

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DI DINAS SOSIAL KABUPATEN KARAWANG BERDASARKAN PERATURAN BUPATI NOMOR 57 TAHUN 2019

Mutiara Anindya Pramitha¹, Lukmanul Hakim², Nidaul Muthmainnah³

^{1,2,3}Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Email: mutianindya2134@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Karawang berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2019, serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Latar belakang masalah menunjukkan adanya tantangan dalam pelaksanaan SLRT seperti keterbatasan kapasitas SDM, kendala teknologi aplikasi Sorabi, fragmentasi layanan akibat ego sektoral, dan kesulitan akses bagi kelompok sasaran tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui wawancara mendalam dengan informan kunci di Dinas Sosial dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SLRT dirancang ideal untuk integrasi layanan sosial, implementasinya dihadapkan pada kesenjangan antara desain kebijakan dan kapasitas operasional. Kendala meliputi keterbatasan SDM dan insentif, masalah teknis aplikasi Sorabi terutama di pedesaan, ego sektoral antar OPD yang menghambat koordinasi, serta persyaratan administratif yang menyulitkan kelompok sasaran rentan. Penelitian ini menyoroti pentingnya adaptasi kebijakan SLRT pada daerah dengan dinamika sosio-ekonomi kompleks seperti Karawang, khususnya dalam konteks industrialisasi dan dualisme teknologi antara perkotaan-pedesaan.

Kata Kunci: Dinas Sosial, Implementasi Kebijakan, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Integrated Service and Referral System (SLRT) Policy at the Social Affairs Agency of Karawang Regency based on Regent Regulation Number 57 of 2019, along with the influencing factors. The background problem indicates challenges in SLRT execution, such as limited human resource capacity, technological constraints with the Sorabi application, service fragmentation due to sectoral egos, and access difficulties for specific target groups. The research method employed is qualitative with a descriptive approach, through in-depth interviews with key informants at the Social Affairs Agency and document studies. The results show that although SLRT is ideally designed for social service integration, its implementation faces a gap between policy design and operational capacity. Obstacles include limited human resources and incentives, technical issues with the Sorabi application, especially in rural areas, sectoral egos among Regional Apparatus Organizations (OPD) hindering coordination, and administrative requirements that complicate access for vulnerable target groups. This research highlights the importance of adapting SLRT policy in regions with complex socio-economic dynamics like Karawang, particularly in the context of industrialization and the urban-rural technological dualism.

Keywords: Social Service, Policy Implementation, Integrated Service and Referral System.

A. PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan masalah kompleks dan multidimensional yang memerlukan pendekatan terintegrasi dan inklusif dalam penanganannya, salah satunya melalui implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT). Di Kabupaten Karawang, pelaksanaan SLRT diatur secara formal melalui Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019, yang menempatkan Dinas Sosial Kabupaten Karawang sebagai instansi utama yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan berbagai layanan sosial bagi masyarakat miskin dan rentan. Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menganalisis bagaimana Dinas Sosial Kabupaten Karawang, sebagai pelaksana utama, menerjemahkan, mengimplementasikan kebijakan SLRT tersebut, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya di lapangan. Dinas Sosial memiliki peran krusial dalam mengintegrasikan layanan yang mencakup perlindungan sosial, rehabilitasi, dan pemberdayaan ekonomi bagi kelompok sasaran.

Namun demikian, implementasi SLRT di Kabupaten Karawang dihadapkan pada berbagai tantangan yang cukup kompleks. Salah satu permasalahan mendasar adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM), terutama bagi Fasilitator SLRT yang mayoritas berstatus non-ASN dengan insentif yang relatif rendah, berkisar antara Rp400.000 hingga Rp600.000 per bulan, yang berimplikasi pada optimalitas pendampingan kepada masyarakat. Selain itu, ketergantungan pada penggunaan aplikasi Sorabi sebagai platform pendataan utama seringkali terkendala oleh konektivitas internet yang tidak stabil di beberapa wilayah pedesaan, seperti di Kecamatan Tirtajaya dan Pedes, yang secara signifikan menghambat proses verifikasi data penerima manfaat. Kondisi ini menjadi ironis mengingat Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019, khususnya Pasal 21, secara eksplisit menggarisbawahi pentingnya pemanfaatan teknologi untuk menjamin akurasi data.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Thomas B. Smith (1973), sebagaimana dikutip dalam Octari & Sujianto (2024), yang mengidentifikasi empat variabel kunci: *idealized policy*, *target groups*, *implementing organizations*, dan *environmental factors*. Dalam konteks *idealized policy*, meskipun SLRT dirancang sebagai sistem terpadu, kenyataannya Dinas Sosial Kabupaten Karawang masih menghadapi fragmentasi layanan akibat ego sektoral antar organisasi perangkat daerah (OPD). Sebagai contoh, program bantuan untuk Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) memerlukan kolaborasi dengan Dinas Perumahan, namun belum didukung oleh standar operasional prosedur (SOP) yang mengikat lintas instansi. Dari perspektif *target groups*, masyarakat miskin dan rentan, seperti gelandangan dan buruh migran, seringkali terkendala oleh persyaratan administratif yang ketat, misalnya kepemilikan Kartu Keluarga, meskipun secara faktual mereka memenuhi kriteria sebagai penerima manfaat SLRT. Selanjutnya, pada aspek *implementing organizations*, keterbatasan anggaran dan SDM di Dinas Sosial turut memengaruhi kualitas layanan yang diberikan, seperti minimnya pelatihan teknis bagi petugas serta belum optimalnya ruang koordinasi yang terpadu. Terakhir, dari sisi *environmental factors*, dukungan politik dan pendanaan dari pemerintah daerah dirasakan belum sepenuhnya sejalan dengan kebutuhan operasional SLRT, sementara disparitas infrastruktur teknologi memperlebar kesenjangan pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan.

Penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi SLRT di berbagai daerah dengan beragam fokus. Hartika & Jumiaty (2020) di Pasaman menemukan keterbatasan anggaran dan sosialisasi yang tidak merata sebagai penghambat efektivitas layanan mobil keliling SLRT. Khairunisa & Trimurni (2024) di Deli Serdang mengevaluasi kualitas layanan SLRT dan menemukan kendala transparansi digital serta validasi data yang lambat. Sa'idah & Prabawati (2019) di Mojokerto menyoroti masalah sosialisasi yang tidak merata dan fasilitator yang kurang aktif akibat insentif minim. Sementara itu, Asrandi et al. (2022) di Sulawesi Selatan

menunjukkan efektivitas integrasi SIKS-NG dalam meningkatkan akurasi data SLRT, namun sangat bergantung pada infrastruktur internet. Penelitian-penelitian tersebut telah mengidentifikasi masalah umum seperti kurangnya efektivitas komunikasi, keterbatasan anggaran, dan ketidaksiapan teknologi. Namun, studi ini memiliki kekhususan dalam konteks Kabupaten Karawang sebagai kawasan industri dengan mobilitas penduduk tinggi serta dualisme wilayah (urban-pedesaan).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah dengan (1) menganalisis implementasi SLRT dalam konteks industrialisasi dan urbanisasi; (2) mengeksplorasi potensi kemitraan dengan sektor swasta (industri); dan (3) menilai dampak dualisme teknologi (Sorabi vs. keterbatasan infrastruktur pedesaan) terhadap keadilan layanan sosial. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya mengonfirmasi temuan sebelumnya tetapi juga memperkaya diskusi akademis tentang adaptasi kebijakan SLRT di daerah dengan dinamika sosio-ekonomi yang kompleks.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada tiga hal. Pertama, penelitian ini secara spesifik menganalisis implementasi SLRT dalam verifikasi data Universal Health Coverage (UHC) yang belum banyak dikaji dalam literatur SLRT sebelumnya. Kedua, penelitian ini menghadirkan perspektif dualisme teknologi perkotaan-pedesaan dalam implementasi SLRT di kawasan industri seperti Karawang, di mana percepatan industrialisasi menciptakan tantangan sosial yang unik seperti mobilitas penduduk tinggi dan dinamika pasar kerja yang kompleks. Ketiga, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya bersifat evaluatif, penelitian ini mengintegrasikan analisis kinerja birokrasi publik (produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas) ke dalam kerangka implementasi kebijakan Thomas B. Smith, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi SLRT. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi temuan sebelumnya tetapi juga memperkaya diskusi akademis tentang adaptasi kebijakan SLRT di daerah dengan dinamika sosio-ekonomi yang kompleks.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Implementasi Kebijakan Publik

Thomas B. Smith (1973) dalam Octari & Sujianto (2024) menawarkan kerangka analisis implementasi kebijakan yang komprehensif dengan mengidentifikasi empat variabel utama yang saling berinteraksi: kebijakan yang diidealkan (*idealized policy*), kelompok sasaran (*target groups*), organisasi pelaksana (*implementing organization*), dan faktor lingkungan (*environmental factors*).

Pemilihan model Smith dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, model Smith memiliki keunggulan dalam menangkap kompleksitas implementasi kebijakan sosial yang melibatkan banyak aktor dan interaksi dinamis antar variabel, berbeda dengan model Van Meter dan Van Horn (1975) yang lebih menekankan pada hubungan hierarkis antar variabel, atau model Edwards III (1980) yang lebih fokus pada empat faktor implementasi (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi) tanpa secara eksplisit memperhitungkan faktor lingkungan eksternal secara mendalam. Kedua, model Smith secara eksplisit memasukkan *environmental factors* sebagai variabel penting, yang sangat relevan dengan konteks penelitian ini di mana faktor eksternal seperti industrialisasi, mobilitas penduduk, dan disparitas infrastruktur teknologi di Karawang memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi SLRT. Ketiga, model Smith memberikan perhatian khusus pada *target groups* sebagai variabel yang aktif, bukan sekadar objek kebijakan, sehingga memungkinkan analisis mengenai bagaimana karakteristik dan respons kelompok sasaran mempengaruhi keberhasilan implementasi, aspek yang sering diabaikan dalam model lain seperti model Grindle (1980) yang lebih berfokus pada konten dan konteks kebijakan. Dengan demikian,

model Smith dipandang paling sesuai untuk menganalisis implementasi SLRT yang melibatkan interaksi kompleks antara desain kebijakan, kapasitas kelembagaan, karakteristik penerima manfaat, dan dinamika lingkungan sosial-ekonomi di Kabupaten Karawang.

2. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan, serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah. Tujuan utama SLRT adalah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan sosial, sehingga dapat membantu mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan (Muhtar, 2017). Landasan hukum pelaksanaan SLRT di Indonesia salah satunya adalah Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan Rujukan Terpadu. Peraturan ini mendefinisikan SLRT sebagai sistem layanan yang membantu mengidentifikasi kebutuhan dan keluhan masyarakat miskin serta melakukan rujukan kepada pengelola program penanganan di pusat dan daerah.

SLRT bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial guna mengurangi kemiskinan, kerentanan, dan ketimpangan, serta memastikan bantuan sosial tepat sasaran (Nofriyanti & Mubarak, 2024). Manfaatnya antara lain meningkatkan akses Masyarakat miskin, mendorong kerjasama antar instansi, dan meningkatkan kualitas data penerima manfaat (Asrandi T et al., 2022). Meskipun demikian, implementasi SLRT menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia (Hartika & Jumiati, 2020), infrastruktur yang tidak memadai terutama di daerah terpencil (Muhtar, 2017), serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai SLRT itu sendiri (Nofriyanti & Mubarak, 2024).

3. Kebijakan SLRT di Kabupaten Karawang dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019

Dalam konteks Kabupaten Karawang, kebijakan SLRT dibentuk sebagai upaya untuk memenuhi hak dasar warga negara, memelihara fakir miskin dan anak-anak terlantar, mengembangkan sistem jaminan sosial, dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu. Landasan hukum utama pelaksanaannya adalah Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (selanjutnya disebut Perbup SLRT).

SLRT ini bertujuan untuk (1) memenuhi hak dasar warga negara, (2) memelihara fakir miskin dan anak-anak terlantar, (3) mengembangkan sistem jaminan sosial, dan (4) memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu (Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019 Pasal 2). Dasar hukumnya mencakup peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, termasuk Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019 Pasal 3). Perbup SLRT mendefinisikan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu sebagai sistem pelayanan sosial terpadu yang meliputi pendataan, pelayanan, dan rujukan (Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019 Pasal 1). Perbup ini juga menekankan peran penting Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) sebagai tempat layanan sosial satu pintu di desa atau kelurahan, yang bertugas menyusun rencana kegiatan, mendukung verifikasi data, melayani keluhan, membangun kemitraan, dan melakukan rujukan (Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019 Pasal 17). SLRT ini bertujuan memberikan pelayanan sosial satu pintu yang terintegrasi dengan melibatkan Dinas Sosial, Puskesmas, dan pihak terkait lainnya untuk mendukung penanggulangan kemiskinan.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan studi kasus untuk menganalisis implementasi Kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Karawang, khususnya proses verifikasi data *Universal Health Coverage* (UHC) melalui aplikasi Sorabi. Analisis menggunakan kerangka implementasi kebijakan Thomas B. Smith (1973) dan teori kinerja birokrasi Dwiyanto (2012).

Informan ditentukan secara *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan langsung, pengetahuan, dan keterwakilan dalam pelaksanaan SLRT. Informan utama terdiri atas Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, Manajer SLRT, serta dua petugas data dan pelayanan. Wawancara pendukung dilakukan dengan unsur bidang lain dan pengelola Rumah Singgah untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan selama PKL selama 24 hari (6 Januari–6 Februari 2025), dengan mengamati proses verifikasi UHC, koordinasi antarunit, dan berbagai kendala teknis. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, dan *member checking*.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman & Saldaña (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data dianalisis berdasarkan dimensi implementasi Smith, yaitu kebijakan yang diidealkan, kelompok sasaran, organisasi pelaksana, dan faktor lingkungan, serta indikator kinerja birokrasi Dwiyanto, meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kabupaten Karawang, yang diatur melalui Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2019, menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Karawang sebagai instansi utama telah menjalankan mandatnya untuk menyediakan layanan terintegrasi, meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan operasional. Secara struktural, pelaksanaan SLRT melibatkan unit khusus yang terdiri dari Manajer SLRT, *Front Office*, *Back Office*, dan Fasilitator di tingkat desa. Alur layanan dimulai dari registrasi keluhan, verifikasi data melalui Daftar Penerima Manfaat (DPM) SLRT dan aplikasi Sorabi, asesmen lapangan oleh fasilitator, hingga rujukan ke instansi teknis terkait. Rata-rata, terdapat tiga fasilitator SLRT per desa di Kabupaten Karawang, menandakan alokasi sumber daya manusia yang cukup signifikan di lini depan.

Namun, temuan penelitian mengidentifikasi sejumlah kendala utama. Pertama, kapasitas sumber daya manusia (SDM), khususnya fasilitator SLRT yang berstatus non-ASN dengan insentif rendah (Rp 400.000-Rp 600.000 per bulan), berdampak pada motivasi dan optimalitas pendampingan. Kedua, ketergantungan pada aplikasi Sorabi sering terhambat oleh masalah teknis seperti jaringan internet tidak stabil di daerah pedesaan (misalnya Tirtajaya dan Pedes) dan antarmuka yang dinilai kurang ramah pengguna, yang mengganggu proses verifikasi data dan layanan. Ketiga, terjadi fragmentasi layanan dan koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum optimal akibat ego sektoral, misalnya dalam penanganan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) yang memerlukan kolaborasi lintas dinas namun sering terkendala ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengikat. Keempat, kelompok sasaran, terutama masyarakat miskin dan rentan seperti gelandangan atau buruh migran, sering menghadapi kesulitan akses akibat persyaratan administratif yang ketat (misalnya kepemilikan Kartu Keluarga), meskipun secara faktual memenuhi kriteria. Kelima, keterbatasan anggaran dari APBD Kabupaten juga mempengaruhi operasional, pemeliharaan sistem teknologi, dan inovasi layanan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa faktor pendukung. Kerangka regulasi melalui Perbup Nomor 57 Tahun 2019 dan Keputusan Kepala Dinas Sosial memberikan dasar hukum

yang kuat bagi struktur kelembagaan SLRT. Mulai terlihat partisipasi masyarakat melalui kader desa dalam validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), serta adanya inisiatif transparansi melalui aplikasi Cek Bansos dan layanan *call center*. Dukungan politik dari pemerintah daerah juga termanifestasi dalam alokasi APBD untuk penanggulangan kemiskinan, sekalipun jumlahnya dirasa belum memadai untuk seluruh kebutuhan operasional dan pengembangan SLRT.

Analisis implementasi kebijakan SLRT di Dinas Sosial Kabupaten Karawang dilakukan berdasarkan empat dimensi interaktif dari teori Thomas B. Smith (1973) dalam Octari & Sujianto (2024), yaitu kebijakan yang diidealkan, kelompok sasaran, organisasi pelaksana, dan faktor lingkungan.

1. Kebijakan yang Diidealkan (*Idealized Policy*) dalam Implementasi SLRT

Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2019 mengidealkan SLRT sebagai sistem layanan sosial terpadu berbasis data akurat untuk mengatasi kemiskinan secara komprehensif. Namun, dalam praktiknya, terdapat kesenjangan signifikan antara desain kebijakan dan pelaksanaan di lapangan yang dapat dianalisis melalui tiga aspek: kejelasan tujuan, konsistensi regulasi, dan mekanisme operasional.

Pertama, dari aspek kejelasan tujuan, Perbup 57/2019 secara eksplisit menetapkan empat tujuan utama SLRT, yaitu memenuhi hak dasar warga negara, memelihara fakir miskin dan anak terlantar, mengembangkan sistem jaminan sosial, dan memberdayakan masyarakat lemah (Pasal 2). Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa tujuan-tujuan tersebut belum diterjemahkan ke dalam indikator kinerja yang terukur dan terintegrasi lintas sektor. Sebagai contoh, program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) dan Program Keluarga Harapan (PKH) masih dikelola secara terpisah dengan basis data masing-masing, tanpa platform terpadu yang memungkinkan sinkronisasi data penerima manfaat. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun tujuan kebijakan telah dirumuskan dengan baik, ketiadaan roadmap implementasi yang jelas menyebabkan tujuan tersebut tidak dapat dioperasionalkan secara efektif. Temuan ini sejalan dengan kritik Goggin et al. (1991) bahwa kebijakan yang baik sekalipun akan gagal jika tidak didukung oleh mekanisme implementasi yang memadai.

Kedua, dari aspek konsistensi regulasi, meskipun Perbup 57/2019 Pasal 7 telah menugaskan Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (TKPKD) untuk memastikan sinergi program, dalam praktiknya koordinasi lintas OPD masih bersifat sporadis dan bergantung pada inisiatif personal. Misalnya, penanganan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) yang memerlukan kolaborasi antara Dinas Sosial, Dinas Perumahan, dan Dinas Pekerjaan Umum, sering terkendala oleh ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengikat dan forum koordinasi rutin. Hal ini mencerminkan ego sektoral yang juga diamati dalam penelitian Khairunisa & Trimurni (2024) di Deli Serdang, di mana fragmentasi layanan menjadi hambatan utama integrasi data penerima manfaat.

Ketiga, dari aspek mekanisme operasional, meskipun Perbup menekankan pemanfaatan teknologi untuk verifikasi data dinamis (Pasal 21), aplikasi Sorabi sebagai inti sistem justru mengalami berbagai kendala teknis dan operasional. Temuan observasi PKL menunjukkan bahwa rata-rata 100 permohonan UHC diverifikasi setiap hari, namun proses ini sering terhambat oleh gangguan teknis seperti server down dan jaringan lambat yang disebabkan oleh ketergantungan pada server yang dikelola oleh Diskominfo. Kondisi ini mengindikasikan bahwa regulasi yang mengamanatkan penggunaan teknologi tidak diimbangi dengan perencanaan infrastruktur yang memadai, sehingga menciptakan kesenjangan antara kebijakan dan kapasitas operasional. Dampaknya, evaluasi kebijakan yang dilakukan lebih bersifat administratif (menghitung jumlah permohonan yang diproses) dan belum menyentuh dampak riil terhadap penurunan angka kemiskinan atau peningkatan indeks kesejahteraan, sebagaimana diamanatkan Permensos Nomor 28 Tahun 2017. Akibatnya, kebijakan berpotensi menjadi

sekadar gestur simbolis (Goggin et al., 1991) tanpa perubahan substansial pada kualitas layanan dan kesejahteraan masyarakat.

2. Kelompok Sasaran (*Target Groups*) dalam Implementasi SLRT

Kelompok sasaran SLRT, yang mencakup fakir miskin, orang tidak mampu, penyandang disabilitas, dan kelompok rentan lainnya, secara teoritis menjadi fokus utama Perbup 57/2019. Namun, implementasinya menunjukkan bahwa kelompok yang seharusnya dilindungi justru sering terhambat oleh sistem yang rumit dan bias administratif. Ketidakakuratan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) menjadi permasalahan kritis, sejalan dengan temuan Dwiarto (2023). Persyaratan administratif yang ketat, seperti kepemilikan Kartu Keluarga atau Akta Kelahiran, menjadi penghalang utama bagi kelompok paling rentan, seperti yang dialami sekitar 30% keluarga miskin di Desa Cibuaya yang tidak memiliki dokumen lengkap. Fenomena ini serupa dengan temuan Nofriyanti & Mubarak (2024) di Pariaman. Akses layanan juga tidak merata secara geografis; masyarakat di perkotaan lebih mudah mengakses informasi dibandingkan di daerah pesisir atau pedesaan yang masih bergantung pada metode sosialisasi konvensional dan menghadapi keterbatasan literasi digital, sejalan dengan studi Khairunisa & Trimurni (2024). Partisipasi kelompok sasaran dalam proses kebijakan, seperti pemutakhiran DTKS, juga masih bersifat simbolis dan didominasi elite lokal, berbeda dengan praktik partisipasi aktif yang ditemukan Sa'idah & Prabawati (2019) di Mojokerto yang mampu meningkatkan akurasi data.

3. Organisasi Pelaksana (*Implementing Organizations*) dalam Implementasi SLRT

Dinas Sosial Kabupaten Karawang sebagai organisasi pelaksana utama menghadapi tantangan kapasitas kelembagaan. Meskipun struktur SLRT telah dibentuk melalui Perbup 57/2019 dan SK Kepala Dinas, kapasitas SDM, terutama Fasilitator non-ASN, kurang memadai dari segi kualifikasi, jumlah, maupun insentif yang jauh di bawah upah minimum (Sa'idah & Prabawati, 2019). Kondisi ini berdampak pada rendahnya motivasi dan kualitas pendampingan, sebuah pola yang juga ditemukan di Mojokerto (Sa'idah & Prabawati, 2019). Pelatihan bagi fasilitator masih bersifat umum dan belum menyentuh aspek teknis penanganan kasus spesifik atau penggunaan teknologi secara mendalam, padahal penelitian di Pasaman (Hartika & Jumiati, 2020) menunjukkan efektivitas pelatihan berbasis kasus. Fragmentasi layanan juga terjadi akibat ego sektoral antar unit di internal Dinas Sosial maupun dengan OPD lain, menghambat rujukan kasus komprehensif. Teknologi aplikasi Sorabi yang seharusnya menjadi tulang punggung integrasi data justru menjadi sumber ketidakmerataan akses akibat kendala jaringan di pedesaan dan antarmuka yang kompleks, mencerminkan kegagalan penyediaan infrastruktur yang merata (Asrandi T et al., 2022).

Dinamika eksternal juga memberi beban tambahan kepada para pelaksana. Sebagai daerah industri, Karawang harus berhadapan dengan masyarakat pekerja yang memiliki jam kerja tinggi dan mobilitas yang besar. Sosialisasi SLRT yang dilakukan siang hari di balai desa menjadi kurang relevan bagi buruh pabrik yang bekerja shift malam. Suncoko (2019) dalam penelitiannya menekankan pentingnya penyesuaian jadwal layanan sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran. Ironisnya, potensi untuk bekerja sama dengan perusahaan melalui program CSR guna menjangkau buruh migran seperti yang berhasil dilakukan di Kota Pariaman (Nofriyanti & Mubarak, 2024) belum dimanfaatkan secara optimal. Ketiadaan mekanisme pengawasan yang melibatkan partisipasi masyarakat memperparah keadaan akuntabilitas. Musyawarah desa yang seharusnya melibatkan masyarakat dari bawah justru didominasi oleh elite lokal, sehingga suara kelompok marginal seperti pekerja informal atau penyandang disabilitas terabaikan. Fenomena ini sejalan dengan temuan di Aceh (Dwiarto, 2023), di mana keterlibatan masyarakat dalam proses validasi data hanya bersifat simbolis. Akibatnya, Basis Data Terpadu (BDT) di Karawang menjadi kurang akurat mulai dari buruh migran yang tidak

terdata hingga penerima bantuan yang telah meninggal masih terdaftar masalah ini juga dibahas dalam Aminudin et al. (2025) mengenai urgensi pemutakhiran data secara real-time.

Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan intervensi struktural yang tidak hanya fokus pada peningkatan kapasitas individu pelaksana, tetapi juga pada perbaikan sistem pendukung. Pertama, perlu dilakukan revitalisasi pelatihan Fasilitator dengan modul yang berbasis pada studi kasus spesifik dan pendampingan on-the-job, merujuk pada keberhasilan yang dicapai di Pasaman (Hartika & Jumiati, 2020). Kedua, teknologi yang adaptif perlu diintegrasikan, seperti pengembangan aplikasi berbasis offline untuk daerah pedesaan, sebagaimana yang telah diterapkan di Sulawesi Selatan dengan SIKS-NG (Asrandi T et al., 2022). Ketiga, sangat dianjurkan untuk membangun kemitraan dengan sektor swasta untuk mengimplementasikan program mobile unit layanan sosial seperti yang dilakukan di Sukabumi (Susanti, 2021) agar dapat menjangkau buruh pabrik dan komunitas yang terpinggirkan. Tanpa langkah-langkah transformatif ini, SLRT di Karawang hanya akan menjadi sebuah monumen kebijakan yang gagal dalam mengangkat martabat para pelaksana dan juga masyarakat yang mereka layani.

4. Faktor Lingkungan (*Environmental Factors*) dalam Implementasi SLRT

Efektivitas implementasi SLRT di Kabupaten Karawang tidak terlepas dari dinamika lingkungan eksternal. Keterbatasan alokasi APBD untuk operasional SLRT, khususnya pemeliharaan teknologi dan pelatihan SDM, menjadi penghambat signifikan, serupa dengan temuan di Pasaman (Hartika & Jumiati, 2020). Di daerah pedesaan Karawang, seperti Tirtajaya dan Batujaya, infrastruktur internet yang buruk menyebabkan aplikasi Sorabi tidak berfungsi optimal, mengganggu akurasi DTKS, masalah yang juga dihadapi di Mojokerto (Sa'idah & Prabawati, 2019). Koordinasi antarinstansi, meskipun ada upaya kemitraan, masih bersifat sporadis dan tidak didukung mekanisme atau SOP lintas OPD yang mengikat, sejalan dengan temuan Khairunisa & Trimurni (2024) di Deli Serdang. Faktor sosial seperti rendahnya kesadaran administratif dan kepemilikan dokumen kependudukan di kalangan masyarakat miskin menjadi tantangan, sementara sosialisasi SLRT belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di area dengan literasi digital rendah. Lingkungan birokrasi yang cenderung kaku dan hierarkis juga dapat memperlambat respons layanan, sementara komitmen politik dari pemerintah daerah belum sepenuhnya diiringi kebijakan afirmatif yang kuat untuk mendukung operasional SLRT secara menyeluruh, berbeda dengan Pringsewu yang inovasinya didukung politik kuat (Aminudin et al., 2025).

5. Faktor Internal dan Eksternal Implementasi SLRT

Berdasarkan analisis menggunakan kerangka Smith (1973) dan temuan empiris selama Praktik Kerja Lapangan, penelitian ini mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi keberhasilan maupun hambatan implementasi SLRT di Kabupaten Karawang. Faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam organisasi pelaksana dan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan di luar organisasi. Dari sisi internal, keberhasilan implementasi SLRT ditopang oleh adanya struktur kelembagaan yang telah terbentuk secara formal melalui Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2019 dan Keputusan Kepala Dinas Sosial. Struktur ini mencakup Manajer SLRT, Front Office, Back Office, dan Fasilitator di tingkat desa, yang memberikan kejelasan peran dan tanggung jawab dalam pelaksanaan layanan. Sebagaimana diungkapkan oleh Manajer SLRT, "Struktur SLRT sudah jelas dan kami memiliki mekanisme alur layanan dari registrasi keluhan, verifikasi data, asesmen lapangan, hingga rujukan ke instansi teknis terkait" (Wawancara, 2025). Kejelasan struktur ini memungkinkan koordinasi internal berjalan lebih terarah, meskipun masih terdapat kendala dalam implementasinya.

Keberhasilan lain yang patut dicatat adalah mulai terlihatnya partisipasi masyarakat melalui kader desa dalam validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Keterlibatan

kader desa yang memahami kondisi riil masyarakat setempat membantu meningkatkan akurasi data penerima manfaat. Selain itu, inisiatif transparansi melalui aplikasi Cek Bansos dan layanan call center menunjukkan upaya Dinas Sosial untuk membuka akses informasi kepada masyarakat, yang merupakan langkah positif dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem SLRT.

Meskipun demikian, terdapat sejumlah hambatan internal yang signifikan. Hambatan paling kritis adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM), terutama bagi Fasilitator SLRT yang mayoritas berstatus non-ASN dengan insentif yang relatif rendah, berkisar antara Rp400.000 hingga Rp600.000 per bulan. Kondisi ini berimplikasi pada rendahnya motivasi dan optimalitas pendampingan kepada masyarakat. Seorang Fasilitator mengungkapkan, “Insentif yang kami terima sangat kecil dibandingkan beban kerja yang harus kami tanggung. Kami harus turun ke lapangan, melakukan verifikasi, dan mendampingi masyarakat, tapi penghasilan tidak sebanding” (Wawancara dengan Fasilitator SLRT, 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian Sa’idah & Prabawati (2019) di Mojokerto yang juga menemukan bahwa insentif minim menjadi penghambat utama kinerja fasilitator SLRT.

Hambatan internal lainnya adalah tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur proses verifikasi data Universal Health Coverage (UHC). Ketiadaan SOP menyebabkan perbedaan standar antarpetugas dalam menilai kelengkapan dokumen, yang berpotensi menimbulkan inkonsistensi dalam keputusan verifikasi. Sebagaimana diakui oleh salah satu petugas verifikasi, “Kami bekerja berdasarkan pengalaman dan pemahaman masing-masing karena memang tidak ada panduan tertulis yang mengatur secara spesifik bagaimana prosedur verifikasi UHC harus dilakukan” (Wawancara dengan Petugas Data dan Pelayanan, 2025). Hal ini sejalan dengan temuan Siburian et al. (2020) yang menyatakan bahwa ketiadaan SOP sering kali menyebabkan variasi dalam kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, keterbatasan anggaran dari APBD Kabupaten juga mempengaruhi operasional, pemeliharaan sistem teknologi, dan inovasi layanan. Anggaran yang tersedia lebih difokuskan pada penyaluran bantuan sosial langsung, sementara alokasi untuk penguatan kapasitas kelembagaan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi masih sangat terbatas.

Dari sisi eksternal, dukungan politik dari pemerintah daerah termanifestasi dalam alokasi APBD untuk penanggulangan kemiskinan dan capaian Universal Health Coverage (UHC) yang mencapai 96,61% dari total penduduk Kabupaten Karawang (Farhan & Assifa, 2024). Capaian ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memperluas akses kesehatan bagi masyarakat, yang merupakan salah satu tujuan utama SLRT. Dukungan regulasi melalui Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2019 juga memberikan landasan hukum yang kuat bagi operasionalisasi SLRT.

Keberhasilan eksternal lainnya adalah adanya kerangka koordinasi melalui Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (TKPKD) yang secara formal bertugas memastikan sinergi program penanggulangan kemiskinan antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Meskipun dalam praktiknya koordinasi ini belum berjalan optimal, keberadaan TKPKD menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya kolaborasi lintas sektor dalam penanganan kemiskinan.

Hambatan eksternal yang paling signifikan adalah fragmentasi layanan dan koordinasi antar-OPD yang belum optimal akibat ego sektoral. Sebagai contoh, verifikasi data UHC memerlukan kolaborasi antara Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Diskominfo, dan fasilitas kesehatan, namun koordinasi sering terkendala oleh perbedaan prosedur teknis dan kurangnya forum koordinasi yang rutin. Seorang petugas Dinas Sosial menjelaskan, “Kami sering mengalami kesulitan ketika harus mengklarifikasi data dengan rumah sakit atau puskesmas karena mereka berada di bawah Dinas Kesehatan, sementara verifikasi dilakukan oleh kami. Prosesnya jadi lama karena harus melalui jalur birokrasi yang panjang” (Wawancara dengan Petugas Verifikasi, 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian Khairunisa & Trimurni (2024)

di Deli Serdang yang juga menemukan bahwa fragmentasi layanan dan ego sektoral menjadi hambatan utama integrasi data penerima manfaat.

Hambatan eksternal lainnya adalah ketergantungan pada aplikasi Sorabi yang sering terhambat oleh masalah teknis seperti jaringan internet tidak stabil di daerah pedesaan (misalnya Kecamatan Tirtajaya dan Pedes) dan antarmuka yang dinilai kurang ramah pengguna. Kondisi ini diperparah oleh fakta bahwa Sorabi bukan merupakan sistem internal Dinas Sosial, melainkan dikelola oleh Diskominfo, sehingga ketika terjadi gangguan teknis, Dinas Sosial tidak dapat melakukan intervensi langsung dan harus menunggu tindakan dari Diskominfo. Hal ini mencerminkan kegagalan penyediaan infrastruktur teknologi yang merata, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian Asrandi T et al. (2022) di Sulawesi Selatan.

Hambatan dari sisi kelompok sasaran juga menjadi faktor eksternal yang signifikan. Masyarakat miskin dan rentan, seperti gelandangan dan buruh migran, sering menghadapi kesulitan akses akibat persyaratan administratif yang ketat, misalnya kepemilikan Kartu Keluarga atau KTP yang valid, meskipun secara faktual mereka memenuhi kriteria sebagai penerima manfaat. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu fasilitator, “Banyak warga miskin yang tidak memiliki dokumen kependudukan lengkap, terutama buruh migran yang baru datang ke Karawang. Mereka butuh bantuan, tapi terkendala persyaratan administratif” (Wawancara dengan Fasilitator SLRT, 2025). Fenomena ini serupa dengan temuan Nofriyanti & Mubarak (2024) di Pariaman dan Dwiarto (2023) yang menunjukkan bahwa persyaratan administratif sering menjadi penghalang utama bagi kelompok paling rentan. Selain itu, disparitas infrastruktur teknologi antara daerah perkotaan dan pedesaan memperlebar kesenjangan pelayanan. Masyarakat di perkotaan lebih mudah mengakses informasi dan mengajukan permohonan secara online, sementara masyarakat di daerah pesisir atau pedesaan masih bergantung pada metode sosialisasi konvensional dan menghadapi keterbatasan literasi digital. Kondisi ini menciptakan ketidakadilan akses yang bertentangan dengan prinsip universalitas yang diusung oleh SLRT.

Yang menarik dari temuan penelitian ini adalah interaksi antara faktor internal dan eksternal yang saling memperkuat hambatan implementasi. Keterbatasan SDM internal (insentif rendah, kurangnya pelatihan) diperparah oleh ketergantungan eksternal pada sistem teknologi yang tidak stabil (Sorabi) dan koordinasi lintas OPD yang lemah. Akibatnya, akurasi DTKS menjadi terganggu karena data penerima manfaat tidak dapat diperbarui secara real-time, yang pada gilirannya mempengaruhi ketepatan sasaran bantuan sosial. Sebaliknya, faktor eksternal seperti dukungan politik dan capaian UHC yang tinggi memberikan dorongan positif, namun belum cukup untuk mengatasi hambatan internal yang bersifat struktural. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan implementasi SLRT memerlukan pendekatan holistik yang tidak hanya fokus pada peningkatan kapasitas individu pelaksana, tetapi juga pada perbaikan sistem pendukung dan koordinasi antarlembaga.

6. Kesenjangan Implementasi Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2019

Untuk menilai sejauh mana implementasi SLRT telah sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2019, penelitian ini melakukan analisis kesenjangan (gap analysis) terhadap ketentuan-ketentuan kunci dalam regulasi tersebut. Analisis ini penting untuk mengidentifikasi bagian mana dari regulasi yang telah diimplementasikan, bagian mana yang belum terlaksana, serta faktor-faktor penyebab terjadinya kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan.

Beberapa ketentuan dalam Perbup 57/2019 telah menunjukkan implementasi yang cukup baik. Pertama, pembentukan struktur kelembagaan SLRT sebagaimana diamanatkan dalam Perbup telah terlaksana, dengan adanya Manajer SLRT, Front Office, Back Office, dan Fasilitator di tingkat desa. Struktur ini memberikan kejelasan peran dan tanggung jawab dalam pelaksanaan layanan, meskipun kapasitas operasionalnya masih terbatas. Kedua, mekanisme

rujukan lintas OPD secara formal telah dibentuk melalui TKPKD, sebagaimana diatur dalam Pasal 7. Ketiga, pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi Sorabi telah dimulai, meskipun masih menghadapi berbagai kendala teknis. Keempat, proses verifikasi dan validasi data penerima manfaat secara berkala telah dilakukan, terutama melalui pemutakhiran DTKS, meskipun frekuensi dan akurasinya masih perlu ditingkatkan.

Meskipun demikian, terdapat sejumlah ketentuan dalam Perbup 57/2019 yang implementasinya masih jauh dari optimal. Pertama, tujuan SLRT sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 2—yaitu memenuhi hak dasar warga negara, memelihara fakir miskin dan anak terlantar, mengembangkan sistem jaminan sosial, dan memberdayakan masyarakat lemah—belum diterjemahkan ke dalam indikator kinerja yang terukur dan terintegrasi lintas sektor. Akibatnya, evaluasi kebijakan yang dilakukan lebih bersifat administratif (menghitung jumlah permohonan yang diproses) dan belum menyentuh dampak riil terhadap penurunan angka kemiskinan atau peningkatan indeks kesejahteraan, sebagaimana diamanatkan Permensos Nomor 28 Tahun 2017. Seorang petugas mengakui, “Kami lebih fokus pada menyelesaikan permohonan yang masuk setiap hari, belum sampai pada mengukur dampak jangka panjang dari layanan yang kami berikan” (Wawancara dengan Petugas Data dan Pelayanan, 2025).

Kedua, Pasal 7 tentang TKPKD yang bertugas memastikan sinergi program penanggulangan kemiskinan belum berjalan efektif. Koordinasi antar-OPD masih bersifat sporadis dan bergantung pada inisiatif personal, bukan sistem yang mapan. Forum koordinasi TKPKD tidak berlangsung secara rutin, dan ketika berlangsung pun seringkali tidak menghasilkan keputusan operasional yang mengikat. Sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Bidang Linjamsos, “Kami mengakui bahwa koordinasi lintas OPD masih menjadi tantangan terbesar. Setiap instansi memiliki program dan prosedur sendiri-sendiri, sehingga sulit untuk menyatukan visi dan langkah” (Wawancara, 2025). Hal ini diperparah oleh ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengikat lintas instansi, misalnya dalam penanganan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) yang memerlukan kolaborasi antara Dinas Sosial, Dinas Perumahan, dan Dinas Pekerjaan Umum. Kondisi ini mencerminkan ego sektoral yang juga diamati dalam penelitian Khairunisa & Trimurni (2024) di Deli Serdang.

Ketiga, Pasal 17 tentang Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) sebagai tempat layanan sosial satu pintu di desa atau kelurahan belum berfungsi optimal. Puskesmas yang seharusnya menjadi ujung tombak layanan SLRT di tingkat desa masih menghadapi keterbatasan SDM dan anggaran. Banyak desa yang belum memiliki Puskesmas yang berfungsi efektif, atau jika ada pun, kapasitasnya terbatas dalam melakukan pendataan, verifikasi, dan rujukan. Seorang Fasilitator SLRT menjelaskan, “Puskesmas di desa kami baru terbentuk, tapi belum memiliki staf yang memadai. Kami sendiri yang sering turun ke lapangan untuk melakukan verifikasi karena Puskesmas belum siap secara operasional” (Wawancara dengan Fasilitator SLRT, 2025).

Keempat, Pasal 21 tentang pemanfaatan teknologi untuk menjamin akurasi data dinamis masih menghadapi kendala serius. Aplikasi Sorabi yang menjadi tulang punggung sistem justru mengalami berbagai masalah teknis seperti server down, jaringan lambat, dan antarmuka yang kurang ramah pengguna. Ketergantungan pada server yang dikelola oleh Diskominfo menyebabkan Dinas Sosial tidak dapat melakukan intervensi langsung ketika terjadi gangguan. Sebagaimana diungkapkan oleh petugas verifikasi, “Kami sering mengalami kendala teknis di pagi hari saat lonjakan permohonan tinggi. Padahal, Pasal 21 Perbup dengan tegas mengamanatkan pemanfaatan teknologi untuk akurasi data, tapi infrastruktur pendukungnya belum memadai” (Wawancara, 2025). Kondisi ini diperparah oleh disparitas infrastruktur internet antara daerah perkotaan dan pedesaan, yang menyebabkan implementasi SLRT berbasis aplikasi tidak dapat menjangkau seluruh wilayah secara merata.

Kelima, Pasal 23 tentang verifikasi dan validasi data penerima manfaat secara berkala belum terlaksana dengan optimal. Meskipun verifikasi dilakukan setiap kali ada permohonan masuk, pemutakhiran data secara berkala dan sistematis belum menjadi praktik rutin.

Akibatnya, DTKS seringkali tidak akurat dan tidak mencerminkan kondisi riil masyarakat, dengan masalah seperti penerima bantuan yang telah meninggal masih terdata atau buruh migran yang tidak terdata sama sekali. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dwiarto (2023) yang menyoroti pentingnya pemutakhiran data secara real-time untuk memastikan ketepatan sasaran bantuan sosial

Berdasarkan temuan lapangan, terdapat setidaknya lima faktor utama penyebab kesenjangan antara regulasi dan praktik implementasi SLRT di Kabupaten Karawang. Pertama, faktor regulasi itu sendiri. Tidak adanya peraturan turunan yang mengatur SOP teknis verifikasi data UHC menyebabkan setiap petugas memiliki interpretasi berbeda terhadap prosedur yang seharusnya diikuti. Perbup 57/2019 bersifat umum dan masih memerlukan elaborasi lebih lanjut dalam bentuk petunjuk teknis atau SOP yang mengikat. Hal ini sejalan dengan pandangan Silmi (2019) bahwa SOP diperlukan untuk menciptakan standar kerja yang jelas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Kedua, faktor kelembagaan. Ketiadaan mekanisme koordinasi yang mengikat lintas OPD menyebabkan implementasi Pasal 7 tentang TKPKD tidak berjalan optimal. Koordinasi antara Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Diskominfo, dan fasilitas kesehatan masih bergantung pada inisiatif personal, bukan sistem yang mapan. Tidak adanya forum koordinasi rutin dan tidak adanya sanksi bagi OPD yang tidak berkoordinasi menyebabkan ego sektoral tetap menjadi hambatan utama. Sebagaimana diungkapkan oleh Manajer SLRT, “Kami sudah berusaha mengundang OPD lain untuk rapat koordinasi, tapi kehadiran mereka tidak konsisten. Tidak ada konsekuensi jika mereka tidak hadir, sehingga koordinasi menjadi setengah hati” (Wawancara, 2025).

Ketiga, faktor sumber daya. Keterbatasan anggaran APBD untuk operasional SLRT menghambat implementasi Pasal 17 tentang Puskesmas dan Pasal 21 tentang pemanfaatan teknologi. Pemeliharaan sistem Sorabi yang dikelola Diskominfo tidak mendapat alokasi anggaran yang memadai dari Dinas Sosial, sementara insentif Fasilitator yang rendah menyebabkan motivasi kerja menurun. Seorang Fasilitator mengungkapkan, “Kami bekerja dengan insentif yang sangat kecil, sementara beban kerja kami berat. Kami harus turun ke lapangan, melakukan verifikasi, dan mendampingi masyarakat. Kondisi ini tentu mempengaruhi semangat kami dalam bekerja” (Wawancara, 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian Hartika & Jumiaty (2020) di Pasaman yang menemukan bahwa keterbatasan anggaran dan insentif rendah menjadi penghambat utama efektivitas layanan SLRT.

Keempat, faktor teknis. Implementasi Pasal 21 tentang pemanfaatan teknologi menghadapi kendala infrastruktur, terutama di daerah pedesaan, serta ketergantungan pada server Diskominfo yang menyebabkan gangguan teknis berulang. Di daerah seperti Kecamatan Tirtajaya dan Pedes, konektivitas internet yang buruk menyebabkan aplikasi Sorabi tidak berfungsi optimal, sehingga proses verifikasi data menjadi terhambat. Kondisi ini menciptakan kesenjangan pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan yang bertentangan dengan prinsip universalitas SLRT.

Kelima, faktor sosial. Implementasi Pasal 23 tentang verifikasi data terkendala oleh rendahnya kesadaran administratif masyarakat miskin, seperti kepemilikan dokumen kependudukan yang tidak lengkap, yang menyebabkan ketidakakuratan DTKS. Banyak warga miskin, terutama buruh migran dan gelandangan, yang tidak memiliki KTP atau KK yang valid, sehingga mereka tidak terdata dalam sistem meskipun secara faktual memenuhi kriteria sebagai penerima manfaat. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu fasilitator, “Banyak warga miskin yang tidak memiliki dokumen kependudukan lengkap, terutama buruh migran yang baru datang ke Karawang. Mereka butuh bantuan, tapi terkendala persyaratan administratif” (Wawancara, 2025).

Kesenjangan antara regulasi dan praktik ini memiliki implikasi serius terhadap efektivitas SLRT. Pertama, ketidakakuratan data penerima manfaat menyebabkan bantuan sosial tidak tepat sasaran, sehingga sumber daya yang terbatas tidak dimanfaatkan secara optimal. Kedua, lambatnya proses verifikasi akibat kendala teknis dan koordinasi yang lemah menyebabkan masyarakat yang membutuhkan bantuan harus menunggu lebih lama, yang dalam konteks layanan kesehatan dapat berakibat fatal. Ketiga, ketiadaan SOP dan koordinasi yang mengikat menyebabkan inkonsistensi layanan, di mana masyarakat di daerah berbeda atau yang dilayani oleh petugas berbeda dapat memperoleh perlakuan yang berbeda pula. Keempat, rendahnya transparansi dan akuntabilitas akibat dokumentasi yang minim melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Dengan demikian, meskipun Perbup 57/2019 telah memberikan landasan hukum yang kuat bagi implementasi SLRT, keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada kerangka hukum, tetapi juga pada dukungan sumber daya, koordinasi lintas sektor, kapasitas kelembagaan, dan kesiapan infrastruktur yang memadai. Tanpa langkah-langkah perbaikan yang sistematis dalam aspek-aspek tersebut, kesenjangan antara regulasi dan praktik akan terus berlanjut dan tujuan SLRT untuk memberikan layanan sosial terpadu bagi masyarakat miskin dan rentan tidak akan tercapai secara optimal.

7. Implikasi Kebijakan dan Rekomendasi Operasional

Berdasarkan temuan analisis kesenjangan dan identifikasi faktor penghambat, penelitian ini merumuskan implikasi kebijakan dan rekomendasi operasional yang diarahkan pada strategi konkret untuk meningkatkan efektivitas implementasi SLRT di Kabupaten Karawang. Masih lemahnya koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menjadi hambatan struktural yang paling mendasar. Untuk mengatasinya, Dinas Sosial bersama Bappeda dan seluruh OPD terkait perlu menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) verifikasi data UHC yang bersifat lintas sektor dan mengikat. SOP ini harus mengatur alur koordinasi, mekanisme klarifikasi data, tenggat waktu penyelesaian, serta sanksi bagi OPD yang tidak mematuhi prosedur. Penyusunan SOP idealnya melibatkan Dinas Sosial sebagai koordinator, Dinas Kesehatan sebagai penyedia data fasilitas kesehatan, Diskominfo sebagai pengelola sistem Sorabi, serta Dinas Dukcapil sebagai penyedia data kependudukan. Sebagaimana ditegaskan oleh Silmi (2019), SOP berfungsi menciptakan standar kerja yang jelas, meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Selain itu, forum TKPKD perlu diaktifkan kembali dengan mekanisme yang lebih terstruktur, yaitu pertemuan rutin minimal satu bulan sekali yang menghasilkan keputusan operasional dengan tindak lanjut terpantau. Untuk mempercepat klarifikasi data, perlu dibangun sistem komunikasi digital antar OPD yang memungkinkan pertukaran informasi secara real-time, sehingga mengurangi waktu tunggu dalam proses verifikasi.

Permasalahan teknis pada aplikasi Sorabi memerlukan perbaikan infrastruktur yang bersifat mendasar. Dinas Sosial bersama Diskominfo perlu mengembangkan aplikasi Sorabi dengan fitur offline mode untuk mengantisipasi konektivitas internet yang tidak stabil di daerah pedesaan, seperti yang telah berhasil diterapkan di Sulawesi Selatan melalui SIKS-NG (Asrandi T et al., 2022). Kapasitas server juga perlu ditingkatkan dengan alokasi anggaran khusus untuk pemeliharaan sistem, serta dipertimbangkan pembangunan backup server yang dikelola langsung oleh Dinas Sosial. Integrasi data antara DTKS, Sorabi, dan data Disdukcapil perlu diwujudkan untuk menciptakan satu data terpadu yang akurat dan terkini, sehingga pemutakhiran data dapat dilakukan secara real-time. Selain itu, pengembangan fitur tracking status permohonan akan meningkatkan transparansi dan mengurangi ketidakpastian.

Keterbatasan kapasitas SDM, terutama Fasilitator SLRT non-ASN dengan insentif rendah, memerlukan langkah struktural. Dinas Sosial bersama BKD dan Bappeda perlu mengusulkan peningkatan insentif Fasilitator menjadi setara dengan UMK Karawang, karena

insentif yang layak berkorelasi positif dengan kinerja fasilitator (Sa'idah & Prabawati, 2019). Pelatihan teknis bagi petugas verifikasi dan Fasilitator perlu diselenggarakan secara berkala, minimal dua kali setahun, dengan pendekatan berbasis studi kasus spesifik dan pendampingan on-the-job, sebagaimana terbukti efektif di Pasaman (Hartika & Jumiati, 2020). SOP verifikasi UHC yang telah disusun harus disosialisasikan secara intensif dengan monitoring dan evaluasi kepatuhan petugas secara berkala.

Ketidakakuratan DTKS memerlukan pemutakhiran secara berkala, minimal setiap enam bulan sekali, dengan melibatkan verifikasi lapangan oleh Fasilitator dan kader desa. Untuk menjangkau kelompok rentan seperti buruh migran, gelandangan, dan penyandang disabilitas, perlu dikembangkan program jemput bola melalui pendataan langsung di pemukiman padat penduduk dan lokasi-lokasi yang sering dihuni kelompok rentan, dengan menggandeng Dinas Tenaga Kerja dan perusahaan di kawasan industri.

Sosialisasi SLRT perlu diperluas dengan metode yang disesuaikan dengan karakteristik kelompok sasaran, tidak hanya di balai desa tetapi juga di tempat kerja, terutama bagi buruh pabrik shift, melalui media sosial, brosur, dan penyuluhan langsung di fasilitas kesehatan.

Sebagai kawasan industri, Karawang memiliki potensi besar memanfaatkan program CSR perusahaan. Dinas Sosial bersama Dinas Perindustrian dan Dinas Tenaga Kerja perlu membangun kemitraan dengan perusahaan untuk mengimplementasikan program mobile unit layanan SLRT yang menjangkau buruh pabrik dan komunitas terpinggirkan. Perusahaan juga dapat dilibatkan dalam penyediaan infrastruktur teknologi serta pendataan buruh migran yang menjadi tanggung jawab mereka, sebagaimana keberhasilan kemitraan serupa di Kota Pariaman (Nofriyanti & Mubarak, 2024).

Berdasarkan tingkat urgensi, rekomendasi dapat diprioritaskan sebagai berikut: (1) penyusunan SOP verifikasi UHC lintas OPD (3 bulan); (2) pemutakhiran DTKS dan integrasi data (6 bulan); (3) perbaikan infrastruktur teknologi Sorabi (12 bulan); (4) peningkatan insentif dan kapasitas SDM (1 tahun anggaran); serta (5) pemanfaatan kemitraan swasta dan program jemput bola (2 tahun). Dengan implementasi bertahap dan terukur, efektivitas SLRT diharapkan meningkat secara signifikan, sehingga tujuan SLRT sebagai pusat layanan terpadu yang responsif, akuntabel, dan berkeadilan dapat tercapai secara optimal.

E. KESIMPULAN

Implementasi Kebijakan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kabupaten Karawang dalam verifikasi data *Universal Health Coverage* (UHC) melalui aplikasi Sorabi telah memberikan kontribusi positif terhadap perluasan akses layanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan rentan, tercermin dari capaian UHC sebesar 96,61% dan proses verifikasi sekitar 100 permohonan per hari. Namun, implementasinya belum optimal karena masih menghadapi kendala koordinasi lintas sektor, integrasi sistem informasi, kapasitas SDM, pembaruan data, serta belum kuatnya SOP pelaksanaan. Dengan demikian, SLRT relevan untuk dilanjutkan, tetapi memerlukan penguatan tata kelola, integrasi layanan dan data, serta peningkatan kapasitas pelaksana agar mampu mewujudkan pelayanan sosial yang efektif, terpadu, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin, N., Aprilia, F., Wicaksono, S. B., Salsabila A, A. Z., & Ardhy, F. (2025). Inovasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Bersahaja di Kabupaten Pringsewu: Evaluasi dan Kontribusinya terhadap Pengentasan Kemiskinan. *JURNAL FASILKOM*, 15(1), 40–48.
- Asrandi T, A. M., 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. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i09.695>
- Dwiarto, R. (2023). Targeted Social Security Distribution Innovation Through Integrated Social Welfare Data (DTKS) Budget Management Policy and Utilization of the “Cek Bansos” Application. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 6, 204–215.
- Goggin, M. L., Bowman, A. O., Lester, J. P., & O’toole, L. J. (1991). Implementation Theory and Practice: Toward a Third Generation. *The American Political Science Review*, 85(1).
- Hartika, S. Y., & Jumiati. (2020). Efektivitas Program Slrt Melalui Pelayanan Mobil Keliling Oleh Dinas Sosialkabupaten Pasaman. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 116–127.
- Kasmad, R. (2013). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Makassar: Kedai Aksara.
- Khairunisa, A. A. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) Untuk Penyediaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Masyarakat Fakir Miskin di Dinas Sosial Kabupaten Deli Serdang* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Muhtar, M. (2017). Peningkatan Layanan Sosial Bagi Keluarga Miskin Terhadap Program Perlindungan Sosial Melalui Sistim Layanan dan Rujukan Terpadu. *Sosio Informa*, 3(1), 59–69.
- Nofriyanti, L., & Mubarak, A. (2024). Efektivitas Implementasi Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) Sabiduk Sadayung di Kota Pariaman. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 1-12. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.13>
- Octari, P. D., & Sujianto, S. (2024). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penetapan Dan Alih Fungsi Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan di Kabupaten Kuantan Singingi. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(3), 01–16. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i3.1153>
- Peraturan Bupati Karawang Nomor 57 Tahun 2019 Tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.
- Saidah, Z., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto. *Publika*, 7(3).
- Suncoko, S. (2019). Implementasi Kebijakan Tentang Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) Oleh Puskesmas Kampung Laut Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 393-402.
- Susanti, N. P. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dalam Mewujudkan Kesejahteraan Sosial di kota Sukabumi Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(3), 185-199.