

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan global yang terus menjadi fokus utama yang perlu dituntaskan. Di Indonesia, kemiskinan dianggap sebagai masalah multidimensi dan multisektor dengan beragam karakteristik yang harus segera diatasi, karena menyangkut harkat, martabat, dan hak asasi manusia serta dapat menghambat upaya terwujudnya kesejahteraan umum sebagaimana tujuan negara yang tertera pada Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Dengan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, maka kemiskinan didefinisikan sebagai kondisi ketidakmampuan seseorang, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang tidak mempunyai atau mempunyai sumber mata pencaharian dan tidak dapat memenuhi kebutuhan yang layak bagi kemanusiaan.

Dalam upaya penanganan kemiskinan, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan program untuk menyelesaikan permasalahan ini. Salah satunya melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, yang

menetapkan tujuan untuk mengurangi angka kemiskinan menjadi 7-9% pada tahun 2024. Selain itu, terdapat juga dokumen pendukung lainnya, seperti Rencana Aksi Nasional Pemberdayaan Masyarakat (RAN-PM) dan Rencana Aksi Nasional Penanggulangan Kemiskinan (RAN-PK), yang juga menjadi pedoman dalam implementasi program-program penanggulangan kemiskinan.

Dalam rangka memprioritaskan peningkatan kesejahteraan sosial, pemerintah Indonesia telah memberikan perhatian khusus terhadap upaya percepatan penurunan tingkat kemiskinan dan pertumbuhan ekonomi yang merata bagi 40 persen penduduk berpendapatan terendah (Kemensos, 2020). Penurunan tingkat kemiskinan ini dilakukan melalui tiga program utama, yaitu pelaksanaan program jaminan dan bantuan sosial tepat sasaran, pemenuhan kebutuhan dasar, dan perluasan akses usaha mikro, kecil, dan koperasi. Hal tersebut selanjutnya ditindaklanjuti melalui upaya implementasi kebijakan.

Kata “implementasi”, yang berasal dari bahasa Inggris "to implement", merujuk pada penyediaan sarana untuk melaksanakan suatu tindakan yang akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap suatu hal. Tindakan tersebut dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, dan kebijakan yang dibuat oleh

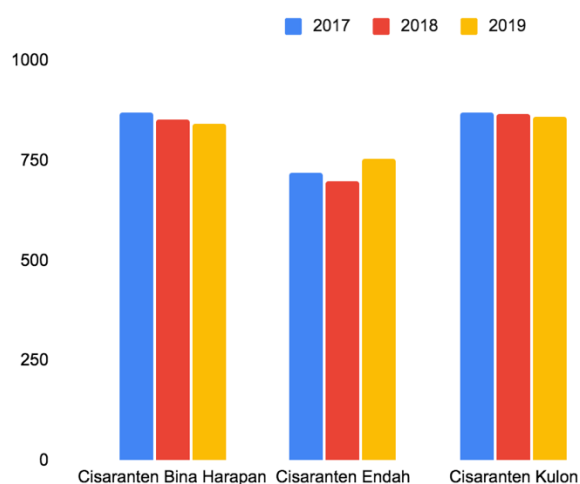
lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Melalui implementasi kebijakan tersebut, pemerintah mengupayakannya dalam wujud program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT).

Program SLRT tersebut digagas pada akhir 2013 oleh Bappenas dan Kementerian Sosial bersama Pemerintah Daerah sebagai upaya peningkatan sistem layanan sosial terpadu berbasis teknologi informasi dan penjangkauan oleh pekerja sosial di tingkat masyarakat (Ditjen Dayasos, 2020). SLRT sendiri merupakan program layanan sosial yang berfokus pada upaya membantu masyarakat miskin dan rentan. Program ini memberikan layanan satu pintu untuk mencari tahu kebutuhan masyarakat miskin dan rentan, serta mengikutsertakan mereka pada program pemerintah terkait perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan, baik yang berasal dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Bantuan yang diberikan oleh pemerintah pun disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat miskin dan rentan tersebut, namun mereka harus terdaftar di dalam daftar penerima manfaat (DPM) dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

Sementara itu, Kota Bandung, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, juga turut menerapkan program SLRT dikarenakan masih menghadapi masalah kemiskinan yang signifikan. Menurut data Badan

Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung pada September 2021, tingkat kemiskinan di Kota Bandung mencapai 6,87% yang artinya masih ada sekitar 70.000 orang yang hidup di bawah garis kemiskinan (BPS Kota Bandung, 2022). Hal ini menunjukkan perlunya upaya yang lebih serius untuk mengatasi masalah kemiskinan di Kota tersebut.

Kecamatan Arcamanik merupakan salah satu kecamatan di Kota Bandung yang memiliki jumlah penduduk sekitar 100.000 jiwa pada tahun 2020 (BPS Kota Bandung, 2022). Meskipun memiliki potensi yang cukup baik, Kecamatan Arcamanik masih memiliki masalah kemiskinan yang cukup serius. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Kecamatan Arcamanik termasuk dalam kelompok kecamatan dengan tingkat kemiskinan yang tinggi, yakni sebesar 10,13%.



Gambar 1.1 Sebaran Kemiskinan di Kecamatan Arcamanik 2017-2019
(Sumber: BPS Kota Bandung, 2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 sebaran kemiskinan per kelurahan di Kecamatan Arcamanik pada tahun 2017-2019, diatas terlihat bahwa Kelurahan Cisaranten Bina Harapan memiliki angka kemiskinan yang relatif tinggi dibandingkan dengan kelurahan lainnya. Pada tahun 2017, jumlah penduduk miskin di Kelurahan Cisaranten Bina Harapan mencapai 869, sedangkan pada tahun 2018 dan 2019, angka kemiskinan tersebut mengalami penurunan menjadi 852 dan 843. Meskipun terjadi penurunan, angka kemiskinan di Kelurahan Cisaranten Bina Harapan masih lebih tinggi dibandingkan dengan kelurahan lain seperti Cisaranten Endah, Cisaranten Kulon, dan Sukamiskin.

Oleh karena itu, pemilihan studi kasus Kelurahan Cisaranten Bina Harapan menjadi penting untuk dilakukan dalam rangka menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Sistem Layanan Rakyat Terpadu (SLRT) di wilayah tersebut. Dengan memfokuskan studi pada kelurahan dengan tingkat kemiskinan yang relatif tinggi, dapat dilakukan identifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan SLRT serta langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesejahteraan sosial.

Dengan demikian, studi kasus ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi penting dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi program-program kesejahteraan sosial di wilayah Kecamatan Arcamanik, khususnya di Kelurahan Cisaranten Bina Harapan.

Sebagai upaya mengentaskan masalah kemiskinan, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan (Dinsos) telah mengimplementasikan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) yang dilaksanakan pada tingkat kelurahannya dan dengan kecamatan sebagai pengawas termasuk Kecamatan Arcamanik. Program ini merupakan turunan dari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesejahteraan sosial dengan mengintegrasikan layanan sosial dan kesehatan di berbagai instansi dan lembaga.

Program SLRT dan Puskesos bertujuan untuk semakin memudahkan akses dan pelayanan kesejahteraan sosial yang terpadu bagi masyarakat yang membutuhkan sekaligus memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesejahteraan sosial. Namun demikian, dalam implementasi dari program SLRT dan Puskesos di tidak selalu berjalan dengan lancar. Berbagai kendala menghambat keberhasilan program, seperti minimnya koordinasi antara instansi yang terlibat, kurangnya sosialisasi program kepada

masyarakat, dan kurangnya dukungan dari sumber daya manusia dan anggaran. Oleh karena itu, diperlukan sebuah penelitian untuk mengkaji implementasi program SLRT pada kelurahan-kelurahan sebagai sarana pelayanan bidang kesejahteraan sosial yang diawasi oleh Kecamatan Arcamanik.

Penelitian ini sangat penting karena akan memberikan gambaran yang jelas mengenai kendala dan solusi dalam implementasi program SLRT dan Puskesmas yang diawasi oleh Kecamatan Arcamanik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas implementasi program SLRT sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kebijakan publik dan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini sangat relevan untuk dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial pada seluruh kelurahan yang diawasi oleh Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung, dan bahkan Indonesia secara keseluruhan.

Beberapa penelitian sebelumnya seperti Amanda (2022), Syafalas, Rachmawati, dan Nur (2022), dan Amanatillah, Usman, & Alqarni (2022) telah dilakukan untuk mengkaji implementasi dan

efektivitas program SLRT dan Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) di Indonesia, namun belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi SLRT di Kecamatan Arcamanik. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjadi gap dalam penelitian sebelumnya dan dapat memberikan sumbangsih penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Disisi lain, dalam beberapa tahun terakhir, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengeluarkan beberapa kebijakan terkait reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia (Dwiyanto, 2021). Salah satu kebijakan tersebut adalah implementasi *e-government* dalam sistem pelayanan publik, termasuk dalam SLRT yang tertera dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu. Namun, belum diketahui apakah implementasi *e-government* pada SLRT sesuai standar pelayanan minimum ini telah dilakukan di Kecamatan Arcamanik atau belum. Oleh karena itu, penelitian ini juga dapat memberikan informasi yang berguna bagi Pemerintah Daerah dari tingkat kelurahan hingga tingkat kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan SLRT dan mengimplementasikan *e-government* dalam sistem pelayanan publik di daerah mereka.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini juga akan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas SLRT/Puskesmas terutama pada sisi peran Kecamatan Arcamanik sebagai pengawas, serta dari sisi peran kelurahan yang berada di dalam wilayahnya sebagai pelaksana program SLRT dan Puskesmas tersebut. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang akan dikaji meliputi kompetensi petugas, prosedur pelayanan, dan sistem pencatatan dan pengarsipan data. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas implementasi SLRT dan Puskesmas di dalam wilayah Kecamatan Arcamanik dan memberikan rekomendasi bagi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah mereka.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis implementasi kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) sebagai sarana pelayanan bidang kesejahteraan sosial di Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung. Penelitian ini akan memfokuskan pada aspek-aspek tertentu, seperti: (1) efektivitas implementasi program SLRT dalam meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat di Kecamatan Arcamanik, (2) kendala yang dihadapi dalam

implementasi program SLRT di Kecamatan Arcamanik, dan (3) upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini juga akan melibatkan responden dari berbagai latar belakang, seperti petugas pelaksana yang terkait, relawan, dan masyarakat yang menjadi target program SLRT. Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan program SLRT di Kecamatan Arcamanik serta memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai implementasi program pelayanan kesejahteraan sosial di Indonesia.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, peneliti merumuskan permasalahan diatas menjadi pertanyaan ilmiah untuk penelitian **Strategi Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Kelurahan Cisantren Bina Harapan, Kecamatan Arcamanik**, sebagai berikut.

- 1) Bagaimana strategi implementasi kebijakan SLRT dalam meningkatkan akses masyarakat ke layanan kesejahteraan sosial di wilayah Kecamatan Arcamanik, khususnya di Kelurahan Cisantren Bina Harapan?

- 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan SLRT di wilayah Kecamatan Arcamanik, khususnya di Kelurahan Cisantren Bina Harapan ?
- 3) Bagaimana cara mengatasi kendala dalam implementasi kebijakan SLRT di wilayah Kecamatan Arcamanik, khususnya di Kelurahan Cisantren Bina Harapan?

1.4. Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian **Strategi Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Kelurahan Cisantren Bina Harapan, Kecamatan Arcamanik** adalah sebagai berikut.

- 1) Mengetahui efektivitas implementasi kebijakan SLRT dalam meningkatkan akses masyarakat ke layanan kesejahteraan sosial di Wilayah Kecamatan Arcamanik, khususnya di Kelurahan Cisantren Bina Harapan.
- 2) Menganalisis kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan SLRT di Wilayah Kecamatan Arcamanik, khususnya di Kelurahan Cisantren Bina Harapan.

- 3) Merumuskan cara mengatasi kendala dalam implementasi kebijakan SLRT di Wilayah Kecamatan Arcamanik, khususnya di Kelurahan Cisantren Bina Harapan.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian **Strategi Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Kelurahan Cisantren Bina Harapan, Kecamatan Arcamanik** diharapkan dapat berguna dalam keperluan teoritis terutama bagi kalangan akademis dan juga dapat berguna untuk kepentingan sifatnya yang praktis. Untuk lebih rincinya, kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Secara teoritis, penelitian **Strategi Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Kelurahan Cisantren Bina Harapan, Kecamatan Arcamanik** diharapkan dapat menambah wawasan sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah dipelajari dengan praktek yang diterapkan berdasarkan hasil data yang diperoleh dari beberapa penelitian dan hasil pengamatan di lapangan terutama terkait implementasi sistem SLRT sebagai sarana pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat kelurahan dan pengawasannya di tingkat kecamatan.

- 2) Secara praktis, penelitian **Strategi Implementasi Kebijakan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Di Kelurahan Cisantren Bina Harapan, Kecamatan Arcamanik** diharapkan dapat dapat berguna untuk mengetahui seberapa besar dalam keberhasilan penerapan asas desentralisasi yang digaungkan dalam konsep otonomi daerah sekaligus peningkatan pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial.