

**EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU
(SLRT) DAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL
(PUSKESOS) BUNDO KANDUANG DALAM PENANGANAN
KELUHAN FAKIR MISKIN DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH:

**INDAH PERMATA SARI
1610842009**

Dibimbing Oleh:

- 1. Muhammad Ihsan Kabullah, S.IP, M.PA**
- 2. Dr. Ria Ariany, M.Si**



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Indah Permata Sari, No BP 1610842009, Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Bundo Kanduang Dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin Di Kota Padang. Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023, Dibimbing oleh Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA dan Dr. Ria Ariany, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 140 halaman dengan 3 buku teori, 1 buku metode, 4 skripsi, 2 jurnal, 11 peraturan, dan 4 website internet.

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Bundo Kanduang Dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin Di Kota Padang. Penelitian didasarkan dari latar belakang yang membahas terdapat banyak kesalahan penyaluran bantuan sosial pemerintah yang tidak sesuai ketentuan sehingga penerima manfaat tidak tepat sasaran dan pengaduan mengenai penerima bantuan sosial yang tidak sesuai kriteria. Berdasarkan dari masalah tersebut, pemerintah mengantisipasi dengan mendirikan sistem layanan rujukan terpadu dan pusat kesejahteraan sosial untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan bantuan sosial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif model deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Lalu, keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, terdiri dari informan penelitian dan informan tahu. Penelitian ini menggunakan teori Edy Sutrisno yang terdiri dari 5 indikator yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Hasil dalam penelitian ditemukan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Bundo Kanduang dikatakan semakin membaik dalam penanganan keluhan fakir miskin di Kota Padang mengalami peningkatan dalam efektivitas sistem layanan terutama pelaksanaan program sudah semakin akurat dan tepat sasaran. Pelayanan yang diberikan sudah mengalami peningkatan, dari penyelesaian keluhan bisa memakan waktu sehari, sekarang sudah hitungan jam. Namun, ada beberapa program bantuan sosial dari Pemerintah yang belum bisa ditangani SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang seperti bantuan tentang perumahan, pertanian, dan perikanan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Sistem Layanan Rujukan

ABSTRACT

Indah Permata Sari, BP No. 1610842009, Effectiveness of the Integrated Referral Service System (SLRT) and the Bundo Kanduang Social Welfare Center (Puskesmas) in Handling Complaints of the Poor in Padang City. Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023, Supervised by Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA dan Dr. Ria Ariany, M.Si. This thesis consists of 140 pages with 3 theory books, 1 method books, 4 thesis books, 2 journals, 11 regulations, and 4 internet websites.

The research was conducted with the aim of describing how the effectiveness of the Integrated Referral Service System (SLRT) and the Bundo Kanduang Social Welfare Center (Puskesmas) in Handling Complaints of the Poor in Padang City. The research is based on the background which discusses that there are many errors in the distribution of government social assistance that do not comply with the provisions so that beneficiaries are not on target and complaints about recipients of social assistance that do not meet the criteria. Based on these problems, the government anticipates establishing an integrated referral service system and a social welfare center to solve various problems related to social assistance.

This study uses a qualitative descriptive model approach. Data was collected using interview and documentation techniques. Then, the validity of the data used source triangulation, consisting of research informants and informed informants. This study uses Edy Sutrisno's theory which consists of 5 indicators, namely program understanding, right on target, on time, goal achievement, and real change.

The results in the study found that the Integrated Referral Service System (SLRT) and the Bundo Kanduang Social Welfare Center (Puskesmas) were said to be getting better in handling complaints of the poor in the city of Padang. The services provided have increased, from resolving complaints it could take a day, now it's been a matter of hours. However, there are several social assistance programs from the Government that the SLRT and the Bundo Kanduang Puskesmas cannot handle, such as assistance regarding housing, agriculture, and fisheries.

Keywords: Effectiveness, Service, Referral Service System