PAUH Kota Padang dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NELWATI
 Jenis Kelamin : PEREMPUAN
 Tempat / Tanggal Lahir : PADANG, 03 Mei 1978
 Agama : ISLAM
 Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA
 Alamat Rumah : PARAK ALAH RT 002/005

Nama tersebut diatas adalah warga kami Kelurahan PISANG Kecamatan PAUH Kota Padang, menurut sepengetahuan kami yang bersangkutan tergolong keluarga tidak mampu, karena tidak mempunyai mata pencaharian yang tetap. Pemohon terdaftar pada DTKS dengan Nomor: N

Kegunaan Surat Keterangan ini kami berikan bertujuan untuk PENGURANGAN BIAYA PEMBAYARAN LISTRIK

Demikianlah surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padang, 14 Juni 2023
 PISA GIWARNI
 NIP. 196608071990032004
 KECAMATAN PAUH

Surat ini didapatkan dari Kantor Kelurahan Setempat untuk melengkapi syarat pengurusan bantuan pengurangan biaya listrik di PLN.

5.2.2.2 SIKS-NG

Gambar 5.7 SIKS-NG

**Keterangan Terdaftar Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
Kementerian Sosial R.I (DTKS)**

Menyatakan Bahwa

NIK : 1371046608120003

Terdaftar pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial R.I (DTKS) dengan data sebagai berikut:

Provinsi	:	SUMATERA BARAT
Kab/Kota	:	KOTA PADANG
Kecamatan	:	Padang Utara
Desa	:	Alai Parak Kopi
Nama	:	VELYA ERMU
No KK	:	1371042712110024
Tanggal Lahir	:	26-08-2012
Alamat	:	JL. PARAK KOPI RT 3, RW 10

Keterangan Penerima Bansos

BPNT	:	TIDAK
PKH	:	TIDAK
PBI	:	TIDAK

Tanggal cetak : 10-07-2023 11:52
Dicetak oleh : RICO YANDREVANO

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

a.n Kepala Dinas
Pekerja Sosial Ahli Muda IPK

Efi Susanti, S. Sos
NIP : 19721010 199303 2 006

Catatan :
Berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial R.I Periode Jun 2023

Surat ini adalah hasil *output* dari SIKS-NG dan digunakan untuk pengurusan administrasi padanan data dapodik di sekolah, KIP-kuliah, dan administrasi lainnya seperti kelengkapan pengurusan bantuan sosial.

5.2.2.3 RSUD

Gambar 5.8 RSUD

PEMERINTAH KOTA PADANG
DINAS SOSIAL
 Jl. Delima No. 5 Telp. (0751) 21903 Kode Pos 25114 Padang

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 465/190/SLRT/VII/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Sosial Kota Padang menerangkan bahwa :

Nama : **By Ny Mesra Dewi**
 Jenis Kelamin : Laki - Laki
 NIK :
 Tempat / Tgl Lahir : Padang / 5 Juli 2023
 Pekerjaan : Tidak Bekerja
 Alamat : Perum Gerry Permai Blok N No. 10

Berdasarkan Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Tanggal 10 Juli 2023 nomor : 401.30/SKD/RSUD.P/INTENSIF/VII/2023 bersama ini Kami sampaikan bahwa yang bersangkutan **MEMBUTUHKAN BANTUAN BIAYA BEROBAT KE RSUD.**

Demikianlah Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, sesuai dengan aturan yang berlaku.

Padang, 10 Juli 2023
 Pekerja Sosial Ahli Muda
 Identifikasi Penguatan Kapasitas

Eni Susanti, S.Sos
 NIP. 197210101993032006

Surat ini adalah surat keluar yang akan dibawa ke RSUD untuk mendapatkan bantuan pengobatan dan operasi di RSUD Rasidin. Surat ini hanya berlaku sekali pakai. Jika ada masyarakat yang ingin memperpanjang jangka waktu bantuan harus diurus lagi dari awal.

5.2.3 Tepat Waktu

Efektivitas program bantuan sosial tidak hanya tergantung pada kesesuaian dan ketepatan sasaran, tetapi juga pada kemampuan program tersebut dalam menyediakan layanan yang tepat waktu kepada kelompok sasaran. Dalam mengukur efektivitas waktu respons program, indikator yang dapat digunakan adalah lamanya waktu yang diperlukan oleh Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Bundo Kandung dalam menanggapi keluhan dan permintaan bantuan yang diajukan oleh masyarakat. Indikator waktu respons merupakan ukuran yang relevan untuk mengevaluasi kualitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Waktu respons mencerminkan kecepatan tanggapan dari pihak terkait, baik dalam merespon permintaan bantuan maupun dalam menangani keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Semakin cepat respons yang diberikan, semakin baik kemampuan program dalam merespon kebutuhan mendesak masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial. Penggunaan waktu selama pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung dideskripsikan dalam wawancara dengan Staf *Front Office* sebagai berikut:

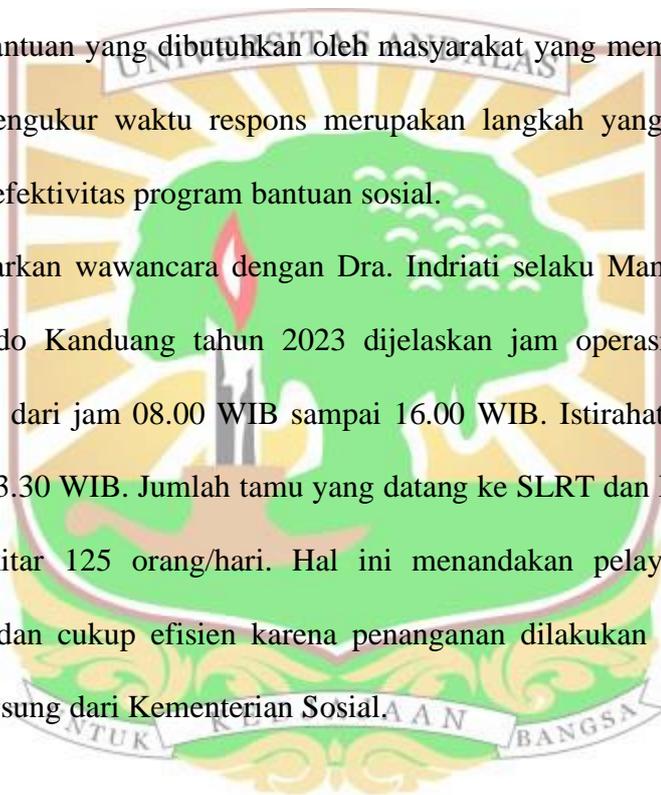
“Pelayanan diberikan berdasarkan informasi yang ada. Kami masih terkendala dalam mengakses SIKS-NG dari Kementerian Sosial sehingga membutuhkan waktu sehari karena ada petugas yang bisa mengakses. Kami berharap akses SIKS-NG bisa dilakukan oleh staf Puskesmas. (Wawancara Bersama Orivia Hendrayana, SE, 29 Januari 2022)”

Pernyataan di atas diiringi dengan wawancara Staf *Back Office* SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2023 bahwa pelayanan membutuhkan waktu yang lebih cepat dalam pemberian informasi dan penanganan keluhan. Hal ini terlihat dari pernyataan berikut:

“Sejak adanya operator SIKS-NG dalam SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung, informasi diberikan lebih mudah dan cepat. Selain itu, keluhan masyarakat lebih cepat diatasi. Pelayanan hanya membutuhkan waktu paling cepat 10 menit sudah selesai, tidak ada yang hitungan hari. (Wawancara Bersama Efi Susanti, S.Sos, 27 Mei 2023)”

Pentingnya waktu respons yang cepat dalam program bantuan sosial terletak pada upaya memberikan layanan yang tepat waktu kepada kelompok sasaran. Dalam situasi darurat atau kondisi yang membutuhkan tindakan cepat, respons yang lambat dapat berdampak negatif terhadap ketersediaan dan aksesibilitas bantuan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang membutuhkan. Oleh karena itu, mengukur waktu respons merupakan langkah yang penting dalam mengevaluasi efektivitas program bantuan sosial.

Berdasarkan wawancara dengan Dra. Indriati selaku Manager SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2023 dijelaskan jam operasional pelayanan publik dimulai dari jam 08.00 WIB sampai 16.00 WIB. Istirahat dari jam 12.00 WIB sampai 13.30 WIB. Jumlah tamu yang datang ke SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung sekitar 125 orang/hari. Hal ini menandakan pelayanan dilakukan dengan cepat dan cukup efisien karena penanganan dilakukan *by system* yang terhubung langsung dari Kementerian Sosial



Gambar 5.9 Dokumentasi Jam Istirahat SLRT dan Puskesmas Bundo

Kandung



Namun, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi waktu respons program bantuan sosial. Faktor-faktor seperti kapasitas personel, sistem pengelolaan data yang efisien, serta koordinasi yang baik antara berbagai pihak terkait dapat mempengaruhi kemampuan program dalam memberikan waktu respons yang cepat. Oleh karena itu, dalam mengevaluasi waktu respons, perlu melibatkan analisis yang lebih komprehensif dan menyeluruh untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja program secara keseluruhan.

Perwako Padang Nomor 72 Tahun 2020 menjabarkan layanan SLRT yang diberikan terdiri dari:

- a. Informasi program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- b. Data Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;
- c. Pengaduan masyarakat;
- d. Identifikasi;
- e. Penjangkauan;

- f. Penanganan; dan
- g. Rujukan.⁷²

Gambar 5.10 Dokumentasi Pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung



5.2.4 Tercapainya Tujuan

Dalam mengukur efektivitas program bantuan sosial, penting untuk melihat sejauh mana program tersebut berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan program merupakan indikator kritis yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi program dan dampak

⁷² Peraturan Walikota Padang Nomor 72 tahun 2020

yang dihasilkan. Salah satu indikator yang dapat digunakan adalah persentase pencapaian tujuan program, yang dapat diukur melalui jumlah fakir miskin yang berhasil menerima bantuan melalui program SLRT.

Tujuan utama dari program SLRT adalah memberikan bantuan sosial kepada kelompok fakir miskin di Kota Padang. Oleh karena itu, pencapaian tujuan program dapat diukur melalui jumlah fakir miskin yang berhasil menerima bantuan melalui program ini. Data mengenai jumlah penerima bantuan yang terdaftar dan mendapatkan bantuan melalui SLRT dapat digunakan untuk menghitung persentase pencapaian tujuan program. Semakin tinggi persentase tersebut, semakin efektif program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Namun, perlu diperhatikan bahwa implementasi program SLRT masih dalam tahap pelaksanaan dan dalam fase pengembangan. Dalam tahap awal implementasi, mungkin terdapat beberapa kendala dan tantangan yang mempengaruhi penggunaan maksimal program. Informan yang terlibat dalam penelitian ini melaporkan bahwa penggunaan SLRT masih belum mencapai tingkat maksimal, yang berarti bahwa implementasi program ini belum sepenuhnya efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penting untuk memahami kendala dan hambatan yang mungkin terjadi dalam implementasi program SLRT. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait program ini, kendala administratif, serta keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi dapat mempengaruhi keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, evaluasi yang komprehensif dan analisis mendalam perlu dilakukan untuk

mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program SLRT dan merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan pencapaian tujuan program.

Penjelasan di atas dijelaskan dalam wawancara Manager SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2023 sebagai berikut:

“Dari awal tahun, SLRT dan Puskesmas menerima 125 orang/hari. Banyak macam masalah yang mereka sampaikan seperti bantuan terhenti, data tidak sinkron, dan membutuhkan bantuan lainnya. Staf di sini berusaha sebaik mungkin agar tujuan didirikan Puskesmas ini tercapai dan mengurangi angka kemiskinan. Kami tetap mengutamakan aturan yang berlaku dan mencari solusi terbaik untuk masyarakat. (Wawancara Bersama Dra. Indriati, 27 Mei 2023)”

Pencapaian tujuan tentunya mengalami banyak hambatan. Salah satu pencapaian tujuan yang telah dicapai SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung tahun 2022 dilihat dari Jaminan Kesehatan Sumbar Sakato ada 7952 orang melakukan pengusulan bantuan kesehatan, realisasi bantuan kesehatan diterima pada 5690 orang dan gagal mendapatkan bantuan kesehatan sebanyak 2262 orang. Penyebab kegagalan tersebut karena beberapa faktor seperti NIK belum padan di Disdukcapil, KK belum barcode, terdaftar PBI-JKN, terdaftar KIS anggaran daerah baik di kota Padang atau di luar kota Padang, terdaftar BPJS Ketenagakerjaan di Perusahaan, terdaftar BPJS Kesehatan Mandiri kelas 1 dan 2, serta status pekerjaan pegawai negeri atau karyawan swasta. Data pengusulan bantuan yang gagal akan mendapatkan arahan, informasi, dan rujukan dari petugas pelayanan publik di SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung supaya masyarakat bisa mendapatkan bantuan dan meningkatkan kesejahteraan keluarga mereka.

5.2.5 Perubahan Nyata

Efektivitas program bantuan sosial tidak hanya dapat diukur dari segi keberhasilan mencapai tujuan dan pelayanan yang tepat sasaran, tetapi juga dari dampak yang dihasilkan oleh program tersebut dalam membawa perubahan positif bagi kelompok fakir miskin di Kota Padang. Perubahan nyata dalam tingkat kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan ekonomi kelompok sasaran merupakan indikator yang relevan untuk mengevaluasi dampak program dan efektivitasnya.

Program SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang telah menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam menangani masalah kesejahteraan masyarakat di Kota Padang. Melalui program ini, terjadi peningkatan akses masyarakat miskin terhadap layanan sosial yang penting, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan ekonomi. Dampak dari peningkatan akses ini dapat dilihat dalam perubahan nyata dalam tingkat kesehatan, di mana masyarakat miskin dapat memperoleh akses yang lebih baik terhadap perawatan kesehatan yang berkualitas dan dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

Tabel 5.2 JKSS tahun 2022

No.	Bulan	Jiwa	Realisasi (Jiwa)	Gagal (Jiwa)
1	Januari	443	323	120
2	Februari	347	237	110
3	Maret	384	263	121
4	April	115	79	36
5	Mei	511	378	133
6	Juni	458	318	140
7	Juli	252	173	79
8	Agustus	772	564	208

9	September	761	574	187
10	Oktober	1247	951	296
11	November	1431	998	433
12	Desember	1231	832	399
	Total	7952	5690	2262

Selain itu angka kemiskinan mengalami naik turun dari tahun 2019 sampai tahun 2022 sehingga SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung terus melakukan evaluasi agar terjadi perubahan nyata dalam menurunkan angka kemiskinan di kota Padang.

Tabel 5.3 Jumlah dan Persentase Penduduk Miskin di Kota Padang Tahun 2019-2022

No.	Tahun	Jumlah (ribu jiwa)	Persentase (%)
1	2019	42,44	4,48
2	2020	42,17	4,40
3	2021	48,44	4,94
4	2022	42,37	4,26

Sumber: Kota Padang dalam Angka Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas, angka kemiskinan mengalami penurunan dari tahun 2019 ke 2020 sebesar 0,08%, namun mengalami kenaikan dari tahun 2020 ke 2021 sebesar 0,54%, dan mengalami penurunan kembali dari tahun 2021 ke tahun 2022 penurunan sebesar 0,68%.⁷³

Hendra menjelaskan kenaikan angka kemiskinan di Kota Padang dari tahun 2020 ke tahun 2021 disebabkan oleh dampak *covid-19* yang menghambat aktivitas kerja masyarakat sehingga pendapatan menurun drastis. Selain itu,

⁷³ Kota Padang dalam Angka Tahun 2023

Pemerintah Kota Padang melakukan evaluasi dan rapat koordinasi karena program-program yang dilakukan tidak memberikan pengaruh pada penurunan angka kemiskinan.⁷⁴

Legi menjelaskan penurunan angka kemiskinan dari tahun 2021 ke tahun 2022 karena badan amil zakat, infak, dan sedekah masyarakat membantu memenuhi kebutuhan pokok siapa saja yang terimbas *covid-19*. Selain itu rasa gotong royong dan kesetiakawanan yang cukup tinggi. Kepala OPD dan seluruh ASN diimbau untuk membantu yang terdampak dengan menyiapkan sembako di atas kendaraan masing-masing untuk dibagikan kepada siapa saja yang kena dampak *covid-19*.⁷⁵

Staf Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia (P₂M) juga menjelaskan adanya strategi penghapusan kemiskinan ekstrem di Kota Padang. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 tentang Percepatan Penghapusan Kemiskinan Ekstrem mengamanatkan untuk melaksanakan percepatan penghapusan kemiskinan ekstrem secara tepat sasaran melalui strategi kebijakan yang meliputi:

- a. Pengurangan beban pengeluaran masyarakat;
- b. Peningkatan pendapatan masyarakat; dan
- c. Penurunan jumlah kantong-kantong kemiskinan.

Langkah-langkah yang dilakukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenang masing-masing untuk melaksanakan percepatan penghapusan

⁷⁴ Hendra, Yose. Diakses <https://mediaindonesia.com/nusantara/540083/angka-kemiskinan-di-kota-padang-meningkat> pada 12 Juni 2023, Pukul 23.03 WIB

⁷⁵ Legi, Charlie. CH. Diakses <https://www.padang.go.id/di-padang-pengangguran-meningkat-kemiskinan-menurun> pada 12 Juni 2023, Pukul 21.50 WIB

kemiskinan ekstrem dengan memastikan ketepatan sasaran dan integrasi program. Sesuai dengan arahan presiden, kemiskinan ekstrem dihapuskan menjadi nol persen pada tahun 2024. Sumber Data adalah Data P3KE. Data Pensasaran Percepatan Penghapusan Kemiskinan Ekstrem (P3KE) adalah kumpulan informasi dan data keluarga serta individu anggota keluarga, *by name by address* dan sudah diverifikasi dengan sumber berbagai data yang sudah ada, seperti dari data BKKBN, DTKS, data kependudukan Kemendagri, dan data dari BPS. DTKS dikelola oleh Kementerian Sosial melalui SLRT. SLRT mempunyai andil yang besar dalam memadankan data ke sistem.⁷⁶

Perubahan lainnya dirasakan oleh masyarakat dan digambarkan dalam wawancara Nina Alia yang telah menggunakan layanan Puskesmas Bundo Kandung sejak tahun 2021 sebagai berikut:

“Para staf melayani masyarakat dengan baik cuma kadang ada yang ga paham maksudnya jadi saya ikutan jelasin info dari staf di sana. Saya merasa Puskesmas ini bagus dalam melayani masalah bantuan sosial. Saya juga sering membantu tetangga mengurus bantuannya yang bermasalah. Staf yang kerja di sana (Puskesmas Bundo Kandung) membantu kami dengan baik. Bantuan sosial dari Pemerintah meringankan beban kami walau tidak semua, tapi tetap alhamdulillah masih bisa dapat bantuan. (Wawancara Bersama Nina Alia, 6 Juni 2023)”

Selain itu, program ini juga telah berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya layanan sosial dan kesejahteraan sosial. Melalui penyediaan informasi dan kampanye yang efektif, masyarakat miskin di Kota Padang menjadi lebih sadar akan hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan sosial yang memadai dan mendukung kesejahteraan mereka. Kesadaran ini juga berdampak pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait program dan layanan sosial yang mereka terima.

⁷⁶ Bidang P₂M. diakses <https://bappeda.padang.go.id/2022/bappeda-bercerita-strategi-penghapusan-kemiskinan-ekstrem-di-kota-padang> pada 12 Juni 2023, Pukul 22.28 WIB

Selain itu, program ini juga telah berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pemberdayaan masyarakat miskin. Masyarakat miskin di Kota Padang menjadi lebih sadar akan potensi dan kapabilitas mereka untuk berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup mereka sendiri. Melalui pendekatan yang berorientasi pada pemberdayaan, program ini mendorong partisipasi masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan memantau program bantuan sosial, sehingga memungkinkan mereka untuk mengambil peran yang lebih aktif dalam mempengaruhi kebijakan dan keputusan yang memengaruhi hidup mereka.

Peran masyarakat dalam penggunaan program dan peran SLRT dan Puskesmas dalam memandu masyarakat supaya bisa ada perubahan kondisi mereka dijelaskan dalam wawancara Delta Perdana yang menggunakan layanan Puskesmas Bundo Kandung secara *online* (via *Whatsapp*) dan *offline* sebagai berikut:

“Sekarang bantuan itu dek kan harus dari Aplikasi Cek Bansos jadi banyak warga termasuk abang ga paham gimana cara daftarnya. Abang pun minta tolong sama staf SLRT untuk arahan gimana cara daftar. Sebelum datang ke sini, abang konfirmasi dulu dan nanya-nanya permasalahan bantuan sosial abang. Ternyata ada data bang yang harus diperbarui karena status sudah menikah. Di sini cepat merespon chat abang. Pas pelayanan juga baik dan ramah. Abang merasa terbantu dengan adanya SLRT ini. (Wawancara Bersama Delta Perdana, 6 Juni 2023)”

5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kandung

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kandung dalam penanganan keluhan fakir miskin di Kota Padang sangat penting untuk dipahami. Penelitian dan referensi yang dikaji menunjukkan beberapa faktor kunci yang memengaruhi efektivitas

kedua sistem ini, yang perlu diperhatikan dalam implementasi dan pengembangan mereka.

Salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas SLRT adalah koordinasi antara berbagai pihak terkait. Peraturan Walikota Padang Nomor 72 Tahun 2020 memberikan landasan hukum bagi koordinasi yang lebih baik antara instansi terkait, seperti Dinas Sosial, Puskesmas dan lembaga sosial lainnya. Koordinasi yang efektif memungkinkan pertukaran informasi yang tepat waktu, pemantauan yang akurat dan pengambilan keputusan yang terinformasi secara kolektif. Dalam konteks ini, Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT Tahun 2017 dari Kementerian Sosial Republik Indonesia menjadi acuan penting dalam memastikan koordinasi yang efektif dalam sistem ini.

Integritas dan akurasi data juga menjadi faktor penting dalam efektivitas SLRT. Sistem Informasi Keluarga Sejahtera Nasional (SIKS-NG) memiliki peran sentral dalam menjaga keakuratan dan integrasi data yang digunakan dalam SLRT. Pencatatan yang akurat tentang kepesertaan dan kebutuhan program menjadi landasan penting dalam menentukan layanan yang tepat sasaran. Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang diatur dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 72 Tahun 2020, memberikan pedoman tentang bagaimana data harus dicatat, diverifikasi dan divalidasi secara efektif untuk memastikan kualitas data yang optimal.

Aksesibilitas juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas SLRT. Program pelayanan mobil keliling yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, seperti yang disebutkan dalam penelitian Hartika (2020), dapat meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat miskin.

Kemudahan akses fisik, transportasi dan informasi menjadi penting dalam memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh SLRT dapat dijangkau oleh kelompok sasaran. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur yang mendukung dan pendekatan yang inklusif dalam mencapai masyarakat yang sulit dijangkau perlu diperhatikan.

Studi yang dilakukan oleh Rukmana (2021) menunjukkan bahwa SDM yang terlatih dan berkualitas dapat meningkatkan efektivitas Puskesmas. Pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi SDM dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan. Kelemahan penggunaan sistem berbasis elektronik seperti Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dalam penanganan keluhan fakir miskin di Kota Padang perlu dipahami secara rinci. Meskipun SLRT menawarkan potensi dalam meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan, tidak semua masyarakat, terutama masyarakat miskin, memiliki pemahaman dan akses yang cukup terhadap teknologi seperti ponsel cerdas (HP), kuota internet, dan infrastruktur pendukung lainnya. Keterbatasan ini dapat menghambat partisipasi penuh masyarakat dalam memanfaatkan SLRT dan berkontribusi pada kesenjangan digital yang lebih luas di komunitas yang rentan.

Salah satu kelemahan utama dalam penggunaan sistem berbasis elektronik seperti SLRT adalah keterbatasan akses ke perangkat teknologi, terutama bagi masyarakat miskin. Sebagian besar masyarakat miskin mungkin tidak memiliki akses yang memadai terhadap ponsel cerdas atau komputer yang diperlukan untuk mengakses layanan elektronik. Faktor ekonomi menjadi kendala utama di balik keterbatasan ini, karena biaya perangkat keras dan biaya akses internet dapat menjadi beban yang berat bagi masyarakat miskin.

Selain keterbatasan akses perangkat, keterbatasan kuota internet juga menjadi masalah bagi masyarakat miskin. Biaya kuota internet yang terkait dengan penggunaan sistem berbasis elektronik dapat menjadi hambatan dalam mengakses informasi dan layanan melalui SLRT. Masyarakat miskin yang tidak mampu membeli paket data yang cukup mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan yang disediakan oleh SLRT secara teratur. Ini dapat mengakibatkan ketidakmerataan akses dan kemungkinan keterlambatan dalam mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan.

Selain aspek akses teknologi, tingkat literasi digital juga merupakan masalah yang perlu diperhatikan. Masyarakat miskin yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi dan memiliki pengetahuan yang terbatas tentang cara mengoperasikan perangkat elektronik mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan SLRT dengan efektif. Kurangnya pelatihan dan pendidikan tentang literasi digital dapat menjadi hambatan dalam memahami dan menggunakan sistem berbasis elektronik. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk memberikan pelatihan dan pendidikan kepada masyarakat miskin tentang penggunaan SLRT serta peningkatan pemahaman teknologi secara umum.

Selanjutnya, aspek infrastruktur juga perlu diperhatikan dalam penggunaan SLRT. Terdapat kemungkinan bahwa daerah tertentu di Kota Padang, terutama daerah pedesaan atau daerah terpencil, mungkin tidak memiliki infrastruktur telekomunikasi yang memadai. Ketersediaan sinyal yang lemah atau bahkan tidak ada sama sekali dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan SLRT. Selain itu, kurangnya pusat akses publik, seperti pusat komunitas atau perpustakaan yang dilengkapi dengan fasilitas internet, juga dapat menjadi

kendala dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat miskin dalam penggunaan SLRT.

Dalam mengatasi kelemahan ini, langkah-langkah perlu diambil untuk memastikan bahwa akses teknologi dan literasi digital tidak menjadi hambatan bagi masyarakat miskin dalam menggunakan SLRT. Upaya kolaboratif antara pemerintah, lembaga sosial, dan sektor swasta dapat dilakukan untuk menyediakan akses perangkat dan kuota internet yang terjangkau bagi masyarakat miskin. Selain itu, program pelatihan dan pendidikan tentang literasi digital harus didorong dan diperluas, sehingga masyarakat dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan SLRT dengan efektif. Peningkatan infrastruktur telekomunikasi di daerah pedesaan dan terpencil juga harus menjadi fokus untuk memastikan ketersediaan akses internet yang memadai.

Dalam konteks kelemahan penggunaan sistem berbasis elektronik seperti SLRT di Kota Padang, penting untuk mengadopsi pendekatan inklusif yang memperhatikan kebutuhan khusus masyarakat miskin dan masyarakat yang tidak memiliki akses teknologi yang memadai. Pendekatan alternatif seperti penyediaan pusat akses publik yang dilengkapi dengan fasilitas internet, atau pemanfaatan media tradisional seperti pusat informasi masyarakat atau penggunaan telepon seluler untuk memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat miskin, juga dapat dieksplorasi.

Dengan memperhatikan kelemahan dan tantangan dalam penggunaan sistem berbasis elektronik seperti SLRT, langkah-langkah strategis yang tepat harus diambil untuk memastikan bahwa tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal dalam mendapatkan manfaat dari layanan yang disediakan oleh SLRT.

Hanya dengan pendekatan yang inklusif dan solusi yang komprehensif, SLRT dapat diimplementasikan secara efektif dan memberikan kontribusi nyata dalam penanganan keluhan fakir miskin di Kota Padang secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung meliputi koordinasi antara berbagai pihak terkait, integritas dan akurasi data, aksesibilitas, peningkatan sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur yang memadai. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik dan berkelanjutan bagi masyarakat miskin di Kota Padang.

