

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM SISTEM LAYANAN
RUJUKAN TERPADU (SLRT) UNTUK PENYEDIAAN DATA
TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL MASYARAKAT
FAKIR MISKIN DI DINAS SOSIAL KABUPATEN
DELI SERDANG**

Atiqa Alma Khairunisa¹, Frebruati Trimurni²

Universitas Sumatera Utara, Medan

e-mail: ¹atiqaalma8@gmail.com, ²ftrimurni29@gmail.com

Abstract: *So far, social assistance programs provided to the poor have always been plagued by data invalidity issues. The lack of data accuracy that occurs during the field verification process is the government's main concern whether or not it has been appropriate in providing quality services in the Integrated Referral Service System (SLRT) for the poor. This study aims to describe in depth the quality of service in handling the needs of the poor through the Integrated Referral Service System (SLRT) at the Deli Serdang Regency Social Service. The research method used is descriptive qualitative research. Based on the results of this study, it was found that the quality of the Integrated Referral Service System (SLRT) service at the Deli Serdang Regency Social Service in terms of government transparency has provided access to open information related to data verification results through social media platforms. However, social media has not been a solution to support transparency for the poor who have limitations. Based on accountability, the government's direct involvement during the field verification process and realizing data every month has increased as seen from the publication of data as a form of accountability. However, the government has not been able to condition data improvements and how long the right time is related to the results of data verification by the central government. In the conditional indicator, there are still frequent obstacles to data on eligible people but are rejected from the system during final verification by the central government.*

Keywords: *Poor People, Integrated Services, Quality of Public Services*

Abstrak: Selama ini, program bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat fakir miskin selalu diliputi oleh masalah ketidakvalidan data. Tidak adanya keakuratan data yang terjadi saat proses verifikasi lapangan menjadi perhatian utama pemerintah sudah atau belum tepat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) bagi masyarakat fakir miskin. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam menangani permasalahan kebutuhan masyarakat fakir miskin melalui Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dari segi transparansi pemerintah sudah menyediakan akses keterbukaan informasi terkait hasil verifikasi data melalui platform media sosial. Tetapi, media sosial belum menjadi solusi untuk mendukung transparansi kepada masyarakat fakir miskin yang memiliki keterbatasan. Berdasarkan akuntabilitas, keterlibatan langsung pemerintah saat proses verifikasi lapangan dan merealisasikan data setiap bulannya mengalami peningkatan diketahui dari publikasi data sebagai bentuk pertanggung jawaban. Namun, pemerintah belum bisa mengkondisikan perbaikan data dan berapa lama waktu yang tepat terkait hasil verifikasi data oleh pemerintah pusat. Pada indikator kondisional, masih sering terjadi kendala data masyarakat yang layak tetapi tertolak dari sistem saat diverifikasi akhir oleh pemerintah pusat.

Kata kunci: Masyarakat Miskin, Pelayanan Terpadu, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Realita kondisi penduduk di suatu daerah yang semakin kompleks terhadap tuntutan kebutuhan yang sangat beragam, mengharuskan semua level pemerintah berupaya mengadakan ketersediaan layanan sesuai kebutuhan masyarakat (Hermanto et al., 2021). Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, maka ketersediaan pelayanan hendaknya lebih menjangkau masyarakat di tingkat akar rumput (Safitri, 2020). Adapun masyarakat yang dimaksud adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), yang mana istilah ini disematkan kepada mereka kelompok masyarakat yang memiliki kesulitan dan tidak dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan baik. Kelompok masyarakat fakir miskin, anak terlantar, dan penyandang cacat tercermin sebagai penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) (Taufiqurokhman et al., 2021).

Mendasari pernyataan tersebut, maka perlu adanya pihak yang memiliki kewajiban melindungi masyarakat fakir miskin dan orang tidak mampu dalam memenuhi kebutuhan dasar dalam hidupnya (Arifin et al., 2020). Hal tersebut diperkuat pada pernyataan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat (1) dan (2), bahwa negara wajib memelihara fakir miskin dan anak terlantar untuk mendapatkan kebutuhan dasarnya tanpa ada perilaku diskriminatif, dan negara bertanggung jawab mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan (Saputri, 2020). Sejak tahun 2005, negara Indonesia memiliki sejarah panjang dalam menangani masalah kemiskinan melalui program perlindungan sosial yang ditargetkan dengan menggeluti beberapa metode untuk mengidentifikasi dan mengakses kelompok masyarakat miskin, sekaligus menerapkan beberapa program

sosial yang saling melengkapi (Dewi et al., 2021).

Menurut Mencher, kemiskinan adalah gejala penurunan yang mempengaruhi kemampuan atau daya dukung hidup seseorang, kelompok dan wilayah yang menyebabkan keadaan mereka tidak mampu mencapai kehidupan yang layak. Sedangkan, fakir miskin adalah orang yang sama sekali tidak mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pokok yang layak sebagai manusia atau orang yang mempunyai sumber mata pencaharaian tetapi tidak cukup memenuhi kebutuhan dasar dalam hidupnya (Nabila, 2020). Adapun yang dimaksud dengan kebutuhan dasar adalah kebutuhan pangan, sandang, papan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan dan akses kebutuhan pelayanan sosial (S. Wulandari et al., 2022).

Menghadapi tantangan dalam menanggulangi kemiskinan melalui program perlindungan sosial nyatanya masih diliputi masalah bahwa terdapat masyarakat miskin yang belum terpenuhi hak dan kebutuhan dasarnya secara layak karena belum menerima pelayanan sosial dari negara (Abdurrahman, 2022). Termaktub dalam Renstra Kementerian Sosial 2020-2024, dijelaskan bahwa dalam menghadapi permasalahan pemberian program perlindungan sosial masih sering terjadi ketidakserasian data penduduk dalam pelaksanaan perluasan cakupan pelayanan dasar dan perlindungan sosial.

Terkait permasalahan data penerima manfaat program dalam hal ini masyarakat miskin dan orang tidak mampu selalu dipicu oleh masalah ketidakvalidan data dan data ganda (Supangkat, 2022). Berdasarkan informasi yang dikutip dari Kemensos.go.id, ditemukan bahwa adanya temuan hasil pemeriksaan oleh Badan Pengawasan Keuangan Pembangunan (BPKP) yang mencatat sebanyak 3.877.965 data NIK penerima manfaat program tidak valid

yang berpotensi tidak efisien dan tumpang tindih. Mengenai data yang dimaksud mencakup semua informasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yaitu termasuk masyarakat miskin yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Data tersebut digunakan sebagai patokan utama dalam penyaluran bansos dari Kementerian Sosial yang diperoleh dari masing-masing pemerintah daerah (T. Wulandari, 2023).

Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) digunakan sebagai sumber utama dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial agar dapat dilakukan secara terpadu, tepat sasaran dan berkelanjutan oleh Kementerian atau pemerintah daerah (Dwiarto, 2023). Basis data ini berisi informasi sosial-ekonomi dan demografi dari sekitar 40% penduduk Indonesia yang paling rendah status kesejahtraannya. Selanjutnya basis data tersebut dapat dipergunakan sebagai basis atau acuan dalam penyaluran bantuan sosial dan subsidi Pemerintah Pusat dan Daerah. Hasil pendataan dilakukan untuk mendukung harmonisasi kelayakan program perlindungan sosial dengan menargetkan pendataan masyarakat atau rumah tangga miskin sebagai penerima manfaat program agar tepat sasaran (Maulana & Muntayah, 2020). Integrasi pendataan dan layanan akan melibatkan pemerintah desa secara aktif dengan mempertimbangkan faktor pendukung diantaranya ketersediaan dana desa untuk pembiayaan pemutakhiran data, peningkatan kompetensi serta kerjasama lintas sektor antara pusat dan daerah. Adanya kerjasama antara pihak pusat dan daerah merupakan upaya membentuk pelayanan dan pendataan terpadu agar masyarakat miskin mampu mengakses semua pelayanan program perlindungan atau bantuan sosial, dengan menyatukan pelayanan sosial menjadi satu pintu yang disebut juga dengan One Stop Services (Efendi et al., 2022).

Pelayanan yang dimaksud diatur dalam Peraturan Kementerian Sosial Republik Indonesia (KEMENSOS RI

Nomor 15 Tahun 2018 Pasal 1 (1) tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT). Dijelaskan bahwa Sistem Layanan Rujukan Terpadu merupakan sistem layanan yang mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan masyarakat fakir miskin dan orang tidak mampu serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan fakir miskin dan orang tidak mampu di pusat dan daerah (Sitepu & Nainggolan, 2019). Dengan berbasis data yang terintegrasi dalam Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), maka kualitas pelayanan dan penargetan program perlindungan sosial dalam pengentasan kemiskinan diharapkan dapat tepat sasaran. Kebutuhan program SLRT yang paling utama yaitu meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam hal: a) integrasi informasi, data dan layanan; b) identifikasi keluhan, rujukan dan penanganan keluhan; c) pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program; serta d) pemutakhiran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah (Wati et al., 2022). Berdasarkan data Kementerian Sosial tahun 2020 terdapat 514 kab/kota yang telah mengembangkan program SLRT di seluruh Indonesia yang jumlahnya akan terus bertambah. Jumlah daerah tersebut termasuk 7 kab/kota yang terdapat di Sumatera Utara. Diantaranya adalah Kabupaten Madina, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Asahan, Kabupaten Langkat, Kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Kabupaten Gunung Sitoli, dan Kabupaten Batubara.

Tepat pada tahun 2018 wilayah Kabupaten Deli Serdang terpilih sebagai daerah penyelenggara program Sistem Layanan Rujukan Terpadu. Adapun Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang No 29 Tahun 2018 Bab II Pasal 1 Ayat (2) tentang dasar pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Deli Serdang, dijelaskan bahwa tujuan Sistem Layanan

dan Rujukan Terpadu yang selanjutnya disebut SLRT adalah untuk meningkatkan akses layanan Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; mengintegrasikan program Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu; dan meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam “pemutakhiran” daftar penerima manfaat secara dinamis dan berkala serta pemanfaatannya untuk program-program perlindungan sosial di daerah.

Layanan yang diberikan dalam program SLRT ini disebut sebagai program penanggulangan kemiskinan terpadu yang bersifat rujukan sehingga penerima manfaat tidak langsung mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, melainkan hanya memfasilitasi penerima manfaat untuk mendapatkan pelayanan dari berbagai penyedia layanan secara komprehensif. Pada dasarnya pusat pelayanan SLRT ini dijalankan oleh Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang, tepatnya pada bidang bina pemberdayaan sosial. Sebagai perpanjangan pemerintah daerah, keterlibatan pemerintah Desa di Kabupaten Deli Serdang berperan dalam menyaring data yang masuk terkait masyarakat yang membutuhkan program perlindungan sosial agar terhindar dari kecurangan. Adapun pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) yang tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang meliputi pelayanan rujukan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) bagi masyarakat miskin yang belum masuk dalam basis data sebagai penerima bantuan program perlindungan sosial, pelayanan rujukan data Penerima Biaya Iuran (PBI) yaitu bantuan BPJS gratis dan pelayanan rujukan untuk mendapatkan bantuan PKH-BPNT bagi masyarakat miskin. Berikut jumlah rekapitulasi pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang:

Jumlah Pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang						
Ju ni	Ju li	Agust us	Sep t	Okt	Nov	Des
661 KK	91 7 K K	1.038 KK	1.09 8 KK	1.26 8 KK	1.39 0 KK	1.05 3 KK

Jika dilihat berdasarkan data diatas, jumlah pelayanan SLRT setiap bulan di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang mengalami peningkatan. Diikuti, dengan jumlah NIK yang terdaftar dan menjadi rujukan dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang menunjukkan jumlah peningkatan angka secara signifikan. Tetapi hal tersebut tidak terlepas dari hambatan pelaksanaan sebuah program yang sudah berjalan, seperti masih sering terjadinya kesalahan saat penginputan data NIK warga pada aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation (SIKS-NG). Tidak hanya itu, peremajaan dan perbaikan data juga masih menjadi masalah, verifikasi lapangan yang belum sepenuhnya akurat dan ketidakmerataan pelayanan yang terjadi di beberapa daerah mengakibatkan banyak masyarakat miskin yang mengeluh karena dirinya tidak pernah masuk dalam data dan mendapatkan bantuan. Padahal, masing-masing desa sudah terdapat Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS) sebagai penyelenggara Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kantor Desa, namun dari sekian banyak Puskesmas hanya beberapa yang aktif.

Mengutip pendapat Menteri Sosial Tri Rismaharini dari Detiknews.com, menyatakan bahwa pembaruan data yang terdapat pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dinilai masih sangat lambat karena data kependudukan berubah sangat cepat seperti ada yang meninggal, berpindah domisili dan sebagainya, maka pemerintah daerah harus aktif memperbarui data secara berkala. Himbauan yang dimaksud sangat sesuai dengan kondisi penyelenggaraan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang.

METODE

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sebagaimana yang dijelaskan

oleh Creswell, bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, kegiatan, proses, atau sekelompok individu (Nartin et al., 2024). Merujuk pada pernyataan Sugiyono (2005), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian dengan mendeskripsikan secara mendalam tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Waruwu, 2023). Selanjutnya, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi langsung. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial, Staff/Pegawai Bidang Pemberdayaan Sosial, Tim Puskesos-SLRT di Kelurahan dan Masyarakat Fakir Miskin Sebagai Penerima Manfaat Program SLRT. Setelah data dikumpulkan, peneliti menganalisis hasil temuan dengan mereduksi data, penyajian data dan akhirnya melakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjelaskan pembahasan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Sistem Layanan Rujukan Terpadu Untuk Penyediaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Masyarakat Fakir Miskin Di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang terdapat enam indikator yang digunakan yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban (Susantyo et al., 2020). Keenam indikator tersebut digunakan sebagai pisau analisis mutu pelayanan pemerintah yang berdaulat selama ini sudah atau belum bertanggung jawab terhadap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat fakir miskin.

Transparansi

Menurut Sinambela (2006), menjelaskan bahwa transparansi

merupakan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan publik sehingga perlu dilakukan secara terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami. Transparansi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas mencakup hal-hal yang mempertanyakan apakah layanan yang diberikan sudah cukup memadai dalam menyediakan keterbukaan informasi dan kemudahan proses pelayanan (Sihombing et al., 2023).

Prosedur Pelayanan

Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang sendiri sangat ketat dalam melayani masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan rujukan. Sebelum melakukan proses pelayanan, memang sangat perlu untuk memastikan terlebih dahulu apakah masyarakat yang dilayani layak untuk menerima pelayanan, apalagi pelayanan SLRT ini memang ditujukan untuk masyarakat miskin dan orang tidak mampu. Agar dapat menerima pelayanan rujukan ini, masyarakat masih harus membawa berkas sebagai syarat untuk menerima pelayanan berupa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Setelah itu, pegawai yang bertugas di depan atau (front office) akan mengecek terlebih dahulu kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat. Perlu digaribawahi, pelayanan rujukan termasuk mendata dan memverifikasi masyarakat yang layak atau tidak sebagai penerima manfaat program. Pada hasil temuan di lapangan didapati bahwa pelayanan SLRT di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang lebih diminati oleh masyarakat karena pelayanannya dirasa lebih mudah dan cepat didapatkan walaupun harus memenuhi beberapa prosedur, dan proses verifikasi data dirasa lebih akurat karena ada pihak yang melakukan survei langsung ke rumah masyarakat untuk dicek.

Keterbukaan Informasi

Berkaitan dengan informasi pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang termuat dalam laman media sosial facebook. Informasi yang diupload pada laman tersebut, terkait verifikasi data yang diusulkan diupdate setiap minggu lalu disebar di media sosial agar seluruh masyarakat dapat mengetahui dan mengakses secara langsung. Namun, sasaran informasi yang disampaikan melalui media sosial ini adalah masyarakat miskin yang notabenehnya hanya beberapa yang mempunyai dan bisa menggunakan smartphone maka hal tersebut dapat menghambat arus keterbukaan informasi bagi masyarakat. Tetapi, hal tersebut dapat diatasi karena masyarakat miskin yang ingin mengetahui informasi terkait namanya sudah diusulkan untuk diverifikasi bisa mendatangi langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang, atau Puskesmas Desa. Di Puskesmas Desa sendiri petugas akan mengecek status masyarakat melalui E-Dabu apakah bantuan yang diusulkan sudah aktif atau tidak.

Akuntabilitas

Menurut Rohman (Pangkey & Rantung, 2023), bahwa akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban setiap aktivitas pelaksanaan kebijakan publik baik secara administratif maupun substantif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Laporan Hasil Verifikasi Data

Selama ini, laporan data yang sudah diverifikasi oleh Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang diumumkan dalam bentuk laporan by name by address (BNBA) yang memuat nama-nama serta alamat masyarakat yang lolos diverifikasi oleh pihak Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. Verifikasi lapangan yang dilakukan oleh pihak Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang sempat mengalami kewalahan karena banyaknya data masyarakat yang masuk. Sedangkan,

tidak diimbangi dengan jumlah fasilitator di Kabupaten Deli Serdang yang bertugas melakukan verifikasi lapangan hanya terdiri dari 38 orang. Sehingga, pihak Dinas Sosial menawarkan agar masyarakat membawa bukti foto rumah dan rekening listrik rumah tangga sebagai bahan referensi untuk mengusulkan masyarakat miskin yang layak atau tidak ke dalam Data Rujukan Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) agar mendapatkan bantuan PBI, PKH dan BPNT. Verifikasi lapangan yang dimaksud terdiri dari beberapa tahap, yaitu; Verifikasi Administratif, Verifikasi Kelayakan Pekerjaan, Verifikasi Kelayakan Pangan, Sandang dan Papan, Verifikasi Alat Transportasi, Verifikasi alat Kelayakan Elektronik, Verifikasi Kelayakan Pemilikan Perhiasan dan Verifikasi Kelayakan Kepemilikan Harta Tidak Bergerak. Adanya verifikasi lapangan ini menjadi bukti bahwa pendataan yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan sewaktu-waktu jika ada pihak yang salah paham. Walaupun, terkait nama-nama yang diusulkan untuk diverifikasi Dinas Sosial secara transparan diumumkan melalui media sosial yang diinformasikan, tetapi tahap sebelumnya juga harus dipertanggung jawabkan.

Jika diteliti kembali, jumlah rekapitulasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang yang perlu perbaikan hampir setiap bulan mencapai 29.000 data. Jumlah yang tidak sedikit untuk melakukan perbaikan setiap bulannya, memang idealnya proses perbaikan dan pemutakhiran data dilakukan setiap 6 bulan sekali tetapi aturannya kini sudah berubah menjadi 1 tahun sekali. Namun, tidak mudah untuk melakukan pemutakhiran data dalam kurun waktu tersebut, karena harus adanya konfirmasi dari pihak desa terlebih dahulu.

Pengawasan

Berdasarkan aspek akuntabilitas, terdapat lembaga Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) yang berperan

dalam melakukan pengawasan secara langsung terhadap pelaksanaan program pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) kepada masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang. Walaupun tidak terkait dengan pengawasan fungsi pemakai anggaran karena Dinas Sosial secara administratif didesain untuk mendata siapa saja warga yang layak dan pantas untuk mendapatkan bantuan dan terdata dalam sistem. Jadi, secara konstruksi Dinas Sosial merupakan penghubung pelaksana antara Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit di Kabupaten Deli Serdang. Tetapi, jika berhubungan dengan bantuan sosial maka konstruksinya atau aturan juga dari Dinas Sosial dan pelaksanaannya melibatkan pihak Desa (Kepala Desa). Maka dari itu, ada Puskesmas Desa yang memang bertugas untuk membantu pihak Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang mendata masyarakat karena itulah fungsi pemerintah desa yang lebih dekat bersama masyarakatnya. Namun, masih sering dijumpai persoalan di lapangan terkait pendataan karena kurang aktifnya beberapa perangkat desa.

Kondisional

Menurut Sinambela (Supriatna, 2020), yang dimaksud dengan kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima layanan. Mengaitkan kualitas pelayanan dengan indikator kondisional dapat membantu pengelolaan sumber daya yang lebih efisien ketika dapat menyesuaikan prioritas saat memberikan pelayanan.

Kepastian Waktu Pelayanan

Terlaksananya sebuah pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang diatur oleh jam operasional setiap harinya. Bagi penerima layanan, secara langsung dapat datang dan mengikuti pelayanan berdasarkan jam operasional yang diatur. Untuk jam operasional yang berlaku di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang yaitu mulai dari pukul 08.00-15.00. Setiap harinya pelayanan di Dinas Sosial

Kabupaten Deli Serdang mampu melayani 45-60 antrian masyarakat yang datang. Jumlah antrian yang terhitung tersebut termasuk jumlah pelayanan SLRT untuk pengusulan DTKS, PBI dan rujukan bantuan sosial. Berikut adalah gambaran lokasi pelayanan sistem layanan rujukan terpadu di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang: Berdasarkan hasil temuan oleh peneliti, bahwa kepastian menunggu hasil verifikasi dan validasi data oleh Kementerian Sosial tidak dapat dipastikan kepada masyarakat kapan tepatnya.

Partisipatif

Menurut Sinambela (Kinasih & Sujianto, 2022), bahwa partisipatif merupakan keterlibatan dan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan. Lebih jelasnya, bahwa partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Koordinasi dan Kerjasama

Dari sisi pemerintahannya, yang berperan sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu di Kabupaten Deli Serdang secara teknis yaitu Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dan Puskesmas Desa. Keduanya saling berkoordinasi dan bekerja sama dalam memberikan ruang kepada masyarakat untuk mengakses dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai antara di tingkat kabupaten dan desa. Berikut salah satu contoh pelayanan di tingkat Puskesmas Desa: Puskesmas Desa mengupayakan peningkatan dalam pelayanan yang baik dari segi fasilitas, pelayanan pengaduan masyarakat dan pelayanan sosial yang mampu memberi kepastian penerima layanan yang dimaksud adalah kepastian waktu agar diterima dalam data terpadu kesejahteraan sosial dan mendapatkan bantuan dari pengusulan data. Terjalinnnya koordinasi yang baik antara Puskesmas Desa dan Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dapat dinilai dari tingkat kinerja

penginuptan data usulan dari pihak Desa yang dikoordinasikan langsung ke pihak Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang melalui aplikasi SIKS-NG. Walaupun dari sisi koordinasi dan kerjasama yang terjalin baik tetapi jika masyarakat masih mengatakan belum menerima pelayanan yang sesuai, maka partisipasi masih belum terpenuhi secara baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu, perlu adanya keterlibatan masyarakat yang bukan hanya sekedar penerima pelayanan, masuk dalam basis data dan mendapatkan bantuan sosial tetapi juga perlu terlibat langsung sistem pelayanan yang berjalan seperti apa. Keterlibatan yang dimaksud yaitu musyawarah desa yang dilakukan oleh pihak Puskesmas bersama pihak-pihak terkait setiap dua kali sebulan. Pihak-pihak yang dilibatkan dalam musyawarah desa ini dipilih berdasarkan fungsi dan tugasnya serta dipercaya menjadi saksi usulan data yang difinalisasi dan disetujui oleh pihak luar di Kantor Desa. Adanya bentuk partisipasi langsung oleh masyarakat melalui musyawarah desa menjadi bukti bahwa Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dan Puskesmas Desa mengupayakan agar data usulan DTKS terhindar dari kecurangan.

Kesamaan Hak

Menurut Sinambela (Hamsah et al., 2020), bahwa yang dimaksud dengan kesamaan hak adalah pelayanan publik diberikan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan, oleh karena itu semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik dengan perlakuan yang sama tanpa adanya pembeda seperti status sosial, agama, ras, maupun alasan lainnya. Mendukung kesamaan hak dalam penyelenggaraan pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang sendiri sudah menerapkan sistem nomor antrian. sistem antrian yang digunakan dalam pelayanan ini secara tidak langsung memperhatikan kesamaan hak yang diterima oleh masyarakat karena jika ingin dilayani maka harus mengantre.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam proses pelayanan publik, penerima layanan atau masyarakat berkewajiban mengikuti prosedur dan memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh pihak pemberi layanan. Setelah kewajiban masyarakat tersebut dipenuhi, sebagai gantinya pihak pemberi layanan memberikan hak-hak kepada penerima untuk menyampaikan keluhan dan kebutuhan yang diharapkan.

Berkaitan dengan keseimbangan antara hak dan kewajiban, sejauh ini tumpang tindih tugas dan beban kerja yang dimiliki pihak Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dalam hal melaksanakan pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) belum seimbang antara hak dan kewajiban yang diterima sebagai pemberi layanan. Begitu banyak beban tugas yang dikerjakan tidak didukung dengan anggaran yang mencukupi dalam mendukung keberlangsungan pelayanan. Padahal mendukung keberlangsungan pelayanan perlu adanya dukungan dana dan anggaran untuk keberlanjutan program. Sejahtera ini keahlian dan loyalitas tinggi yang dimiliki oleh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dan Puskesmas Desa yang mendukung keberlangsungan pelayanan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dari hasil analisis berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Secara transparansi, akses keterbukaan informasi hasil verifikasi data di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dapat diketahui melalui media sosial. Namun, masih banyak masyarakat

- miskin yang memiliki keterbatasan sehingga akses informasi tidak sepenuhnya dapat tersampaikan secara online.
2. Berdasarkan indikator akuntabilitas, jumlah verifikasi data rujukan pelayanan yang terealisasi di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang menunjukkan kenaikan yang signifikan setiap bulannya tetapi masih banyak yang memerlukan perbaikan data. Kepastian hasil verifikasi dan validasi data oleh Kementerian Sosial belum dapat dipastikan kapan tepatnya karena sifat pelayanan berupa rujukan jadi memohon kepada pemerintah pusat untuk diverifikasi.
 3. Berdasarkan indikator kondisional, Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang bekerja sama dengan Puskesmas Desa agar pelayanan berlangsung secara merata, namun masih banyak Puskesmas Desa yang tidak aktif.
 4. Berdasarkan indikator partisipatif Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang melibatkan masyarakat dalam musyawarah desa/kelurahan yang dilakukan untuk menghindari kecurangan saat finalisasi data.
 5. Berdasarkan indikator kesamaan hak di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan secara tidak langsung memperhatikan kesamaan hak yang diterima oleh masyarakat karena jika ingin dilayani maka harus mengantri.
- Terhadap Masyarakat Fakir Miskin Menurut Konsep Welfare State.
- Dewi, R. V. K., Sunarsi, D., MM, Ch., & Khoiri, A. (2021). Pendidikan Ramah Anak. Cipta Media Nusantara.
- Dwiarto, R. (2023). Inovasi Penyaluran Jaminan Sosial Tepat Sasaran Melalui Kebijakan Pengelolaan Anggaran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dan Pemanfaatan Aplikasi" Cek Bansos". Prosiding Seminar Nasional Unimus, 6.
- Efendi, D., Saputra, H. A., Muksin, D., Pratama, P. Y., Sarmiasih, M., Nofrima, S., Latif, I. R., Mudzakkir, M., Andika, A., & Sanahdi, R. (2022). EKONOMI POLITIK PANDEMI Membaca Program Pemerintah di Era Covid-19 di Indonesia. Samudra Biru.
- Hamsah, A. I., Hakim, L., & Razak, R. (2020). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 1(1), 285–298.
- Hermanto, A., Yasya, W., Kristanti, R., & Chrisye, M. (2021). Dampak Akses Terhadap Sumber Daya Alam Pada Kemiskinan Dan Ketahanan Pangan. Sosio Informa, 7(2).
- Kinasih, W. S. K. W. S., & Sujianto, S. (2022). Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 8(1), 104–120.
- Maulana, B., & Muntayah, S. (2020). Optimalisasi Instrumen Penanggulangan Kemiskinan Melalui Model Kuadran Kemiskinan. Jurnal Ekonomi Syariah Dan Akuntansi, 1(1), 8–21.
- Nabila, M. T. (2020). Peran Kelompok Usaha Bersama Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Dan Kemandirian Ekonomi (Studi Kasus Program Keluarga Harapan Desa

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Z. A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi couple resilience pada pasangan dalam mempertahankan ikatan perkawinan di ambang garis kemiskinan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Arifin, M. Z., Ramadhan, M. S., Warsito, H., & Nugraha, A. (2020). Perlindungan Hukum dari Negara

- Wringinanom, Kecamatan Sambit, Kabupaten Ponorogo). IAIN Ponorogo.
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Santoso, Y. H., SE, S., Paharuddin, S. T., Suacana, I. W. G., & Indrayani, E. (2024). Metode penelitian kualitatif. Cendikia Mulia Mandiri.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Penerbit Tahta Media.
- Safitri, A. (2020). Analisis Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pariwisata Pulau Banyak Kabupaten Aceh Singkil). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Saputri, N. A. S. (2020). Analisis Tanggung Jawab Pemerintah terhadap Pemeliharaan Fakir Miskin dan Anak Terlantar Perspektif Fiqh Siyasah dan Hukum Positif. UIN Raden Intan Lampung.
- Sihombing, S., Raja, R. L., & Simorangkir, T. (2023). Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Jemaat Sebagai Masyarakat. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 8382–8390.
- Sitepu, A., & Nainggolan, T. (2019). Pengelolaan Dan Pemanfaatan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin. *Sosio Konsepsia*, 8(2), 184–199.
- Supangkat, S. (2022). Rekonstruksi Kebijakan Pemerintah Daerah Pada Bantuan Sosial Covid 19 Berbasis Nilai Keadilan. Universitas Islam Sultan Agung.
- Supriatna, D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Pengelolaan Bandung Tour On Bus (Bandros). Universitas Komputer Indonesia.
- Susantyo, B., Nainggolan, T., Rahman, A., Erwinsyah, R. G., Irmayani, N. R., Habibullah, H., As' adhanayadi, B., Sugiyanto, S., & Arifin, J. (2020). Bantuan Sosial Tunai Kementerian Sosial Bagi Keluarga Terdampak Covid-19. Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial.
- Taufiqurokhman, T., Sakroni, S., & Trustisari, H. (2021). Pekerjaan Sosial: Pendidikan, Jenjang dan Peta Karir Profesi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wati, S. A., Wahab, A., & Alfian, A. (2022). Efektivitas Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial (SIKS-Ng) dalam Mendukung Program SLRT dan Puskesmas Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(09), 1294–1305.
- Wulandari, S., Dasopang, A. P., Rawani, G. A., Hasfizetty, I., Sofian, M. Y., Dwijaya, R., & Rachmalija, S. (2022). Kebijakan Anti Kemiskinan Program Pemerintah dalam Penanggulangan Kemiskinan di Indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(10), 3209–3218.
- Wulandari, T. (2023). Efektivitas Pengelolaan Dana Bantuan Sosial Dinas Sosial Pemerintah Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah). IAIN PAREPARE.