

**EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU  
DALAM PENANGANAN KELUHAN FAKIR MISKIN  
DI KOTA PEKANBARU**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Sarjana Sosial (S.Sos)

**Oleh:**

**ARTI RUKMANA**  
**NIM. 11740124291**

**PRODI PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
\* Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara/i:

Nama : Arti Rukmana

Nim : 11740124291

Judul Skripsi: Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr Wb**

Pembimbing Skripsi

**Yefni, M.Si**  
NIP. 197009142014112001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam

**Dr. Titi Antin, M.Si**  
NIP. 197003011999032002

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang

Undang-Undang melindungi Undang-Undang



**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **“EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU DALAM PENANGANAN KELUHAN FAKIR MISKIN DI KOTA PEKANBARU”** yang ditulis oleh :

Nama : Arti Rukmana  
Nim : 11740124291  
Jurusan : Pengembangan Masyarakat Islam ( PMI )

Telah dimunaqasahkan dalam ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hari/ tanggal : Kamis, 23 September 2021

Sehingga skripsi ini dapat diterima Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial ( S.Sos ) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Oktober 2021

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Suska Riau

Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA  
NIP: 198111182009011006

**Panitia Sidang Munaqasah**

**Ketua / Penguji I**

Dr. Ginda Harahap, M.Ag  
NIP: 19630361991021001

**Penguji II**

Muhammad Soim, MA  
NIK: 130417084

**Sekretaris / Penguji III**

Rosmita, M.Ag  
NIP: 197411132005012005

**Penguji IV**

Khairuddin, M.Ag  
NIP: 197208172009101002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Dosen Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, Jumat 20 Agustus 2021

No : Nota Dinas

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

Kepada Yth

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta melakukan perubahan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset skripsi saudara/i **Arti Rukmana, NIM : 11740124291** dengan judul **"Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu Dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru"**. Telah dapat diajukan untuk mengikuti **Ujian Skripsi/Munaqasah** guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian Surat Pengajuan ini kami buat atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wasalamu 'alaikum Wr Wb*

Mengetahui,  
Pembimbing Skripsi

**Yefni, M.Si**  
NIP. 197009142014112001

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Indungi Undang-Undang

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ARTI RUKMANA  
 NIM : 11740124291  
 Tempat/Tgl. Lahir : MEDAN, 27 SEPTEMBER 1999  
 Fakultas/Pascasarjana : DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 Prodi : PEMBEMBAHARAN MASYARAKAT ISLAM.

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN RUKUKAN TERPADU  
 DALAM PENANGANAN KELUHAN FAKIR MUSKIM  
 DI KOTA PEKAMBARU.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 03 NOVEMBER 2021  
 Yang membuat pernyataan



*Arti Rukmana*  
 ARTI RUKMANA.  
 NIM : 11740124291

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



## ABSTRAK

**Nama** : Arti Rukmana

**NIM** : 11740124291

**Judul** : Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertanyaan mengapa masih banyak program penanggulangan kemiskinan yang bersifat parsial dan tidak terpadu, sementara kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu sudah dikembangkan dan diimplementasikan. Dengan SLRT Madani Bertuah bertujuan mengetahui apakah SLRT Madani Bertuah sudah membantu masyarakat dalam penanganan keluhan yang mencakup berbagai program sosial, menurunkan angka kemiskinan masyarakat kota pekanbaru, sudah efektifkah SLRT diterapkan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini terdiri dari dua kategori yaitu informan kunci berjumlah satu orang yaitu Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin, dan informan pendukung berjumlah 7 orang. Yaitu Staf bidang rehabilitasi sosial, operator sekretariat SLRT, (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) TKSK, dan masyarakat fakir miskin. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu SLRT Madani Bertuah sudah menjalankan fungsinya sesuai dengan aturan Permensos no 15 tahun 2018. SLRT Madani bertuah sudah menerapkan tujuan SLRT berdasarkan Permensos No. 15 Tahun 2018 pasal 2. Dengan sasaran keluhan yang paling dominan dibidang kesehatan, namun kendala atau permasalahan yang ditemui masyarakat masih belum puas atas pelayanan SLRT Madani bertuah dikarenakan penanganan keluhan masih cukup panjang prosedurnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

**Kata kunci:** *Efektivitas SLRT, Penanganan Keluhan, Fakir Miskin.*



## ABSTRACT

**Name** : Arti Rukmana  
**Student Reg No** : 11740124291  
**Title** : **Effectiveness of the Integrated Referral Service System in Handling Complaints of the Poor in Pekanbaru City**

While the Integrated Referral Service System policy has been developed and implemented, this research is driven by the issue of why there are still many partial and unintegrated poverty reduction programs. The Madani Bertuah SLRT aimed to identify whether the Madani Bertuah SLRT has assisted the community in handling complaints involving various social programs, lowering the poverty rate of the people of Pekanbaru City, and whether the SLRT has been implemented effectively. Techniques for gathering data entail observation, interviews, and documentation. The descriptive qualitative data analysis technique was used. This study's informants were divided into two groups: one key informant, the Head of the Social Empowerment Section for Poor Families, and seven supporting informants. Those who are social rehabilitation workers, SLRT secretary general, TKSK (District Social Welfare Workers), and the poor. According to the findings of this research, the Madani Sorcerer SLRT carried out its functions in accordance with Minister of Social Affairs Regulation No. 15 of 2018. Article 2 of the 15th of December 2018. With the health sector's most common complaint target, However, the community is still dissatisfied with the Madani SLRT service because the procedure for handling complaints is still quite lengthy. The descriptive qualitative approach is used in this research.

**Keywords:** *Effectiveness of SLRT, Handling Complaints, Poor.*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillahirobbil”alamin, Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayahnya kepada penulis berupa kesehatan, ilmu yang masih terus diasah, kesempurnaan jiwa dan raga, rezeki yang tiada hentinya dan masih banyak sekali nikmat yang sungguh tidak dapat terhitung. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU DALAM PENANGANAN KELUHAN FAKIR MISKIN DI KOTA PEKANBARU**” sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat serta salam selalu penulis haturkan kepada junjungan besar yakni Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang merubah peradaban dunia menjadi dari keburukan menjadi lebih baik.

Dengan menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit sumbangan dan jasa yang penulis terima dari berbagai pihak yang selalu ikhlas membantu. Demi kelancaran proses kelancaran penulisan skripsi ini. Terutama untuk Ayahanda German Sihombing (Bapak sambung), Ayahanda Erwin sitorus (Ayah kandung) dan Ibunda Ratnawati S.Pd. dari mereka penulis banyak belajar arti dari sebuah kesabaran dan ketekunan. Dan yang penulis sayangi Abang dan Kakak Penulis yakni Rhoma Saputra dan Ayu Wardana yang memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat terus berjuang sampai akhir pendidikan ini.

Selain itu pada kesempatan ini penulis menyatakan dengan penuh rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof, Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Wakil Rektor I Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor II Dr. H Mas’ud Zein, M.Pd, Wakil Rektor III Edi Erwan, S.Pt, M.Sc,Ph.D.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bapak Dr. Imron Rosidi S.Pd,MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Wakil Dekan Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono, M.Si, Wakil Dekan III Dr. Arwan, M.Ag.
3. Ibu Dr. Titi Antin S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Yefni, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan selaku penasehat akademik dan pembimbing yang telah sangat banyak memberikan waktu, tenaga, pikiran, pengarahan, bimbingan, dukungan, dan masih banyak sekali hal-hal lain yang penulis dapat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
7. Seluruh Aparat Pemerintahan Dinas Sosial Kota Pekanbaru
8. Bang Luce Maerika, S.E.I dan Bang Fronner MDS., S.Sos selaku Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Riau yang selalu memberi arahan kepada penulis.
9. Kepada sahabat satu perjuangan penulis Rizka Ramayanti, Nurhayani Ritonga dan Sahabat-sahabat saya di Kos Khairani Kak Zima, Ikin, Ega, Nona, Hesti, Dwi, Adek Lidia, mereka yang selalu memberikan motivasi dan semangat yang tiada henti diwaktu penulis lelah.
10. Dan kepada sahabat-sahabat lainnya teman-teman sepermainan, teman satu organisasi yang mengajarkan penulis arti dari sebuah perkembangan, bude kos, beserta kucing-kucing tersayang penulis kleneu dan cimoy yang menghilangkan kepenatan dalam menulis skripsi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari akan keterbatasan ilmu dan kelemahan daya ingat penulis dalam menyerap ilmu yang ada. Ucapan beribu maaf dari penulis jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Mungkin dari segi rangkaian kalimat, penggunaan tanda baca yang kurang tepat. Oleh karena itu dengan keluwesan hati penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini memberikan manfaat, dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca. Semoga Allah SWT membalas kebaikan rekan-rekan semua. Amin ya rabbal'alamin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, 31 Agustus 2021

Penulis,

**ARTI RUKMANA**  
**NIM. 11740124291**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	6
1.2.1 Pengertian Efektivitas .....	6
1.2.2 Pengertian Sistem Layanan Rujukan Terpadu .....	7
1.2.3 Pengertian Penanganan Keluhan .....	7
1.2.4 Pengertian Fakir Miskin .....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Konsep Efektivitas .....	11
2.1.2 Konsep Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin .....	11
2.2 Kajian Terdahulu .....	50
2.3 Konsep Operasional.....	53
2.4 Kerangka Pemikiran .....	54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Metode penelitian dan Jenis Pendekatan Penelitian .....	56
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	57
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	57
3.4	Informan Penelitian.....	58
3.5	Sumber Data .....	59
3.5.1	Data primer.....	59
3.5.2	Data sekunder.....	60
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1	Observasi .....	60
3.7	Validitas Data .....	62
3.8	Teknik Analisis Data .....	63

**BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN**

4.1	Dinas Sosial Kota Pekanbaru.....	65
4.2	Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial Sistem Layanan Rujukan Terpadu Kota Pekanbaru.....	66

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1	Hasil Penelitian.....	79
5.2	Pembahasan .....	97

**BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	106
6.2	Saran .....	108

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Miskin Kota Pekanbaru .....	3
Tabel 3.1	Informan Penelitian .....	57



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Ciri Utama SLRT .....	25
Gambar 2.2	Struktur Kelembagaan SLRT.....	27
Gambar 2.3	Mekanisme pelayanan SLRT .....	29
Gambar 2.4	Kerangka Pikir .....	54
Gambar 4.1	Struktur Petugas Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (Slrt) Madani Bertuah Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Bagi Pmks Dan Pusat Kesejahteraan Sosial Kota Pekanbaru .....	67

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
Lampiran 2	Pedoman Wawancara
Lampiran 3	Hasil Wawancara
Lampiran 4	Pedoman Observasi
Lampiran 5	Hasil Observasi
Lampiran 6	Pedoman Dokumentasi
Lampiran 7	Reduksi Data

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemiskinan merupakan masalah terbesar yang terjadi di Indonesia. Padahal jika melihat dari potensi sumber daya alam, kekayaan nusantara baik di darat, laut, maupun udara sangat melimpah. Namun yang terjadi masalah kemiskinan masih menjadi masalah terbesar yang belum dapat terselesaikan sampai saat ini.<sup>1</sup> Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2011 tentang penanganan fakir miskin pada ketentuan umum,<sup>2</sup>

Program-program penanggulangan kemiskinan dan program-program pemberdayaan masyarakat memang telah mampu mengurangi persentase jumlah penduduk miskin namun masih belum bersinergi, tumpang tindih, belum tepat sasaran, dan terjadi ketimpangan. Maka dari itu sesuai dengan UU No. 11 Tahun 2009 yang telah mengamanatkan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah serta masyarakat selain harus terarah, berkelanjutan dan juga terpadu. Salah satu bentuk perwujudan komitmen tersebut adalah dengan meningkatkan kecepatan dan ketepatan penjangkauan warga miskin untuk bisa mengakses lebih banyak program penanggulangan kemiskinan. Maka pada tahun 2016 dicetuskanlah Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT).<sup>3</sup>

Merujuk pada Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Untuk Penanganan Fakir Miskin. Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) merupakan 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

---

<sup>1</sup> M, Anwas, Oos, 2014, *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global*, ( Bandung: Alfabeta), hal. 83

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Sosial mengenai sistem layanan dan rujukan terpadu untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu pasal 1 ayat 4

<sup>3</sup> Heru sukoco dwi, *Efektivitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu "Sabilulungan" Kabupaten Bandung*, Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, PEKSOS: Jurnal ilmiah Pekerjaan Sosial Vol. 19 No. 1, Juni, 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota sesuai dengan kebutuhan mereka<sup>4</sup>. Menurut Permensos nomor 15 Tahun 2018 pasal 6 SLRT dibentuk oleh Kementerian Sosial dan Pemerintah Daerah Provinsi pengelolaannya diserahkan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota<sup>5</sup>. Terdapat 3 kabupaten/kota yang menjalankan SLRT yaitu Pekanbaru, Siak dan Kampar. Dari ketiga Kabupaten yang menjalankan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), Kota Pekanbaru adalah daerah yang menampung banyak keluhan masyarakat. Tercatat bahwa sebanyak 4.225 keluhan dan yang tertangani hanya 3.253 kpm. Keluhan terbanyak yang ada di Kota Pekanbaru yakni di bidang kesehatan.<sup>6</sup>

Kota pekanbaru merupakan ibukota provinsi Riau yang memiliki luas wilayah yakni 632,26 Km<sup>2</sup> dengan penduduk terpadat di Provinsi Riau yakni 983.356 jiwa, dan memiliki 8 kecamatan serta 45 kelurahan.<sup>7</sup> Pada dasarnya Pekanbaru yang merupakan jantung dari Provinsi Riau juga memiliki permasalahan seputar kemiskinan. Fenomena yang terjadi dikota pekanbaru masih banyak nya penduduk miskin dan rentan miskin. Dibawah ini adalah data penduduk miskin di daerah Kota Pekanbaru pada tahun 2018-2020.<sup>8</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Miskin Kota Pekanbaru**

Wilayah	Jumlah Penduduk Miskin		
	2018	2019	2020
Kota Pekanbaru	31,62	28,60	30,40

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru.

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa masalah kemiskinan di Kota Pekanbaru yang di alami saat ini masih belum terselesaikan dengan baik, walaupun terjadi penurunan ditahun 2019 namun kembali terjadi peningkatan ditahun 2020, tentunya hal ini sangat perlu perhatian pemerintah secara khusus. Keterkaitan kemiskinan erat dengan pola pelayanan yang baik dari pemerintah

<sup>4</sup> Pedoman Umum Pelaksanaan Slrt Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Kementerian Sosial Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial Direktorat Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017 hlm. 5

<sup>5</sup> Membangun Lembaga Pelayanan dan Perlindungan Sosial Terpadu, Kementerian Sosial Republik hlm.11

<sup>6</sup>Loc. Cit, 2020

<sup>7</sup> Badan Pusat Statistik, Kota Pekanbaru dalam angka 2021.

<sup>8</sup> Berita Resmi Statistik



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hal ini dikarenakan dengan bantuan sosial yang tepat sasaran dan berjalan secara optimal tentunya mempengaruhi dari berbagai aspek yang ada. seperti masyarakat yang mengalami kesehatan yang buruk, pendidikan yang berpengaruh pada masa yang akan datang, dan bantuan sosial lainnya tentunya sangat membantu masyarakat fakir miskin. Maka melalui Sistem Layanan Rujukan Terpadu ini dapat membantu masyarakat yang rentan miskin dan miskin untuk menyelesaikan permasalahan yang bersangkutan dengan bantuan sosial yang telah diberikan oleh pemerintah seperti ada masyarakat yang mengalami Kartu Indonesia Pintarnya tidak berlaku maka dapat dibantu dengan adanya Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) ini.

Di tingkat Kabupaten/ Kota yang bertanggung jawab atas Sistem Layanan Rujukan Terpadu adalah Sekretariat SLRT. Yang merupakan lembaga yang dibentuk pemerintah daerah, melalui Dinas Sosial dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya untuk memudahkan masyarakat miskin dan rentan miskin menjangkau layanan perlindungan sosial.<sup>9</sup>

Maka melalui SLRT, fakir miskin yang mengalami kendala 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 lainnya.<sup>10</sup> Dapat datang ke Sekretariat SLRT Kota Pekanbaru. Sekretariat di Kota Pekanbaru berdiri pada tahun 2017 yang bernama Sekretariat SLRT Madani Bertuah dan berlokasi di Dinas Sosial Kota Pekanbaru dengan dana APBD sebesar Rp.233.273.000. penggunaan dana untuk operasional.<sup>11</sup>

SLRT Madani Bertuah memiliki berbagai regulasi daerah, jenis-jenis layanan yang dibutuhkan keluarga miskin, Sumber Daya Manusia yang melayani, dan memiliki berbagai fasilitas untuk memberikan layanan yang baik.

<sup>9</sup> Membangun Lembaga Pelayanan dan Perlindungan Sosial Terpadu, Kementerian Sosial Republik hlm.11

<sup>10</sup> Pedoman Pembentukan SLRT Kementerian RI 2017

<sup>11</sup> Data Dinas Sosial Provinsi Riau 2021



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari Observasi awal sebelum adanya SLRT, salah satu keluhan yang terjadi dimasyarakat seperti mengalami hambatan/keluhan terbanyak dibidang kesehatan. Salah satunya yakni Program Kartu Indonesia Sehat (KIS). KIS merupakan nama dari program jaminan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan hidup orang banyak. Dimana KIS ini diberikan bagi penduduk Indonesia khususnya untuk fakir miskin dan orang tidak mampu. Dengan KIS tentunya masyarakat lebih berdaya dibidang kesehatan. 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.

Namun realita yang terjadi dari fenomena yang penulis telaah mengenai Problem Kartu Indonesia Sehat masih cukup banyak. Seperti Perempuan muda itu, Vera (31 tahun), tidak tahu apa yang harus dilakukannya terhadap Kartu Indonesia Sehat (KIS) milik ibunya, Nurhayati. Pada 2015 lalu, saat malam hari, tetangganya, Reno, memberikan kartu KIS atas nama Nurhayati kepadanya. Padahal ibunya telah meninggal sejak 2013 silam. Tentu pemberian tersebut tidak bisa digunakan, sebab kartu terbit setelah nama peserta tercatat di dalamnya telah meninggal dunia.

“Saya pernah membawa KIS ini ke kelurahan karena ingin mengembalikannya. Namun, pihak kelurahan menyuruh saya menyimpan dulu saja kartu ini,” kata Vera sambil menunjukkan KIS atas nama Nurhayati kepada *Selasar Riau*, kala mengunjungi rumahnya di Kelurahan Sukamaju, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru, akhir Maret 2019. *Selasar Riau* melakukan liputan mendalam (*in-depth reporting*) selama Maret, April, dan Mei 2019, di Kota Pekanbaru, menelisik praktik peserta sudah meninggal "hidup" kembali dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS Peserta Bukan Iuran (PBI) APBN di Kota Pekanbaru. Kembali ke cerita yang dialami Vera. Ia tinggal di rumah petak berdinding kayu dengan lantai semen bersama suami, dua putra, dan seorang adik kandungnya yang disabilitas. Sejak puluhan tahun lalu, di rumah kontrakan yang biaya sewanya Rp 300 ribu per bulan dan sering banjir itulah, Nurhayati pernah tinggal. Ibunya merupakan seorang penerima bantuan Jaminan



Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS Peserta Bukan Iuran (PBI) APBN di Kota Pekanbaru. Perempuan kelahiran 1962 tersebut sebelumnya peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Enam tahun lalu, Nurhayati sakit hingga meninggal dunia. Uniknya, dua tahun kemudian kartu KIS atas namanya terbit, kemudian diserahkan kepada Vera. Sementara ibu dua anak bersuamikan seorang tukang tersebut, bangunan rumahnya bukanlah penerima JKN KIS, meskipun telah diusulkan dan melengkapi persyaratan yang diminta kelurahan.

Dari fenomena tersebut tentunya hal ini menjadi problem yang tidak biasa dari yang seharusnya padahal Kartu Indonesia Sehat dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat miskin namun yang terjadi mereka tidak mendapatkan fungsi kartu tersebut tepat waktu. Maka dari itu dengan mengoptimalkan program bantuan pemerintah secara efektif tentunya sangat membantu masyarakat yang membutuhkan. Dengan itu masyarakat dapat memperoleh hak mereka dengan semestinya. Sehingga melihat keadaan tersebut hadirnya SLRT di tengah-tengah masyarakat guna untuk penyalarsan data masyarakat yang berhak mendapatkan bantuan serta membantu pemerintah menargetkan sasaran masyarakat yang benar-benar berhak mendapatkan bantuan sosial.

Namun dari jumlah data pengaduan tersebut belum dapat dikatakan berhasil karena masih terdapat kendala dalam pengajuan untuk mendapatkan program KIS yang seharusnya keberadaan SLRT Madani Bertuah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya sehingga dapat meminimalisir serta mengurangi angka PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial) di tingkat kota tentunya dapat dimanfaatkan dengan baik sebagai akses memudahkan pelayanan maupun keluhan masyarakat setempat. Penelitian ini diharapkan mampu untuk mencari jawaban atas pertanyaan mengapa masih banyak program penanggulangan kemiskinan yang bersifat parsial dan tidak terpadu, sementara kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) terus dikembangkan dan diimplementasikan

Berkaitan dengan efektivitas SLRT, maka dapat dikatakan bahwa hal yang perlu diperjelas adalah sejauh mana rencana kegiatan dan tujuan SLRT Madani

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bertuah dapat tercapai. Semakin banyak rencana kegiatan yang dapat dilaksanakan dan tujuannya dicapai maka semakin efektif pula SLRT tersebut.

Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan tujuan mendapatkan data tentang pelaksanaan dan efektivitas pencapaian tujuan SLRT Madani Bertuah dalam memberikan perlindungan sosial terhadap fakir miskin dikota pekanbaru. Dengan berdasarkan fenomena diatas yang merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat miskin dan rentan miskin dan berkaitan erat dengan Ilmu Pengembangan Masyarakat. Oleh karna itu peneliti tertarik untuk mengkaji secara ilmiah mengenai **“Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu Dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin Di Kota Pekanbaru.**

## 1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dengan istilah pada penelitian ini, penulis akan menjelaskan beberapa istilah:

### 1.2.1 Pengertian Efektivitas

Secara Etimologis Kata efektif yang merupakan padanan kata dari bahasa Inggris yaitu dari kata “effective”. Arti dari kata ini yakni berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.<sup>12</sup>

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sasaran dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.<sup>13</sup>

Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (view point) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> <https://teoriefektivitas.blogspot.com/2016/02/pengertian-efektivitas.html>

<sup>13</sup> Sondang P. Siagian. Filsafat Administrasi, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), hlm 200

<sup>14</sup> Sulastrri Nova, Efektivitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Add) Dalam Meningkatkan Pembangunan Fisik Desa Lakapodo Kecamatan Watopute Kabupaten Muna, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari 2016, hlm 18



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keefektifan sasaran, berdaya dan berhasil gunanya serta tepat tujuan dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam menangani keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru.

### 1.2.2 Pengertian Sistem Layanan Rujukan Terpadu

SLRT merupakan Sistem Layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan fakir miskin dan orang tidak mampu serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di pusat dan daerah.<sup>15</sup> Maka dapat disimpulkan SLRT merupakan layanan sosial yang dicetuskan untuk mengidentifikasi keluhan orang tidak mampu untuk mendapatkan manfaat dari program penanggulangan kemiskinan dari pemerintah. SLRT didalam penelitian ini diteliti tepatnya di SLRT yang berlokasi di Kota Pekanbaru yang bernama SLRT Madani Bertuah.

### 1.2.3 Pengertian Penanganan Keluhan

Penanganan memiliki arti yang menyatakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam melakukan sesuatu. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang dialami.<sup>16</sup>

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) keluhan adalah sesuatu yang diungkapkan yang keluar karena perasaan kesusahan. Perasaan kesusahan yang dimaksud dalam pengertian tersebut merupakan perasaan ketidakpuasan yang dipicu atas terhadap suatu hal.

Dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan yakni suatu tindakan untuk menyelesaikan permasalahan atas rasa ketidakpuasan yang dipicu atas terhadap suatu hal.

Dari penelitian ini penanganan keluhan yang dimaksud yakni adanya sebuah tindakan untuk menyelesaikan keluhan fakir miskin melalui Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT).

<sup>15</sup> Dokumentasi Data DINSOS Provinsi Riau Tahun 2018

<sup>16</sup> <http://eprints.polsri.ac.id/6121/3/BAB%20II.pdf>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 1.2.4 Pengertian Fakir Miskin

Fakir miskin adalah seseorang yang tinggal disuatu wilayah yang tidak mempunyai sumber mata pencarian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar yang layak bagi kehidupan dirinya dan/atau keluarganya.<sup>17</sup> Fakir miskin didalam penelitian dibatasi diwilayah Kota Pekanbaru.

### 1.3 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah sebelumnya, agar tidak terjadi kesalahpahaman maka perlu dirumuskan menjadi masalah terkait dengan judul sebagai berikut : Bagaimana Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru?

### 1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui “Bagaimana Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru”.

#### 1.4.2 Kegunaan Penelitian

##### 1. Secara Teoritis

Sebagai sumbangan dari perspektif akademis bagi pengembangan ilmu kesosialan khususnya pada jurusan Pengembangan masyarakat islam. Persyaratan peneliti sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Pengembangan masyarakat islam. Dapat memberikan referensi dan masukan-masukan bagi dosen, mahasiswa dan kalangan akademis.

<sup>17</sup> Data PMKS & PSKS Dinas Sosial Provinsi Riau Tahun 2019



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat kota pekanbaru dalam memberikan wawasan lebih luwes mengenai Sistem Layanan Rujukan Terpadu ini.

## 2. Secara Praktis

Untuk memberikan gambaran secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai program pemerintah dalam mengatasi masalah sosial yang ada dan mensejahterakannya dengan memberdayakan sesuai dengan sistematika program. Serta dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Bagi peneliti, memberikan pengalaman dan wawasan dalam menerapkan Ilmu Pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah mengetahui pembahasan penulisan ini, secara sistematis penulisannya dibagi menjadi tiga Bab, yang terdiri dari beberapa Sub. Adapun sistematika yang di maksud sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Kerangka teori dan kerangka piker yang terdiri dari: kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian yang terdiri dari: jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data atau informasi penelitian, tehnik pengumpulan data, validasi data dan tehnik penulisan data lalu daftar pustaka beserta lampiran-lampiran.

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian

## **PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang rangkuman dan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

Teori merupakan serangkaian konsep, definisi yang saling berkaitan dan bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis tentang suatu fenomena, gambaran sistematis ini dijabarkan dan menghubungkan antara variable yang satu dengan variable yang lainnya dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena tersebut.<sup>18</sup> Kajian teori merupakan dasar berfikir untuk mengkaji dan menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini guna mengarahkan penelitian dan memperoleh kebenaran dalam penelitian. Maka dalam penelitian ini ada beberapa teori yang dipaparkan sebagai acuan terhadap permasalahan yang ada. Adapun teori-teori tersebut sebagai berikut :

##### 2.1.1 Konsep Efektivitas

###### 1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas diambil dari kata “efek” yang berarti akibat atau pengaruh, kata efektif berarti adanya pengaruh, akibat dari sesuatu, jadi efektifitas mengandung arti suatu keberhasilan setelah melakukan sesuatu.<sup>19</sup> Efektivitas merupakan konsep yang sangat penting didalam suatu kebijakan karna mampu memberikan gambaran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Semakin sempurna maka pencapaian tujuan semakin efektif pula proses tersebut dilakukan.

Secara Etimologis Kata efektif yang merupakan padanan kata dari bahasa Inggris yaitu dari kata “*effective*”. Arti dari kata ini yakni berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.<sup>20</sup> Kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efektivitas adalah daya

<sup>18</sup> Masri, dkk, Metode Penelitian Survey, (Jakarta:LP3ES, 1995) hlm 48

<sup>19</sup> Departemen P&k, Kamus Besar Indonesia, ( Jakarta: Balai Pustaka, 1989 ), 280

<sup>20</sup> <https://teoriefektivitas.blogspot.com/2016/02/pengertian-efektivitas.html>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

guna, keaktifan, serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dan tujuan yang ingin dicapai.

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi dikatakan efektif bila organisasi itu mencapai tujuannya sesuai kaidah-kaidah yang ditetapkan. Efektivitas mengarah pada pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektivitas yang merupakan ukuran untuk mengetahui seberapa jauh target telah dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Jadi efektivitas pada dasarnya menunjukkan taraf tercapainya hasil/tujuan. Pada hal ini Efektivitas dijadikan patokan/tolak ukur untuk membandingkan antara proses dengan tujuan yang dicapai. Program dikatakan berhasil jika kegiatan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Menurut Abdurrahmat efektivitas adalah sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.<sup>21</sup>

Efektivitas menurut Martani dan Lubis merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedermayanti mendefinisikan efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target akan dicapai.<sup>22</sup>

Menurut John & May menyatakan bahwa “*Effectiveness means meeting the objectives that have been set.*” Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan adanya pencapaian tujuan sesuai yang telah ditetapkan. Sedangkan Weiner berpendapat bahwa efektivitas menunjukkan adanya penyediaan produk atau pelayanan yang memuaskan atau untuk memenuhi kebutuhan orang yang membutuhkan pada situasi

<sup>21</sup> Abdurrahmat, *Organisasi dan Manajemen Sumber daya Manusia*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006) hlm 92

<sup>22</sup> Sedermayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: CV Maju Mundur, 2009) hlm 59



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertentu. Lebih lanjut Meiner juga menyatakan bahwa efektivitas menekankan pada pencapaian hasil atau tujuan yang benar. Jadi efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan atau sasarannya.<sup>23</sup>

Dari beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas , maka penulis simpulkan, bahwa efektivitas adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya dengan melibatkan sarana dan prasarana yang telah ditetapkan secara konkrit untuk dengan mencapai tujuan/sasaran yang dicapai dengan ukuran seberapa jauh target yang telah dicapai. Efektivitas juga menyangkut kesesuaian antara hasil dari suatu usaha atau kegiatan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, efektivitas juga berkaitan dengan terlaksananya kegiatan yang direncanakan, tercapainya tuju, ketepatan waktu dan adanya partisipasi aktif dari anggota pelaksana kegiatan tersebut.

Berkaitan dengan efektivitas program SLRT, maka efektivitas SLRT adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana kegiatan dan tujuan SLRT dapat tercapai. Semakin banyak rencana kegiatan yang dapat dilaksanakan dan tujuannya dicapai, maka semakin efektif pula program SLRT tersebut.

Dalam penelitian ini, efektivitas dilihat dari aspek ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

## 2. Tolak Ukur Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

<sup>23</sup> Heru Sukoco Dwi, Efektivitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu “Sabilulungan” Kabupaten Bandung, Jurnal Ilmiah Pekerjaan Sosial VOL. 19 No. 1, Juni 2020, hlm 3



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Cambel J.P Pengukuran efektivitas secara umum yang paling menonjol meliputi:<sup>24</sup>

a. Keberhasilan program,

Keberhasilan program adalah menilai apakah program yang dirumuskan berhasil atau tidak. Apabila variable keberhasilan telah dapat dicapai, maka program dapat dikatakan berhasil, sebaliknya apabila variable keberhasilan belum dapat dicapai, maka program dapat dikatakan belum berhasil. Indikator harus ditentukan agar program yang ditetapkan dapat diukur keberhasilannya. Indikator keberhasilan setiap program bisa berkaitan dengan proses dan dapat juga berkaitan langsung dengan hasil akhir. Indikator keberhasilan dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif, yang penting dapat diukur dan dirumuskan secara spesifik, operasional, dan dalam bentuk kalimat pernyataan.<sup>25</sup> Program dapat dikatakan berhasil menurut Muasaroh apabila:

a) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga atau instansi dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya dengan benar.

Tugas dan fungsi SLRT adalah :

- 1) Integrasi Informasi, Data dan Layanan SLRT membantu mengintegrasikan berbagai layanan sosial yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih komprehensif, variabel, dan berkesinambungan.
- 2) Identifikasi Keluhan, Rujukan dan Penanganan Keluhan  
SLRT mencatat keluhan masyarakat, baik keluhan yang bersifat kepesertaan maupun non kepesertaan, Berdasarkan

<sup>24</sup> Iqrathama cuzaiham zikri, Efektivitas Pelaksanaan Program Kota Layak anak (KLA) pada klaster kesehatan dasar dan kesejahteraan anak di kota pekanbaru, Administrasi negara, 2020. Hlm. 14

<sup>25</sup><https://text-id.123dok.com/document/oz15o25dy-indikator-keberhasilan-program-kerja-sekolah.html#:~:text=Indikator%20keberhasilan%20program%20adalah%20ukuran,yang%20dirumuskan%20berhasil%20atau%20tidak.&text=Indikator%20keberhasilan%20setiap%20program%20bisa,berkaitan%20langsung%20dengan%20hasil%20akhir.Diakses%2028%20Mei%202021%20pk1%209.35>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluhan tersebut, SLRT merujuk rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin ke program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu pengelola program di pusat, daerah dan desa/kelurahan untuk menelaah, merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut.

- 3) Pencatatan Kepesertaan dan Kebutuhan Program SLRT menginventarisasi program-program perlindungan sosial, baik di tingkat pusat maupun daerah dan mencatat kepesertaan rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin dalam program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang ada. SLRT juga mencatat kebutuhan program dari rumah tangga/keluarga miskin yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 4) Pemutakhiran DT-PPFM secara dinamis SLRT menyediakan daftar awal (prelist) yang menjadi basis verifikasi dan validasi DT-PPFM melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKSNG). SLRT juga membantu memutakhirkan profil warga miskin dan rentan miskin yang ada dalam DT-PPFM.<sup>26</sup>
  - b) Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana Sistem Layanan Rujukan Terpadu yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;
  - c) Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.

<sup>26</sup> Kementerian Sosial Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial Direktorat Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017, Modul Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan Melalui SLRT Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu, h. 16.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d) Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin terhadap multi-program/layanan, Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga paling miskin dan paling rentan maupun penyandang masalah sosial lainnya terhadap program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, Meningkatkan integrasi berbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih responsive, Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam “pemutakhiran” Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah, Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, Meningkatkan kapasitas Pemerintah di semua tingkatan dalam mengkoordinasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, dan Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan miskin.<sup>27</sup>

## b. Keberhasilan sasaran,

Keberhasilan sasaran adalah pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, dan apakah program tersebut tepat pada sasaran yang dituju.

Pada penelitian ini keberhasilan sasaran sesuai dengan landasan Pedoman Umum SLRT bahwa sasaran dari SLRT ini yakni :

- 1) Kelompok masyarakat miskin dan rentan miskin (rumah tangga, keluarga, dan individu) yang memiliki status sosial ekonomi 40%

<sup>27</sup> <https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-efektivitas-program-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-efektivitas-program/> diakses tgl 7 Juni 2020

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terbawah berdasarkan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM).

- 2) Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan miskin, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil, dan lain lain.
- c. Kepuasan terhadap program

Sebagai reaksi perilaku sesudah menerima program tersebut. Hal itu tentunya akan mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap program yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan dan kesan kepada orang lain tentang program yang diberikan.<sup>28</sup> Menurut Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan unsur-unsur sebagai berikut :<sup>29</sup>

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Prosedur Pelayanan
- 3) Kemampuan Petugas
- 4) Waktu Pelayanan
- 5) Produk Layanan
- 6) Kesopanan dan Keramahan Petugas
- 7) Biaya
- 8) Kualitas Sarana dan prasarana
- 9) Penanganan Pengaduan Pelayanan
- d. Tingkat input maupun output.

Input adalah sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil dan merupakan bagian awal dari sesuatu yang akan dilaksanakan

<sup>28</sup> File:///C:/Users/Acer/Downloads/135-250-1-Sm.Pdf Diakses 28 Mei 2021. PKL 11.51

<sup>29</sup> Kementerian Kelautan Dan Perikanan Direktorat Jenderal Pengelolaan Ruang Laut Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru 2021, Laporan Kegiatan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dan Tindak Lanjut Hasil Bulan Januari 2021, Hlm 5



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan rencana dan ketentuan yang telah ditetapkan dan berpengaruh pada hasil akhir. Dan output adalah hasil dari sebuah input atau proses adalah output. Output adalah implementasi (hasil) dari pada proses.<sup>30</sup>

Menurut T. Hani Handoko dalam bukunya Manajemen menyebutkan bahwa untuk mencapai efektivitas organisasi haruslah memenuhi syarat atau standar ukuran sebagai berikut :

- 1) Kegunaan, yakni agar berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsi-fungsinya
- 2) Ketepatan dan objektifitas, yakni semua rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah jelas, ringkas, nyata, dan akurat.
- 3) Ruang lingkup, yakni perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan, kepaduan, dan konsistensi.
- 4) Efektivitas biaya, dalam hal ini menyangkut waktu, usaha, dan aliran emosional.
- 5) Akuntabilitas, terdapat dua aspek akuntabilitas; pertama tanggungjawab atas pelaksanaan, kedua tanggungjawab atas implementasinya.
- 6) Ketepatan waktu, yakni suatu perencanaan, perubahan-perubahan yang terjadi sangat cepat, akan dapat menyebabkan rencana tidak tepat atau sesuai untuk berbagai perbedaan waktu.

Membahas tentang tolak ukur atau ukuran efektivitas memang beragam, ada juga pendapat lain yang mengatakan untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variable sebagai berikut:<sup>31</sup>

- 1) Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- 2) Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai

<sup>30</sup> Sedermayanti, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, (Bandung: CV Maju Mundur, 2009) hlm 59

<sup>31</sup> Ibid, hlm 15



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program khususnya.

- 3) Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 4) Pemantauan program, yaitu kegiatan yang telah dilakukan setelah dilaksanakan program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Dalam buku Sedarmayanti ukuran efektivitas untuk suatu proses program organisasi atau lembaga maupun dalam kebijakan maka dapat dilihat dari beberapa variable berikut ini:<sup>32</sup>

#### 1) Input/masukan

Input adalah segala sesuatu yang dibutuhkan oleh organisasi untuk dapat terjadinya output, contohnya sumber daya (man, money, method, material, dan machine). Input adalah sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil dan merupakan bagian awal dari sesuatu yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana dan ketentuan yang telah di tetapkan dan berpengaruh pada hasil akhir.

#### 2) Proses

Proses adalah bagaimana mengelola dan mengatur input sebagai fungsi objek organisasi sehingga menghasilkan output yang bagus. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperhatikan proses yang mempunyai mutu atau kualitas karna dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai secara keseluruhan.

<sup>32</sup> Ibid, hlm 18



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Proses menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh pada hasil. Proses merupakan unsur yang memiliki peran penting dalam mengelola input agar menghasilkan output yang bermanfaat bagi masyarakat.

#### 3) Hasil (output)

Hasil dari sebuah input atau proses adalah output. Output adalah implementasi (hasil) dari pada proses.

#### 4) Produktivitas

Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam organisasi.

### 2.1.2 Konsep Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin

#### 1. Pengertian Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

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. SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik.<sup>33</sup>

Dalam ringkasan eksekutif Rancangan Sistem Rujukan Terpadu Untuk Perluasan Program Perlindungan Sosial di Indonesia bahwa sistem pelayanan terpadu (*Single Window Service*) adalah sistem yang dilaksanakan pada struktur pemerintahan dengan sistem otonomi daerah, yang ditujukan untuk mendekatkan lokasi pelayanan dan transfer, meningkatkan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi program sosial, penelusuran melalui efisiensi sistem manajemen informasi dan

<sup>33</sup> Hartono Laras, *Pedoman umum pelaksanaan SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu)*, 2017.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelesaian pengaduan. Pelayanan sosial terpadu (*intergrated social service*) adalah sebagai sistem pelayanan yang dikoordinasikan secara efektif dan tuntas disesuaikan dengan kebutuhan penyandang masalah, sehingga mereka dapat memaksimalkan potensinya, meningkatkan kualitas hidupnya dan berkontribusi pada lingkungan masyarakat atau dapat berfungsi sosial secara baik.<sup>34</sup>

#### a. Landasan Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu diperlukan sinergitas, peningkatan akses, dan integrasi layanan melalui sistem layanan dan rujukan terpadu; Bahwa berdasarkan pertimbangan perlu menetapkan Peraturan Menteri Sosial tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu;

Adapun dasar hukum dari landasan pelaksanaan SLRT adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1985 tentang Organisasi Kemasyarakatan;
- 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial;
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 4) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin;
- 5) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;

<sup>34</sup> Muhtar, *Peningkatan Layanan Sosial bagi keluarga miskin terhadap program perlindungan sosial melalui sistem layanan dan rujukan terpadu*, (Jakarta. 2017), Hlm, 61.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
- 8) Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah;
- 9) Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang Program Penanggulangan Kemiskinan;
- 10) Peraturan Presiden Nomor 2 tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2015-2019;
- 11) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan;
- 12) Peraturan Presiden Nomor 79 tahun 2017 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2018
- 13) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengintegrasian Layanan Sosial Dasar di Pos Pelayanan Terpadu;
- 14) Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial;
- 15) Keputusan Menteri Sosial Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota; dan
- 16) Peraturan Menteri Sosial Nomor 27 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Sosial tahun 2015-2019;
- 17) Keputusan Menteri Sosial Nomor 57 Tahun 2017 tentang Penetapan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### b. Tujuan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Adapun tujuan SLRT adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan. Secara khusus tujuan yang akan dicapai diantaranya:

- 1) Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin terhadap multi-program/layanan;
- 2) Meningkatkan akses rumah tangga/keluarga paling miskin dan paling rentan maupun penyandang masalah sosial lainnya terhadap program- program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- 3) Meningkatkan integrasi berbagai layanan sosial di daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih variable.
- 4) Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam “pemutakhiran” Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah;
- 5) Memberdayakan masyarakat untuk lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan;
- 6) Meningkatkan kapasitas Pemerintah di semua tingkatan dalam mengkoordinasikan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; dan
- 7) Memberikan masukan untuk proses perencanaan dan penganggaran perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan agar lebih memihak kepada masyarakat miskin dan rentan miskin.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Sasaran Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Kelompok sasaran utama SLRT adalah:<sup>35</sup>

- 1) Kelompok masyarakat miskin dan rentan miskin (rumah tangga, keluarga, dan individu) yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM).
- 2) Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan miskin, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil, dan lain lain.

### d. Fungsi Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

Pembangunan SLRT membutuhkan sejumlah syarat yaitu adanya tata kelola dan kesiapan pemerintah daerah; kerangka pendanaan baik dari APBD maupun sumber pendanaan variabel lainnya; kemampuan dan kualitas sumber daya manusia; kondisi politik daerah; serta relasi dengan stakeholder lainnya. Fungsi SLRT meliputi:

#### 1) Integrasi Informasi, Data dan Layanan

SLRT membantu mengintegrasikan berbagai layanan sosial yang dilakukan pemerintah pusat maupun daerah sehingga fungsi layanan tersebut menjadi lebih komprehensif, variable, dan berkesinambungan.

#### 2) Identifikasi Keluhan, Rujukan dan Penanganan Keluhan

SLRT mencatat keluhan masyarakat, baik keluhan yang bersifat kepesertaan maupun non kepesertaan, Berdasarkan keluhan tersebut, SLRT merujuk rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin ke program-program yang sesuai dengan kebutuhan mereka. SLRT juga membantu pengelola program di pusat, daerah dan desa/kelurahan untuk menelaah, merespon dan menindaklanjuti keluhan-keluhan tersebut.

<sup>35</sup> Kementerian Sosial Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial perorangan, keluarga, dan kelembagaan masyarakat, Pedoman Umum Sistem Layanan Rujukan Terpadu untuk perlindungan sosial dan penanggulangan Kemiskinan, 2017 hal. 5



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3) Pencatatan Kepesertaan dan Kebutuhan Program

SLRT menginventarisasi program-program perlindungan sosial, baik di tingkat pusat maupun daerah dan mencatat kepesertaan rumah tangga/keluarga miskin dan rentan miskin dalam program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang ada. SLRT juga mencatat kebutuhan program dari rumah tangga/keluarga miskin yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

### 4) Pemutakhiran DT-PPFM secara dinamis

SLRT menyediakan daftar awal (prelist) yang menjadi basis verifikasi dan validasi DT-PPFM melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG). SLRT juga membantu memutakhirkan profil warga miskin dan rentan miskin yang ada dalam DT-PPFM.

### e. Fitur Utama Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT)

SLRT membangun keterhubungan dan sinergitas program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan secara horizontal (pada tingkat yang sama) dan variabel (pada tingkat yang berbeda, termasuk Pusat dan Daerah). Layanan SLRT tersedia melalui Sekretariat SLRT di kabupaten/kota dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di desa/kelurahan. Untuk melakukan penjangkauan, fasilitasi, variabel, monitoring dan evaluasi (monitoring dan evaluasi), penyelenggara SLRT di daerah didukung sistem aplikasi berbasis android dan web yang handal, ramah pengguna, mudah diterapkan dan hasilnya dapat langsung dipergunakan sebagai dasar pengambilan keputusan (real time).

SLRT menyediakan dashboard (tampilan visual informasi kunci) yang berisi:

- 1) Ringkasan usulan pemutakhiran dan penambahan DT-PPFM;
- 2) Hasil verifikasi profil warga miskin dan rentan miskin yang ada dalam DT-PPFM,

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program,
- 4) Komplementaritas dan irisan program;
- 5) Pencatatan profil warga miskin dan rentan miskin berdasarkan jenis kelamin dan disabilitas. Dashboard juga berguna untuk menunjang perencanaan dan penganggaran program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di pelbagai tingkatan.

Adapun aplikasi monitoring dan evaluasi memuat:

- 1) Lembar kuesioner pemantauan;
- 2) Rangkuman dan dashboard hasil pemantauan; serta
- 3) Laporan hasil pemantauan



**Gambar 2.1 Ciri Utama SLRT**

#### f. Asas Penyelenggaraan

Penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) mengandung asas sebagai berikut :

- 1) Legal, berarti mengacu pada landasan perundangan maupun kebijakan yang sah.
- 2) Responsif, berarti mampu memberikan informasi, rujukan dan layanan perlindungan sosial maupun penanggulangan kemiskinan secara cepat sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.
- 3) Transparan, berarti informasi tentang kepesertaan program, kebutuhan rumah tangga, dan tindakan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan terkait dapat diakses semua pihak secara

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung dan seketika (*real time*) serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengadu mendapatkan informasi tentang proses dan hasil penanganan pengaduannya.

- 4) Partisipatif, berarti melibatkan semua pihak terkait termasuk pemerintah pusat, daerah dan desa serta masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan SLRT.
- 5) Kesetaraan gender, berarti layanan sosial memberikan manfaat secara berkeadilan kepada masyarakat miskin dan rentan, baik laki-laki maupun perempuan.
- 6) Akuntabel, berarti proses pengelolaan informasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak dan masyarakat.
- 7) Obyektif, berarti membantu memberikan dan memvalidasi data kemiskinan sesuai dengan kondisi rumah tangga/keluarga miskin/rentan miskin yang sebenarnya; dan
- 8) Berkelanjutan, berarti dilaksanakan secara berkesinambungan oleh pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya di pelbagai jenjang.

**g. Pilar Utama**

Sesuai asas di atas, SLRT di tingkat kabupaten/kota dikembangkan atas dasar 5 pilar, yaitu :

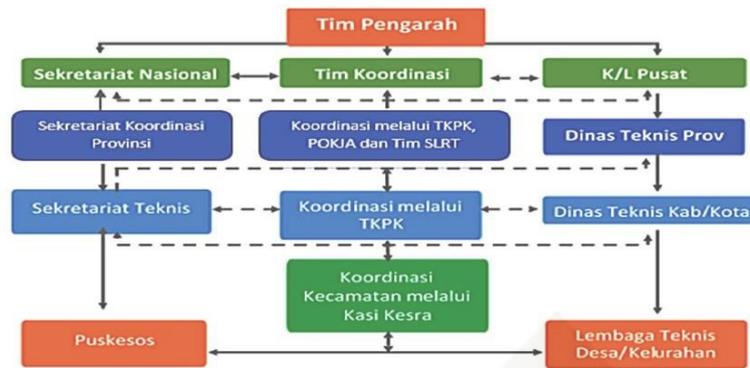
- 1) Koordinasi dan kemitraan secara horizontal dan 27variable;
- 2) Penjangkauan oleh PSKS (fasilitator);
- 3) Sistem aplikasi berbasis android dan web;
- 4) Peran aktif berbagai pemangku kepentingan dan masyarakat; dan
- 5) DT-PPFM yang termutakhirkan secara berkala dan dinamis.

**h. Struktur SLRT**

nit-unit kelembagaan SLRT bekerja pada level level pusat, provinsi, kabupaten/ kota, kecamatan, hingga desa, yang secara diagramatik dapat digambarkan dalam bagan berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.2 Struktur Kelembagaan SLRT**

- 1) Kelembagaan Tingkat Pusat
  - 2) Kelembagaan Tingkat Daerah
  - 3) Tingkat Desa/Kelurahan
1. Kelembagaan Tingkat Pusat Kelembagaan di tingkat pusat, melakukan tugas-tugas yang difokuskan dalam pengendalian dan koordinasi. Kelembagaan ini terdiri dari Tim Pengarah, Tim Koordinasi, dan Sekretariat Nasional.
    - a. Tim Pengarah
      - 1) Menteri Sosial (Ketua);
      - 2) Deputi Penanggulangan Kemiskinan PMK (Anggota);
      - 3) Deputi Bidang Pengendalian Pembangunan Program Prioritas KSP (Anggota);
      - 4) Deputi Bidang Kependudukan dan Ketenagakerjaan BAPPENAS (Anggota);
      - 5) Dirjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri (Anggota);
      - 6) Dirjen Pemberdayaan Sosial Kementerian Sosial (anggota); dan
      - 7) Dirjen Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Anggota).

Tim Pengarah bertugas memberikan arahan dan strategis guna keberhasilan pelaksanaan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SLRT, dengan rincian tugas dan tanggung jawab Tim Pengarah sebagai berikut:

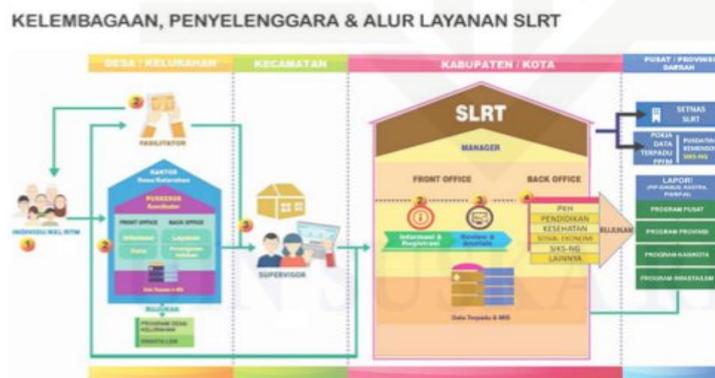
- 1) Memberikan rekomendasi strategi pengembangan SLRT kepada Pemerintah Pusat, DPR dan stakeholder terkait lainnya;
  - 2) Membangun kerangka regulasi, kelembagaan dan pendanaan SLRT;
  - 3) Menyetujui rancangan, mekanisme dan prosedur pelaksanaan SLRT;
  - 4) Mengkaji dan memberikan arahan tindak lanjut laporan audit, laporan evaluasi, dan menyetujui perubahan yang diperlukan untuk perbaikan pelaksanaan SLRT;
  - 5) Memecahkan berbagai masalah lintas 29ariab dan meningkatkan kemitraan, baik kemitraan antar kementerian/lembaga di pusat maupun kemitraan antara kementerian/lembaga dan pemerintah daerah;
  - 6) Menetapkan kriteria dan daftar lokasi SLRT;
  - 7) Mendorong pemanfaatan hasil kerja SLRT oleh pemangku kepentingan, terutama pengelola program di pusat maupun daerah; dan
  - 8) Mendorong penerapan, perluasan, dan keberlanjutan SLRT di tingkat Pusat dan Daerah
- b. Tim Koordinasi
- Tim Koordinasi beranggotakan unsur-unsur kementerian/ lembaga dan ditetapkan dengan Surat Keputusan Menteri Sosial.
- Tim Koordinasi bertugas menerjemahkan kebijakan Tim Pengarah dan melaksanakan koordinasi guna mendorong efektivitas pelaksanaan SLRT dengan rincian tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Merumuskan konsep kebijakan operasional koordinasi, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian SLRT;
- 2) Memastikan keterkaitan teknis dan programatis SLRT dengan inisiatif lainnya;
- 3) Menelaah pembelajaran pelaksanaan kegiatan SLRT dan memberikan masukan terkait perubahan/penyesuaian untuk penyempurnaan pelaksanaan SLRT;
- 4) Mengkaji laporan kemajuan yang dibuat oleh Sekretariat Nasional SLRT untuk disampaikan kepada Tim Pengarah;
- 5) Melakukan sosialisasi SLRT ke berbagai kalangan di pemerintah dan masyarakat luas; dan
- 6) Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan SLRT serta melaporkan hasilnya kepada Tim Pengarah. Tim Koordinasi Pusat melakukan pertemuan minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. Agenda pertemuan disusun oleh Sekretariat Nasional SLRT melalui konsultasi dengan anggota Tim Koordinasi. Notulensi pertemuan dan tindak lanjut rekomendasi hasil pertemuan Tim Koordinasi Pusat menjadi tanggung jawab Sekretariat Nasional.

**i. Mekanisme pelayanan SLRT**



Gambar 2.3 Mekanisme pelayanan SLRT

**Gambar 2.3 Mekanisme pelayanan SLRT**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Individu/keluarga/rumah tangga miskin mendatangi kantor Puskesmas di desa/kelurahan atau SLRT di Kab/Kota menyampaikan keluhan dan permasalahannya, atau
- 2) Individu/keluarga/rumah tangga miskin dikunjungi oleh Fasilitator SLRT di rumahnya;
  - a) Keluhan dan permasalahan diterima oleh front office di bagian Informasi dan Registrasi serta diteruskan ke bagian Review dan Analisis; atau
  - b) Keluhan dan permasalahan dicatat dan dianalisis oleh Fasilitator menggunakan sistem aplikasi SLRT dan diteruskan ke SLRT Kab/Kota setelah diperiksa dan disetujui oleh supervisor;
- 3) Individu/keluarga/rumah tangga diperiksa statusnya dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin oleh bagian Review dan Analisis:
  - a) Jika tidak ada di dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin maka diusulkan sebagai daftar awal (pre-list) untuk dimasukkan kedalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin setelah melalui verifikasi dan validasi; dan
  - b) Jika ada di dalam Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin maka keluhan atau permasalahannya dikaji dan dipetakan, untuk diteruskan ke bagian Program dan Layanan (back office) untuk ditindaklanjuti sesuai dengan keluhan atau kebutuhan program.
- 4) Bagian Program dan Layanan memberikan informasi lebih detail tentang keluhan atau program yang dibutuhkan, dan memproses lebih lanjut sesuai keluhan atau kebutuhan program. Jika keluhan dan program yang dibutuhkan individu/keluarga/rumah tangga tidak bisa ditangani langsung oleh SLRT, maka diteruskan ke pengelola program terkait di



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten/ Kota (SKPD atau non-pemerintah), Provinsi atau Pusat; dan

- 5) Fasilitator SLRT akan menginformasikan kepada individu/keluarga/rumah tangga tentang status keluhannya. Untuk memastikan semua keluhan dapat ditangani secara cepat dan tepat maka disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) tata cara penanganan pengaduan Program Keluarga Harapan (PKH), Beras untuk masyarakat sejahtera (Rastra), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Program Indonesia Pintar (PIP), dan Program Indonesia Sehat kategori Penerima Bantuan Iuran (PIS-PBI) melalui SLRT, termasuk menghubungkannya dengan pengelola program tersebut. SOP Penanganan Keluhan melalui SLRT ini tidak mengubah SOP penanganan keluhan yang berlaku pada masing-masing program.

Keluhan masyarakat yang masuk melalui SLRT dibagi dalam dua kategori yakni Kepesertaan dan Non Kepesertaan. Keluhan kategori Kepesertaan terutama berkaitan dengan data exclusion error atau masyarakat miskin yang tidak termasuk dalam daftar penerima manfaat bantuan sosial.

Sedangkan keluhan kategori Non Kepesertaan adalah semua keluhan masyarakat yang menyangkut tentang pelaksanaan program atau penyimpanan dana program. Dalam SOP penanganan keluhan, keluhan kategori Kepesertaan atau usulan kepesertaan baru, dirujuk kepada Pokja Data Terpadu melalui SIKS-NG Pusdatin Kemensos.

Sementara rujukan keluhan kategori Non Kepesertaan disesuaikan dengan SOP Penanganan Keluhan masing-masing program. Kementerian/lembaga yang menjadi penanggung jawab menangani keluhan perlindungan sosial, antara lain:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Keluhan terkait PKH akan diteruskan kepada Direktorat Jaminan Sosial Keluarga-Ditjen Linjamsos Kementerian Sosial
- 2) Keluhan tentang Rastra akan dirujuk kepada Perum BULOG (terkait kualitas dan kuantitas beras) dan Tikor Rastra/Kementerian Dalam Negeri;
- 3) Keluhan terkait PIP akan diteruskan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (sekolah umum) dan Kementerian Agama;
- 4) Keluhan mengenai PIS PBI akan dirujuk kepada Kementerian Kesehatan/ Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (terkait pelayanan kesehatan) dan BPJS Kesehatan.

Catatan :

Protokol (Standard Operating Procedure/SOP) rujukan dan penanganan keluhan untuk masing-masing program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di Pusat dan Daerah dituangkan dalam dokumen tersendiri.

Payung sistem pemutakhiran DT-PPFM adalah Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) yang dikelola oleh Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kesejahteraan Sosial – Kementerian Sosial. Untuk pemutakhiran DT-PPFM, SLRT menyediakan 3 jenis data melalui SIKS-NG yaitu Data Pre-list, Perubahan Data dan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

#### a. Hasil dan Manfaat yang diharapkan

1. Hasil yang diharapkan
  - a. Meningkatnya akses keluarga miskin dan rentan terhadap multi layanan sosial
  - b. Meningkatnya akses kelompok yang paling miskin dan dan paling rentan terhadap layanan sosial



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Meningkatnya integrasi layanan sosial di daerah sehingga lebih responsive
  - d. Meningkatnya keberpihakan perencanaan dan penganggaran kepada kelompok miskin dan rentan
  - e. Meningkatnya keberdayaan masyarakat miskin dan rentan untuk memahami hak-hak mereka terkait layanan sosial
  - f. Meningkatnya kapasitas Pemda untuk memutakhirkan basis data secara regular dan dinamis
  - g. Meningkatnya kapasitas Pemda untuk mengkoordinasikan layanan sosial pusat dan daerah.
2. Manfaat SLRT Bagi Pemerintah
    - a. Efisiensi dan kemudahan Penjangkauan program
    - b. Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin yang bisa dikelola dan digunakan bersama
    - c. Peningkatan akuntabilitas program dan mengurangi resiko penyelewengan
    - d. Kemudahan monitoring dan penyempurnaan pelaksanaan program menjadi lebih cepat

Di kabupaten/kota, Sekretariat SLRT dipimpin oleh Manajer yang didukung oleh Fasilitator dan Supervisor. Fasilitator terutama melayani warga miskin dan rentan miskin melalui penjangkauan ke desa/kelurahan. Di Desa/Kelurahan tertentu, layanan SLRT tersedia di Pusat kesejahteraan Sosial (Puskesos). Sekretariat SLRT dan Puskesos memiliki petugas front office dan back office untuk melayani warga. Secara rinci, tugas dan tanggungjawab penyelenggara SLRT dalam penanganan keluhan adalah sebagai berikut.<sup>36</sup>

<sup>36</sup> Loc.cit Kementerian Sosial Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial Direktorat Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat, Loc.cit h.18



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Fasilitator

Fasilitator bertugas melakukan penjangkauan dan pendampingan terhadap warga miskin dan rentan di desa/kelurahan dan melakukan: (i) Pencarian data individu/keluarga/rumah tangga miskin; (ii) Verifikasi dan pencatatan perubahan data keluarga penerima manfaat; (iii) Pendataan data partisipasi program; (iv) Pendataan kebutuhan program; dan (v) Pendataan keluhan. Fasilitator mencatat keluhan masyarakat tentang program melalui aplikasi SLRT atau menjawab langsung keluhan jenis pertanyaan yang terdapat dalam daftar pertanyaan yang sering muncul (Frequently Asked Questions, Lampiran 1)

## 2. Petugas Puskesmas

Puskesmas merupakan Sekretariat SLRT ditingkat desa/kelurahan dan dikelola oleh pemerintah desa/kelurahan. Puskesmas terdiri dari bagian front office dan back office, dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

### 1) Front office:

- (1) Memberikan informasi mekanisme penanganan keluhan dan layanan yang tersedia di SLRT
- (2) Menerima keluhan warga dan melakukan registrasi laporan yang diterima;
- (3) Memeriksa apakah warga yang menyampaikan keluhan termasuk dalam DPM atau tidak. Apabila ada dalam DPM, petugas memeriksa dan meneruskan ke back office sesuai jenis keluhan. Apabila tidak ada dalam DPM, petugas front office mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan untuk dimasukkan kedalam Daftar Penerima Manfaat sesuai kriteria yang ditetapkan.
- (4) Menjawab secara langsung keluhan terkait pertanyaan yang sering muncul (FAQ).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 2) Back office:

- (1) Menerima keluhan yang telah diperiksa oleh front office;
- (2) Mencatat keluhan ke dalam sistem aplikasi Puskesmas yang terhubung dengan SLRT ditingkat kabupaten/kota;
- (3) Memberikan jawaban/keputusan atas keluhan yang diterima;
- (4) Melakukan penanganan keluhan warga yang dapat ditangani sesuai kapasitas Puskesmas; dan
- (5) Melakukan rujukan keluhan warga kepada pengelola program/ layanan sosial di desa/kelurahan atau di kabupaten/kota melalui SLRT.

#### 3. Supervisor

Supervisor bertugas mengawasi dan membantu Fasilitator dengan melakukan: (i) review pembaruan data penerima manfaat; (ii) Review penambahan data penerima manfaat; (iii) review penambahan data kebutuhan program; dan (iv) review keluhan. Terkait keluhan, Supervisor menelaah keluhan yang disampaikan melalui Fasilitator dan petugas Puskesmas, lalu meneruskannya melalui aplikasi SLRT ke Manajer. Supervisor dapat langsung menangani keluhan masyarakat dalam hal menjawab pertanyaan yang tidak dapat dijawab oleh Fasilitator.

#### 4. Petugas Sekretariat SLRT

Sekretariat SLRT Kabupaten/Kota dipimpin oleh Manajer dan dibantu oleh bagian front office dan back office, dengan tugas sebagai berikut<sup>37</sup>

##### 1) Front office

- (1) Memberikan informasi terkait mekanisme penanganan keluhan dan layanan yang tersedia di SLRT;

<sup>37</sup> Modul Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan Melalui SLRT Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu, h. 16.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (2) Menerima keluhan warga terkait layanan sosial di daerah dan melakukan registrasi terkait laporan yang diterima;
  - (3) Memeriksa apakah warga yang menyampaikan keluhan termasuk dalam daftar penerima manfaat atau tidak. Apabila terdapat dalam daftar, petugas memeriksa serta meneruskan ke back office sesuai dengan jenis keluhan. Apabila tidak ada dalam DPM, petugas front office mencatat profil dasar warga dan mengusulkan yang bersangkutan untuk dimasukkan ke dalam DPM sesuai kriteria yang ditetapkan.
  - (4) Menjawab keluhan yang terdapat dalam daftar pertanyaan yang sering muncul (FAQ).
- 2) Back office
- (1) Menerima keluhan warga yang telah diperiksa oleh bagian front office
  - (2) Memberikan jawaban/keputusan atas keluhan yang diterima;
  - (3) Melakukan penanganan keluhan warga yang dapat ditangani di Sekretariat SLRT; dan
  - (4) Atas persetujuan Manajer, melakukan rujukan keluhan warga yang tidak dapat ditangani di Sekretariat SLRT kepada pengelola program terkait di Kabupaten/Kota (Organisasi Perangkat Daerah atau OPD), Provinsi, dan Kementerian/Lembaga serta pengelola program non-pemerintah.
- 5. Manajer**
- 1) Mengkoordinasikan proses perencanaan dan sosialisasi SLRT di daerah;
  - 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Sekretariat SLRT termasuk: Supervisi tugas Supervisor dan Fasilitator, Rujukan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluhan kepada pengelola program pusat maupun daerah, Analisis hasil pengumpulan data SLRT.

- 3) Melakukan koordinasi dengan Sekretariat Nasional (Setnas) SLRT;
- 4) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk pemerintah provinsi dan pengelola program di daerah;
- 5) Menelaah dan merekomendasikan:
  - (1) Pembaruan data penerima manfaat;
  - (2) Survei penambahan data penerima manfaat;
  - (3) Pencatatan kepesertaan program dan analisis komplementaritas program;
  - (4) Penambahan data kebutuhan program, dan
  - (5) Mengelola katalog program dan kriteria penerima manfaat.
- 6) Melakukan rujukan keluhan yang bersifat kepesertaan dan program kepada pengelola program terkait baik pusat maupun daerah dalam kapasitasnya sebagai manajer.<sup>38</sup>

#### b. Standar kualifikasi

Standar kualifikasi adalah instrument yang digunakan untuk menyeleksi, merekrut, dan menempatkan calon penyelenggara SLRT dan Puskesmas pada posisi yang telah ditetapkan, setiap posisi memiliki kualifikasi tugas dan fungsi yang dijalankan. Aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam menentukan standar kualifikasi adalah tingkat pendidikan, pengalaman kerja, pelatihan dan keterampilan yang telah dimiliki, kemampuan komunikasi dan lain-lain<sup>39</sup>.

#### 1) Standar Kualifikasi Tenaga Pengelola

##### a. Kriteria Manajer:

1. Tingkat pendidikan minimal sarjana atau sederajat

<sup>38</sup> Modul Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan Melalui SLRT Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu, h. 16.

<sup>39</sup> Suharto dedi, Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT dan Puskesmas, Jakarta 2020



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Diutamakan berasal dari unsur Aparatur Sipil Negara (ASN) dinas/instansi sosial
  3. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di tingkat desa/ kelurahan dan kabupaten/kota
  4. Memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan 39variable/alat pengolah data lainnya
  5. Mampu berkoordinasi dengan baik
  6. Memiliki pengalaman bekerja sama dengan pemerintah daerah dan pemerintah desa/kelurahan
- 2) Standar Kualifikasi Tenaga Pelaksana
- a. Kriteria Fasilitator
    1. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah pertama atau sederajat
    2. Memiliki jiwa kerelawanan sosial
    3. Memiliki pengalaman aktif dalam kegiatan kemasyarakatan
    4. Tidak rangkap jabatan sebagai pendamping program yang memiliki persyaratan tidak boleh rangkap jabatan
    5. Memahami konsep penyelenggaraan kesejahteraan sosial maupun program daerah
    6. Memiliki kemampuan dasar menggunakan 39variable/pengolah data lainnya
    7. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik
    8. Memiliki kemampuan observasi dan analisis kebutuhan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dari warga masyarakat yang dijangkau
    9. Bersedia melakukan kegiatan pendampingan sosial kepada masyarakat sekitar



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Diutamakan yang berdomisili dan/atau memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) di wilayah desa/kelurahan setempat
  11. Rekrutmen tidak didasari oleh unsur nepotisme
- b. Kriteria Supervisor:
1. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas atau sederajat
  2. Diutamakan berasal dari unsur TKSK atau ASN tingkat kecamatan
  3. Diutamakan berdomisili dan/atau memiliki KTP di wilayah kecamatan setempat
  4. Tidak rangkap jabatan sebagai pendamping program yang memiliki persyaratan tidak boleh rangkap jabatan
  5. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan nasional maupun daerah
  6. Memiliki kemampuan dasar menggunakan 40variable/pengolah data lainnya
  7. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik
  8. Bersedia melakukan kegiatan pendampingan sosial kepada masyarakat sekitar
  9. Rekrutmen tidak didasari oleh unsur nepotisme
- c. Kriteria Koordinator Puskesmas:
1. Kepala urusan kesejahteraan sosial desa/kelurahan
  2. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di tingkat desa/ kelurahan dan kabupaten/kota
  3. Memiliki kemampuan dasar dalam menggunakan 40variable/alat pengolah data lainnya
  4. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bersedia untuk melakukan kegiatan pendampingan sosial kepada masyarakat sekitar
- d. Kriteria Petugas Puskesmas Bagian Informasi dan Registrasi (Front Office) Sekretariat Puskesmas: ·
1. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah pertama atau sederajat
  2. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan nasional maupun daerah
  3. Memiliki kemampuan dasar menggunakan 41variable/pengolah data lainnya
  4. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik
  5. Memiliki kemampuan observasi dan analisis kebutuhan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dari warga masyarakat yang mengadu
  6. Berdomisili dan/atau memiliki KTP di wilayah kabupaten/kota setempat
  7. Rekrutmen tidak didasari oleh unsur nepotisme
- e. Kriteria Petugas Puskesmas bagian Layanan dan Rujukan (Back Office) Sekretariat Puskesmas:
1. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah pertama atau sederajat · Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan nasional maupun daerah
  2. Memiliki kemampuan dasar menggunakan 41variable/pengolah data lainnya
  3. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik
  4. Memiliki pengalaman bekerja sama dengan pemerintah daerah dan pemerintah desa/kelurahan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Berdomisili dan/atau memiliki KTP di wilayah kabupaten/kota setempat · Rekrutmen tidak didasari oleh unsur nepotisme
- f. Kriteria Bagian Informasi dan Registrasi (Front Office) Sekretariat SLRT
1. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas atau sederajat
  2. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan nasional maupun daerah
  3. Memiliki kemampuan dasar menggunakan 42variable/pengolah data lainnya
  4. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik
  5. Memiliki kemampuan observasi dan analisis kebutuhan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan dari warga masyarakat yang mengadu
  6. Berdomisili dan/atau memiliki KTP di wilayah kabupaten/kota setempat
  7. Rekrutmen tidak didasari oleh unsur nepotisme
- g. Kriteria bagian Layanan dan Rujukan (Back Office) Sekretariat SLRT
1. Tingkat pendidikan minimal sekolah menengah atas atau sederajat
  2. Memahami pelbagai program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan nasional maupun daerah
  3. Memiliki kemampuan dasar menggunakan variable/pengolah data lainnya
  4. Memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik
  5. Memiliki pengalaman bekerja sama dengan pemerintah daerah dan pemerintah desa/kelurahan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Berdomisili dan/atau memiliki KTP di wilayah kabupaten/kota setempat

7. Rekrutmen tidak didasari oleh unsur nepotisme

## 2. Pengertian Penanganan Keluhan

Penanganan memiliki arti yang menyatakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam melakukan sesuatu. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang dialami.<sup>40</sup> Dapat disimpulkan penanganan adalah suatu tindakan untuk mengatasi/memberikan solusi atas sebuah masalah yang dihadapi.

Berdasarkan kamus bahasa Indonesia “keluhan” berasal dari kata keluh yang berarti “terlahirnya perasaan susah”.<sup>41</sup> Keluhan atau dapat disebut “*Complain*” pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, tuntutan, dan sejenisnya. Keluhan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan suatu kebijakan.

Adapun keluhan-keluhan yang dimaksud dari SLRT ini :<sup>42</sup>

- a. Bidang kesehatan menangani pengurusan rekomendasi KIS APBD dan APBN apabila terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
- b. Bidang pendidikan menangani pengurusan rekomendasi KIP apabila terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial
- c. Bidang Sosial Ekonomi melayani pengecekan data dan pemutakhiran Data DTKS, pengaduan permasalahan KKS dan bansos lainnya.

Penanganan keluhan telah di atur pada perundang-undangan SLRT yakni Permensos No 15 tahun 2018 Bab 1 pasal 3 ayat 2 yang berbunyi “SLRT berfungsi untuk : Mengidentifikasi dan Menangani keluhan, serta melakukan rujukan;

<sup>40</sup> <http://eprints.polsri.ac.id/6121/3/BAB%20II.pdf>

<sup>41</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 722

<sup>42</sup> Sumber data Dinas Sosial Kota Pekanbaru 2021



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Jenis-jenis Keluhan Jenis keluhan dalam SOP SLRT meliputi:<sup>43</sup>
  - a. Pertanyaan: Permintaan untuk mendapatkan informasi atau penjelasan mengenai program bantuan sosial.
  - b. Saran/Usulan: Ide/gagasan yang ditujukan untuk peningkatan kualitas pelaksanaan dan pencapaian tujuan program.
  - c. Pengaduan: Ketidakpuasan terhadap program baik dalam aspek kepesertaan maupun pelaksanaan program, seperti penyimpangan dalam implementasi, prinsip, prosedur, sasaran, dan penyalahgunaan dana.
2. Sumber Keluhan Keluhan yang disalurkan melalui SLRT dapat berasal dari:
  - a. Masyarakat penerima manfaat
  - b. Masyarakat bukan penerima manfaat
3. Saluran Keluhan Keluhan melalui SLRT dapat disampaikan kepada Fasilitator di desa/kelurahan, petugas Puskesmas di desa/kelurahan, maupun Sekretariat SLRT di kabupaten/kota.
4. Prinsip Penanganan Keluhan
  - a. Rahasia: Identitas pengadu dirahasiakan kecuali apabila pengadu menghendaki sebaliknya.
  - b. Berjenjang, pengaduan ditangani oleh penyelenggara SLRT pada jenjang di mana peristiwa yang diadukan terjadi. Apabila tidak berhasil diselesaikan, pengaduan itu dibawa ke jenjang di atasnya.
  - c. Transparan: Pengadu mendapatkan informasi tentang proses dan hasil penanganan pengaduannya.
  - d. Hak untuk banding: disediakan saluran untuk melakukan banding bila masyarakat pelapor merasa tidak puas dengan solusi atas keluhan mereka
  - e. Proporsional: penanganan pengaduan harus sesuai dengan ruang lingkup kasusnya.

---

<sup>43</sup> Ibid hlm 32



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Akuntabel: Proses pengelolaan pengaduan serta tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
- g. Objektif: Penanganan pengaduan ditangani secara adil dan tidak memihak
- h. Kemudahan: Sistem pengaduan dirancang untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan dengan menyediakan berbagai saluran dan media keluhan di setiap jenjang.
- i. Cepat dan akurat: Pengaduan ditangani secara cepat berdasarkan informasi yang akurat.
- j. Tercatat: Pengaduan dicatat secara online dan dapat ditelusuri proses penanganannya.

Dalam SOP penanganan keluhan, keluhan kategori Kepesertaan atau usulan kepesertaan baru, dirujuk kepada Pokja Data Terpadu melalui SIKS-NG Pusdatin Kemensos. Sementara rujukan keluhan kategori Non Kepesertaan disesuaikan dengan SOP Penanganan Keluhan masing-masing program. Kementerian/lembaga yang menjadi penanggung jawab menangani keluhan perlindungan sosial, antara lain:

- a. Keluhan terkait PKH akan diteruskan kepada Direktorat Jaminan Sosial Keluarga – Ditjen Linjamsos Kementerian Sosial;
- b. Keluhan tentang Rastra akan dirujuk kepada Perum BULOG (terkait kualitas dan kuantitas beras) dan Tikor Rastra/Kementerian Dalam Negeri;
- c. Keluhan terkait PIP akan diteruskan kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (sekolah umum) dan Kementerian Agama;
- d. Keluhan mengenai PIS PBI akan dirujuk kepada Kementerian Kesehatan/ Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (terkait pelayanan kesehatan) dan BPJS Kesehatan.

### 3. Pengertian Masyarakat Fakir Miskin

Kemiskinan menurut Soerjono Soekanto adalah suatu keadaan dimana seseorang tidak sanggup memelihara dirinya sesuai dengan taraf



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kehidupan kelompok dan juga tidak mampu memanfaatkan tenaga mental, maupun fisiknya dalam kelompok tersebut.

Kemiskinan adalah sebuah fenomena, suatu kenyataan yang belum dan takkan pernah terhapuskan dari muka bumi ini. Kemiiskinan timbul akibat perbedaan kemampuan, perbedaan kesempatan dan perbedaan sumber daya.<sup>44</sup> Kemiskinan selalu berkembang dari waktu ke waktu, kondisi kemiskinan itu sendiri terus bermetamofose dan konvergene menuju peningkatan yang lebih baik. Kondisi yang dikatakan miskin puluhan tahun yang lalu akan berbeda dengan kondisi yang dikatakan miskin saat ini.

Kemiskinan telah menjadi masalah yang kronik karena berkaitan dengan jurang pemisah dan pengangguran. Jadi pemecahannya pun harus berkaitan dan menyeluruh dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berbagai persoalan kemiskinan masyarakat memang menarik untuk dilihat dari berbagai aspek sosial, ekonomi, psikologi dan politik. Aspek sosial utamanya akibat terbatasnya hubungan sosial dan penguasaan maklumat. Aspek ekonomi akan kelihatan pada terbatasnya alat pemilikan alat pengeluaran, upah kecil, kuasa tawar rendah, tabungan nihil, lemahnya menjangkau peluang.

Dimana kemiskinan adalah keidaksamaan peluang untuk mengakumulasi pangkalan kuasa sosial. Pangkalan kuasa sosia meliputi, modal prodduktiif atau asset (tanah, perumahan atau alat pengeluaran kesehatan), sumber keuangan (pekerjaan dan kredit), organisasi sosia dan politik yang boleh digunakan untuk mencapai kepentingan bersama (koperasi, partai politik, organisasi sosial), rangkaian sosial untuk memperoleh pekerjaan, barang dan jasa, pengetahuan dan kemahiran dan maklumat yang berguna untuk kemajuan hidup.<sup>45</sup>

<sup>44</sup> Maipita Indra, *Mengukur Kemiskinan dan Dstribusi Pendapatan*, (Medan: UPP STIM YKPN, 2014), Hlm, 1.

<sup>45</sup> Edi Suharto, *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia Menggagas Model Jaminan Universal Bidang Kesehatan*, (Bandung: Alfabeta, 2005), Hlm, 58.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Dimensi Kemiskinan

Kemiskinan menjadi dua dimensi yaitu kemiskinan absolute dan kemiskinan relative, diantaranya dijelaskan sebagai berikut:<sup>46</sup>

### 1) Kemiskinan Absolut

Pada dasarnya konsep kemiskinan dikaitkan dengan tingkat pendapatan dan keperluan, dugaan keperluan dibatasi pada keperluan hidup atau keperluan-keperluan asas minimum yang memungkinkan seseorang untuk hidup secara layak. Apabila pendapatan tidak mencapai keperluan minimum, maka orang tersebut dapat dikatakan miskin. Dengan kata lain, kemiskinan dapat diukur dengan membandingkan tingkat pendapatan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Tingkat pendapatan minimum merupakan pembatas antara keadaan miskin dan tidak miskin atau sering disebut sebagai garis besar kemiskinan. Kemiskinan absolut dimaksudkan untuk menentukan tingkat pendapatan minimum yang cukup untuk memenuhi keperluan fisik terhadap makanan, pakaian dan perumahan untuk menjamin kelangsungan hidup.<sup>47</sup>

### 2) Kemiskinan Relatif

Seseorang yang sudah mempunyai tingkat pendapatan yang dapat memenuhi keperluan minimum tidak selalu berarti miskin, menerangkan bahwa:<sup>48</sup> Kemiskinan lebih banyak ditentukan oleh keadaan sekitar, maka orang tersebut masih dalam keadaan miskin. Berdasarkan konsep relative kemiskinan ini garis kemiskinan akan mengalami perubahan bila tingkat hidup masyarakat berubah. Dengan menggunakan ukuran pendapatan, keadaan ini dikenal sebagai ketimpangan distribusi pendapatansemakin besar ketimpangan antara golongan atas dan

<sup>46</sup> Tantar, *Pembasmian Kemiskinan Perspektif Sosiologi-Antroolog*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014), Hlm, 34.

<sup>47</sup> *Ibid*, h. 42.

<sup>48</sup> *Ibid*, h. 35.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

golongan bawah, maka akan semakin besar pula jumlah yang dikategorikan miskin. Konsep kemiskinan ini relative bersifat dinamis, sehingga kemiskinan akan selalu ada. Apabila dikaji dari pada pola waktu, kemiskinan disatu daerah dapat digolongkan sebagai kemiskinan yang berterusan (*Persistent poverty*), yaitu kemiskinan yang telah kronis atau turun temurun. Daerah seperti ini pada awalnya merupakan merupakan daerah-daerah yang kritis sumber semula jadi atau daerah yang terisolir.

Secara khusus masyarakat fakir miskin adalah suatu kondisi dimana fisik masyarakat yang tidak memiliki akses ke prasarana dan sarana dasar lingkungan yang memadai, dengan kualitas perumahan dan pemukiman yang jauh di bawah standart kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu yang mencakup seluruh multidimensi, yaitu dimensi politik, dimensi social, dimensi lingkungan, dimensi ekonomi dan dimensi asset<sup>49</sup>

## 2. Penyebab Kemiskinan

Menurut Kartasmita dalam Jamaluddin mengatakan defenisi miskin berangkat dari penyebabnya, sebagai berikut :<sup>50</sup>

- a. Rendahnya taraf pendidikan. Taraf pendidikan yang rendah mengakibatkan kemampuan pengembangan diri terbatas dan menyebabkan sempitnya lapangan kerja yang dapat dimasuki. Dalam bersaing untuk mendapatkan lapangan kerja yang ada, taraf pendidikan sangat menentukan. Taraf pendidikan yang rendah membatasi kemampuan untuk mencari dan memanfaatkan peluang.

<sup>49</sup><http://masyarakatmiskin.blogspot.com/2011/02/pengertian-masyarakat-miskin.html#:~:text=%20Masyarakat%20miskin%20adalah%20suatu%20kondisi,mencakup%20seluruh%20multidimensi%2C%20yaitu%20dimensi>

<sup>50</sup> Gunawan heri, *Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Penerima Manfaat Terhadap Kesejahteraan Keluarga Miskin Di Kelurahan Glugur Kota Kecamatan Medan Barat*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2019 hlm. 12



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Rendahnya derajat kesehatan. Taraf kesehatan dan gizi yang rendah menyebabkan rendahnya daya tahan fisik, daya pikir, dan prakarsa.
- c. Terbatasnya lapangan kerja. Keadaan kemiskinan karena kondisi pendidikan dan kesehatan diperberat oleh terbatasnya lapangan pekerjaan. Selama ada lapangan kerja atau kegiatan usaha, selama itu pula ada harapan untuk memutuskan lingkaran kemiskinan.
- d. Kondisi keterisolasian. Banyak penduduk miskin secara ekonomi tidak berdaya karena terpencil dan terisolasi. Mereka hidup terpencil sehingga sulit atau tidak dapat terjangkau oleh pelayanan pendidikan, kesehatan, dan gerak kemajuan yang dinikmati masyarakat lainnya.

### 3. Ciri-ciri Kemiskinan

- a. Ketidakmampuan memenuhi kebutuhan konsumsi dasar (pangan, sandang, dan papan).
- b. Ketiadaan akses terhadap kebutuhan hidup dasar lainnya (kesehatan, pendidikan, sanitasi, air bersih dan transmigrasi)
- c. Ketiadaan jaminan masa depan (karena tiadanya investasi untuk pendidikan dan keluarga)
- d. Kerentanan terhadap goncangan yang bersifat individual maupun massal.
- e. Rendahnya kualitas sumber daya manusia dan keterbatasan sumber daya alam.
- f. Ketidakterlibatan dalam kegiatan sosial masyarakat
- g. Ketiadaan atas terhadap lapangan kerja dan mata pencaharian yang berkesinambungan
- h. Ketidakmampuan untuk berusaha karena cacat fisik maupun mental.

- i. Ketidakmampuan dan ketidakberuntungan sosial (anak terlantar. Wanita korban induk kekerasan rumah tangga, janda miskin, kelompok terpencil<sup>51</sup>

## 2.2 Kajian Terdahulu

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Dwi Heru Sukoco salah satu mahasiswa Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung dengan judul **“Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu “SABILULUNGAN” Kabupaten Bandung”** dimana penelitian ini membahas mengenai Keefektifan dari SLRT di daerah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mencari jawaban atas pertanyaan mengapa masih banyak program penanggulangan kemiskinan yang bersifat parsial dan tidak terpadu, sementara kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) terus dikembangkan dan diimplementasikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data triangulasi, dengan informan terdiri dari manajer, supervisor, fasilitator, dan penerima manfaat program. Dari hasil penelitian bahwa SLRT Sabilulungan Kabupaten Bandung mempunyai perkembangan yang sangat cepat hingga sampai diseluruh desa/kelurahan. Adapun Data utama yang dicari adalah:
  - (1) Kondisi keluarga miskin,
  - (2) Program penanggulangan kemiskinan,
  - (3) Profil SLRT,
  - (4) Perkembangan SLRT,
  - (5) Pelaksanaan pemberian layanan SLRT, dan
  - (6) Hasil yang dicapai SLRT.

<sup>51</sup> Reknani Duwi, *Implementasi Program Penanganan Fakir Miskin Melalui Kegiatan Pemberdayaan Sosial Komunitas Adat Terpencil (Ps-Kat) (Di Desa Kaliwenang Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan)*, Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 2015. Hlm. 18



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SLRT Kabupaten Bandung yang dirintis tahun 2016, sekarang telah mampu memberikan layanan sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan yang dikeluarkan Kementerian Sosial. SLRT juga telah memberikan kontribusi dengan menurunkan angka kemiskinan menjadi 6,65% sehingga lebih rendah dari angka kemiskinan nasional (9,82%). SLRT Kabupaten Bandung telah memiliki regulasi, kantor 51variable5151t dan tempat layanan disertai dengan fasilitas dan perlengkapan, manajemen, sumber daya manusia, dan organisasi hingga ke tingkat desa. SLRT menyediakan tiga layanan utama: pendidikan, kesehatan, dan sosial, ekonomi bagi penerima manfaat.

2. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Sri Yuni Hartika dkk Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Volume 2 Nomor 2 Tahun 2020 Hal 116-127. Dengan judul **“Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman”** Dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan membahas Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling namun pada hal ini adanya beberapa keterbatasan dan permasalahan diantaranya sarana dan prasarana, sosialisasi program yang belum merata, jadwal kunjungan yang belum terjadwal serta pemberhentian dukungan dana dari kementerian sosial RI untuk operasional kelembagaan SLRT di kab/kota mulai dari 2019. Adapun 51variable51 didalam efektivitas program SLRT melalui Pelayan Mobil Keliling adalah kejelasan tujuan, kejelasan strategi, proses analisa dan perumusan kebijakan, kemampuan merumuskan rencana, penyusunan program yang tepat, adanya sarana maupun prasarana yang memadai, pelaksanaan tugas secara efektif dan efesien serta sistem pengawasan serta pengendalian yang mendidik. Kesimpulan dari jurnal bahwa yang belum tercapai seperti, ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai, pelaksanaan tugas secara efektif dan efesien serta sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Melalui pelayanan SLRT Keliling yakni kendala internal berupa keterbatasan sarana dan prasarana dan



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Suhartono dkk, salah satu mahasiswa STKIP Aisyiyah Riau, Siak. *Aggregate Journal*, June 2020, Vol. I, No. 1 dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Siak**”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap 5 indikator Pelayanan 52ariab di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak sudah menerapkan lima 52variable52 tersebut. Penilaian Kualitas SLRT yang sudah berjalan baik, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun masih terdapat 52variable52 yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum begitu menguasai alat Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, menurut pandangan peneliti belum ada secara khusus meneliti tentang Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru. Didalam kajian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti mengadakan penelitian tepatnya di Kota Pekanbaru. Kesamaan pada penelitian sebelumnya bahwa penelitian ini membahas mengenai program Sistem Layanan Rujukan Terpadu.

Berikut metode hasil kajian terdahulu perbedaannya dengan penelitian yang akan penulis lakukan beberapa perbedaan diantaranya, adalah:

1. Jenis penelitian yang akan penulis teliti bersifat kualitatif deskriptif dan dari ketiga jurnal tersebut juga memiliki jenis penelitian kualitatif deskriptif.
2. Dari penelitian penulis mengacu pada Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu sebagai subjeknya dan Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru sebagai objeknya. Sedangkan di penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Heru Sukoco lebih membahas tentang Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu “Sabilulungan” Kabupaten Bandung



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Sri Yuni Hartika dkk membahas mengenai Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman, serta penelitian yang dilakukan oleh Suhartono dkk membahas mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Siak.

3. Lokasi penelitian yang akan penulis teliti juga berbeda. Penelitian penulis berlokasi di Kota Pekanbaru. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Heru Sukoco berlokasi di Sabilulungan Kabupaten Bandung, dan penelitian yang dilakukan oleh Sri Yuni Hartika di Kabupaten Pasaman, serta penelitian yang dilakukan oleh Suhartono dkk berlokasi di Siak.
4. Walaupun jenis penelitian penulis sama dengan penelitian sebelumnya namun adanya perbedaan subjek dan objek penelitiannya, maka permasalahan yang diteliti juga berbeda konteksnya serta memiliki kerangka teori yang berbeda pula.

Sedangkan persamaan dari ketiga penelitian diatas dengan penulis adalah sama-sama melakukan penelitian tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu.

### 2.3 Konsep Operasional

Secara umum konsep adalah ide-ide, penggambaran hal-hal atau benda-benda ataupun gejala sosial yang dinyatakan dalam istilah atau kata. Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberi batasan terhadap penelitian konsep teoritis. Guna untuk menghindari kesalahpahaman penafsiran terhadap penelitian ini oleh pihak pembaca, maka istilah-istilah pokok dalam konsep operasional dan diartikan dalam pengertian khusus yang berlaku dalam penelitian ini.

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk menjabarkan bentuk nyata kerangka teoritis, karena kerangka teoritis masih bersifat abstrak



juga belum sepenuhnya dapat di ukur di lapangan. Untuk itu perlu dioperasionalkan agar lebih terarah.<sup>52</sup>

Pada umumnya tujuan dilakukan Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah guna mendukung peningkatan kualitas layanan perlindungan sosial yang komprehensif dan terintegratif, untuk membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin dengan program perlindungan sosial dalam penanggulangan kemiskinan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial sesuai kebutuhan mereka, seperti memberikan arahan kepada masyarakat dalam melakukan pendataan, memberikan bantuan agar mempercepat menurunnya angka kemiskinan dan meningkatkan koordinasi pelaksanaan, pengawasan, penanganan pengaduan masyarakat dan meningkatkan koordinasi evaluasi pelaksanaan program.

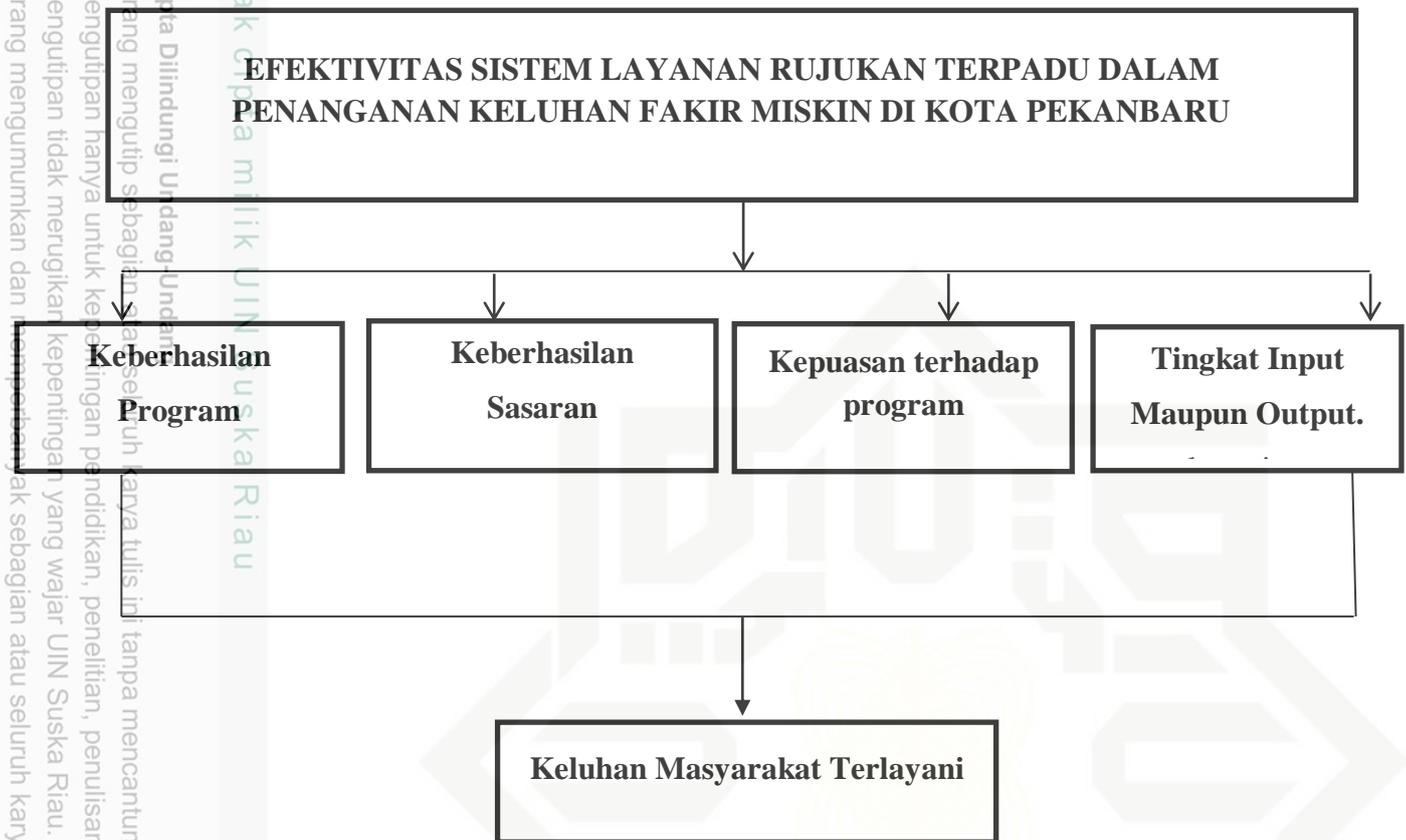
### 3.3 Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah dalam suatu penelitian dikemukakan apabila penelitian tersebut berkaitan dengan variable atau penelitian. Maksud dari kerangka berpikir sendiri supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal.<sup>53</sup> Sesuai Dengan Pendapat diatas, Kerangka Pikir dalam Penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru.

<sup>52</sup> Nurul Zuriah, “Metodologi Penelitian Dan Pendidikan”, (Bandung: PT Nurul Zuriah, 2006), 6

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2008),

### KERANGKA FIKIR



Sumber: Peneliti, 2021

Gambar 2.4 Kerangka Pikir

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Metode penelitian dan Jenis Pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban

Menurut Hasan metode penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan. Metode penelitian adalah cara atau jalan yang ditempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah-langkah sistematis.<sup>54</sup>

Menurut beberapa ahli mengenai pengertian dari penelitian kualitatif, Bogdan dan Taylor dalam Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati<sup>55</sup>

Jenis data dan pendekatan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan kepada interpretasi dari peneliti berdasarkan teori-teori yang ada. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi objek penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.<sup>56</sup>

<sup>54</sup> Aleksius Beatus Ringgi Soka, Dkk, *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Melalui Sektor Home Industri*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, ISSN. 2442-6962, Vol. 01, N. 01, 2012, hlm. 28

<sup>55</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3

<sup>56</sup> Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 213.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian deskriptif kualitatif, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi<sup>57</sup>. Dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif untuk menganalisa Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin Di Kota Pekanbaru.

Dimana peneliti akan menggambarkan proses berlangsungnya fenomena sosial, dan menganalisis makna yang ada dibalik informasi, data, dan proses fenomena sosial tersebut. Dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara dan kemudian menguji validitas data dengan teknik triangulasi (salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif atau dapat diibaratkan sebagai teknik pemerikaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Tujuan dalam penelitian ini untuk menggali atau membangun suatu proposisi dan menjelaskan makna dibalik realita<sup>58</sup>

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru Provinsi Riau tepatnya Jl. Datuk Setia Maharaja No. 6 Simpang Tiga, Kec. Bukit Raya Kota Pekanbaru, Riau 28289 dan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2021

### 3.3 Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian adalah orang tempat atau benda yang diamati dalam rangka sebagai sasaran.<sup>59</sup> Subjek penelitian juga merupakan yang memiliki data mengenai variable-variabel yang diteliti<sup>60</sup>

<sup>57</sup> Jalaludi Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005), 24.

<sup>58</sup> Burhan Bungin (Ed), *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta Rajawali Pers, 2011). 124.

<sup>59</sup> Kamus Bahasa Indonesia, 1989: 862

<sup>60</sup> Saifudi Azwar, *Metode penelitian*, ( Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997) hlm. 34

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Petugas Sekretariat SLRT Madani Bertuah Pekanbaru dan Masyarakat Fakir Miskin yang mengadukan Keluhan di SLRT.

2. Objek Penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian.<sup>61</sup> Objek penelitian juga merupakan 58variable atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.<sup>62</sup> Adapun objek dalam penelitian ini adalah Sistem Layanan Rujukan Terpadu.

### 3.4 Informan Penelitian

Menentukan subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini menggunakan *procedure purposive* yakni merupakan salah satu strategi menentukan informan yang relevan dengan masalah penelitian tertentu.<sup>63</sup>

Adapun informan adalah orang yang memberikan informasi mengenai objek penelitian mengenai Sistem Layanan Rujukan Terpadu Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Informan dalam hal ini terdiri dari:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1.	Heryani, S.ST	Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin	Informan Kunci
2.	Riko Eka Putra, S.Sos	Staf Bidang Rehabilitasi Sosial	Informan Pendukung
3.	Nang Syahputra	Petugas Front Office	Informan Pendukung
4.	Roro Wilis Irene	Operator Sekretariat SLRT	Informan Pendukung
5.	Iin Tarminah	Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan	Informan Pendukung
6.	Luce Maerika SE.I	Analisis Pemberdayaan Masyarakat dan Kelembagaan	Informan Pendukung
7.	Alfrida Juliana M.Si	Kepala Seksi Pemberdayaan Perorangan dan Keluarga	Informan Pendukung
8.	Debby	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung

<sup>61</sup> Kamus Bahasa Indonesia; 1989: 622

<sup>62</sup> <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2014/6TAHUN2014UU.htm> diakses pada tanggal 16 Maret 2021

<sup>63</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

9.	Putri	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
10.	Lidia	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
11.	Reni sitanggang	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
12.	Reza	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
13.	Suryadi	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
14.	Ade Irawan	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
15.	Ismi Rahmawati	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
16.	Ngatiman	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
17.	Evi Efendi	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
18.	Roganda	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
19.	Antonio Dicaprio	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung
20.	Rusdiono	Masyarakat Fakir Miskin	Informan Pendukung

1. Informan kunci (*Key Informant*) adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Dalam hal ini informan kunci dari penelitian ini adalah Kepala Desa.
2. Informan pelengkap atau pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini informan pendukungnya adalah

### 3.5 Sumber Data

#### 3.5.1 Data primer

Menurut S. Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian.<sup>64</sup> Data yang diperoleh

<sup>64</sup> Moh Nazir, Ph.D, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Bhakti Indonesia, 2003), 51.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung dari responden melalui informasi dari hasil observasi dan wawancara terkait. Data yang diperoleh secara langsung dari Manajer Sekretariat SLRT Madani Bertuah, para pegawai dan masyarakat yang terkait.

### 3.5.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai perusahaan. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, studi histories, dan sebagainya.<sup>65</sup> Dalam penelitian ini data sekunder penulis yaitu perpustakaan, dokumen, dan arsip lainnya.

## 3.6 Teknik Pengumpulan Data

### 3.6.1 Observasi

Adalah metode pengumpulan data dengan melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang.<sup>66</sup> Berdasarkan pelaksanaan, yang peneliti lakukan yaitu observasi non partisipasi.

#### 1. Observasi non partisipasi

Observasi non partisipasi adalah observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Peneliti menggunakan observasi non partisipasi, karena hal ini peneliti tidak terlibat secara langsung kedalam bagian yang diteliti. Akan tetapi diluar dari bagian yang diteliti sesuai dengan permasalahan yang diambil dan diteliti.

#### 2. Wawancara

Wawancara (interview) merupakan percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu. Kegiatan ini merupakan proses tanya jawab secara

<sup>65</sup> Moh Nazir, Ph.D, *Metode Penelitian*, 51.

<sup>66</sup> Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, 35.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lisan dari dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik (langsung). Oleh karena itu kualitas hasil wawancara ditentukan oleh pewawancara, responden, pertanyaan dan situasi wawancara<sup>67</sup>. Wawancara juga merupakan salah satu kaedah mengumpulkan data yang paling biasa digunakan dalam penelitian sosial. Kaedah ini digunakan ketika subjek kajian (responden) dan peneliti berada langsung bertatap muka dalam proses mendapatkan informasi bagi keperluan data primer. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan, dan sebagainya yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian. Wawancara ini adalah proses yang penting dalam melaksanakan suatu penelitian yang bersifat kualitatif. Umumnya pewawancara semestinya berusaha mendapatkan kerjasama yang baik dari subjek kajian (responden). Dukungan dari para responden tergantung dari bagaimana peneliti melaksanakan tugasnya, karena tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang akan dianggap sebagai data dan data-data ini diperlukan untuk membuat suatu rumusan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan penelitian.<sup>68</sup>

Dalam hal ini penulis menggunakan jenis interview atau wawancara bebas terpimpin yaitu pewawancara secara bebas bertanya apa saja dan harus menggunakan acuan pertanyaan lengkap dan terperinci agar data-data yang diperoleh sesuai dengan harapan. Pewawancara ini bisa menanyakan apa saja yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti<sup>69</sup>

Adapun metode interview merupakan metode utama dalam penulisan ini. Metode interview dipandang lebih memegang peranan yang digunakan untuk mendapatkan data-data, informasi, mengenai Implementasi Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu.

<sup>67</sup> Kartini Kartini, Pengantar Metodologi Riset (Bandung: Mundur maju, 1996), h,32

<sup>68</sup> Mita Rosaliza, *Wawancara, sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif*, jurnal ilmu budaya, vol 11 nomor 2 februari tahun 2015,71

<sup>69</sup> Kartini Kartini, Loc.Cit



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi struktur (semi structure interview). Jenis wawancara termasuk dalam kategori wawancara tidak terstruktur, yang berarti dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, berarti pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.<sup>70</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk Surat, dan laporan ataupun dokumen foto. Peneliti mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip.

### 3.7 Validitas Data

Dalam melakukan pemeriksaan terhadap data dalam penelitian yang telah didapat, maka digunakanlah langkah-langkah untuk menguji keabsahan data atau kesimpulan, dari hasil penelitian diperlukan pemeriksaan ulang terhadap data yang telah terkumpul. Teknik untuk memeriksa atau mengukur tingkat kredibilitas penelitian menggunakan :

1. Ketekunan pengamatan, memusatkan diri pada persoalan yang dibahas dalam penelitian. Ketekunan pengamatan ini dilakukan untuk memahami dan mendapatkan data secara mendalam, disamping memang dilakukan untuk mengatasi minimnya waktu penelitian ini. Ini terutama dilakukan karna peneliti sudah sejak awal mengarahkan fokusnya, sehingga mudah menghindari subjek apakah dusta atau berpura-pura.<sup>71</sup>

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), cetakan keempat, hlm. 227

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Cet. 6, hlm. 271.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2. Perpanjangan Pengamatan

Peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Perpanjangan pengamatan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.<sup>72</sup>

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

## 3. Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai bahan perbandingan terhadap data itu.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan data tentang keabsahannya, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan.

Dalam hal ini penulis membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan juga membandingkan hasil wawancara dengan wawancara lainnya.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moelong berikut:<sup>73</sup>

<sup>72</sup> Lexy Moleong, Op. Cit. hlm. 248.

<sup>73</sup> Lexy J. Moelong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
2. Penyajian data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik pembahasan terkait Model Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi.
3. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang singkat dan padat berdasarkan hasil penelitian.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif. Yaitu data yang diumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

#### a. Dinas Sosial Kota Pekanbaru

##### 1. Sejarah Singkat Dinas Sosial Kota Pekanbaru

Dinas Sosial Kota Pekanbaru merupakan salah satu Dinas yang ada di Kota Pekanbaru yang tugasnya berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Dinas Sosial Kota Pekanbaru beralamat di Jl. Datuk Setia Maharaja Tengkerang Selatan, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau . Dengan kode pos 28128. Jam Operasional Senin hingga Jum'at dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB.

Pada tahun 2008 Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Perda Nomor 8 Tahun 2008 tentang Struktur dan Tata Kerja yang baru untuk Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Kedudukan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang Kesejahteraan Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru yang pada saat ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan terdiri dari 1 sekretaris dan 4 Kepala Bidang (Kabid), 15 Kepala Seksi (Kasi) dan tenaga jabatan fungsional dengan jumlah personil 59 orang yang dilatarbelakangi dari berbagai disiplin ilmu yang berbeda, dalam pelaksanaan Peraturan Pemerintah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 sehari-hari berada di bawah tanggung jawab Walikota melalui Sekretaris Kota Pekanbaru.<sup>74</sup>

Kedudukan Dinas Sosial dan Pemakaman sesuai dengan tuntutan Undang-undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dimana kabupaten/kota diberikan wewenang yang luas baik dalam urusan pemerintahan maupun dalam pengelolaan pembangunan. Kewenangan yang luas ini disatu sisi dapat dipandang sebagai kesempatan bagi daerah untuk berkembang dan berbuat sendiri demi

<sup>74</sup> Perda Nomor 8 Tahun 2008 tentang Struktur dan Tata Kerja

kemajuan suatu daerah tersebut, dan disisi lain merupakan tantangan baru yang cukup berat dan menantang.

Maka sesuai dengan Perda Nomor 8 Tahun 2008, Kedudukan Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang Kesejahteraan Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Dengan itu sesuai dengan Permensos No. 15 Tahun 2015, Pasal 6 yang berbunyi SLRT yang dibentuk oleh Kementerian Sosial dan Pemerintah Daerah provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dan huruf b pengelolaannya diserahkan kepada Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Dan Pasal 18

1. Kelembagaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b merupakan unit pelayanan yang terdiri atas:
  - a. Sekretariat teknis SLRT daerah kabupaten/kota; dan
  - b. Puskesmas.
2. Sekretariat teknis SLRT daerah kabupaten/kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit terdiri atas:
  - a. Manajer;
  - b. Petugas penerima pengaduan di front office; dan
  - c. Petugas pemberi layanan dan rujukan di back office.

Sekretariat teknis SLRT sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berada di bawah dinas sosial daerah kabupaten/ kota dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh Supervisor di tingkat kecamatan dan Fasilitator di tingkat desa/kelurahan/nama lain.<sup>75</sup>

## **b. Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial Sistem Layanan Rujukan Terpadu Kota Pekanbaru**

### **1. Sejarah Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial Sistem Layanan Rujukan Terpadu Madani Bertuah**

Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial SLRT Kabupaten/Kota adalah lembaga yang dibentuk pemerintah daerah, melalui Dinas Sosial

<sup>75</sup> Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya untuk memudahkan warga miskin dan rentan miskin menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang dikelola pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, desa maupun swasta<sup>76</sup>. Hal ini sesuai dengan Permensos No 15 Tahun 2018 Bagian Kedua Pasal 13 yang berbunyi Kelembagaan penyelenggaraan SLRT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a terdiri atas:

- a. Kelembagaan koordinasi; dan
- b. Kelembagaan pelayanan.

Dan diperjelas di pasal 18 yang berbunyi :

Kelembagaan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b merupakan unit pelayanan yang terdiri atas:

- a. Sekretariat teknis SLRT daerah kabupaten/kota; dan
- b. Puskesmas.

Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial SLRT Madani Bertuah di Kota Pekanbaru berdiri pada tahun 2017 yang berlokasi di Jl. Datuk Setia Maharaja no 6 Pekanbaru dengan jumlah SDM 16 orang.<sup>77</sup>

## **2. Tugas dan Tanggungjawab Sekretariat SLRT**

Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial SLRT Madani Bertuah bertanggung jawab atas pelaksanaan SLRT di daerah dengan tugas-tugas pokok sebagai berikut:<sup>78</sup>

1. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran kegiatan sekretariat SLRT
2. Memberikan layanan pada warga yang datang ke sekretariat SLRT
3. Melakukan rujukan terhadap keluhan warga yang tidak bisa ditangani/dilayani oleh Sekretariat SLRT ke pengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan di daerah atau pusat

<sup>76</sup> Laras Hartono, *Membangun Lembaga Pelayanan dan Perlindungan Sosial Terpadu*, 2017 hlm.11

<sup>77</sup> Sumber data Dinas Sosial Provinsi, 27 Desember 2020.

<sup>78</sup> *Ibid*, hlm 3



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

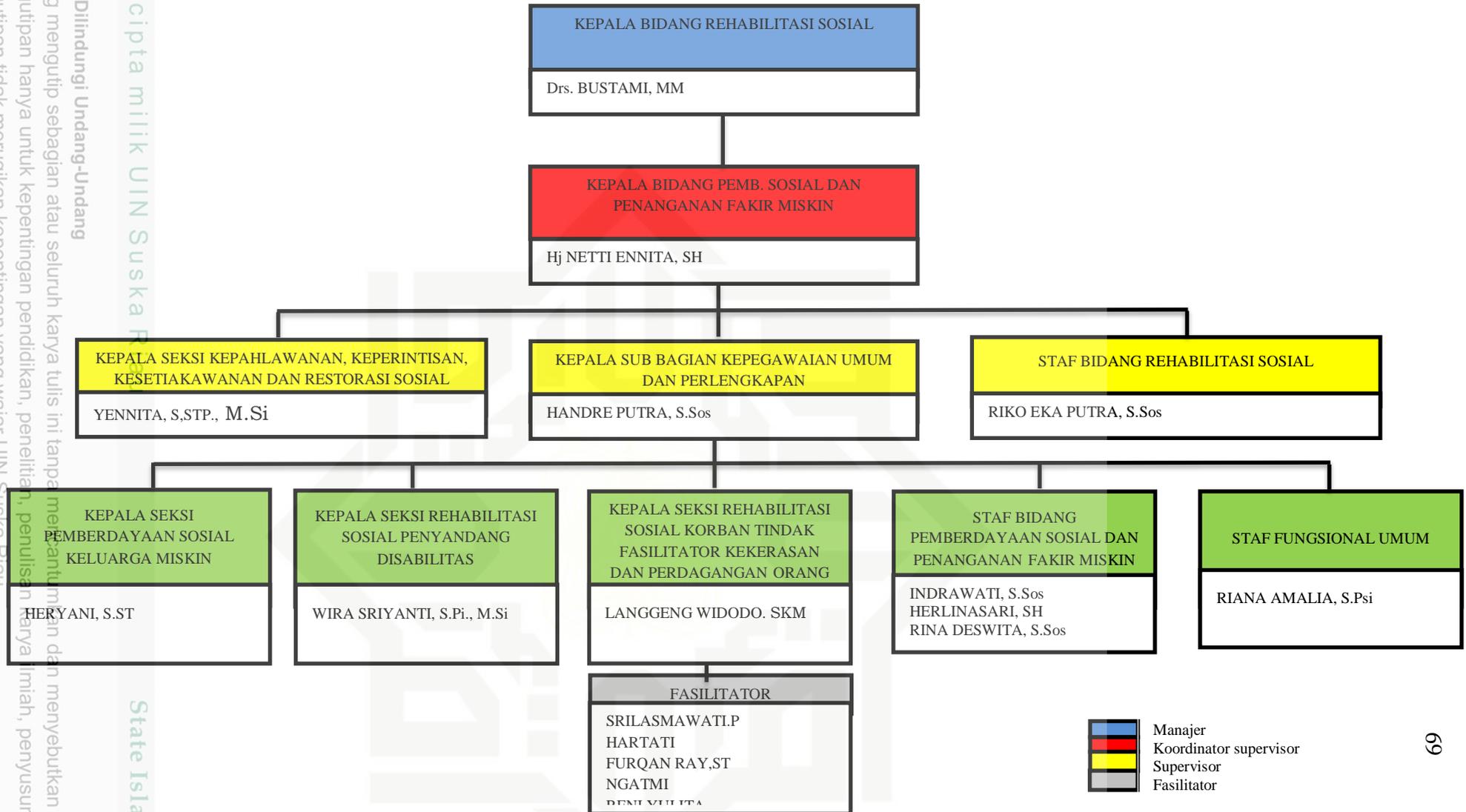
4. Memeriksa dan menindaklanjuti keluhan penduduk miskin dan rentan miskin yang disampaikan kepada pengelola program penanggulangan kemiskinan terkait
5. Mengumpulkan dan mereview data warga miskin yang belum atau sudah mendapatkan layanan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan
6. Bekerjasama dengan OPD yang mengelola program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Kerjasama sama tersebut sebaiknya dikuatkan dengan Perjanjian Kerja Sama (PKS)
7. Membangun dan menindaklanjuti kemitraan dengan lembaga nonpemerintah dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial serta terwujudnya SLRT yang efisien dan efektif. Kemitraan dengan lembaga nonpemerintah sebaiknya dikuatkan dengan Nota Kesepahaman/ Memorandum of Understanding (MoU)
8. Merekrut dan melatih tim survei lapangan di sekretariat SLRT terkait usulan warga miskin baru yang tidak ada dalam basis data dan calon penerima manfaat
9. Melakukan pemeringkatan calon penerima manfaat untuk kebutuhan program penanggulangan kemiskinan daerah, dengan metode yang disepakati daerah
10. Menganalisis hasil pengumpulan data oleh fasilitator dalam bentuk dashboard. Dsb.

### 3. Status

Adapun status dari Sekretariat SLRT Madani Bertuah yakni lembaga yang dibentuk pemerintah daerah, melalui Dinas Sosial atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya untuk memudahkan warga miskin dan rentan miskin menjangkau layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan baik yang dikelola pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, desa maupun swasta dengan tujuan menjalankan SLRT lebih efektif.

#### 4. Struktur Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial SLRT

**Gambar 4.1 Struktur Petugas Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (Slrt) Madani Bertuah Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Bagi Pmks Dan Pusat Kesejahteraan Sosial Kota Pekanbaru**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

## 5. Nama Petugas Sekretariat SLRT Madani Bertuah Kota Pekanbaru

### PENUNJUKAN PETUGAS PELAKSANA SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) MADANI BERTUAH PERLINDUNGAN DAN PELAYANAN SOSIAL BAGI PMKS DAN PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL KOTA PEKANBARU

#### MANAJER (1 ORANG)

Nama	Jabatan Dalam Instansi	Jabatan Dalam Tim	Keterangan
Drs. Bustami, MM NIP. 19630813 198401 1 001	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial	Manager	

#### KOORDINATOR SUPERVISOR (1 ORANG)

Nama	Jabatan Dalam Instansi	Jabatan Dalam Tim	Keterangan
Hj Netti Ennita, SH NIP. 9620618 198303 2 003	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin	Koordinator Supervisor	

#### SUPERVISOR (3 ORANG)

Nama	Jabatan Dalam Instansi	Jabatan Dalam Tim	Keterangan
Yennita, S,STP., M.Si NIP. 19820909 200112 2 001	Kepala Seksi Kepahlawanan, Keperintisan, Kesetiakawanan Dan Restorasi Sosial	Supervisor	
Handre Putra, S.Sos NIP. 19870907 201102 1 001	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Umum Dan Perlengkapan	Supervisor	
Riko Eka Putra, S.Sos NIP. 19850322 201001 1 007	Staf Bidang Rehabilitasi Sosial	Supervisor	

#### FRONT OFFICE DAN BACK OFFICE

Nama	Jabatan Dalam Instansi	Jabatan Dalam Tim	Keterangan
Heryani, S.ST NIP. 19641207 199010 2 001	Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin	Back Office	
Wira Sriyanti, S.Pi., M.Si NIP. 19781128 200212 2 004	Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas	Back Office	
Langgeng Widodo, SKM	Kepala Seksi	Back Office	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NIP. 19690517 199101 1 001	Rehabilitasi Sosial Korban Tindak Kekerasan Dan Perdagangan Orang		
Indrawati, S.Sos NIP. 19670724 198802 2 001	Staf Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin	Back Office	
Herlinasari, SH NIP. 19730811 199304 2 001	Staf Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin	Back Office	
Riana Amalia, S.Psi NIP. 19841027 201503 2 004	Staf Fungsional Umum	Front Office	
Rina Deswita, S.Sos NIP. 19740926 199802 2 003	Staf Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin	Front Office	

**FASILITATOR**

Nama	Jabatan Dalam Instansi	Jabatan Dalam Tim	Keterangan
Srilasmawati.P	-	Fasilitator	
Hartati	-	Fasilitator	
Furqan Ray,St	-	Fasilitator	
Ngatmi	-	Fasilitator	
Reni Yulita	-	Fasilitator	
Nama	Jabatan Dalam Instansi	Jabatan Dalam Tim	Keterangan
Adi Kurniadi	-	Fasilitator	
Irma Facroza	-	Fasilitator	
Susilo	-	Fasilitator	
Siska Retro Sari	-	Fasilitator	
Finora Nongsih	-	Fasilitator	
Teguh Buana Citranto	-	Fasilitator	
Azhar Bambang	-	Fasilitator	
Nurhasanah	-	Fasilitator	
Rini Diana	-	Fasilitator	
Wahyu Apriadi	-	Fasilitator	
Ari Pratama , S.Kom	-	Fasilitator	
Adri Yanto,SE	-	Fasilitator	
Ahmad Syarif	-	Fasilitator	
Hendra Budiman	-	Fasilitator	
Hera Astrid Jayatri	-	Fasilitator	
Mohd.Sally, Amd	-	Fasilitator	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yosep Kondang Laleno	-	Fasilitator	
Amran Habibi, S.Sy	-	Fasilitator	
Hari Rindho Saputra	-	Fasilitator	
Nama	Jabatan Dalam Instansi	Jabatan Dalam Tim	Keterangan
Rofi Atnan Kholiz	-	Fasilitator	
Elvira Rosya,S.Si	-	Fasilitator	
Kaswandi.Se,Sy	-	Fasilitator	
Rani Amelia. F	-	Fasilitator	
Fatimah Murni.By	-	Fasilitator	
Ahmad Saripudin	-	Fasilitator	
Jamislani	-	Fasilitator	
Dian Dandy	-	Fasilitator	
Yuda Anggriawan	-	Fasilitator	
Novida Pertiwi	-	Fasilitator	
Novi Anggraini	-	Fasilitator	
Taufik Hidayat	-	Fasilitator	
Ondrianto	-	Fasilitator	
Inayah Umni Hani	-	Fasilitator	
Elvran	-	Fasilitator	
Jumartia Ningsih,S.Kom	-	Fasilitator	
Maulana	-	Fasilitator	
Yosi Gustiana	-	Fasilitator	
Adi Kurniawan	-	Fasilitator	
Nama	Jabatan Dalam Instansi	Jabatan Dalam Tim	Keterangan
Bustam	-	Fasilitator	
Gus Ambardo Gumilar	-	Fasilitator	
Andika Pratama Elza	-	Fasilitator	
Siti Dinar	-	Fasilitator	
Siti Hamidah	-	Fasilitator	
Desmawati	-	Fasilitator	
Havis Al Ichawan	-	Fasilitator	

## 6. Sarana dan Prasarana

No	Jenis Sarana	Jumlah
1	Komputer	3 unit
2	Printer	3 unit
3	Laptop	4 unit
4	Bangku Pelayanan	3 unit
5	Bangku Ruang Tunggu	3 unit
6	Filling Cabinet	3 unit
7	Lemari	1 unit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8	Meja Pelayanan	2 unit
9	Loket Pelayanan	2 unit
10	Bangku	10 unit
11	Meja	10 unit
12	Reuter	1 unit
13	Dispenser	1 unit
14	Spanduk	2 unit

## 7. Sejarah Singkat Berdirinya SLRT

Dalam prioritas nasional peningkatan kesejahteraan sosial tahun 2020, pemerintah menitikberatkan pada percepatan penurunan tingkat kemiskinan dan pertumbuhan yang merata bagi 40 persen penduduk berpendapatan terendah. Upaya ini dilakukan melalui:

1. Pelaksanaan program jaminan dan bantuan sosial tepat sasaran;
2. Pemenuhan kebutuhan dasar; dan
3. Perluasan akses usaha mikro, kecil, dan koperasi.

Beberapa program berskala nasional yang dijalankan untuk mendukung upaya tersebut antara lain program bantuan sosial pangan yang terdiri dari Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) yang saat ini bernama Program Sembako, 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. Pelayanan dan penanganan masalah sosial yang belum optimal berhulu pada kurangnya keterpaduan penyelenggaraan layanan sosial. Masih banyak program pelayanan sektoral yang berjalan sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsi masing-masing lembaga/institusi. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial mengamanatkan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah, dan masyarakat selain harus terarah dan berkelanjutan, juga harus terpadu.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintah daerah memiliki mandat untuk menyediakan layanan dasar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah juga memiliki sumber daya yang cukup untuk menyelenggarakan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang berasal dari transfer pusat maupun Pendapatan Asli Daerah. Namun, kewenangan dan besarnya sumber daya tersebut tidak diimbangi dengan kapasitas yang memadai dalam pengelolaan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan.

Tahun 2011 Kementerian Sosial menggagas pengembangan sistem layanan terpadu penanganan masalah kesejahteraan sosial melalui Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota Sejahtera (Pandu Gempita). Pada 2013 dilaksanakan uji coba pengembangan Pandu Gempita di 5 (lima) kabupaten/kota, yaitu Kabupaten Bantaeng, Berau, Sragen, Kota Sukabumi dan Kota Payakumbuh. Pada akhir 2013, Bappenas dan Kementerian Sosial bersama Pemerintah Daerah menggagas upaya peningkatan sistem layanan sosial terpadu berbasis teknologi informasi dan penjangkauan oleh Pekerja Sosial di tingkat masyarakat. Hal ini diawali dengan kajian cepat potensi pelaksanaan kegiatan pada tahun 2014. Berdasarkan kajian ini, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan diuji cobakan di 5 (lima) kabupaten, yaitu: Kabupaten Bantaeng, Sragen, Sleman, Sukabumi, dan Belitung Timur.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (selanjutnya disebut SLRT) ditetapkan sebagai salah satu sasaran di Bidang Pemerataan dan Penanggulangan Kemiskinan

Mengacu pada RPJMN, SLRT menjadi bagian dari Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2016, 2017 dan 2018, yang dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaannya menjadi tanggungjawab Kementerian Sosial. Dan yang menjadi landasan SLRT adalah PERMENSOS No 15 Tahun 2018.<sup>79</sup>

SLRT di Kota Pekanbaru berdiri pada tahun 2017 yang dinamakan SLRT Madani Bertuah yang berlokasi di JL. Datuk Setia Maharaja no. 6 Pekanbaru bersebelahan dengan gedung Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru. Adapun jumlah SDM masih 16 orang dengan jumlah Puskesmas (Pusat Kesejahteraan Sosial) yakni 5 Puskesmas.<sup>80</sup>

## 8. Nama

Adapun nama dari Sistem Layanan Rujukan Terpadu di Kota Pekanbaru melalui Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial (Lembaga pelayanan di Kota/Kabupaten) dengan nama “SLRT Madani Bertuah”.

## 9. Waktu

SLRT Madani Bertuah diimplementasikan pada awal tahun 2017 melalui Sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial SLRT Kota Pekanbaru dan untuk jangka yang tidak ditentukan lamanya.

## 10. Azas penyelenggaraan

SLRT berlandaskan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

Sedangkan untuk dijalkannya SLRT ini melalui Sekretariat SLRT Madani Bertuah yang dilandasi pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu pada Pasal 18 pada ayat 1. Dengan mengedepankan :

1. Legal, berarti mengacu pada landasan perundangan maupun kebijakan yang sah;

<sup>79</sup> Kementerian Sosial Republik Indonesia, Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT, dan Puskesmas, 2020 hlm 13

<sup>80</sup> Ibid hlm. 7



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Responsif, berarti mampu memberikan informasi, rujukan dan layanan perlindungan sosial maupun penanggulangan kemiskinan secara cepat sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan;
3. Transparan, berarti informasi tentang kepesertaan program, kebutuhan rumah tangga, dan tindakan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan terkait dapat diakses semua pihak secara langsung dan seketika (real time) serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengadu mendapatkan informasi tentang proses dan hasil penanganan pengaduannya;
4. Partisipatif, berarti melibatkan semua pihak terkait termasuk pemerintah pusat, daerah dan desa serta masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan SLRT;
5. Kesetaraan gender, berarti layanan sosial memberikan manfaat secara berkeadilan kepada masyarakat miskin dan rentan, baik laki-laki maupun perempuan;
6. Akuntabel, berarti proses pengelolaan informasi dan pengaduan serta tindak lanjutnya dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak dan masyarakat;
7. Obyektif, berarti membantu memberikan dan memvalidasi data kemiskinan sesuai dengan kondisi rumah tangga/keluarga miskin/rentan miskin yang sebenarnya;
8. Berkelanjutan, berarti dilaksanakan secara berkesinambungan oleh pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya di pelbagai jenjang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 11. Lambang SLRT

Adapun lambang dari SLRT adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2 Lambang SRT

## 12. Data Awal Pengaduan

KECAMATAN	Jumlah Pengaduan	JUMLAH
Bukit Raya	1.007	1.281
Lima Puluh	703	923
Marpoyan Damai	2.708	3.069
Payung Sekaki	1.726	1.852
Pekanbaru Kota	532	582
Rumbai	1.353	1.478
Rumbai Pesisir	1.385	1.603
Sail	278	397
Senapelan	1.104	1.180
Sukajadi	1.035	1.200
Tampan	3.685	4.050
Tenayan Raya	3.867	4.409
<b>Jumlah</b>	<b>19.383</b>	<b>22.024</b>

Sumber data : Sekretariat SLRT Madani Bertuah, Pekanbaru. 2020

## 13. Data Kemiskinan (DTKS) Kota Pekanbaru

KECAMATAN	JIWA 2021	RUTA 2021	KK 2021
Bukit Raya	10530	2514	2667
Lima Puluh	5586	1375	1419
Marpoyan Damai	16509	3813	3978

Payung Sekaki	11519	2655	2750
Pekanbaru Kota	5057	1134	1213
Rumbai	18940	4288	4395
Rumbai Pesisir	16203	3819	4065
Sail	3132	800	825
Senapelan	6760	1647	1710
Sukajadi	7531	1796	1894
Tampan	23739	5335	5549
Tenayan Raya	23478	5421	5656

Sumber data : Sekretariat SLRT Madani Bertuah, Pekanbaru. 2020

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan pada bab sebelumnya, Dengan demikian Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru sudah membantu masyarakat dalam penanganan keluhan namun prosedur SLRT masih cukup panjang penyelesaian masalahnya. Sehingga dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. SLRT Madani Bertuah sudah menjalankan fungsinya yang diatur berdasarkan Permensos No 15 Tahun 2018 pasal 3 yakni telah mengintegrasikan informasi, mengidentifikasi keluhan, melakukan pencatatan kepesertaan, dan melakukan DT-FFM dan menyediakan daftar awal (Prelist) melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKSNG) dan dengan tujuan SLRT yang berdasarkan pada Permensos No 15 Tahun 2018 pasal 2. SLRT Madani Bertuah sudah melaksanakan prosedur SOP yang telah ditetapkan, dengan perencanaan program yang telah dilakukan. Seperti salah satu perencanaan program yakni diadakannya sosialisasi, namun yang terjadi pada saat ini SLRT Madani Bertuah harus menunda sosialisasi langsung turun ke lapangan dikarenakan covid-19. Namun dalam hal ini SLRT Madani Bertuah sedang mengupayakan sosialisasi secara online melalui website yang sedang diusahakan. SLRT Madani Bertuah sudah berhasil menjalankan fungsi dan tujuannya, namun masyarakat masih kurang puas atas penanganan keluhan dengan prosedur yang masih panjang, tidak selesai sampai tuntas di SLRT Madani bertuah.
2. Adapun sasaran utama SLRT Madani Bertuah yaitu masyarakat fakir miskin yang telah terdata di DTKS, dengan keluhan terbanyak dibidang kesehatan, pendidikan dan bantuan sosial. Namun yang paling dominan yaitu keluhan dibidang kesehatan. Dengan jumlah pengaduan sebanyak 19.383 dari 22.024 orang yang terdaftar. Adapun jumlah pengaduan terbanyak yang berlokasi di Tenayan raya dengan jumlah 3.867 Pengaduan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari 4.409 orang. Masyarakat yang memiliki ekonomi yang rendah dan berpenghasilan kecil yang datang ke SLRT Madani Bertuah.

3. Masyarakat puas dengan persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan yang mudah, dengan kemampuan petugas yang baik dan menerapkan 3S, (senyum, sapa, salam), waktu pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku, mengenai biaya juga tidak dikenakan sama sekali. Namun didalam penanganan keluhan masyarakat mengeluhkan akan hal ini seperti proses penanganan keluhan yang rumit dan panjang, masyarakat menganggap bahwa penanganan keluhan seperti dipersulit oleh pihak SLRT Madani Bertuah. Namun penjelasan dari petugas SLRT hal ini sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. SLRT Madani Bertuah hanya sebatas memberi informasi dan bukan menangani sampai tuntas. Karna sudah ada pembagian tupoksi masing-masing Instansi. Maka dapat dikatakan masyarakat cukup puas atas pelayanan SLRT Madani Bertuah.
4. Kendala yang dialami dalam menjalankan SLRT yaitu adanya petugas bagian front office yang kurang memahami dalam penanganan keluhan, selain itu juga terdapat masyarakat yang mengkritik secara terang-terangan mengenai SLRT Madani bertuah sehingga petugas merasa terpojok, namun dari hasil yang didapat dan ditelaah dengan data yang ada. SLRT Madani Bertuah telah memberikan manfaat kepada masyarakat fakir miskin khususnya untuk membantu mereka dalam memberikan informasi penyelesaiannya mengenai keluhan yang mereka hadapi.

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian tentang Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Fakir Miskin. Terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru dan pihak-pihak terkait agar lebih aktif dalam mensosialisasikan SLRT Madani Bertuah di Kota Pekanbaru.
2. Kepada seluruh petugas SLRT Madani Bertuah lebih meningkatkan koordinasi. Selain itu terkhusus kepada petugas baru yang masih perlu bimbingan, diharapkan agar lebih banyak belajar dan bertanya mengenai SOP SLRT Madani Bertuah.
3. Kepada instansi-instansi terkait seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan sebagainya. Agar lebih memperhatikan masyarakat yang mengalami kendala dalam menerima program bantuan sosial pemerintah. Dan tidak membeda-bedakan pelayanan kepada masyarakat fakir miskin khususnya.
4. Kepada masyarakat agar lebih memahami prosedur SLRT Madani Bertuah yang telah ditetapkan
5. Untuk sekretariat Pusat Kesejahteraan Sosial SLRT Madani Bertuah, diharapkan dengan adanya tempat ini menjadi tempat pengaduan masyarakat yang nyaman, cepat tanggap, dan mengupayakan seoptimal mungkin dalam menangani keluhan masyarakat.
6. Semoga dengan SLRT Madani Bertuah ini memberikan solusi kepada masyarakat agar lebih diperhatikan atas keluhan-keluhan mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- M. Anwas, Oos, 2014, *Pemberdayaan Masyarakat di Era Global*, (Bandung: Alfabeta), hal. 83
- Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2008), 92.
- Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 213.
- Jalaludi Rachmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005), 24.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2011), 107.
- Moh Nazir, Ph.D, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT. Bhakti Indonesia, 2003), 51
- Kartini Kartini, Pengantar Metodologi Riset (Bandung: Mundur maju, 1996), h,32
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), cetakan keempat, hlm. 227
- Ruslan Rosady, *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi*, 71
- Lexy J. Moelong, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 11.

### Jurnal

- Peraturan Menteri Sosial mengenai sistem layanan dan rujukan terpadu untuk penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu pasal 1 ayat 4
- Berita Resmi Statistik
- Badan Pusat Statistik Riau
- Pedoman Umum Pelaksanaan SLRT Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Kementerian Sosial Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial Direktorat Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga Dan Kelembagaan Masyarakat 2017 hlm. 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Membangun Lembaga Pelayanan dan Perlindungan Sosial Terpadu, Kementerian Sosial Republik hlm.11

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan fakir Miskin Pasal 5

Pedoman Pembentukan SLRT Kementerian RI 2017

Dinas Sosial Provinsi Riau, 2020

Dokumentasi Data DINSOS Provinsi Riau Tahun 2018

Data PMKS &PSKS Dinas Sosial Povinsi Riau Tahun 2019

Sukmana Oman, Kurniawan Luthfi J, Masduki, Abdussalam, Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial, (Malang, Jatim :Intrans Publishing, 2015), hlm 107.

Damanik Janianton, Menuju Pelayanan Sosial yang Berkeadilan, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15, Nomor 1, Juli 2011 (1-14)

Maratus Sholekah Dwi, Pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) Pada Masyarakat Desa (Studi Deskriptif Program Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Desa Dawuhan Mangli, Kecamatan Sukowono, Kabupaten Jember), 2019 hlm. 20

Hartono Laras, *Pedoman umum pelaksanaan SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu)*, 2017.

Muhtar, *Peningkatan Layanan Sosial bagi keluarga miskin terhadap program perlindungan sosial melalui sistem layanan dan rujukan terpadu*, (Jakarta. 2017), Hlm, 61.

Modul Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keluhan Melalui SLRT Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu, h.16

Maipita Indra, *Mengukur Kemiskinan dan Dstribusi Pendapatan*, (Medan: UPP STIM YKPN, 2014), Hlm, 1.

Edi Suharto, *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia Menggagas Model Jaminan Universal Bidang Kesehatan*, (Bandung: Alfabeta, 2005), Hlm, 58.

Tantaro, *Pembasmian Kemiskinan Perspektif Sosiologi-Antroolog*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014), Hlm, 34.

Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*, 35.

Mita Rosaliza, *Wawancara, sebuah interaksi komunikasi dalam penelitian kualitatif, jurnal ilmu budaya*, vol 11 nomor 2 february tahun 2015,71

### Website

<https://www.riaugreen.com/view/Ruang-Opini/23147/Kualitas-Layanan-Publik-yang-Belum-Sempurna-di-Provinsi-Riau.html#.YCsINCQza>

<https://kumparan.com/selasarriau/kisruh-orang-mati-jadi-peserta-jkn-kis-di-riau-1rGdDiQkjC>

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LAMPIRAN 1 KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item	Teknik Pengumpulan Data
Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru	Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru	1. Keberhasilan program	1. Aspek Fungsi 2. Aspek Tujuan	1	Wawancara, Observasi dan Dokumentasi
		2. Keberhasilan sasaran,	1. Kelompok masyarakat miskin dan rentan miskin (rumah tangga, keluarga, dan individu) yang memiliki status sosial ekonomi 40% terbawah berdasarkan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM). 2. Kelompok masyarakat yang paling miskin dan rentan miskin, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/a nak terlantar, lanjut usia, masyarakat	2	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Judul	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item	Teknik Pengumpulan Data
			adat terpencil, dan lain lain.		
		3. Kepuasan terhadap program	1. Persyaratan Pelayanan 2. Prosedur Pelayanan 3. Kemampuan Petugas 4. Waktu Pelayanan 5. Produk Layanan 6. Kesopanan dan Keramahan Petugas 7. Biaya 8. Kualitas Sarana dan prasarana 9. Penanganan Pengaduan Pelayanan		
		4. Tingkat input maupun output	1. Diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. 2. Hasil dari sebuah input atau proses adalah output. Output adalah hasil dari pada proses.		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA

### EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU DALAM PENANGANAN KELUHAN FAKIR MISKIN DIKOTA PEKANBARU

#### A. Keberhasilan program

1. Apa fungsi utama dari SLRT?
2. Apakah sudah sesuai fungsi SLRT dengan UU yang berlaku mengenai SLRT?
3. Apakah dengan fungsi tersebut dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat?
4. Apakah dengan tujuan tersebut dapat memberdayakan masyarakat yang tergolong miskin?
5. Bagaimana cara masyarakat memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan?
6. Adakah cara tertentu yang dilakukan pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri agar masyarakat lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan?

#### B. Keberhasilan sasaran

1. Siapa saja yang menjadi sasaran dari SLRT?
2. Berapa jumlah masyarakat miskin yang tertangani dalam setahun sekali?
3. Apa keluhan yang paling sering ditangani?
4. Bagaimana cara agar ketepatan sasaran lebih efektif dilakukan?

#### C. Kepuasan Program

1. Apa persyaratan dari SLRT?
2. Bagaimana prosedur pelayanan SLRT?
3. Berapa jumlah petugas SLRT?
4. Apa peran/tugas mereka?
5. Adakah keluhan tersendiri mengenai kemampuan petugas SLRT?
6. Pada pukul berapa buka dan tutup pelayanan SLRT?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Adakah keluhan masyarakat mengenai waktu pelayanan SLRT?
8. Berapa jumlah masyarakat yang datang dalam hitungan perhari, jika dirata-ratakan?
9. Produk layanan yakni membahas mengenai SLRT, Apakah SLRT memberikan manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan?
10. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai SLRT?
11. Apakah SLRT ini merupakan cara efektif sebagai salah satu bentuk penanggulangan yang ada dipekanbaru, khususnya. Berikan alasan.
12. Bagaimana upaya pemerintah pekanbaru agar masyarakat mengenal SLRT?
13. Sudah efektifkah pengenalan SLRT ke masyarakat dilakukan?
14. Apakah SLRT masih asing ditelinga masyarakat? Berikan alasan.
15. Adakah keluhan masyarakat mengenai SLRT ini?
16. Bagaimana sikap dan perilaku petugas?
17. Apakah petugas mengamalkan 3S? Senyum, Sapa, Salam.
18. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas? Adakah keluhan masyarakat mengenai sikap dari petugas?
19. Adakah biaya administrasi dalam pelayanan SLRT ini?
20. Berapa anggaran SLRT Tahunannya?
21. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana dalam menjalankan SLRT?
22. Apa saja sarana dan prasarana yang tersedia?
23. Apakah ada kekurangan atau kerusakan dari sarana dan prasarana?
24. Bagaimana prosedur penanganan keluhan?
25. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam penanganan keluhan?
26. Apakah ada kesulitan dari petugas dalam penanganan keluhan?
27. Apa keluhan yang paling sering di tangani?
28. Apakah sudah efektif penanganan keluhan dijalankan?
29. Apakah masyarakat puas dari penanganan keluhan SLRT ini? Berikan alasan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**D. Tingkat input maupun output.**

1. Apakah dalam pelaksanaan SLRT ini sudah efektif? Mengapa demikian?
2. Apa saja kendala/permasalahan yang dihadapi dalam menjalankan SLRT ini?
3. Bagaimana cara menangani kendala tersebut agar hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan?





### LAMPIRAN 3

#### HASIL WAWANCARA

Peneliti : Arti Rukmana  
 NIM : 11740124291  
 Jurusan/ Fakultas : Pengembangan Masyarakat Islam/ Dakwah dan Komunikasi  
 Responden : Heryani, S.ST  
 Hari/Tanggal : Senin, 2 Februari 2021  
 Tempat : Dinas Sosial Kota Pekanbaru  
 Pukul : 08.00- 09.00 WIB

#### 1. Apa fungsi utama dari SLRT Madani Bertuah?

SLRT yaitu Sistem Layanan Rujukan Terpadu yang merupakan Pelayanan penanggulangan kemiskinan yang berfungsi sebagai wadah untuk menampung keluhan-keluhan masyarakat fakir miskin yang ada didaerah maupun pusat dan ditangani sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan SLRT yang telah ditetapkan dimana SLRT juga membantu mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin dan rentan, melakukan rujukan, dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik.

#### 2. Apakah sudah sesuai Fungsi SLRT dengan UU yang berlaku mengenai SLRT?

Mengenai SLRT ini sudah diatur didalam UU Permensos No 15 tahun 2018. Dan SLRT Madani Bertuah telah menjalankan SLRT ini sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dengan fungsi utama dari SLRT.

#### 3. Apakah dengan fungsi tersebut dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dimasyarakat?

Dengan SLRT ini membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, tentu dengan SLRT ini masyarakat lebih terbantu dan berdaya sehingga program seputar penanggulangan kemiskinan diharapkan dapat terlaksana untuk lebih baik kedepannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Adakah cara tertentu yang dilakukan pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri agar masyarakat lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan?

Bahwa salah satu cara yang dilakukan pemerintah agar masyarakat lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan kemiskinan ini adalah sosialisasi. Adapun sosialisasi ini dilakukan dari beberapa pihak terkait seperti TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan), Pendamping PKH (Program Keluarga Harapan), dan Fasilitator.

5. Bagaimana cara agar ketepatan sasaran lebih efektif dilakukan?

Cara ketepatan sasaran lebih efektif dilakukan yakni berpedoman dengan DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), atau dapat disimpulkan masyarakat yang diberi pelayanan SLRT ini diwajibkan terdaftar di DTKS, hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan/ketidak tepatan sasaran. Namun jika terjadi hal seperti masyarakat tidak terdaftar di DTKS maka ada alternatif lain untuk penanganan hal tersebut.

Alternatif tersebut yakni Masyarakat (fakir miskin) mendaftarkan diri ke desa/kelurahan setempat dengan membawa KTP dan KK. Hasil pendaftaran aktif fakir miskin ke Desa/ Kelurahan, selanjutnya akan dilakukan Musyawarah di tingkat Desa/Kelurahan untuk membahas kondisi warga yang layak masuk ke dalam DTKS berdasarkan prelist awal dan usulan baru.

6. Berapa jumlah petugas SLRT?

Petugas keseluruhan Sekretariat SLRT berjumlah 12 orang, dengan jumlah fasilitator 45 orang. Dengan tugas dan jabatan yang berbeda-beda.

7. Apakah dalam pelaksanaan SLRT ini sudah efektif?

Sudah diupayakan dengan sebaik mungkin. Seperti dari sistem pelayanannya, dan penanganan keluhannya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti : Arti Rukmana  
 NIM : 11740124291  
 Jurusan/ Fakultas : Pengembangan Masyarakat Islam/ Dakwah dan Komunikasi  
 Responden : Riko Eka Putra, S.Sos (Staf Bidang Rehabilitasi Sosial)  
 Hari/Tanggal : Senin, 19 Juli 2021  
 Tempat : Dinas Sosial Kota Pekanbaru  
 Pukul : 08.00- 09.00 WIB

#### 1. Siapa yang menjadi sasaran SLRT Madani Bertuah?

Yang paling diutamakan yaitu masyarakat paling miskin dan rentan miskin. Seperti penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia dan masyarakat terpencil. Pada intinya masyarakat kurang mampu dan ekonomi rendah dan terdaftar di DTKS

2. Bagaimana prosedur SLRT Madani Bertuah??
3. Apakah dikenakan biaya dalam SLRT Madani Bertuah?

Peneliti : Arti Rukmana  
 NIM : 11740124291  
 Jurusan/ Fakultas : Pengembangan Masyarakat Islam/ Dakwah dan Komunikasi  
 Responden : Nang Syahputra (Petugas Front Office SLRT Madani Bertuah)  
 Hari/Tanggal : Senin, 2 Agustus 2021  
 Tempat : Dinas Sosial Kota Pekanbaru  
 Pukul : 08.00- 09.00 WIB

#### 1. Apa fungsi utama dari SLRT ?

Sebagai tempat pengaduan masyarakat yang menyangkut seputar keluhan Program Bantuan dari Pemerintah namun terjadi kendala sehingga mereka tidak mendapatkan sebagaimana mestinya.

2. Apakah sudah sesuai fungsi SLRT dengan UU yang berlaku mengenai SLRT?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Penanganan pengaduan keluhan tersebut ditangani sesuai dengan tupoksi dinas yang berlaku dan sesuai dengan Perda Riau No 17 Tahun 2018 pasal 35 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bahwa Penanganan fakir miskin dilaksanakan dalam bentuk Pelayanan sosial (point ke 4).

3. Apakah dengan tujuan tersebut dapat memberdayakan masyarakat yang tergolong miskin?

SLRT ini dapat membantu masyarakat yang mengalami kendala, memberi jalan keluar agar masyarakat mendapat hak nya dan lebih berdaya dengan program bantuan sosial yang sampai kepada masyarakat fakir miskin khususnya.

4. Adakah cara tertentu yang dilakukan pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri agar masyarakat lebih memahami hak-haknya terkait layanan dan program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan?

Yaitu dengan mengadakan sosialisasi. Pada awal Januari 2020 Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru beserta staf dan anggota datang ke 12 Kecamatan Door to Door disertai Tokoh masyarakat seperti Kepala Desa, RT/RW, TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan) dan menginformasikan mengenai prosedur agar terdata di DTKS, prosedur mendapat layanan SLRT, bantuan Kesehatan, Pendidikan, dan lain sebagainya. Sudah diinformasikan kepada masyarakat dan perangkat pemerintahan setempat.

Namun pada bulan Maret di Kondisi Covid yang belum juga lagi selesai malah semakin melunjak, jadi tidak memungkinkan untuk turun kembali, akan tetapi ada solusi lain yakni dengan pengelolaan Website sebagai solusi terbaik untuk saat ini. Karna pada saat ini sistem serba onine merupakan alternative paling tepat. Tim IT dari Dinas Sosial sedang mengupayakan agar Website dapat dipergunakan secepatnya. Jadi dengan website ini masyarakat dapat tersalur pengaduannya melalui Website. Namun sampai saat ini, masih diusahakan atau tahap pembuatan dan belum launching.

5. Siapa saja yang menjadi sasaran dari SLRT?

Masyarakat yang ekonominya rendah, yang terdata di DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), namun dapat juga yang tidak terdata tetap dilayani

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan prosedur yang ada. Namun Dinas Sosial hanya bisa mengajukan ke Kementerian dan membackup data/usulan, nanti Kementerian yang akan melakukan pengecekan kembali dari Tim Kementerian yang mempunyai wewenang. Dan Surat Keputusan yang mengeluarkan yaitu Kementerian.

6. Apa keluhan yang paling sering ditangani?

Adapun keluhan masyarakat yakni Kartu Indonesia Sehat, Kartu Indonesia Pintar, Bantuan Sosial. Dan yang paling dominan KIS.

7. Apa persyaratan dari SLRT?

Masyarakat cukup datang dengan membawa Fotocopy Kartu Keluarga dan Fotocopy KTP. Kemudian menjelaskan keluhan masyarakat tersebut ke Petugas SLRT (Front Office) dibagian informasi, setelah diterima keluhan akan direview dan di analisis terlebih dahulu.

8. Bagaimana prosedur pelayanan SLRT?

Masyarakat tersebut ke Petugas SLRT (Front Office) dibagian informasi, setelah diterima keluhan akan direview dan di analisis terlebih dahulu. Apakah masyarakat tersebut telah terdaftar di DTKS atau belum. Jika belum maka masyarakat diarahkan untuk datang kembali ke RT/RW dan melaporkan diri bahwa masyarakat tersebut belum terdata di DTKS dengan membawa KTP dan KK. Adapun yang melakukan pendataan dan turun ke lapangan yakni RT/RW. Hal ini dikarenakan untuk dapat menjangkau lebih dekat. Layak atau tidaknya dapat dilihat dilapangan secara langsung dan didata sesuai keadaan sebenarnya. Kemudian di usulkan dan data yang ada dipertimbangkan secara matang. Setelah itu data nantinya akan dibawa kekelurahan. Dari pihak kelurahan setelah mendapat data maka pihak kelurahan mengadakan Muskel (musyawarah kelurahan) yang terdiri dari RT,RW, Lurah, LPM (Lembaga Pemberdaya Masyarakat), dan TKSK (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan). Dari mereka lah nantinya akan dibuat kesimpulan data masyarakat yang masuk didalam DTKS. Setelah diadakan Muskel maka keluarlah Berita acara. Dan hasil dari muskel digunakan Dinas Sosial untuk melakukan verifikasi dan validasi data dengan instrumen lengkap DTKS. Data yang telah diverifikasi dan divalidasi kemudian di input di aplikasi SIKS



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Offline oleh Operator Desa/Kecamatan. Data yang sudah diinput di SIKS offline kemudian di ekspor berupa file extension siks. Lalu Dinas Sosial merekap data yang ada. Dalam artian berapa data yang masuk begitu pula lah yang didata, tidak ada penyaringan. Setelah direkap kemudian di bawa ke Walikota untuk pembuatan SK, Kemudian data dikirim ke Kementrian, diKementrian yang membutuhkan waktu yang lumayan lama, hal ini dikarenakan diKementrian data yang di dapat diperiksa secara global (menyeluruh), yaitu satu Indonesia. Membutuhkan waktu 1 sampai dua tahun, dan dari tim Pusat untuk turun ke Lapangan, dan melihat keadaan sebenarnya. Hal ini dikarenakan agar data yang didapat sinkron dengan yang diperoleh. Kemudian kementrian yang mengeluarkan data di DTKS. Kemudian jika sudah selesai pendataan dan dinyatakan masuk dan terdata di DTKS, maka masyarakat tersebut datang kembali ke Sekretariat untuk melanjutkan kembali prosedur selanjutnya mengenai keluhan masyarakat tersebut yang nantinya akan diarahkan petugas SLRT. Setiap keluhan berbeda-beda persyaratannya.

#### 9. Pada pukul berapa buka dan tutup pelayanan SLRT?

Sebelum pandemi, pelayanan dibuka pukul 08.15, istirahat 12.00 sampai jam 13.30, dan lanjut kembali sampai dengan 16.00. dipukul 15.00 biasanya petugas melakukan penginputan data, merekap data, dan pengupdatean data. Namun tidak menutup kesempatan untuk masyarakat yang datang. Dan tetap melayani sebagaimana mestinya.

#### 10. Berapa jumlah masyarakat yang datang dalam hitungan perhari, jika dirata-ratakan?

Adapun orang yang datang ke Sekretariat SLRT, bahwa untuk saat ini tidak menentu, dikarenakan kondisi covid yang masi melonjak. Akan tetapi sebelum terjadi covid, masyarakat yang datang cukup banyak, dikarenakan kebijakan pemerintah yang pada saat itu memberikan prosedur salah satu nya jamkesda turun di Dinas Sosial hal ini mengakibatkan masyarakat datang berbondong-bondong ke Dinas Sosial, kurang lebih hampir 1000 masyarakat.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Adakah keluhan masyarakat mengenai SLRT ini?

Mengenai keluhan masyarakat mengenai SLRT, masih ada beberapa masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan SLRT. bahwa masih cukup sulit pelayanannya, tidak semudah yang difikirkan. Masyarakat menganggap bahwa, mereka datang ke Sekretariat SLRT, mengadukan keluhan dan selesai sampai disana tanpa harus mendatangi instansi-instansi lainnya. Masyarakat juga berkeluh dan merasa mereka seperti dipermainkan dari satu instansi ke instansi lain, seperti dipersulit. Hal ini tentunya menjadi situasi menjadi kurang baik, disatu sisi petugas menjadi seperti tersudut dengan kinerja mereka. Padahal hal ini sudah sesuai dijalankan dengan prosedur tupoksi yang telah ditetapkan. Ini menjadi PR bersama.

12. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana dalam menjalankan SLRT?

Mengenai sarana dan prasarana lengkap dengan kondisi yang baik. Seperti adanya Kursi untuk tempat masyarakat menunggu antrian, Meja Pelayanan, Komputer, Lemari, Printer dsb.

13. Apa saja kendala/permasalahan yang dihadapi dalam menjalankan SLRT ini?

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur SLRT Madani Bertuah. Masih ada beberapa masyarakat yang menganggap SLRT Madani Bertuah, tempat penyelesaian keluhan yang dapat menyelesaikan keluhan apapun secara cepat. Padahal semua keluhan harus ada prosedur penanganan sebagaimana mestinya. Secara gamblang mengutarakan perasaan mereka mengenai kekecewaan mereka dikarenakan keluhan mereka tidak dapat ditangani secara cepat. Padahal yang dilakukan petugas sesuai dengan tupoksi yang berlaku.

14. Bagaimana cara menangani kendala tersebut agar hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan?

Cara yang dilakukan yaitu menanggapi dengan sabar dan profesional sebagai petugas SLRT. Memberi pemahaman dan memberi informasi lebih baik lagi. Selain itu sosialisasi kepada masyarakat lebih ditingkatkan, pada saat ini sistem website terkhusus untuk tempat pengaduan dan informasi sedang diupayakan agar dapat digunakan oleh masyarakat. Selain itu seluruh petugas SLRT dan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pihak-pihak terkait sedang mengoptimalkan sebaik mungkin. Dimulai dari meningkatkan koordinasi satu dengan lainnya. Petugas yang masih baru juga perlu bertanya dengan petugas yang lebih senior, jika ada suatu hal yang kurang dipahami agar mendapat solusi yang lebih tepat. Dan tidak terjadi kekeliruan penanganan. Selain dengan berkoordinasi satu dengan lainnya. Upaya lain yaitu tetap pada tujuan utama yaitu SLRT yang bertujuan untuk menangani keluhan Fakir Miskin.

#### 15. Setelah diimplementasikannya SLRT ini bagaimana hasil yang didapat?

Hasil yang didapat ternyata banyaknya keluhan masyarakat yang tertampung dan sangat perlu ditangani. Karna tentunya jika dijelaskan secara gamblang, yang seharusnya hal itu menjadi hak mereka namun terhambat di karenakan ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Baik dari data, atau prosedur yang belum diketahui masyarakat. Ini merupakan yang perlu diatasi secara serius. Maka dengan diimplementasikan SLRT Madani Bertuah ini menjadikan masyarakat lebih didengar atas keluhan dari mereka yang perlu ditangani secara serius.

#### 16. Setelah SLRT berjalan, apakah dengan SLRT ini merupakan cara yang paling efektif untuk penanggulangan kemiskinan? Mengapa demikian?

SLRT ini tentunya menjadi salah satu cara agar keluhan masyarakat lebih didengar dan ditanggapi, serta diberi penanganan. Kalau dikatakan efektif, itu mungkin belum pada tahap efektif, namun dengan SLRT ini merupakan salah satu cara untuk membantu masyarakat mendapat program sosial dari pemerintah, dengan begitu masyarakat fakir miskin khususnya dapat berdaya dibidang kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan sebagainya.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti : Arti Rukmana  
 NIM : 11740124291  
 Jurusan/ Fakultas : Pengembangan Masyarakat Islam/ Dakwah dan Komunikasi  
 Responden : Debby (Masyarakat Fakir Miskin) (Pengaduan keluhan PKH)  
 Hari/Tanggal : Senin, 2 Agustus 2021  
 Tempat : Dinas Sosial Kota Pekanbaru  
 Pukul : 11.00 WIB

1. Adakah keluhan tersendiri mengenai kemampuan petugas SLRT Madani Bertuah?

Petugas melayani dengan baik, dan merespon keluhan dengan tanggap tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini terjadi dikarenakan yang melakukan pengaduan cukup sedikit. Namun sedikit kecewa dengan prosedur yang ada, dikarenakan harus datang ke kelurahan bangkinang, dan mengikuti prosedur di kelurahan tersebut. Namun terbantu karna mendapat informasi mengenai prosedur agar mendapat Bantuan sosial tersebut.

Peneliti : Arti Rukmana  
 NIM : 11740124291  
 Jurusan/ Fakultas : Pengembangan Masyarakat Islam/ Dakwah dan Komunikasi  
 Responden : Lidiawati (Mahasiswa Universitas Riau)  
 Hari/Tanggal : Senin, 2 Agustus 2021  
 Tempat : Jl. Manyar sakti, Kos Khairani, Kec. Tampan  
 Pukul : 13.00 WIB

1. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai SLRT? Dan apakah SLRT masih asing ditelinga masyarakat?

SLRT masih sangat asing terdengar, ada beberapa faktor yang perlu diperbaiki dari pengenalan kepada masyarakat. Mungkin dengan adanya sosialisasi lebih aktif dan matang SLRT ini lebih dikenal oleh masyarakat. Pemerintah juga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat mengikutsertakan mahasiswa agar dapat berpartisipasi dengan ijin dari pemerintah untuk dapat mengenalkan apa itu SLRT. Hal ini mungkin dapat dikatakan terobosan baru agar mahasiswa lebih aktif, dan membantu pemerintah dalam mengenalkan SLRT ini.

Peneliti : Arti Rukmana  
 NIM : 11740124291  
 Jurusan/ Fakultas : Pengembangan Masyarakat Islam/ Dakwah dan Komunikasi  
 Responden : Debby (Mahasiswa Universitas Gajayana) (Pengaduan Keluhan KIP)  
 Hari/Tanggal : Senin, 23 November 2020  
 Tempat : Jl. Datuk Setia Maharaja  
 Pukul : 13.00 WIB

1. Bagaimana sikap dan perilaku petugas? Apakah petugas mengamalkan 3S?  
 Petugas melayani dengan Ramah, Sopan. Dapat dikatakan menerapkan 3S. Senyum, sapa, salam. Dan beliau merasa puas dengan pelayanan yang ada.
2. Adakah biaya administrasi dalam pelayanan SLRT ini?  
 Untuk biaya administrasi tidak dikenakan sama sekali.

## LAMPIRAN 4

### PEDOMAN OBSERVASI

1. Mengamati secara langsung lokasi dan objek penelitian
2. Mengamati secara langsung keadaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu di Kota Pekanbaru
3. Mengamati secara langsung aktivitas (kegiatan) petugas SLRT dan Masyarakat yang datang untuk melakukan pengaduan SLRT
4. Mengamati secara langsung Pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu yang diberikan kepada Fakir Miskin.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN 5

### HASIL OBSERVASI

Observasi adalah suatu aktivitas pengamatan terhadap sebuah objek secara langsung dan mendetail guna menemukan informasi mengenai objek tertentu. Adapun observasi lapangan yang dilakukan penulis sebanyak 4 kali, Observasi pertama yang dilakukan penulis yakni pada tanggal 2 Februari 2021 pukul 08.00 WIB di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, disertai melihat kegiatan SLRT dalam menangani Keluhan Masyarakat Fakir Miskin.

Didalam observasi pertama ini penulis mengamati adanya kegiatan dari SLRT ini. Adapun kegiatannya berupa masyarakat datang ke Dinas Sosial Kota Pekanbaru terkhusus ke bagian pelayanan SLRT yaitu Sekretariat SLRT Kota Pekanbaru. Seperti pada umumnya, masyarakat mengikuti prosedur yang telah ditetapkan didalam pelayanan SLRT. Adapun kegiatan yang penulis temui masyarakat menunggu dipanggil sesuai dengan nomor urut, dan membawa berkas yang diperlukan sebagai syarat pengaduan. Kemudian dari petugas SLRT memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setelah mengamati kegiatan dari SLRT, penulis mencoba mendapatkan informasi mengenai SLRT, dengan mengadakan sedikit wawancara kepada petugas SLRT bidang Front Office.

Observasi kedua penulis lakukan di tanggal 17 Juli 2021 pukul 09.00 WIB di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, pada observasi kedua ini penulis meminta Data berupa Profil, Gambaran Umum SLRT ke Operator SLRT.

Selanjutnya pada observasi ketiga yakni pada tanggal 19 Juli 2021 pukul 08.00 WIB di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, penulis melakukan wawancara mendalam mengenai SLRT ke Petugas SLRT dibagian Front Office, selain itu juga melakukan wawancara ke masyarakat Fakir Miskin yang datang ke SLRT untuk mengadakan Pengaduan Keluhan.

Dan untuk observasi yang keempat yakni pada tanggal 4 Agustus 2021 pukul 08.00 WIB di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, penulis mengikuti dari Pelayanan SLRT, guna mengetahui secara langsung mengenai keluhan dari masyarakat dan memahami mengenai pelayanan SLRT seperti apa yang dijalankan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN 6

### PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Mengumpulkan arsip SLRT Kota Pekanbaru, Provinsi Riau
2. Mendokumentasikan Kegiatan SLRT (Pelayanan, Pengaduan) dalam bentuk gambar atau foto.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN 7 REDUKSI DATA

No.	Indikator	Responden	Hasil Wawancara
1	Keberhasilan program	Ibu Heryani (Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin) Ibu In Tarminah (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Bapak Nang Syahputra (Petugas Front Office SLRT Madani Bertuah), Roro wilis (operator), Luce Meirika, Afrida Juliana M.Si, Ibu Reni sitanggung (Masyarakat Fakir Miskin), Putri, Debby, Lidia, Bapak Reza, Suryadi, Ade Irawan, Ismi Rahmawati, Ngatimen, Evi Effendi, Roganda, Antonio Dicaprio, Resdiono.	Sudah menjalankan SLRT Madani bertuah sesuai dengan UUD Permensos No 15 tahun 2018
2	Keberhasilan sasaran	Ibu Heryani (Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin) Ibu In Tarminah (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Bapak Nang Syahputra (Petugas Front Office SLRT Madani Bertuah), Roro wilis (operator), Luce Meirika, Afrida Juliana M.Si, Ibu Reni sitanggung (Masyarakat Fakir Miskin), Putri, Debby, Lidia, Bapak	Mayoritas masyarakat yang datang mengeluhkan dibidang kesehatan dengan keluhan terbanyak ada diwilayah Tenayan Raya dengan jumlah keluhan sebanyak 3. 867 Pengaduan. Dari keseluruhan pengaduan bahwa ada 19.383 keluham dengan jumlah 22.024 orang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>Reza, Suryadi, Ade Irawan, Ismi Rahmawati, Ngatimen, Evi Effendi, Roganda, Antonio Dicaprio, Resdiono.</p>	
3	<p>Kepuasan terhadap program</p>	<p>Ibu Heryani (Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin) Ibu In Tarminah (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Bapak Nang Syahputra (Petugas Front Office SLRT Madani Bertuah), Roro wilis (operator), Luce Meirika, Afrida Juliana M.Si, Ibu Reni sitanggung (Masyarakat Fakir Miskin), Putri, Debby, Lidia, Bapak Reza, Suryadi, Ade Irawan, Ismi Rahmawati, Ngatimen, Evi Effendi, Roganda, Antonio Dicaprio, Resdiono.</p>	<p>Mayarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang ada, hal ini dikarenakan dalam Penangan keluhan masih memerlukan prosedur penangan yang tidak hanya disatu instansi. Namun untuk pelayanan dari petugas SLRT Madani Bertuah masyarakat puas hal ini dikarenakan petugas menerapkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam).</p>
4	<p>Tingkat input maupun output</p>	<p>Ibu Heryani (Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin) Ibu In Tarminah (Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan Bapak Nang Syahputra (Petugas Front Office SLRT Madani Bertuah), Roro wilis (operator), Luce Meirika, Afrida Juliana M.Si, Ibu Reni sitanggung (Masyarakat Fakir Miskin), Putri, Debby, Lidia, Bapak</p>	<p>Hasil yang didapat SLRT berjalan sesuai dengan prosedur yang ada, menampung keluhan masyarakat, dan masyarakat terbantu atas adanya SLRT Madani Bertuah ini.</p>



	Reza, Suryadi, Ade Irawan, Ismi Rahmawati, Ngatimen, Evi Effendi, Roganda, Antonio Dicaprio, Resdiono.	
--	--	--

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## FOTO DOKUMENTASI SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU DI KOTA PEKANBARU



Gambar I Sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu



Gambar II Sekretariat Sistem Layanan Rujukan Terpadu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar III Wawancara dengan  
Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin**



**Gambar IV Wawancara dengan Petugas Front Office SLRT Madani  
Bertuah Kota Pekanbaru**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar V Wawancara dengan Masyarakat Fakir Miskin**



**Gambar VI Wawancara dengan Masyarakat Fakir Miskin**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



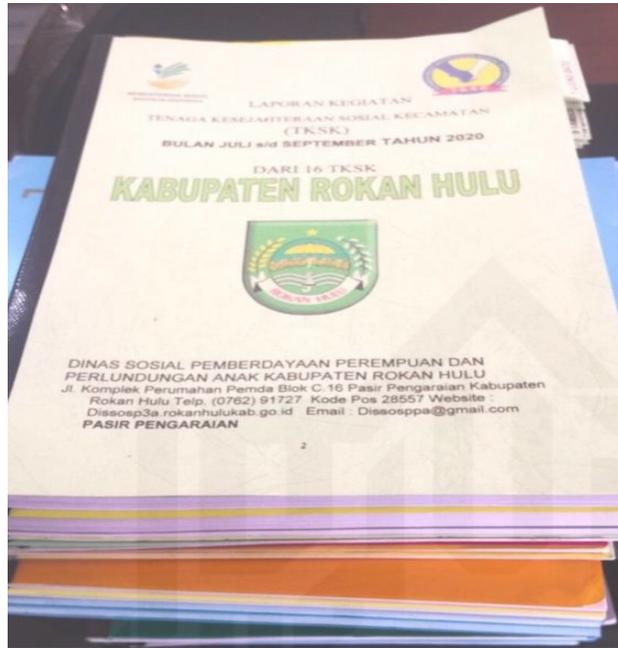
**Gambar VII Wawancara dengan Masyarakat Fakir Miskin**



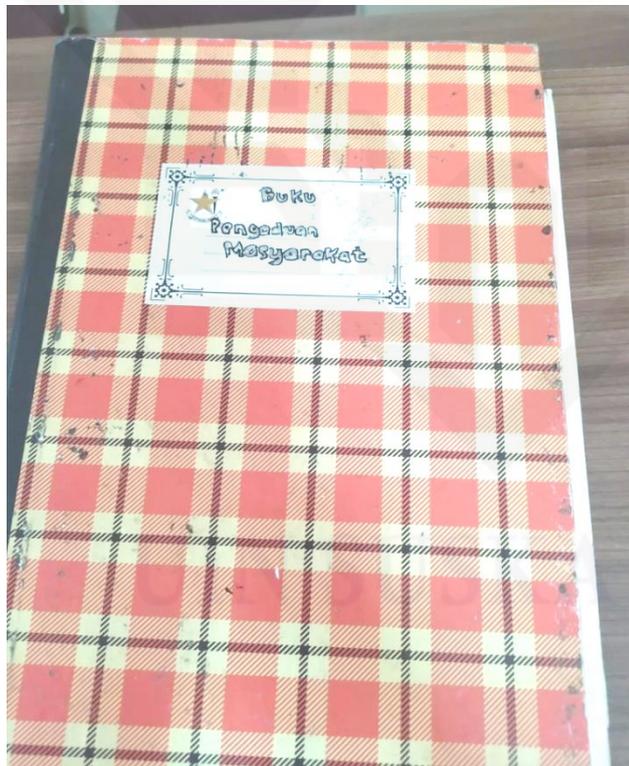
**Gambar VIII Wawancara dengan Masyarakat Fakir Miskin**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



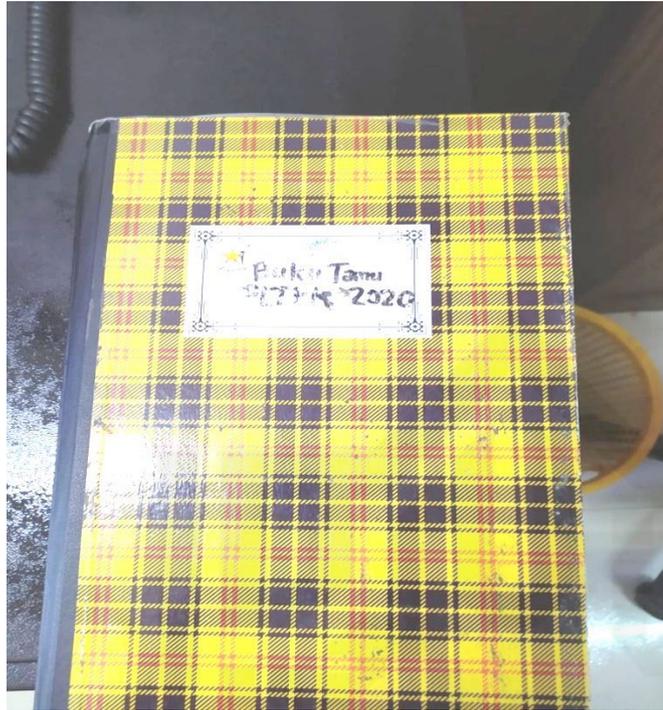
**Gambar IX Laporan Kegiatan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan Dari 16 TKSK Di Kabupaten Rokan Hulu**



**Gambar X Buku Pengaduan Masyarakat**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar XI Buku Tamu PLTPK 2020

NO	TANGGAL	NAMA	NIK	ALAMAT	REKAMATAN	JENIS PENGADUAN
1	15/01/2021	Nurhikmah	4471021404470001	Desa Kemuning	Pengantar pada	KIP / N. DTKS
2	15/01/2021	Sugeng D	4471021404470002	Motowati No 05	Forum cegah	KIS / NON DTKS
3	15/01/2021	Ade Ridwan	4471021404470003	Hj. Khadiyah Ali	Seputaran	cek banjar / N. DTKS
4	15/01/2021	Lina Ridwan	4471021404470004	Hj. Khadiyah Ali	Seputaran	cek banjar / N. DTKS
5	15/01/2021	Nughim	4471021404470005	Antan	Desa Bang	KIP / N. DTKS
6	15/01/2021	Bu Hani	4471021404470006	Bu Kiki	Desa Bang	KIP / N. DTKS
7	15/01/2021	Saman	4471021404470007	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
8	15/01/2021	Feganda	4471021404470008	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
9	15/01/2021	Fitri Nurhikmah	4471021404470009	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
10	15/01/2021	Fitri Nurhikmah	4471021404470010	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
11	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470011	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
12	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470012	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
13	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470013	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
14	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470014	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
15	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470015	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
16	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470016	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
17	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470017	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
18	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470018	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
19	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470019	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
20	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470020	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
21	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470021	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
22	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470022	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
23	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470023	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
24	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470024	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
25	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470025	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
26	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470026	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
27	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470027	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
28	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470028	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
29	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470029	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
30	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470030	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
31	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470031	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
32	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470032	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
33	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470033	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
34	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470034	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
35	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470035	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
36	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470036	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
37	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470037	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
38	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470038	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
39	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470039	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS
40	15/01/2021	Desa Bang	4471021404470040	Desa Bang	Desa Bang	KIP / N. DTKS

Gambar XII Isi Buku PLTPK 2021



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
 كلية الدعوة و الاتصال  
 FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)



Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor : B- 110/Un.04/PP.00.9/01/2021  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : 1 (satu) berkas  
 Hal : Penunjukan Pembimbing  
 a.n. **Arti Rukmana**

Pekanbaru, 07 Januari 2021

Kepada  
 Yth. **Yefni. M.Si**  
 Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
 UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Arti Rukmana** NIM. **11740124291** dengan judul **“Peran Dinas Sosial Dalam Penanganan Fakir Miskin Melalui Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (Slrt) Di Kota Pekanbaru”** saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan.**

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
 Dekan,



**Dr. Nurdin, MA**  
 NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :  
 Yth. Ketua Prodi Pengembangan Masyarakat Islam

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/1655/2021



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.  
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.  
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.  
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/42055 tanggal 24 Juni 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

### MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : ARTI RUKMANA
2. NIM : 11740124291
3. Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM
5. Jenjang : S1
6. Alamat : DUSUN TAKOLU KANDIS-SIAK
7. Judul Penelitian : EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU DALAM PENANGANAN KELUHAN FAKIR MISKIN DI KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 28 Juni 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Pekanbaru

**ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 19750715 199311 1 001

### Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.  
2. Yang Bersangkutan.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 c. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 b. Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
 a. Hak cipta milik UIN Suska Riau





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmpstp@riau.go.id](mailto:dpmpstp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/42055  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2932/2021 Tanggal 2 Juni 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

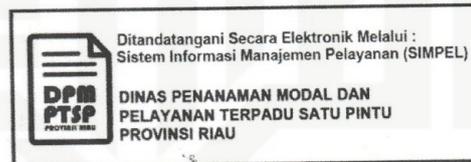
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | <b>ARTI RUKMANA</b>  |
| 2. NIM / KTP         | : | 11740124291  |
| 3. Program Studi     | : | PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN RUJUKAN TERPADU DALAM PENANGANAN<br/>         KELUHAN FAKIR MISKIN DI KOTA PEKANBARU</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | 1. DINAS SOSIAL DAN PEMAKAMAN KOTA PEKANBARU<br>2. SEKRETARIAT SLRT KOTA PEKANBARU                                     |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 24 Juni 2021



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru  
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**Arti Rukmana** anak perempuan yang lahir di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara tepat pada hari Jum'at tanggal 27 September 1999 dari pasangan Ayahanda Erwin Sitorus dan Ibunda Ratnawati Manurung. Terlahir sebagai anak bungsu dari tiga bersaudara. Pada tahun 2005 penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar SDN 003 Kandis dan lulus pada tahun 2011. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Darus Shofa Kandis dan lulus pada tahun 2014. Dilanjutkan kembali ke

jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dengan jurusan Akuntansi dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun yang sama penulis kembali melanjutkan Pendidikan kejenjang Perguruan Tinggi di Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama berkuliah di Kampus Madani ini, penulis aktif berorganisasi baik intern dan ekstern. Organisasi intern yang dimaksud seperti BEM Universitas 2 periode. Organisasi Ekstern seperti Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), Relawan Muda Riau (RMR), Ikatan Pemuda Mahasiswa Kandis (IPMAKA), Ikatan Pemuda Mahasiswa Kabupaten Siak (IPMKS).

Penulis melaksanakan KKN-DR plus di Kota Pekanbaru provinsi Riau Kec. Tampan, Desa Binawidya Garuda sakti Km 3 (Panam-Pekanbaru) pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melaksanakan Magang di Dinas Sosial Provinsi Riau dari bulan September sampai dengan Oktober 2020. Setelah selesai magang penulis mulai melakukan penelitian dari bulan Januari hingga Agustus. Berkat petunjuk dan pertolongan Allah ST, usaha dan disertai doa dan kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu dalam Penanganan Keluhan Fakir Miskin di Kota Pekanbaru”

Kemudian pada tanggal 23 September 2021 penulis melaksanakan ujian munaqasah dan dinyatakan lulus serta berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.