

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia dengan status negara yang masih dalam kategori negara berkembang juga memiliki beberapa permasalahan baik sosial maupun ekonomi yang akan terus menerus mengikuti laju pembangunan dan pertumbuhan. Kemiskinan di Indonesia pada saat sekarang ini menjadi masalah besar yang masih belum terselesaikan¹. Saat ini pemerintah sudah mengeluarkan berbagai program penanggulangan kemiskinan dan program-program pemberdayaan masyarakat sehingga adanya pengurangan angka persentase jumlah penduduk miskin tiap tahun. Namun program tersebut masih belum terlaksana sepenuhnya dengan baik, masih banyak terdapat kasus seperti pelaksanaan program yang masih tumpang tindih, belum tepat sasaran dan terjadi ketimpangan.

Berdasarkan dari Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang dilakukan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) pada Semester II tahun 2021 ditemukan banyak kesalahan dalam penyaluran bansos pemerintah yang tidak sesuai dengan ketentuan, sehingga penerima manfaat tidak tepat sasaran. Berikut beberapa kesalahan dalam penyaluran bansos yang ditemukan BPK:²

1. Penerima bansos tahun lalu yang ternyata sudah meninggal tetapi masih masuk data Keluarga Penerima Manfaat (KPM)

¹M. Nawas. Oos, *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 83

²Purnama, Noer Adhe, *Bansos Tidak Tepat Sasaran Adalah Maladministrasi*, Ombudsman.go.id, 2021, Diakses dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--bansos-tidak-tepat-sasarana-dalahmaladministrasi#:~:text=Disebutkan%20dalam%20Pasal%2011%20Peraturan,sesuai%20dengan%20alur%20prosedur%20layanan>. Pada 30 Januari 2023

2. Penerima bansos tidak ada di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Oktober 2020 dan juga tidak ada di usulan pemda yang masuk melalui aplikasi Sistem Kesejahteraan *Sosial-Next Generation* (SIKS-NG)
3. Penerima bansos yang bermasalah pada 2020 masih ditetapkan sebagai penerima bansos pada 2021
4. Penerima bansos dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) invalid atau tidak terdaftar
5. Penerima sudah dinonaktifkan tapi masih diberikan
6. Penerima bansos mendapatkan lebih dari sekali atau ganda

Pada tahun 2020, Ombudsman RI perwakilan Provinsi Jawa Barat mencatat 28 pengaduan berkaitan dengan penyaluran bansos. Dalam menindaklanjuti pengaduan bansos ini, Tim Pemeriksa Ombudsman menggunakan metode Reaksi Cepat Ombudsman (RCO) sebagaimana diatur dalam Pasal 26 Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Aduan yang masuk itu sebagian besar terkait penerima bansos yang tidak sesuai kriteria. Masyarakat meminta pemerintah memperbaiki sistem distribusi sehingga bansos akan diterima dan disalurkan pemerintah itu tepat sasaran bahkan ditemukan juga persoalan lain seperti adanya potongan dana bansos yang dilakukan oleh oknum aparat kewilayahan setempat dengan dalih pengganti ongkos³.

³Ibid

Banyaknya laporan pengaduan dari masyarakat tentang bantuan sosial menjadi pertimbangan Pemerintah dalam mengantisipasi sistem layanan untuk memudahkan masyarakat sehingga terbentuklah layanan sosial yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat saat sekarang ini. Seperti yang kita ketahui bersama, saat ini kita sedang berada dipasca pandemi *covid-19* yang memberikan berbagai dampak kepada semua lapisan masyarakat terutama masyarakat yang kurang mampu. Meningkatkan pelayanan terkait bantuan sosial saat ini adalah prioritas pemerintah agar mampu menanggulangi masalah-masalah yang terjadi pada masyarakat dan penanggulangan dampak *covid-19* yang terjadi. Peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial bagi masyarakat yang kurang mampu atau miskin merupakan prioritas yang harus ditindak lanjut oleh Pemerintah Pusat dalam penanggulangan dan membantu masyarakat yang tidak mampu.

Pemerintah pusat merancang dan membentuk pelayanan bantuan sosial dengan bantuan langsung dari Pemerintah Daerah supaya bisa menjangkau semua permasalahan pada masyarakat di wilayah yang paling kecil seperti desa. Untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut Kementerian Sosial Republik Indonesia mengembangkan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan guna mendukung peningkatan kualitas layanan perlindungan sosial yang komprehensif dan terintegratif. SLRT adalah sistem layanan yang membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin berdasarkan profil dalam daftar penerima manfaat dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh Pemerintah sesuai dengan kebutuhan mereka. Tujuan Penyelenggaraan SLRT

adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan. Untuk mendukung upaya tersebut terdapat beberapa program berskala nasional yang perlu diketahui masyarakat, yang akan disebutkan di dalam tabel di bawah ini :

Tabel 1. 1
Program Berskala Nasional (Bansos)

No.	Sektor	Program
1.	Kesehatan	Program Indonesia Sehat
2	Pendidikan	Program Indonesia Pintar
3.	Sosial dan Ekonomi	Program Keluarga Harapan
4.	Pangan	Program sembako
5.	Energi	Subsidi listrik, gas
6.	Pertanian	Subsidi pupuk
7.	Perikanan	Asuransi bagi budi daya ikan
8.	Perumahan	Rumah tinggal layak huni (rutilahu)
9.	Administrasi Kependudukan	Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, KTP dan seterusnya

Sumber: Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dan Pusat Kejahteraan Sosial

Dari tabel di atas bisa kita lihat ada beberapa program bantuan berskala nasional beserta bentuk-bentuk penyaluran dari program tersebut dan masih ada beberapa program pemberdayaan masyarakat serta penyediaan akses terhadap kredit mikro, inklusi keuangan dan penciptaan lapangan kerja baru diselenggarakan oleh Pemerintah di tingkat daerah, provinsi maupun

kabupaten/kota juga sudah berpartisipasi untuk penanggulangan kemiskinan di Indonesia⁴.

Penyelenggaraan Layanan Sosial yang kurang terpadu menjadi sumber masalah dalam pelayanan dan penanganan masalah sosial, dikarenakan program pelayanan sektoral yang masih berjalan dengan sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsi masing-masing lembaga/institusi. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 telah mengamanatkan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah serta masyarakat selain harus terarah dan berkelanjutan, juga harus terpadu⁵.

Pemerintah daerah memiliki arahan dalam menyediakan layanan dasar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sumber daya yang ada di pemerintah daerah sudah memadai untuk menjalankan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang berasal dari transfer pusat maupun pendapatan asli daerah. Namun, otoritas dan banyaknya sumber daya tersebut tidak ditimbal dengan kapasitas yang baik dalam penyelenggaraan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Pada tahun 2011 Kementerian Sosial menginisiasi pengembangan sistem layanan terpadu untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut dengan Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota Sejahtera (Pandu Gempita). Uji coba pengembangan Pandu Gempita dilakukan pada tahun 2013 di 5 (lima) kabupaten/kota, yaitu Kabupaten Banteng, Berau, Sragen, Kota Sukabumi dan Kota Payakumbuh. Dalam perkembangannya, program Pandu

⁴Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT dan Puskesmas tahun 2020

⁵Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial

Gempita berkembang lebih luas dalam bentuk program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT). Program SLRT sendiri merujuk pada Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dimana program ini bertujuan dalam rangka menanggulangi kemiskinan secara komprehensif dan partisipatif dengan keterlibatan multiaktor baik pusat, provinsi, kota, maupun kabupaten.

Pengertian Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dalam Pedoman umum Pelaksanaan SLRT tahun 2017 adalah sistem layanan yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang diselenggarakan pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan mereka⁶. Direktur Jendral Pemberdayaan Sosial Kemensos mengatakan SLRT adalah sistem yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin, menghubungkan mereka dengan layanan yang dikelola pemerintah dan non- pemerintah dan Dirjen juga menambahkan SLRT adalah pelaksanaan strategi pengurangan kemiskinan dan kesenjangan di RPJMN 2015-2019 melalui strategi penyelenggaraan perlindungan sosial yang komprehensif melalui penguatan kelembagaan sosial dalam aspek standar pelayanan, sistem rujukan data⁷. Sedangkan menurut Menteri Sosial RI Juliari P Batubara SLRT adalah layanan terintegrasi yang berada di kabupaten/kota, adapun Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) merupakan miniatur SLRT di desa. Ia meyakini Sistem Layanan dan

⁶Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu untuk perlindungan dan penanggulangan kemiskinan tahun 2017

⁷Pleno,Ajo, Dinas Sosial Gelar Bimtek SLRT dan Puskesos 2018, Padang Today, 2018, Diakses dari <http://www.padang-today.com/dinas-sosial-gelar-bimtek-slrt-dan-puskesos-2018/> Pada 8 Februari 2023

Rujukan Terpadu (SLRT) bisa memberikan pelayanan secara cepat, tepat, responsif dan terintegrasi⁸.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa munculnya SLRT dan Puskesmas ini untuk menjawab permasalahan-permasalahan tentang pendistribusian dana bansos kepada masyarakat yang selama ini masih belum tepat sasaran dan belum berjalan baik. Dengan adanya pembaharuan tentang sistem layanan yang disajikan oleh Kementerian Sosial yang menggunakan aplikasi yang berbasis web dan android yang bisa diakses oleh masyarakat secara *real time*, sehingga keluhan masyarakat dapat direspons dengan cepat, tepat, responsif dan terintegrasi. Sesuai dengan fungsi dari Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu itu sendiri untuk :⁹

- 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.

Selain memiliki fungsi seperti yang disebutkan di atas, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu juga bertujuan untuk :¹⁰

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;

⁸SLRT dan Puskesmas, Layanan Cepat Kemensos Tangani Pengaduan Penyimpangan Distribusi Bansos, Sumatrazone.co.id, 2020, Diakses dari <https://www.sumatrazone.co.id/2020/04/slrt-dan-puskesmas-layanan-cepat.html> Pada 8 Februari 2023

⁹Perwako padang nomor 72 tahun 2020 tentang sistem layanan rujukan terpadu penanganan kemiskinan dan pusat kesejahteraan sosial

¹⁰ Ibid

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

Petugas SLRT dan Puskesmas 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 masyarakat. Informasi berisi program yang pengelolaannya berasal dari pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah. Terdapat 9 (sembilan) sektor program yang perlu diketahui masyarakat, antara lain:¹¹

1. Kesehatan, seperti Program Indonesia Sehat
2. Pendidikan, seperti Program Indonesia Pintar
3. Sosial dan ekonomi, seperti Program Keluarga Harapan
4. Pangan, seperti Program Sembako
5. Energi, antara lain subsidi listrik, subsidi gas
6. Pertanian, seperti subsidi pupuk
7. Perikanan, antara lain asuransi bagi budi daya ikan
8. Perumahan, seperti rumah tinggal layak huni (rutilahu) dan

¹¹Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT dan Puskesmas

9. 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.

Dari data Kemensos sampai dengan akhir 2020, SLRT telah terbentuk di 155 kabupaten/kota dan Puskesmas pada 7.566 desa/kelurahan. Kemensos menargetkan, tahun 2021 ini SLRT sudah terbentuk pada 300 kabupaten/kota. Dan pada akhir 2024, seluruh kabupaten/kota sudah berdiri SLRT dengan satu desa memiliki setidaknya 1 Puskesmas¹². Perkembangan berdirinya SLRT tersebut sangatlah penting mengingat kemiskinan di Provinsi Sumatera Barat berjalan masif di seluruh kabupaten/kota sebagaimana terlihat pada tabel berikut:



Tabel 1. 2
Jumlah Penduduk Miskin
Di Provinsi Sumatera Barat Tahun 2019-2022

Wilayah	Jumlah Penduduk Miskin Menurut Kabupaten/ Kota di Sumatera Barat (Ribu Jiwa)			
	2019	2020	2021	2022
SUMATERA BARAT (Provinsi)	348,22	344,23	370,67	335,51
Kota Padang	42,44	42,17	48,44	42,37

¹² Biro Humas Kemensos RI, Akselerasi Pemutakhiran Data, Legislator Dukung Penguatan Puskesmas dan SLRT, Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2021. Diakses dari <https://kemensos.go.id/akselerasi-pemutakhiran-data-legislator-dukung-penguatan-puskesmas-dan-slrt>. Pada 8 Februari 2023

Pesisir Selatan	36,51	35,46	37,41	33,78
Agam	33,10	33,31	34,26	31,33
Pasaman Barat	31,53	31,64	34,97	32,91
Kab. Solok	29,74	29,28	30,36	27,16
Padang Pariaman	29,48	28,98	30,41	26,44
Lima Puluh Kota	26,64	26,43	28,51	26,00
Pasaman	20,22	20,29	21,57	19,94
Sijunjung	16,65	16,28	16,81	15,07
Dharmasraya	15,49	15,70	17,60	15,08
Tanah Datar	16,20	15,34	15,89	14,91
Kepulauan Mentawai	13,22	13,37	14,31	13,74
Solok Selatan	12,49	12,39	13,41	11,81
Payakumbuh	7,68	7,74	8,66	8,08
Bukittinggi	6,00	6,01	6,98	6,16
Pariaman	4,20	3,66	3,99	3,80
Padang Panjang	3,00	2,84	3,28	2,89
Kota Solok	2,29	1,99	2,31	2,28
Sawahlunto	1,35	1,36	1,52	1,47

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padang

Dari tabel 1.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa masalah kemiskinan di Kota Padang selalu menjadi angka tertinggi di Sumatera Barat di setiap tahunnya. Angka ini menunjukkan permasalahan kemiskinan di Kota Padang masih jauh dari kata terselesaikan dan menjadi hal yang serius untuk dituntaskan karena

masih banyak masyarakat miskin dan rentan miskin yang membutuhkan bantuan sosial dibandingkan dengan Kabupaten/Kota di Sumatera Barat lainnya. Seperti masyarakat yang mengalami kesehatan yang buruk, pendidikan yang berpengaruh pada masa yang akan datang. Tentunya dengan hal ini sangat diperlukan perhatian khusus dari Pemerintah Kota Padang, karena keterkaitan kemiskinan erat dengan pola pelayanan yang baik dari pemerintah.

Dalam pelaksanaan program SLRT, Pemerintah Kota Padang mengacu kepada Peraturan Walikota Padang Nomor 72 Tahun 2020 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu Penanganan Kemiskinan dan Pusat Kesejahteraan Sosial. Aturan tersebut menjadi landasan dalam upaya mewujudkan keterpaduan penyelenggaraan kesejahteraan sosial dan percepatan penanggulangan masalah kemiskinan di Kota Padang. Hal ini tidak lepas dari realita penanganan masalah sosial yang dilakukan selama ini belum terarah kepada sasaran pelayanan dan tidak dilaksanakan secara berkelanjutan.

Terdapat beberapa kendala saat menyalurkan Bansos *covid-19* di Padang, kepala Dinas Sosial Kota Padang Afriadi menerangkan kebijakan yang berubah-ubah terkait pendataan jadi kendala utama dalam pendistribusian bantuan. “Pada awalnya provinsi Kota Padang diberikan kuota sebanyak 8.049 kepala keluarga dikali lima jiwa dengan jumlah total 40.245 dan nominal bantuan Rp. 600.000,-/bulan, data ini sudah dimasukkan ke provinsi pertama kali,” kata Afriadi. Kemudian terjadi pengurangan jumlah penerima dari 40.245 rumah tangga menjadi 13.415 rumah tangga. Selanjutnya format pendataan diminta diperbarui dengan berbasis nama dan alamat ditambah dengan nomor induk kependudukan serta nomor telepon selular dan tempat lahir. “Terang saja perubahan ini

menyusahkan para RT dan RW yang sebelumnya sudah melakukan pendataan kemudian harus meminta data lainnya seperti nomor HP dan tempat lahir, bisa dibayangkan betapa repotnya para RT dan RW termasuk jajaran Dinas Sosial dan ini tidak hanya di Padang tapi juga se-Sumbar” lanjutnya¹³.

Selain itu untuk bantuan pusat juga terdapat perbedaan validasi antara yang dilakukan pusat dengan Dinas Sosial. Pada 17 April 2020 mengacu surat dari Kementerian Sosial tentang alokasi pagu penerima bantuan sosial tunai dengan kuota untuk Padang sebanyak 28.594 rumah tangga dengan nominal bantuan Rp600.000,- diberikan untuk tiga bulan. Menurut dia penerima bantuan sosial tunai tersebut diprioritaskan bagi keluarga terdampak yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dan bukan penerima Program Keluarga Harapan dan sembako. Kemudian penerima yang berbasis nama dan alamat tersebut pada 23 April 2020 datanya diunggah ke situs SIKS-NG Kementerian Sosial. Ternyata dari 24.615 keluarga yang dimasukkan sebanyak 18.096 dinyatakan valid dan 6.519 tidak valid karena tidak cocok NIK dengan data Catatan Sipil di Pusat. Kemudian pada pukul 21.00 WIB di hari yang sama, situs tersebut mengalami masalah dan unggahan data penerima bantuan sosial di Padang berubah jadi nol, kata dia. Akhirnya terpaksa dimasukkan ulang dengan hasil 18.096 kepala keluarga valid dan 10.498 kepala keluarga belum difinalisasi Dinas Sosial Padang. “Jika sudah selesai data dari pusat dan provinsi sudah final maka pihaknya akan memilah data kepala keluarga yang belum mendapatkan bantuan untuk segera disalurkan,” ujarnya. Sebelumnya Gubernur Sumatera Barat Irwan Prayitno meminta masyarakat untuk bisa memahami jika ada keterlambatan penyaluran

¹³ Jakarta, CNN Indonesia (2020), Sengkarut Distribusi Bansos Corona di Padang. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200429181528-20-498609/sengkarut-distribusi-bansos-corona-di-padang> pada 8 Februari 2023 pukul 15.44 WIB

bantuan sosial tahap I untuk warga terdampak *covid-19* karena butuh waktu untuk validitas data penerima¹⁴.

Karena masih banyaknya program pelayanan sektoral yang masih berjalan sendiri-sendiri, tidak meratanya bantuan yang diberikan dan masih banyak bantuan yang diberikan pemerintah tidak tepat sasaran. Maka melalui SLRT, masyarakat fakir miskin yang mengalami permasalahan berupa keluhan seputar serangkaian program skala nasional yang mencakup masyarakat berpendapatan rendah, diantaranya Program Indonesia Pintar (PIP) yang disalurkan melalui Kartu Indonesia Pintar (KIP), Program Keluarga Harapan (PKH), Program Indonesia Sehat (PIS) yang disalurkan melalui Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan masih ada beberapa program lainnya yang bisa diajukan dengan cara mengunjungi SLRT Kota Padang. Sekretariat di Kota Padang berdiri pada tahun 2020 yang bernama Sekretariat SLRT Bundo Kandung dan berlokasi di Dinas Sosial Kota Padang, dengan dana APDB sebesar Rp139.999.850 penggunaan dana untuk operasional. Tujuan hadirnya SLRT dan Puskesmas di Kota Padang SLRT bertujuan untuk:¹⁵

- 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

¹⁴Ibid

¹⁵ Peraturan Walikota Padang No.72 Tahun 2020 Tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu Penanganan Kemiskinan dan Pusat Kesejahteran Sosial.

- e. Mendukung verifikasi dan validasi data terpadu penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu secara dinamis di daerah.

Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) merupakan sistem layanan yang membantu mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, selain itu juga melaksanakan rujukan kepada pengelola program fakir miskin dan orang kurang mampu baik di pusat maupun di daerah sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebagai *center link* informasi, layanan dan rujukan, SLRT dan Puskesmas dapat membangun kerja sama dengan berbagai pihak terkait, antara lain:¹⁶

- a. Organisasi keagamaan yang bergerak dalam bidang sosial ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, seperti badan amil zakat dan lain-lain;
- b. Dunia usaha atau perusahaan swasta melalui program tanggung jawab sosial perusahaan atau *corporate social responsibility* (CSR);
- c. Relawan sosial yang berasal dari berbagai komunitas, organisasi kemasyarakatan, dunia pendidikan, maupun pemerintah daerah;
- d. Lembaga swadaya masyarakat (LSM), baik yang bergerak di level advokasi maupun kegiatan langsung yang terkait dengan peningkatan keberdayaan sosial-ekonomi masyarakat;
- e. Organisasi perempuan dan organisasi kemanusiaan lainnya yang secara khusus memberikan pelayanan sosial, utamanya bagi perempuan dan anak-anak perempuan; PSKS, termasuk TKSK,

¹⁶ Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dan Pusat Kesejahteraan Sosial Untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu

PSM, karang taruna dan lain-lain yang secara profesional melaksanakan tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas di Dinas Sosial Kota Padang sendiri dipimpin oleh seorang Manager yang didukung oleh Fasilitator di tingkat masyarakat yang menjalankan fungsi penjangkauan dan pendamping. Penyelenggaraan pelayanan SLRT dilakukan oleh lembaga Sekretariat Teknis SLRT di tingkat kota dan Puskesmas di tingkat kelurahan.¹⁷

a. Sekretariat Teknis SLRT

Sekretariat Teknis SLRT di tingkat kota bertanggung jawab atas pelaksanaan SLRT di daerah. Sekretariat Teknis SLRT di kabupaten/kota terdiri dari tenaga pengelola dan tenaga pelaksana. Tenaga pengelola adalah Kepala Sekretariat (Manajer) SLRT. Manajer SLRT bertugas melakukan koordinasi pelaksanaan SLRT dan manajer SLRT melakukan penelolaan supervisor, *front office* dan *back office*, lalu memberikan rujukan keluhan kepada pengelola program baik pusat maupun daerah, serta menganalisis hasil pengumpulan data SLRT. Tenaga pelaksana pada Sekretariat Teknis SLRT di kabupaten/kota terdiri dari :

- a) Supervisor SLRT
- b) Fasilitator
- c) Bagian Informasi dan Registrasi (*front office*) Sekretariat SLRT
- d) Bagian Layanan dan Rujukan (*back office*) Sekretariat SLRT

¹⁷Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 161 Tahun 2020 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dan Pusat Kesejahteraan Sosial Untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu

Tenaga Pengelola dan Tenaga Pelaksana pada Sekretariat SLRT kota Padang diangkat dari pegawai Dinas Sosial Kota Padang dan Unsur TKSK.

b. Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas)

Puskesmas adalah 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 sosial¹⁸. Tim pelaksana Puskesmas terdiri dari tenaga pengelolaan dan tenaga pelaksana.

1. Tenaga pengelola terdiri dari :

- a) Penanggung jawab Puskesmas, yaitu Kepala Desa/Lurah
- b) Koordinator Puskesmas, yaitu Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat dari unsur pemerintahan desa/kelurahan

2. Tenaga pelaksana terdiri dari :

- a) Bagian Informasi dan Registrasi (*front office*) Sekretariat Puskesmas.

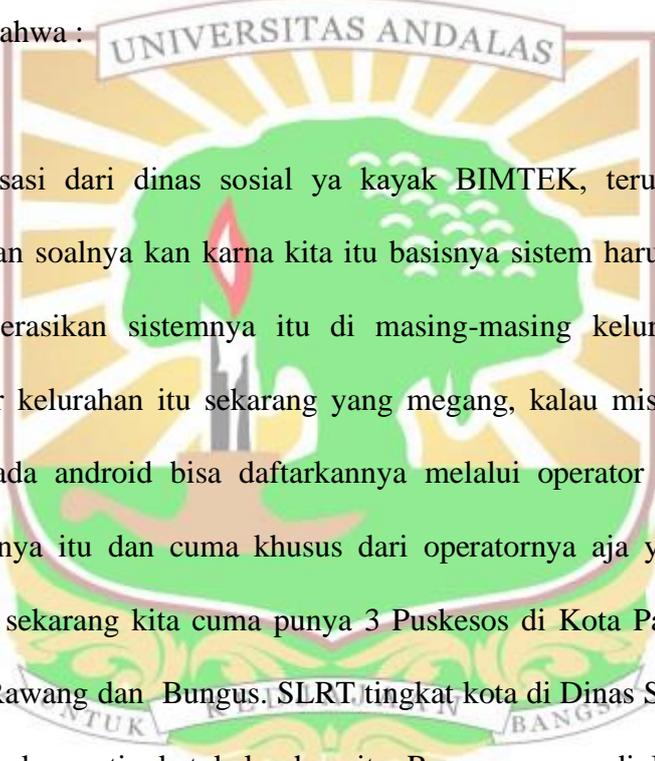
Bertanggung jawab melakukan registrasi dan menerima keluhan, diutamakan dari unsur PSKS.

- b) Bagian Layanan dan Rujukan (*back office*) Sekretariat Puskesmas.

Bertanggung jawab terhadap layanan, rujukan dan penanganan keluhan (bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan lainnya), diutamakan dari unsur PSKS.

¹⁸Ibid

Sejak diresmikannya SLRT di Kota Padang pada tahun 2020 sampai saat ini hanya ada 2 Puskesmas Kelurahan yang mendukung penyelenggaraan SLRT, yaitu di Kelurahan Teluk Kabung Utara (Kecamatan Bungus Teluk Kabung) dan Kelurahan Rawang (Kecamatan Padang Selatan). Untuk mengkomunikasikan program-program dari SLRT dan Puskesmas ini maka dilakukanlah sosialisasi untuk memberikan pengenalan dan penghayatan, hal ini dijelaskan oleh staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang dalam wawancara menyebutkan bahwa :



“Sosialisasi dari dinas sosial ya kayak BIMTEK, terus sosialisasi ke kelurahan soalnya kan karna kita itu basisnya sistem harus ada yang bisa mengoperasikan sistemnya itu di masing-masing kelurahan. Makanya operator kelurahan itu sekarang yang megang, kalau misalnya warga itu nggak ada android bisa daftarkannya melalui operator pakek *template* aplikasinya itu dan cuma khusus dari operatornya aja yang bisa akses. Sampai sekarang kita cuma punya 3 Puskesmas di Kota Padang di Dinsos ada 1, Rawang dan Bungus. SLRT tingkat kota di Dinas Sosial, tapi kalau yang Puskesmas tingkat kelurahan itu Rawang sama di Bungus. Cuman kalau untuk operasi DTKS sama penggunaan aplikasi bansos tetap dikasih pengarahan ke kelurahan masing-masing, cuman kalau misalnya ada kendala yang di Puskesmas Pusat ga harus turun tangan karena di kelurahan bisa menyelesaikan. Karena ga mungkin semua yang di pusat kota *ngeback-up* semuanya kan. (hasil wawancara dengan Resti Fitri Nursandi

selaku staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang pada 3 Februari 2023, pukul 15.35 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Dinas Sosial Kota Padang untuk mengkomunikasikan program-programnya dilakukan melalui BIMTEK kepada seluruh tenaga kerja dan juga melakukan sosialisasi ke kelurahan karena kegiatan SLRT dan Puskesmas berbasis sistem agar masing-masing kelurahan bisa mengoperasikan sistemnya dan disebut sebagai operator kelurahan. Jika ada warga yang ingin mendaftar dan ingin menerima manfaat tetapi tidak memiliki android bisa dibantu oleh operator kelurahan tersebut dengan menggunakan *template* yang sudah disediakan. Saat ini SLRT di tingkat kota yaitu di Dinas Sosial Kota Padang, sedangkan Puskesmas tingkat kelurahan itu ada di Rawang dan Bungus. Karena sudah berbasis sistem untuk pengoperasian DTKS dan penggunaan aplikasi Cek Bansos bisa dilakukan di kelurahan masing-masing tetapi masih dengan pengarahan dari SLRT di Dinas Sosial, jadi untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat Kota Padang tidak hanya di Dinas Sosial karena sudah ada Puskesmas di Kelurahan yang bisa menyelesaikannya.

Ada beberapa jenis keluhan dan rujukan yang ada, yaitu :

- Keluhan Kepesertaan Program
 - a. Keluhan yang bersifat pertanyaan, bagian layanan *front office* Sekeretariat SLRT dan Puskesmas menjawab langsung pertanyaan untuk memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

- b. Keluhan yang bersifat saran/usulan, petugas SLRT dan Puskesmas menerima keluhan dan melakukan pemeriksaan, setelah mengetahui data warga yang meminta usulan baru diarahkan sesuai dengan bantuan yang dibutuhkan.
- c. Keluhan yang bersifat pengaduan, petugas SLRT dan Puskesmas menerima laporan dan mengidentifikasi bantuan yang diperoleh warga tersebut merupakan program pusat atau daerah terkait keluhan yang diajukan oleh warga. Kalau program yang dikeluhkan merupakan program daerah bisa langsung diproses untuk penanganannya¹⁹.

- **Keluhan Kategori Kebutuhan Program**

Pada kasus ini, biasanya masyarakat yang datang dan menyampaikan keluhan belum pernah mendapatkan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Alur mekanisme Penanganan Keluhan di SLRT dan Puskesmas Dinas Sosial Kota Padang adalah :

1. Warga mendatangi Sekretariat SLRT dan Puskesmas, lalu petugas *front office* mencatat keluhan terhadap program bantuan sosial di pusat dan daerah.
 - a. Jika warga tidak ada dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), diarahkan untuk segera mendaftarkan DTKS di Kelurahan

¹⁹Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dan Pusat Kesejahteraan Sosial Untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu

melalui Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) yang mewakili kelurahan dari warga tersebut.

b. Jika ada di dalam DTKS maka keluhan atau permasalahannya bisa diselesaikan sesuai kebutuhannya.

2. Setiap warga yang mengeluh akan diberikan surat resi keluhan oleh *front office*.

3. Berdasarkan rujukan yang diterima dari SLRT, Pengelola Program di tingkat pusat maupun daerah menyetujui, menolak, atau menelaah lebih lanjut terkait kebutuhan program dan keluhan program tersebut.

4. *Front office* sekretariat SLRT dan Puskesmas dibantu oleh Fasilitator SLRT menginformasikan kepada warga tentang status keluhannya.

5. Sekretariat Teknis SLRT dan Puskesmas di Kabupaten/Kota bersama Sekretariat Nasional SLRT memantau tindak lanjut dari informasi yang diteruskan kepada pengelola program dan pengelola Data Terpadu Kesejahteraan Sosial²⁰.

Semenjak didirikannya SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Dinas Sosial Kota Padang, dengan sistem yang telah diperbaiki dan diperbarui sehingga memudahkan akses untuk penyaluran bantuan sosial yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Hal ini disampaikan oleh staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang dalam wawancara yang menyebutkan bahwa :

“Karena sistem layanan yang berbasis aplikasi dan bisa diakses oleh masyarakat langsung lebih tepat sasaran. Untuk data masyarakat yang ada di aplikasi cek bansos itu semua tersinkron sama datanya Capil. Jadi,

²⁰Ibid

emang syarat utama untuk bisa mendaftar jadi penerima bantuan tu yang sudah terkategori masyarakat miskin contoh yang kerjanya petani, buruh, dll jadi bukan yang udah kerja jadi wiraswasta, pegawai, honorer dan pns tidak termasuk dalam kategori” (hasil wawancara dengan Resti Fitri Nursandi selaku staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang pada 3 Februari 2023, pukul 16.27 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu ini sudah berbasis web dan android yang bisa langsung diakses oleh warga itu sendiri. Data masyarakat yang ada pada aplikasi cek bansos sesuai dengan data yang ada di Disdukcapil, yang mana meminimalisir tidak tepat sasaran bantuan. Karena sesuai dengan data yang ada di Disdukcapil masyarakat yang menerima bantuan adalah masyarakat yang kategori pekerjaannya termasuk ke dalam kategori penerima bantuan, jadi masyarakat yang sudah memiliki pekerjaan yang layak tidak bisa mendapatkan bantuan. Dalam wawancara dengan staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang dalam wawancara yang menyebutkan bahwa :

“Karena udah ada sinkron sama capil gitukan, kalau ada penerima manfaatnya yang kategorinya kaya kalau ditemukan harus dikembalikan berapa dia menerima uangnya, kasusnya kayak gini bisa terjadi karena bisa jadi dia belum ganti KK. Kan PKH iu ada limitnya kan maksimal 5 tahun, kalau dia ngerasa udah nggak perlu nerima bantuan lagi dia bisa mengajukan pengunduran diri, ada surat pengunduran dirinya.” (hasil wawancara dengan Resti Fitri Nursandi selaku staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang pada 3 Februari 2023, pukul 16.32 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui walaupun sudah tersinkronisasi data dari Disdukcapil masih ada kedatangan beberapa kasus yang sudah tidak berhak menerima bantuan tetapi masih menerima bantuan karena status yang belum diganti, atau KKnya masih yang lama belum diperbaharui sehingga datanya masih ada sebagai penerima bantuan. Penerima bantuan PKH hanya bisa menerima maksimal 5 tahun lamanya, jadi selama 5 tahun kalau sudah

mampu dan tidak membutuhkan bantuan lagi bisa mengajukan pengunduran diri sebagai penerima bantuan. Berikut data rekapitulasi pelayanan yang telah diproses oleh Sekretariat SLRT Kota Padang pada Tahun 2021 hingga Oktober 2022 pada Tabel 1.3 berikut :

Tabel 1. 3
Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Rujukan Yang Diproses Oleh Sekretariat SLRT Kota Padang Pada Tahun 2021-2022

No.	Jenis Program	Jumlah Pelayanan Yang Dilaksanakan	
		2021	2022
1.	Rekomendasi RSUD	653	441
2.	Reaktivasi PBI JKN	987	1003
3.	Program Jaminan Kesehatan Sumbar Sakato (JKSS)	789	856
4.	KIP	1246	369
Total		3675	2669

Sumber : Dinas Sosial Kota Padang, 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 diketahui bahwa pada Tahun 2021 Sekretariat SLRT Kota Padang telah melaksanakan pelayanan rujukan sebanyak 3675, kemudian pada Tahun 2022 sebanyak 2669 pelayanan. Dari empat program yang dilayani oleh SLRT Kota Padang, tiga diantaranya merupakan program yang berhubungan dengan kesehatan. Diantaranya Rekomendasi RSUD, Reaktivasi PBI JKN dan Program Jaminan Kesehatan Sumbar Sakato (JKSS). Kesehatan menjadi

salah satu permasalahan yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat, terutama masyarakat miskin.

Sebelum SLRT resmi beroperasi, salah satu keluhan yang banyak diadukan masyarakat adalah keluhan-keluhan di bidang kesehatan. Salah satunya yakni Program Kartu Indonesia Sehat (KIS). Dari tiga jenis layanan yang diberikan oleh SLRT Kota Padang yang berhubungan dengan kesehatan, dua jenis layanan diantaranya merupakan layanan yang berhubungan dengan KIS. Jenis layanan tersebut yaitu Reaktivasi PBI JKN dan Jaminan Kesehatan Sumbar Sakato (JKSS). KIS adalah program pemerintah yang diberikan bagi penduduk Indonesia khususnya untuk fakir miskin dan orang tidak mampu. Program ini bertujuan agar masyarakat berdaya di bidang kesehatan. Sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat 1 bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Selain itu Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, terdapat berbagai ketentuan yang berkaitan dengan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata bagi seluruh masyarakat, termasuk mereka yang berada dalam kondisi fakir miskin. Beberapa ketentuan yang relevan dalam penanganan keluhan fakir miskin melalui program SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung antara lain:

- Pasal 25: Mengatur tentang hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas.

- Pasal 26: Mengatur tentang pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin, yang menegaskan bahwa masyarakat miskin berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan bantuan biaya kesehatan.
- Pasal 44: Mengatur tentang penyelenggaraan sistem rujukan untuk pelayanan kesehatan.

Dalam hal ini, instansi yang bertanggung jawab mengelola program SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang dalam penanganan keluhan fakir miskin di Kota Padang dapat merujuk pada ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Kesehatan tersebut.

Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) bertujuan untuk meringankan beban masyarakat miskin terhadap kesehatan. BPJS Kesehatan ditunjuk oleh pemerintah sebagai penyelenggara program KIS. Kartu Indonesia Sehat juga bertujuan agar setiap masyarakat miskin dapat memperoleh kemudahan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang baik. Para penerima KIS tidak perlu menghadapi proses administrasi yang sulit. Masyarakat yang tidak memiliki data administrasi yang lengkap juga dapat memiliki KIS. Dengan KIS diharapkan semua pihak tidak lagi mendapat diskriminasi dalam penanganan kesehatan. Masyarakat penerima KIS dapat memanfaatkan KIS di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Klinik, seluruh rumah sakit pemerintah dan beberapa rumah sakit yang bekerja sama dengan pemerintah.

Dalam kegiatan penanganan keluhan yang dilakukan oleh SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang Kota Padang dilakukan untuk membantu masyarakat menangani permasalahan yang ditemukan dalam penyaluran bantuan sosial. Hal

ini disampaikan oleh staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang dalam wawancara menyebutkan bahwa :

“Banyak kali keluhan warga di SLRT ni, kaya nanyain informasi tentang cara dapatin bantuannya dan pengurusan berkas yang ga lengkap. Karena disini banyak yang ngurus untuk dapatin KIS atau mengaktifkan KIS ya, ya kita kasih informasi bagaimana alur untuk mendapatkannya kepada warga yang bertanya” (hasil wawancara dengan Resti Fitri Nursandi selaku staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang pada 3 Februari 2023, pukul 15.49 WIB)

Berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwa SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung membantu menangani keluhan warga yang datang, di Sekretariat SLRT Kota Padang kasus yang paling banyak ditemui adalah pengusulan KIS dan aktivasi KIS yang non aktif. Jadi, untuk menyelesaikan keluhan warga tersebut yang dilakukan petugas SLRT memberi informasi bagaimana alur untuk menyelesaikannya.

Bentuk bantuan yang dikeluarkan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang berupa surat rujukan dan rekomendasi bagi warga yang membutuhkan bantuan, hal ini disampaikan oleh staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang dalam wawancara yang menyebutkan bahwa :

“di SLRT kita juga kasi rujukan dan rekomendasi untuk warga sesuai kebutuhan dari permasalahan masing-masing warga yang datang. Bentuk rekomendasi dari SLRT Bundo Kandung berupa rekomendasi ke RSUD, BAZNAS ataupun ke BPJS sendiri atau ke RS HB Sanin. Sebenarnya kegiatan pemerintah itu kan dari 2 macam anggaran APBD sama APBN. Kalau untuk yang sifatnya pusat APBN kan bantuan sosialnya kayak PKH, BPNT, Subsidi Listrik, Subsidi Rumah, trus kayak KIS juga makanya disebutkan di KIS PBI-JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), trus KIP malah semuanya yang di aplikasi tu semuanya tu yang APBN. Cuma kan kadang ada yang butuh untuk di prioritaskan gitulah, contohnya kayak kesehatan atau pengobatan jangka pendek kayak operasi rujukan RSUD sama KIS dari APBD, makanya SLRT tu melayani dari sistem aplikasinya juga sama bantuan yang sifatnya *urgent* gitu.” (hasil wawancara dengan

Resti Fitri Nursandi selaku staf pelayanan SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang pada 3 Februari 2023, pukul 16.13 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa di SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung Kota Padang bentuk bantuan yang dikeluarkan Sekretariat SLRT Kota Padang berupa surat rujukan dan rekomendasi sesuai dengan kebutuhan warga masing-masing. Beberapa rekomendasinya adalah rekomendasi ke RSUD, BAZNAS, BPJS, atau ke RS HB Saanin. Dapat diketahui juga ada 2 macam anggaran untuk bantuan sosial yaitu APBD dan APBN. Macam-macam bantuan yang dikeluarkan dari APBN seperti PKH (Program Keluarga Harapan), BPNT (Bantuan Pangan Non-Tunai), Subsidi Listrik, Subsidi Rumah, KIS PBI-JKN (Kartu Indonesia Sehat), KIP (Kartu Indonesia Pintar) dan semua bantuan yang sifatnya nasional tersebut bisa diakses melalui aplikasi cek bansos. Macam-macam bantuan yang dikeluarkan dari APBD di layanan kesehatan berupa KIS dan pengobatan jangka pendek seperti operasi yang bantuannya diberikan dalam bentuk rujukan ke RSUD atau ke RS HB Saanin dan beberapa bantuan yang dijadikan prioritas oleh SLRT dan Puskesmas Bundo Kandung dalam penanganannya karena bersifat *urgent* yaitu bantuan rekomendasi RSUD, Reaktivasi JKN, Program JKSS dan KIP.

Agar seluruh program bantuan sosial tepat sasaran, Kecamatan Koto Tangah Lakukan Verifikasi, Validasi Data PBI dan DTKS. Kecamatan Koto Tangah, Kota Padang, mengadakan pertemuan dan koordinasi terkait verifikasi, validasi data Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Wilayah Kecamatan tersebut. Selain itu juga dilakukan Monitoring dan Evaluasi (Monev) terkait distribusi Kartu Indonesia Sehat (KIS) Kota Padang, Senin (21/3/2022). Camat Koto Tangah, Junie Nursyamza

mengatakan, pertemuan dan koordinasi dilakukan agar pihak-pihak yang melakukan verifikasi data dengan baik, sehingga PBI dan DTKS ini bisa tepat sasaran. Ia mengungkapkan dari data Dinas Kesehatan Kota (DKK) Padang, penerima bantuan PBI KJSS atau Sumbar Sakato masih ada yang belum pakai NIK atau NIK kosong. "Ada temuan BPK terhadap penerima bantuan yang sudah meninggal, pindah dan tidak ditemukan, kemudian itu tetap dibayarkan oleh Kota Padang," ungkapnya.

Kemudian kata Junie, dari pertemuan dan koordinasi ini, juga ditemukan Bayi Baru Lahir (BBL) yang belum memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). "Kita mengimbau kepada warga segera mendaftarkan BBL ini ke Dinas Dukcapil dan apabila ditemukan orang tua kawin di bawah tangan untuk didaftarkan BBL nya dengan mengisi form SPTJM yang ada di kelurahan," jelasnya. Lalu dari Dinas Sosial bahwa data PBI yang tidak atau belum masuk DTKS untum segera dimasukkan melalui aplikasi Cek Bansos. "Penerima bantuan pemerintah yang TNI-Polri dan PNS untuk segera dikeluarkan dari data penerima bantuan yang ada di Aplikasi Sistem Kesejahteraan Sosial-Next Generation (SIKS-NG)," tegasnya. Ia berharap pemerintah Kecamatan agar data PBI dan DTKS Kecamatan Koto Tangah bisa valid dan nantinya tepat sasaran. "Dengan validnya data PBI dan DTKS tersebut kita berharap bantuan sosial ini benar-benar bisa dimanfaatkan oleh warga yang betul-betul berhak," kata dia.²¹

Maksud dari penelitian dengan judul tersebut adalah untuk mengevaluasi sejauh mana program ini dapat memberikan layanan kesehatan yang efektif dan memadai bagi fakir miskin di kota tersebut. Dengan mengevaluasi efektivitas

²¹MC Padang/Marajo, Agar Tepat Sasaran, Kecamatan Koto Tangah Lakukan Verifikasi, Validasi Data PBI dan DTKS, Padang.go.id, 2022, Diakses dari <https://padang.go.id/agar-tepat-sasaran-kecamatan-koto-tangah-lakukan-verifikasi-validasi-data-pbi-dan-dtks#>. Pada 8 Februari 2023

program, penelitian ini dapat membantu dalam meningkatkan kinerja program serta memberikan masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang terkait dalam penanganan keluhan fakir miskin di Kota Padang. penulis ingin mengetahui sejauh mana efektivitas SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang dalam menangani keluhan fakir miskin di Kota Padang. Evaluasi ini akan membantu dalam menentukan apakah program tersebut berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan dan memberikan manfaat yang diharapkan. Dengan melihat efektivitas sistem layanan rujukan terpadu dan Puskesmas Bundo Kanduang, penelitian ini dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penanganan keluhan fakir miskin. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk memperbaiki sistem layanan, meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dengan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan tujuan mendapatkan data tentang pelaksanaan dan efektivitas pencapaian tujuan SLRT dan Puskesmas Bundo Kanduang dalam memberikan perlindungan sosial terhadap fakir miskin di Kota Padang. Maka peneliti membuat sebuah penelitian dengan judul: **“Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kanduang dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin Di Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi yaitu bagaimana Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kanduang dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin Di Kota Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kandung dalam Penanganan Keluhanan Fakir Miskin Di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan keilmuan Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik dalam konsentrasi manajemen publik terutama tentang efektivitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Publik lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan nantinya mampu memberikan manfaat dan informasi berupa hasil kajian kepada Pemerintah Kota Padang, khususnya dalam Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Puskesmas Bundo Kandung dalam Penanganan Keluhanan Fakir Miskin Di Kota Padang.