

Analisis Efektivitas Metode Turun Lapangan dalam Menentukan Penerima Bansos terhadap Distribusi Bansos

Muthia Rizti^{1✉}, Kusmilawaty², Tri Inda Fahdhila³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Muthiarizti50@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of the field method in determining recipients of social assistance, through the Integrated Referral Service System at the Tanjungbalai City Social Service. Based on the results of the study, it was found that the implementation of the SLRT program in Tanjungbalai City has been running quite well. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The specific results obtained are, the SLRT program in Tanjungbalai City shows progress in achieving target accuracy and timeliness, although there are still some errors in collecting recipients. Then, although the data used in this program is quite complete, there are some discrepancies between the existing data and conditions in the field, especially related to the changing economic status of recipients. Then, the SLRT program in Tanjungbalai City has successfully adapted well to field conditions, especially with geographical and accessibility limitations. Then, socialization regarding the SLRT program has been carried out quite well to the sub-district and village levels, although there are still some people who do not fully understand how this program works and its objectives. Overall, this study shows that the SLRT program in Tanjungbalai City can be said to be effective, but several aspects such as targeting accuracy, data updates, and socialization need to be improved to achieve more optimal results in poverty alleviation.

Keywords: Effectiveness, SLRT, Social Assistance, Social Services, Field Method.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas metode turun lapangan dalam menentukan penerima bantuan sosial (Bansos) melalui Sistem Layanan Rujukan Terpadu di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pelaksanaan program SLRT di Kota Tanjungbalai sudah berjalan cukup baik. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian secara spesifik diperoleh, program SLRT di Kota Tanjungbalai menunjukkan kemajuan dalam mencapai ketepatan sasaran dan waktu, meskipun masih terdapat beberapa kesalahan dalam penetapan penerima. Kemudian, meskipun data yang digunakan dalam program ini sudah cukup lengkap, terdapat beberapa ketidaksesuaian antara data yang ada dengan kondisi di lapangan, terutama terkait dengan status ekonomi penerima yang berubah. Lalu, Program SLRT di Kota Tanjungbalai berhasil beradaptasi dengan baik terhadap kondisi lapangan, terutama dengan adanya keterbatasan geografis dan aksesibilitas. Kemudian, sosialisasi mengenai program SLRT sudah dilakukan dengan cukup baik kepada jajaran kecamatan dan kelurahan, meskipun masih ada beberapa masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara kerja dan tujuan dari program ini. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa program SLRT di Kota Tanjungbalai dapat dikatakan efektif, namun beberapa aspek seperti ketepatan sasaran, pembaruan data, dan sosialisasi perlu diperbaiki untuk mencapai hasil yang lebih optimal dalam penanggulangan kemiskinan.

Kata kunci: Efektivitas, SLRT, Bantuan Sosial, Dinas Sosial, Metode Turun Lapangan.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Kemiskinan sebagian besar masih menjadi masalah sosial di banyak negara berkembang, termasuk Indonesia. Menurut data BPS tahun 2023, jumlah penduduk Indonesia mencapai sekitar 25,90 juta jiwa atau 9,36% dari total penduduk (Bappenas, 2024). Meskipun tahun ini mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya (0,18%), tujuan pembangunan nasional sebagian besar tidak berubah yaitu pengentasan kemiskinan. Kemiskinan merupakan asalah yang serius dan selalu menarik perhatian untuk dikaji yang berkaitan dengan kemanusian [1]. Kesengsangan ekonomi dan rezeki di antara pelaku ekonomi dianggap sebagai bagian dari sunnatullah atau ketentuan ilahi [2]. Tujuan pembangunan ekonomi adalah untuk tercapainya kesejahteraan ekonomi

masyarakat yang ada di negara tersebut [3]. Pemerintah baru-baru ini menerapkan sejumlah program bantuan sosial untuk membantu masyarakat di wilayah tersebut memenuhi kebutuhan dasar mereka dalam upaya mengurangi kemiskinan. Sebanyak 40% penduduk dengan pendapatan terendah dilindungi oleh sejumlah program jaminan sosial pemerintah, seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Program Beras Subsidi bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (Raskin).

Dengan dukungan program ini, keluarga berpenghasilan rendah akan mampu memenuhi kebutuhan pokoknya dan terbebas dari lingkaran kemiskinan [4]. Akan tetapi beberapa penelitian menemukan bahwa capaian program-program tersebut belum optimal. Misalnya bantuan sosial yang

disalurkan pemerintah sampai dengan saat ini belum berjalan efektif. Masih terdapat permasalahan yang ditemui hampir diseluruh lini JPS baik dari hulu hingga ke hilir. Seringkali terjadi kesalahan dalam menilai kelayakan seseorang untuk mendapatkan bantuan, timbul perbedaan antara data yang dikumpulkan di lapangan dengan data yang ada pada prelist SLRT, dan data tertentu masih belum tersedia secara online, sehingga menyebabkan lambatnya pengumpulan data [5]. Tentu saja, permasalahan seperti ini perlu segera diatasi dan dicari solusinya untuk memastikan bahwa masalah serupa tidak muncul dalam inisiatif bantuan di masa depan [6].

Kementerian Sosial meluncurkan Program Sistem Pelayanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk menangani masyarakat miskin dan tidak mampu melalui pemanfaatan aplikasi berbasis web dan teknologi informasi, sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 merupakan suatu sistem layanan satu pintu mengidentifikasi keluhan dan kebutuhan masyarakat miskin dan tidak mampu lalu melaksanakan rujukan pada pengelola program perlindungan masyarakat miskin dan tidak mampu tersebut di Kabupaten atau Kota [7]. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) juga memfasilitasi rujukan terpadu dan mengawasi pemrosesan pengaduan untuk menjamin bahwa pengaduan tersebut ditangani dengan tepat [8].

Pada tahun 2023, Kota Tanjungbalai berpenduduk 183.170 jiwa. Luas wilayah 107,83 km² atau 0,15% dari seluruh wilayah Provinsi Sumatera Utara menyokong Kota Tanjungbalai. Meski begitu, angka kemiskinan Kota Tanjungbalai masih cukup tinggi; Menurut data BPS Sumut, jumlah penduduk miskin di kota ini diperkirakan mencapai 22,45 ribu jiwa pada tahun 2023. Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sosial bagi masyarakat, Dinas Sosial merupakan badan pemerintah yang menangani dan menyelesaikan permasalahan sosial yang timbul [9]. Jalan Jendral Sudirman KM 1.5, Kelurahan Sirantau, Kecamatan Datuk Bandar, Kota Tanjung Balai, Sumatera Utara 21332, merupakan alamat Dinas Sosial Kota Tanjungbalai.

Dinas Sosial Kota Tanjungbalai merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Tanjungbalai yang bertugas melaksanakan prakarsa pemerintah daerah di bidang sosial berdasarkan asas otonomi yang merupakan kewenangan pemerintah, serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Walikota berdasarkan peraturan dan tugas dekonsentrasi serta bantuan yang diberikan kepada Walikota berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku [10]. Idris Sikumbang, Kepala Dinas Sosial Tanjungbalai, menjelaskan metode SLRT membantu mengidentifikasi PMKS berdasarkan kebutuhan masyarakat kurang mampu dan berisiko jatuh miskin. Selanjutnya, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memberikan mereka (masyarakat) akses terhadap program dan layanan yang diselenggarakan oleh

pemerintah federal, provinsi, kabupaten/kota, dan lokal serta organisasi non-pemerintah.

Pemberian bantuan sosial (bansos) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mengurangi angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama bagi kelompok rentan yang membutuhkan bantuan. Di Indonesia, berbagai program bansos telah dirancang untuk memberikan dukungan ekonomi langsung kepada masyarakat yang tergolong miskin atau berada dalam kondisi ekonomi sulit. Namun, salah satu tantangan utama dalam penyaluran bansos adalah memastikan bantuan tersebut tepat sasaran dan diterima oleh mereka yang benar-benar membutuhkan.

Metode turun lapangan, yang sering disebut juga sebagai fieldwork atau observasi lapangan, adalah pendekatan penelitian yang melibatkan pengumpulan data langsung di lokasi atau lingkungan subjek yang sedang diteliti. Metode ini dilakukan dengan cara mengobservasi, mewawancara, dan berinteraksi langsung dengan objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang autentik dan akurat [11]. Interaksi sosial mewakili hubungan sosial dinamis yang melibatkan interaksi antara individu, kelompok, dan interaksi antara kelompok antara individu, dimana interaksi sosial tatap muka dianggap ideal karena memberikan umpan balik langsung dan dinamis [12]. Dalam konteks sosial, metode ini sering digunakan untuk memahami kondisi, perilaku, dan dinamika sosial-ekonomi masyarakat secara lebih mendalam. Metode turun lapangan biasanya diterapkan dalam penelitian kualitatif, di mana fokusnya adalah pada eksplorasi dan pemahaman yang mendalam terhadap subjek penelitian. Namun, metode ini juga dapat diterapkan dalam konteks penelitian kuantitatif, khususnya dalam hal pengumpulan data primer yang membutuhkan observasi langsung [13].

Untuk mengatasi permasalahan penentuan penerima bansos yang tepat sasaran, Dinas Sosial Kota Tanjungbalai menggunakan metode turun lapangan. Dalam metode ini, petugas Dinas Sosial melakukan verifikasi dan validasi data langsung di lapangan untuk memastikan kriteria penerima bansos sesuai dengan kondisi sebenarnya. Melalui metode turun lapangan, petugas dapat melakukan observasi langsung serta wawancara kepada calon penerima, sehingga memperoleh informasi yang akurat mengenai kondisi sosial-ekonomi mereka.

Namun, efektivitas metode turun lapangan dalam menentukan penerima bansos belum sepenuhnya dianalisis secara mendalam. Efektivitas ini penting untuk memastikan bahwa sumber daya yang digunakan dalam proses distribusi bansos telah dioptimalkan, baik dari segi biaya maupun waktu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas metode turun lapangan dalam menentukan penerima bansos di Kota Tanjungbalai terhadap distribusi Bansos (SLRT), sehingga dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi Dinas Sosial dalam memperbaiki kebijakan distribusi bansos ke depannya. Berdasarkan

hal tersebut tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dalam menentukan penerima bansos terhadap distribusi bansos (SLRT) agar tepat sasaran penyaluran dana bantuan sosial kepada masyarakat Tanjungbalai dan tidak ada lagi perselisihan data di lapangan dengan data di prelist.

Efektivitas menunjukkan adanya pencapaian tujuan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan dengan tepat dan cepat, dengan pencapaian berhasil dan ataupun gagal [14]. Pengukuran efektivitas secara umum dan paling menonjol adalah: Keberhasilan program, Keberhasilan sasaran, Kepuasan terhadap program, Tingkat input dan output, Pencapaian tujuan menyeluruh. Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam menjalankan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya [15]. Efektivitas program merupakan kegiatan yang pelaksanaannya menampakkan ketepatan antara harapan yang kita inginkan dengan hasil yang dicapai, dimana ditunjukkan dengan ketepatan harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai [16].

Menurut Budiani, efektivitas suatu program dapat diukur melalui beberapa variabel, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Ketepatan sasaran program mengacu pada sejauh mana peserta program sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya. Sosialisasi program mencerminkan kemampuan penyelenggara dalam menyampaikan informasi pelaksanaan program, baik kepada masyarakat secara umum maupun kepada peserta program secara khusus. Tujuan program berkaitan dengan tingkat kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sementara itu, pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah program dilaksanakan sebagai bentuk perhatian kepada peserta program [17].

Bantuan Sosial (bansos) merupakan program pemerintah daerah yang ditujukan kepada masyarakat, kelompok, keluarga, maupun individu untuk diberikan bantuan berupa uang atau/dan barang yang bersifat sementara dan terpilih dengan tujuan menghindari terjadinya kemungkinan risiko sosial dengan catatan jika terdapat kondisi berbeda tetap menerima bantuan. [15]. Menurut Kementerian Sosial RI, (2011), bantuan sosial adalah bantuan sementara yang diberikan kepada individu miskin dengan tujuan agar mereka dapat memperbaiki kehidupannya dengan cara yang dapat diterima. Program bantuan sosial merupakan salah satu komponen program jaminan sosial yang merupakan wujud tugas pemerintah pusat maupun daerah yang benar-benar peduli terhadap situasi masyarakat kurang mampu dan terlantar di tingkat kebawah. Program ini melaksanakan Pasal 34 ayat 1 UUD 1945 yang menyatakan bahwa negara mengurus anak-anak miskin dan terlantar. Selain itu, Pasal 34 ayat 2 UUD 1945

menyebutkan bahwa negara menciptakan sistem jaminan sosial bagi seluruh warga negara dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.

SLRT adalah suatu sistem service satu pintu dengan tujuan memberikan kemudahan dalam mendata golongan masyarakat miskin dan rentan lalu mengikutsertakan dalam program pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah [18]. Sistem Layanan Rujukan Terpadu dapat memudahkan menganalisis keluhan dari masyarakat miskin dan rentan, merujuk serta membantu menangani keluhan dan memastikan menyelesaikannya dengan baik [19] [20]. Amanat uu no 11 tahun 2009 menyebutkan pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial harus terarah dan berkelanjutan, serta harus terpadu.

Tujuan dari SLRT ini untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan. 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.

Metode turun lapangan, atau lebih dikenal dengan istilah field research, merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dari kondisi nyata di lapangan yang berkaitan dengan objek atau fenomena yang sedang diteliti. Metode ini sering digunakan dalam berbagai disiplin ilmu, seperti sosiologi, antropologi, pendidikan, psikologi, dan ilmu sosial lainnya, yang mengharuskan peneliti terjun langsung untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam. turun lapangan merupakan bagian integral dari penelitian kualitatif yang menekankan pentingnya pengalaman langsung dan observasi dalam konteks natural.

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berdasarkan tujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masalah, gejala, fakta, peristiwa dan realita secara luas dan mendalam. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan keterkaitan dan hubungan antar variabel dan menguji hipotesis, melainkan lebih kepada memberikan gambaran lengkap mengenai fenomena yang ingin diamati. Penelitian ini akan melihat efektivitas program Bantuan Sosial di Kota Tanjungbalai yang berada di Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Adapun jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer, yaitu data yang

dikumpulkan langsung dari sumber utamanya dengan langsung turun lapangan, melalui wawancara dan observasi. Tipe wawancara pada penelitian ini yaitu terbuka, merupakan jenis wawancara yang pertanyaan-pertanyaannya disusun sedemikian rupa sehingga informan memiliki keleluasaan menjawab. Adapun narasumber dalam penelitian ini yaitu masyarakat penerima bansos, kepala lingkungan, dan supervisor dinsos. Indikator yang digunakan dalam menyusun pertanyaan wawancara adalah Ketepatan Sasaran dan Waktu, Sinkronisasi dan Ketepatan Data, Adaptasi dan Responsif Terhadap Kondisi Lapangan, dan Efektivitas Sosialisasi dan Kepuasan Penerima Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menurus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

SLRT di Kota Tanjungbalai di bentuk pada bulan Oktober 2018. Dengan dibangunnya Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) oleh Pemko Tanjungbalai yang mana dipusatkan di Dinas Sosial, diharapkan dapat membantu mendekatkan akses pelayanan bagi masyarakat miskin dan meningkatkan peran potensi serta sumber Kesejahteraan Sosial (Kesos). Salah satu keunggulan SLRT adalah terkait dengan verifikasi dan validasi data penerima manfaat. Sebab, keluarga miskin tentu akan menerima jika mereka terdaftar dalam Basis Data Terpadu (BDT) sebagai kelompok miskin atau rentan miskin.

Dukungan dan bantuan yang datang dari beberapa inisiatif yang mengentaskan kemiskinan sesuai dengan kebutuhan keluarga miskin, bukan hanya satu inisiatif. Misalnya, jika rumah tangga miskin masuk dalam Basis Data Terpadu (BDT), maka mereka berhak menerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), yang berupa telur dan beras, di kota tanjungbalai ada sekitar 10 ribu kartu keluarga yang menerima bantuan ini. Jika sebuah keluarga miskin yang ibunya sedang hamil dan mempunyai balita serta anak usia sekolah (SD, SMP, dan SMA) maka akan menerima uang bantuan Program Keluarga Harapan (PKH), terdapat 10 ribu kartu keluarga yang menerima program bantuan ini.

Untuk mengetahui dan menganalisis penilaian tentang efektivitas pelaksanaan program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kota Tanjungbalai, digunakan beberapa indikator. Ketepatan sasaran program. Pelaksanaan program SLRT dinilai tepat sasaran apabila telah dilaksanakan sesuai ketentuan dan memberikan manfaat kepada rumah tangga yang menjadi target. Program SLRT dibentuk untuk mengurangi angka kemiskinan dan memastikan bantuan diterima secara tepat sasaran. Selain itu, SLRT berfungsi sebagai pengawas bagi program lain dengan mencatat masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nur sebagai penerima bansos, ia mengungkapkan bahwa program SLRT sudah sangat baik karena ditujukan untuk

masyarakat kurang mampu, namun masih ditemukan penerima yang tergolong mampu. Wawancara dengan warga dan petugas lapangan juga menunjukkan bahwa sebagian besar penerima sesuai kriteria, meskipun ada kasus di mana masyarakat ekonomi menengah ke atas ikut tercatat sebagai penerima. Salah satu petugas menjelaskan bahwa proses seleksi telah dilakukan secara selektif, namun terkendala oleh keterbatasan data akurat dan kurangnya verifikasi berlapis. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program SLRT di Kota Tanjungbalai sudah cukup baik, tetapi masih perlu perbaikan terutama dalam validasi data agar manfaat benar-benar diterima oleh masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah.

Sinkronisasi dan ketepatan data. Efektivitas program juga dipengaruhi oleh akurasi data penerima, termasuk proses validasi dan pembaruan data secara berkala, sehingga penyaluran bansos dapat dilakukan secara tepat dan meminimalisasi kesalahan. Tujuan awal SLRT adalah menurunkan angka kemiskinan, yang berdasarkan data BPS tahun 2021–2023, menunjukkan tren penurunan setiap tahun. Hal ini membuktikan bahwa tujuan program telah tercapai. Data fakir miskin dan orang tidak mampu telah diperbarui melalui verifikasi dan validasi berkesinambungan, sehingga rujukan dan layanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Namun, berdasarkan keterangan fasilitator, masih ditemukan ketidaksesuaian antara data dan kondisi lapangan, misalnya perubahan status ekonomi atau keluarga yang belum terdaftar. Sinkronisasi data antar sistem diperlukan agar informasi yang digunakan saling terhubung dan relevan, sementara ketepatan data memerlukan pembaruan sesuai kondisi aktual, termasuk penanganan masalah Kartu Keluarga yang belum terdaftar online. Meskipun data dinilai cukup akurat, pembaruan data secara berkelanjutan dan pemantauan rutin tetap diperlukan.

Adaptasi dan responsif terhadap kondisi lapangan. Efektivitas metode turun lapangan ditentukan oleh kemampuan menyesuaikan strategi dengan kondisi lokal, termasuk distribusi bantuan di wilayah yang sulit dijangkau. Berdasarkan data BPS, angka kemiskinan di Tanjungbalai terus menurun sejak program dijalankan pada 2021, yang menunjukkan dampak positif terhadap penanganan kemiskinan. Petugas lapangan menyampaikan bahwa kendala geografis sering diatasi dengan penjadwalan fleksibel atau melibatkan pihak lokal seperti RT/RW untuk verifikasi data. Respons cepat terhadap laporan masyarakat juga menjadi bagian dari strategi adaptif. Pendekatan lapangan yang fleksibel ini membantu memastikan distribusi bantuan lebih efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat setempat.

Keempat, efektivitas sosialisasi dan kepuasan penerima. Keberhasilan program juga dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat memahami prosedur, manfaat, serta hak dan kewajibannya. Sosialisasi yang baik memastikan masyarakat dapat memanfaatkan program secara optimal, sementara tingkat kepuasan penerima mencerminkan kualitas layanan. Hasil wawancara

menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi telah dilakukan, masih ada masyarakat yang kurang memahami mekanisme program, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan prosedur administratif atau memiliki keterbatasan akses informasi. Kepuasan penerima dipengaruhi oleh kemudahan akses informasi, transparansi distribusi, serta sikap profesional petugas. Beberapa penerima menyatakan puas setelah mendapatkan penjelasan jelas dari petugas. Untuk meningkatkan efektivitas, disarankan pendekatan sosialisasi yang lebih interaktif melalui media visual, kegiatan berbasis komunitas, atau platform digital yang mudah diakses. Survei kepuasan penerima juga perlu dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi dan memperbaiki aspek layanan. Evaluasi rutin ini membantu memastikan data penerima masuk ke Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dengan akurat, serta menjaga profesionalisme petugas dalam pelaksanaan program.

4. Kesimpulan

Efektivitas pelaksanaan program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kota Tanjungbalai dapat dianalisis melalui empat indikator utama. Pertama, ketepatan sasaran program, yang tercapai apabila pelaksanaan sesuai ketentuan dan memberi manfaat kepada rumah tangga target, sejalan dengan tujuan SLRT untuk mengurangi angka kemiskinan dan memastikan bantuan tepat sasaran. Hasil wawancara menunjukkan sebagian besar penerima sesuai kriteria, namun masih ditemukan penerima dari kalangan ekonomi menengah ke atas akibat keterbatasan data dan minimnya verifikasi berlapis. Kedua, sinkronisasi dan ketepatan data, di mana pembaruan dan validasi data secara berkala berperan penting meminimalisasi kesalahan penyaluran. Data BPS tahun 2021–2023 menunjukkan tren penurunan kemiskinan, menandakan tujuan program tercapai, meski ketidaksesuaian data dengan kondisi lapangan, seperti perubahan status ekonomi atau keluarga belum terdaftar, masih terjadi sehingga sinkronisasi antarsistem dan pembaruan berkelanjutan diperlukan. Ketiga, adaptasi dan responsif terhadap kondisi lapangan, yang ditunjukkan melalui penyesuaian strategi distribusi di wilayah sulit dijangkau, pelibatan tokoh lokal, serta respons cepat terhadap laporan masyarakat, yang secara nyata turut mendukung penurunan kemiskinan. Keempat, efektivitas sosialisasi dan kepuasan penerima, di mana keberhasilan program ditentukan oleh pemahaman masyarakat terhadap prosedur, manfaat, hak, dan kewajiban. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, sebagian warga masih belum memahami mekanisme program, terutama yang kurang terbiasa dengan administrasi atau memiliki keterbatasan akses informasi. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kemudahan akses informasi, transparansi distribusi, serta profesionalisme petugas. Oleh karena itu, disarankan sosialisasi dilakukan secara lebih interaktif melalui media visual, kegiatan berbasis komunitas, atau platform digital, serta survei kepuasan rutin untuk perbaikan layanan dan validasi data penerima agar tercapai tujuan kesejahteraan sosial secara optimal.

Daftar Rujukan

- [1] Papilaya, J. (2020). Kebijakan Publik dalam Pengentasan Kemiskinan (Suatu Kajian Peranan Pemerintah dalam Pengentasan Kemiskinan). *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapan*, 4(1). DOI: <https://doi.org/10.30598/jbkt.v4i1.1113>.
- [2] Hasan, H., & Nugroho, Z. (2022). Menuju Papua Damai dengan Pendekatan Pembangunan Inklusif. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*, 56–66. DOI: <https://doi.org/10.26593/jihi.v0i00.5973.56-66>.
- [3] Yuni, R. (2021). Dampak Perdagangan Internasional terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia pada Tahun 2009–2019. *Niagawan*, 10(1), 62. DOI: <https://doi.org/10.24114/niaga.v10i1.19193>.
- [4] Irmawan, I., Nugrahaningsih, L., & Hidayatulloh, A. N. (2021). Efektivitas Program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni Bagi Keluarga Penerima Manfaat di Kabupaten Gorontalo Utara. *Sosio Konsepsia*, 10(3). DOI: <https://doi.org/10.33007/ska.v10i3.2558>.
- [5] Noerkaisar, N. (2021). Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial Pemerintah untuk Mengatasi Dampak Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Manajemen Perpendidaraan*, 2(1), 83–104. DOI: <https://doi.org/10.33105/jmp.v2i1.363>.
- [6] Marsyam, D., Dahliah, D., & Hamzah, N. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Tunjangan Kinerja terhadap Motivasi dan Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. *PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 3(2), 30–40. DOI: <https://doi.org/10.33096/paradoks.v3i2.445>.
- [7] Chentari, V., & Ma’ani, K. D. (2021). Kualitas Pelayanan Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 44–52. DOI: <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.203>.
- [8] Admin, A. (2020). Transformasi Paradigma dan Proses dalam Konteks Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Berbasis Elektronik. *Reformasi Hukum*, 23(2), 188–205. DOI: <https://doi.org/10.46257/jhh.v23i2.95>.
- [9] Megaartha, S. A. M. R. (2022). Evaluasi Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan di Masa Pandemi Covid-19 pada Kabupaten Gianyar. *Jurnal Acitya Ardana*, 2(1), 39–51. DOI: <https://doi.org/10.31092/jaa.v2i1.1714>.
- [10]Rian, S. M., Swandari, F., & Effendi, M. (2020). Efektivitas dan Dampak Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Pengentasan Kemiskinan di Kecamatan Anjir Pasar Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(10), 749–758. DOI: <https://doi.org/10.46799/jst.v1i10.163>.
- [11]Fadhli, K., & Nazila, L. R. (2023). Pengaruh Implementasi Bantuan Sosial BPNT dan PKH terhadap Efektivitas Penanggulangan Kemiskinan. *Jurnal Education and Development*, 11(2), 196–202. DOI: <https://doi.org/10.37081/ed.v11i2.4654>.
- [12]Andari, S. (2018). Harapan Baru Bagi Gelandangan dan Pengemis Melalui Implementasi Program Desaku Menanti di Kota Padang. *Sosio Konsepsia*, 8(1). DOI: <https://doi.org/10.33007/ska.v8i1.1512>.
- [13]Museliza, V., Afrizal, A., & Eliza, R. (2020). Pengaruh Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap Kesejahteraan Keluarga Penerima Manfaat di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 118–127. DOI: <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i1.116>.
- [14]Rady Putra, L. G., & Anggrawan, A. (2021). Pengelompokan Penerima Bantuan Sosial Masyarakat dengan Metode K-Means. *MATRIX : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 21(1), 205–214. DOI: <https://doi.org/10.30812/matrik.v21i1.1554>.

- [15]Latif, I. S., & Pangestu, I. A. (2022). Problematika Penyalahgunaan Bantuan Sosial pada Masa Pandemi. *JUSTISI*, 8(2), 95–107. DOI: <https://doi.org/10.33506/js.v8i2.1612>.
- [16]Rahmansyah, W., Qadri, R. A., Sakti, R. R. A., & Ikhsan, S. (2020). Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial untuk Penanganan Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(1), 90–102. DOI: <https://doi.org/10.31092/jpkn.v2i1.995>.
- [17]Susanto, E. R., Puspaningrum, A. S., & Neneng, N. (2021). Model Rekomendasi Penerima Bantuan Sosial Berdasarkan Data Kesejahteraan Rakyat. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 1. DOI: <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i1.915>.
- [18]Zakiyah, N., OKtavia, L., Khairiyah, F., & Ilman, M. A. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Bantuan Sosial dari Pemerintah terhadap Masyarakat Terdampak Covid-19 di Desa Gendongarum Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 97. DOI: <https://doi.org/10.20961/sp.v15i2.43501>.
- [19]Wahidah, A. Z., Widayani, A., Wardani, S. I., Rachmawati, I., & Latifah, N. (2022). Prosedur Penyaluran Bantuan Sosial di Era Pandemi Covid-19 pada Dinas Sosial Kabupaten Blitar. *Competence : Journal of Management Studies*, 16(1), 51–63. DOI: <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v16i1.14429>.
- [20]Nugraha, R., & Gustian, D. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Bantuan Sosial dengan Metode Fuzzy Analytical Hierarchy Process. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1), 87–92. DOI: <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1357>.