

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berbagai permasalahan sosial tetap menjadi perhatian utama pemerintah. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, satu diantara prioritas nasional yang dimiliki pemerintah yaitu penanggulangan kemiskinan. Dalam upayanya pemerintah meluncurkan beberapa program berskala nasional seperti Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Bantuan Sosial Beras, Program Keluarga Harapan (PKH), Program Indonesia Pintar (PIP) yang disalurkan melalui Kartu Indonesia Pintar (KIP), Program Indonesia Sehat (PIS) yang disalurkan melalui Kartu Indonesia Sehat (KIS), serta Program Listrik bagi Masyarakat Miskin.

Tidak hanya itu, Pemerintah pun membuat berbagai program pemberdayaan masyarakat dan penyediaan bantuan untuk usaha kecil supaya bisa berkembang serta menciptakan peluang pekerjaan baru. Besarnya jumlah warga miskin dan rentan miskin membuat sulitnya mengentaskan kemiskinan di Indonesia. Kemiskinan diartikan sebagai keadaan hidup serba kekurangan yang dialami seorang atau rumah tangga sehingga seseorang atau rumah tangga tersebut tidak berdaya untuk memenuhi kebutuhan dasar atau yang layak bagi kehidupannya (Ritonga, 2003:1).

Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (2004) mengartikan bahwa kemiskinan ialah keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang, laki-laki

maupun perempuan, tidak mampu memenuhi hak-hak dasarnya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang layak. Hak-hak dasar masyarakat diantaranya, terpenuhinya berbagai kebutuhan seperti kebutuhan pangan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, tempat tinggal, air dan sanitasi bersih, pertanahan, sumberdaya alam dan lingkungan hidup, rasa aman dan nyaman serta terhindar dari pelaku atau ancaman tindak kekerasan, dan hak untuk berpartisipasi pada kehidupan sosial-politik, baik bagi perempuan maupun laki-laki.

Program penanggulangan kemiskinan di Indonesia telah sejak lama diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat, tetapi realitasnya kemiskinan masih menjadi masalah nasional yang berkepanjangan hingga saat ini (Muhtar & Purwanto, 2016: 2). Belum optimalnya pelayanan serta penanganan masalah sosial berasal dari pemahaman dalam mengatasi masalah masih bersifat sektoral, belum mengarah kepada sasaran dan belum berkelanjutan. Masih ditemukan program pelayanan bersifat sektoral, bergerak sendiri-sendiri sejalan dengan bidang tugas pokok masing-masing lembaga/institusi. Padahal amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 telah menyebutkan bahwa pelaksanaan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah serta masyarakat selain harus terarah dan berkelanjutan, serta harus terpadu.

Pelayanan terpadu seharusnya memadukan pelayanan dengan elektronik yang sedang berkembang. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 pasal 14 menjelaskan bahwa memadukan secara elektronik yang dimaksud adalah sistem pelayanan yang diselenggarakan dari berbagai unit kerja terkait yang berlokasi di berbagai tempat berbeda tetapi keseluruhannya saling terhubung melalui

sistem teknologi informasi. Untuk itu, Pemerintah harus mampu memberikan layanan yang terintegrasi. Hal ini dapat dilakukan jika pemerintah memanfaatkan teknologi informasi, yang lebih di kenal dengan istilah *e-government*. Sebagaimana Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 telah mengamanatkan melalui *e-government*, pemerintah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan informasi program yang di perlukan masyarakat. *Electronic government* juga dapat menyediakan sarana sebagai alat komunikasi antara pemerintah dan warganya. Sehingga pelayanan warga bisa berlangsung secara efektif.

Electronic government merupakan aplikasi informasi dan teknologi komunikasi yang dibuat oleh institusi pemerintahan (*United Nation Development Program* dalam Indrajit, 2006: 2). Hampir semua pemerintahan di dunia menjadikan aplikasi *e-government* sebagai salah satu cara untuk menjalankan roda pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi. Telah terbukti secara empirik bahwa manfaat yang dapat dirasakan oleh beberapa negara yang menerapkan aplikasi *e-government* dalam rangka menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Manfaat dari penerapan *e-government* juga bisa dilihat dari sisi ekonomi. Dalam bidang ekonomi, manfaat *e-government* diantaranya ialah memangkas biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan (Misuraca, 2007: 57-58).

Pengembangan *e-governrment* bukan hanya untuk pelayanan secara umum, saat ini pemerintah terus melakukan inovasi untuk memadukan *e-governrment* dengan pelayanan terpadu untuk program-program perlindungan sosial. Sesuai dengan Nawa Cita Presiden Jokowi yaitu membangun indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan pada Nawa Cita 3, dan meningkatkan kualitas hidup manusia indonesia melalui peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan pada Nawa Cita 5, pemerintah pusat dan daerah perlu mengenal lebih dalam dan memahami permasalahan sosial yang ada di masyarakat, sekaligus dapat memberikan solusi layanan yang dibutuhkan secara tepat, cepat, efektif, efisien, serta terintegrasi.

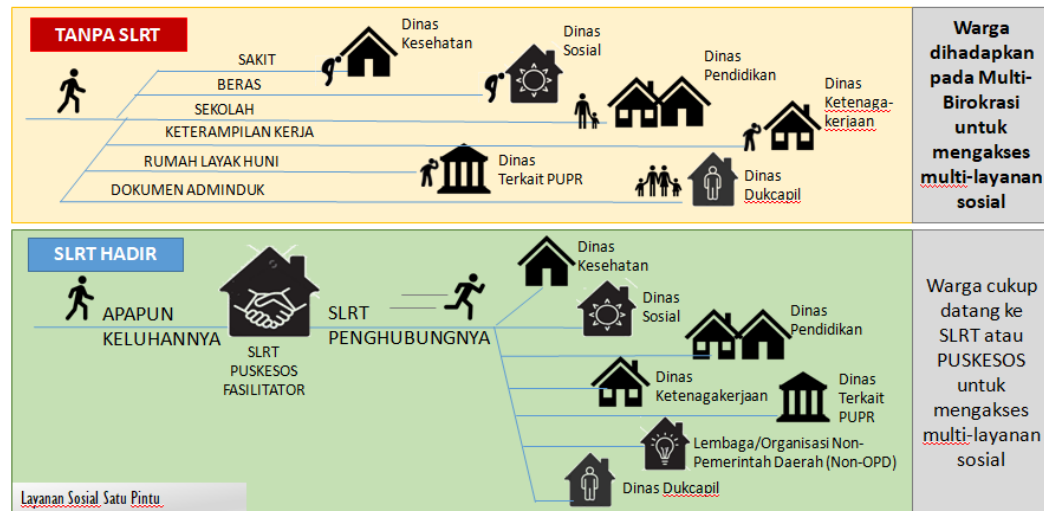
Untuk mendukung hal tersebut, Kementerian Sosial Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial, terus melakukan inovasi untuk mewujudkan multilayanan sosial yang terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Mengacu kepada Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 tahun 2018, Kementerian Sosial merilis Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu yang di dalamnya memanfaatkan teknologi informasi berbasis aplikasi dan *web*.

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) 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 mereka. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) juga membantu mencatat berbagai

keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin, melakukan rujukan terpadu, serta mengawasi penanganan keluhan guna memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut dapat ditangani dengan baik. Pada dasarnya, tujuan umum Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan.

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) membangun hubungan dan sinergitas berbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan pada tingkat yang sama (secara horizontal) dan pada tingkat yang berbeda termasuk pusat dan daerah (secara vertikal). Layanan SLRT tersedia melalui Sekretariat SLRT di tingkat kabupaten/kota dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di tingkat desa/kelurahan. Pada tingkat masyarakat, penjangkauan dan fasilitas SLRT dilakukan oleh Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) khususnya untuk masyarakat miskin dan rentan miskin yang menerima layanan program perlindungan sosial.

Gambar 1. 1 Perbedaan Sebelum dan Sesudah Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Terpadu (SLRT)

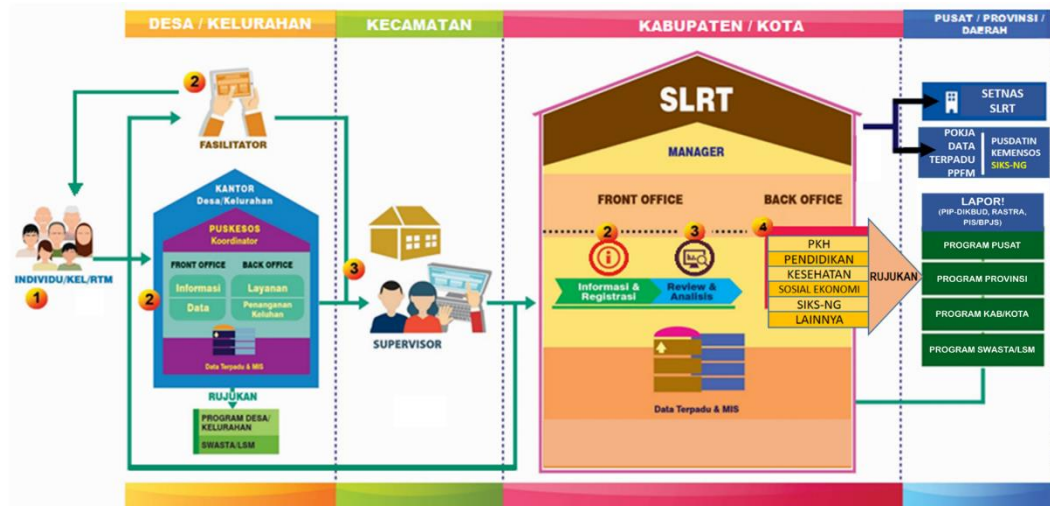


Sumber: Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Tahun 2016

Berdasarkan gambar 1.1, tanpa SLRT masyarakat dihadapkan dengan multibirokrasi untuk menjangkau layanan sosial. Jika masyarakat mempunyai permasalahan tentang program kesehatan maka masyarakat harus datang ke Dinas Kesehatan, permasalahan beras bantuan ke Dinas Sosial, permasalahan pendidikan harus datang ke Dinas Pendidikan, permasalahan keterampilan kerja harus ke Dinas Ketenagakerjaan, permasalahan rumah tidak layak huni ke Dinas terkait PUPR, dan permasalahan layanan dokumen administrasi Penduduk (Adminduk) ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Program-program perlindungan sosial tersebut masih berjalan sendiri-sendiri secara sektoral. Hal ini membuat masyarakat bingung dengan pelayanan multi birokrasi yang berbelit-belit sehingga banyak kasus masyarakat miskin dan rentan miskin yang tidak mendapatkan layanan perlindungan sosial. Setelah SLRT hadir, apapun keluhannya masyarakat cukup datang ke sekretariat SLRT atau ke fasilitator SLRT di tingkat desa/kelurahan untuk

menjangkau multi layanan sosial yang terintegrasi, kemudian SLRT yang akan menghubungkan permasalahan masyarakat tersebut dengan dinas terkait.

Gambar 1. 2 Alur Layanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)



Sumber: Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Tahun 2016

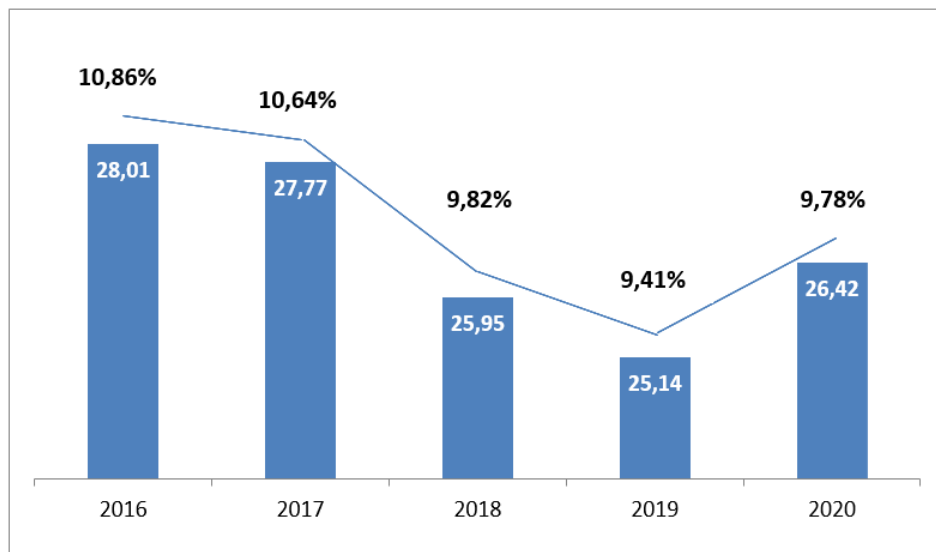
Alur layanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang dijelaskan pada gambar 1.2, terdapat beberapa tahap yaitu: Pertama, individu/keluarga/Rumah Tangga Miskin (RTM) memiliki tiga jalur untuk menyampaikan keluhan dan rujukan terkait program-program perlindungan sosial, yaitu melalui fasilitator SLRT yang akan menjangkau langsung ke rumah-rumah warga, melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) yang berada di kantor desa/kelurahan, atau melalui Sekretariat SLRT yang ada di kabupaten/kota. Kedua, fasilitator dan Puskesmas akan mencatat keluhan individu/keluarga/RTM pada aplikasi atau *dashboard* SLRT yang kemudian akan dikirim ke supervisor. Apabila keluhan tersebut bisa diselesaikan dengan program desa/kelurahan atau swasta/LSM maka keluhan tersebut dianggap selesai di tingkat fasilitator atau Puskesmas. Ketiga, supervisor akan memeriksa

laporan keluhan yang dikirimkan oleh fasilitator dan Puskesos untuk kemudian disetujui dan dikirim ke *front office* di Sekretariat SLRT tingkat kabupaten/kota untuk di *review* dan analisis. Keempat, setelah di *review* dan analisis maka keluhan akan di proses di *back office* untuk dihubungkan dengan program-program terkait seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Pendidikan, Kesehatan, Sosial Ekonomi, Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) dan lainnya baik di tingkat kabupaten/kota, provinsi, pusat maupun melalui program swasta/LSM.

Dalam melakukan penjangkauan, fasilitasi, supervisi, *monitoring* dan evaluasi, penyelenggara SLRT di tingkat daerah didukung dengan sistem aplikasi berbasis *web* dan android yang handal, ramah pengguna, mudah diterapkan dan hasilnya bisa langsung dipergunakan sebagai dasar pengambilan keputusan *real time*. Pengembangan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di daerah, sistem ini berfungsi untuk menampung, meneruskan pengaduan dan memberikan pelayanan terintegrasi hingga desa/kelurahan.

Menurut Bapak Restu Lesmana, S.Kom., selaku Tim Teknis SLRT Kementerian Sosial, sejak pertama diluncurkan pada tahun 2016, SLRT dinilai berhasil membantu mengurangi kemiskinan di Indonesia. Hal ini sejalan dengan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada gambar 1.3 sebagai berikut:

Gambar 1. 3 Jumlah dan Presentase Penduduk Miskin di Indonesia



Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2020

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat kemiskinan di Indonesia mengalami tingkat penurunan. Kemiskinan di Indonesia pada tahun 2016 berjumlah 28,01 juta jiwa dan mengalami penurunan bertahap menjadi 27,77 juta jiwa di tahun 2017, kemudian menjadi 25,95 juta jiwa pada tahun 2018, hingga pada tahun 2019 terus berkurang menjadi 25,14 juta jiwa. Data ini menunjukkan perkembangan yang mengembirakan dan positif, membuat pemerintah semakin optimis terhadap kehadiran SLRT. Walau begitu, pada tahun 2020 kemiskinan di Indonesia berjumlah 26,42 juta jiwa yang artinya meningkat 1,28 juta jiwa. Meningkatnya jumlah dan presentase penduduk miskin pada tahun 2020 disebabkan oleh naiknya harga barang-barang kebutuhan pokok yang berimbas dari adanya kenaikan harga bahan bakar minyak dan Pandemi *Covid-19*.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 mengamanatkan Kementerian Sosial untuk menyebarluaskan SLRT tahun 2016 di 50 kabupaten/kota dan Puskesmas di 100 desa/kelurahan, kemudian akan terus

bertambah secara bertahap hingga mencapai 150 kabupaten/kota dan 300 Puskesmas di desa/kelurahan pada 2019. Dalam penyelenggaraannya, sampai tahun 2019 SLRT telah diterapkan di 150 kabupaten/kota, 5 kabupaten/kota yang difasilitasi oleh APBN dan 150 kabupaten/kota lainnya difasilitasi oleh anggaran APBD dari masing-masing provinsi dan kabupaten/kota.

Gambar 1. 4 Perkembangan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)



Sumber: Materi Paparan Dirjen Dayasos dalam Bimtek Aplikasi SIKS-SLRT Tahun 2020

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) sudah diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 25 Tahun 2017 tentang pedoman umum pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu. Pada tahun 2011 sebelum adanya SLRT, Kementerian Sosial telah merancang pengembangan sistem layanan terpadu guna penanganan masalah kesejahteraan sosial melalui Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota Sejahtera.

Gambar 1. 5 Jumlah Penduduk Miskin Kota Bekasi



Sumber : DTKS Dinas Sosial Kota Bekasi Tahun 2020

Berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pemerintah Kota Bekasi mencatat bahwa angka kemiskinan belakangan ini mengalami peningkatan. Dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) ada kenaikan mencapai 37% jika dibandingkan dengan tahun 2019 lalu. DTKS 2019 jumlah warga yang masuk dalam kategori miskin sebanyak 106.138 kartu keluarga (KK). Sampai Agustus 2020 DTKS bertambah sebanyak 152.138 KK 11 dipersentasi ada penambahan sekitar 37%.

Mengacu pada Permensos 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Perwal 57 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sistem Layanan dan rujukan Terpadu. Mengenai data kemiskinan (Big data) dalam Permensos No 5 Tahun 2019, maka di lanjutkan dalam sebuah pengaplikasian di masyarakat untuk penanggulangan kemiskinan. Pada tahun 2020, Pemerintah Kota Bekasi meluncurkan tahap pertama Puskesmas SLRT di sembilan kelurahan yakni, Kelurahan Jakasampurna, Kaliabang tengah,

Margahayu, Mustikajaya, Jatirahayu, jatimakmur, jatimekar, Kayuringin dan Bojong rawalumbu.

Penyelenggaraan SLRT di tiap kelurahan akan menimbulkan banyak masalah seperti kurangnya sosialisasi, ketersediaan SDM , keterbatasan anggaran dan dukungan teknis pusat, hal ini akan menyebabkan penyelenggaraan SLRT di Kota Bekasi kurang maksimal.

Dengan jumlah penduduk yang tinggi tentu membuat pemerintah daerah mempunyai pekerjaan rumah untuk meningkatkan kesejahteraan agar tidak terjadi banyak kesenjangan sosial diantara masyarakatnya. Pemerintah Kota Bekasi terus berupaya untuk mengembangkan SLRT hingga ketingkat Kelurahan.

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) diharapkan menjadi solusi dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan sosial yang ada di Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan ini dengan judul “Efektivitas Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi?
2. Bagaimana Efektivitas dalam penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis Bagaimana penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi.
2. Mengidentifikasi Bagaimana Efektivitas dalam penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Prodi dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan mengenai Efektivitas Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Dalam Penanganan Kemiskinan di Kota Bekasi.

- b. Bagi peneliti lain sebagai informasi bahwa penelitian tentang Efektivitas Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Dalam Penganganan Kemiskinan di Kota Bekasi
- c. Bagi Penulis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang apa yang telah dipelajari dibangku perkuliahan.

3.5. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kota Bekasi, untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang apa yang telah dipelajari dibangku perkuliahan
- b. Bagi Masyarakat, dapat menambah wawasan tentang pentingnya Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT).
- c. Bagi instansi terkait sebagai ilmu dan referensi tentang penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT).