

---

**EVALUASI PELAKSANAAN SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DALAM MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KOTA SUKABUMI PROVINSI JAWA BARAT**

**Niluh Putri Susanti**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: putrisusanti3107@gmail.com

---

Diterima:

**17 Februari 2021**

Direvisi:

**11 Maret 2021**

Disetujui:

**14 Maret 2021**

**Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi dari pelaksanaan program SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) yang merupakan program lanjutan dari Pandu Gempita (Pelayanan Terpadu dan Gerakan Kota/Kabupaten Sejahtera) di kota Sukabumi. Program yang telah berjalan sejak tahun 2014 membawa dampak positif meski presentase penduduk miskin yang dilayani belum maksimal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana evaluasi pelaksanaan SLRT, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan SLRT, dan rumusan strategi yang akan digunakan. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori evaluasi William N. Dunn dan digunakan metode penelitian kualitatif serta teknik analisis ASOCA. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil evaluasi dalam pelaksanaan SLRT ini yaitu sejak tahun 2015 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan terutama pada tingkat produksi dan perkembangan pelayanan dikarenakan kenaikan jumlah masyarakat yang mendapat pelayanan SLRT serta alur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat awam, pelayanan SLRT berjalan dengan efisien karena penggunaan APBD sebagai sumber anggaran kegiatan digunakan dengan baik sehingga masyarakat penerima pelayanan tidak perlu membayar biaya administrasi pelayanan, SLRT cukup membantu masyarakat miskin dan menyelesaikan permasalahan sosial yang dihadapi di Sukabumi Prinsip keadilan rencana sudah berjalan dengan baik, dan semua masyarakat miskin yang sudah terdaftar di pangkalan data terpadu bisa merasakannya., kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh UPT SLRT Rapih mengalami perkembangan signifikan dan peningkatan yang sangat positif sejak program SLRT diterapkan pada tahun 2017 sampai sekarang, dan program SLRT ini dapat menjawab keinginan masyarakat miskin dan rentan miskin untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak secara tepat.

**Kata kunci:** *Evaluasi; Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu; Kesejahteraan Sosial*

**Abstract**

*The research was motivated by the SLRT program which is a continuation of Pandu Gempita program in Sukabumi City. The program had been running since 2014 and it has a positive impact even though the percentage of poor people served is not optimal yet. This research was conducted to find out how to evaluate the implementation of SLRT, the factors that influence*

*the implementation of SLRT, and the formulation of strategies that will be used. The theory used in the study is William N. Dunn's evaluation theory and uses qualitative research methods with ASOCA analysis techniques.. Based on the results of these studies, it can be concluded that the results of the evaluation in the implementation of SLRT have increased, especially at the level of production and service development due to the increase in the number of people who receive SLRT services and service flows that are easily understood by the common people, SLRT services run efficiently due to the use of APBD as a source of budget activities are used properly so that service recipients do not have to pay service administration fees, SLRT is sufficient to help the poor people and can achieve a social problem that occurs in Sukabumi City, the principle of equity in this program has been running well and can be felt in all poor people who have been registered in the database., the quality of service carried out by the UPT SLRT Repeh Rapih has experienced significant developments and a very positive increase since the SLRT program was implemented in 2017 until now, and this SLRT program can answer the wishes of the poor and vulnerable people to get proper public services.*

**Keywords:** Evaluation; Integrated Service and Referral System; Social Welfare

## PENDAHULUAN

Pemerintah saat ini membuat kebijakan dalam rangka memenuhi salah satu tujuan negara yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 alinea 4 yakni memajukan kesejahteraan umum. Salah satu kebijakan tersebut adalah kebijakan mengenai penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Peningkatan kesejahteraan dan perlindungan sosial bagi penduduk miskin telah diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 Untuk mendukung pekerjaan ini, beberapa program berskala negara telah dilaksanakan. Namun karena belum adanya penyediaan layanan sosial yang komprehensif, maka penanganan permasalahan sosial tersebut menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu, Kementerian Sosial menggagas program Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota Sejahtera (Pandu Gempita). Pada tahun 2013, program sistem pelayanan terpadu satu pintu ini dijalankan sebagai upaya perbaikan dan pemantapan pelayanan bagi masyarakat terutama masyarakat miskin. Program yang menunjuk 5 (lima) kabupaten/kota sebagai wilayah *pilot project* Pandu Gempita yakni kabupaten Sragen, kabupaten Bantaeng, kabupaten Berau, kota Payakumbuh serta kota Sukabumi ini bertujuan untuk menangani permasalahan kemiskinan dengan sistem pelayanan terpadu satu pintu serta terintegrasi dengan tiga SKPD terkait yakni Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial.

Pada tiga tahun selanjutnya, Kementerian Sosial membangun Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT). Sistem ini dibentuk oleh Kementerian Sosial dengan harapan dapat membantu mendekatkan akses pelayanan bagi masyarakat miskin dan meningkatkan peran potensi serta sumber Kesejahteraan Sosial. Pada tahun 2015, Kemensos melakukan *pilot project* di lima wilayah, dan akan diperluas ke 50 wilayah lain

pada tahun 2016. Selain itu terdapat pula kecamatan-kecamatan dan desa-desa yang jaraknya cukup jauh sehingga dilakukan piloting di 10 desa yang disebut sebagai Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos).

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu yang merupakan fasilitas pelayanan sosial dan pengentasan kemiskinan di Kota Sukabumi ini telah melayani dan memfasilitasi masyarakat sejak menjadi pilot project Pandu Gempita pada tahun 2014 hingga sekarang. Pada tahun 2017, jumlah rekapitulasi pelayanan yang dilakukan oleh UPT SLRT Repeh Rapih Kota Sukabumi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Pelayanan di UPT SLRT “Repeh Rapih” Kota Sukabumi Tahun 2017

No	Bidang	Jumlah
1	Kesehatan	
	Jamkesda	1.530
	Rekomendasi BPJS	1.944
	Integrasi Jamkesda ke Penerima Bantuan Iuran	8.457
2	Pendidikan	
	SKTM PIP/Kartu Cerdas/Bidikmisi	5.262
3	Sosial	
	Surat Rekomendasi Sosial	115
	Total	17.308

Sumber: Ringkasan Layanan UPT SLRT Repeh Rapih Dinas Sosial Kota Sukabumi Tahun 2017.

Selama tahun 2017, UPT SLRT Repeh Rapih telah melayani sebanyak 17.308 orang terdiri dari 3.474 orang pada pelayanan kesehatan, 8.457 orang yang memiliki Jamkesda yang terintegrasi ke Penerima Bantuan Iuran (PBI), 5.262 orang pada pelayanan pendidikan, dan 115 orang pada pelayanan sosial. Pelayanan kesehatan lebih berfokus pada pelayanan Jamkesda, rekomendasi ke BPJS dan beberapa rumah sakit seperti RSUD R.Syamsudin, SH, RS Setukpa Bhayangkara, RSI Assyifa, RS Hasan Sadikin Bandung, dan RS Mata Cicendo. Sementara itu, pelayanan pendidikan lebih berfokus pada pembuatan Kartu Indonesia Pintar (KIP) untuk keperluan melanjutkan sekolah maupun pengajuan beasiswa Perguruan Tinggi. Sedangkan pelayanan sosial tidak terlalu banyak dikarenakan penanganan masalah sosial sudah ditangani sebagian oleh Dinas Sosial secara langsung dan UPT SLRT Repeh Rapih hanya menangani beberapa rekomendasi dan surat keterangan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk miskin di Kota Sukabumi pada tahun 2017 berjumlah 27.410 orang. Bila dibandingkan dengan hasil rekapitulasi di atas (tabel 1) maka penduduk miskin yang telah difasilitasi melalui SLRT pada tahun 2017 mencapai sekitar 63% dari jumlah penduduk miskin secara keseluruhan. Hal itu dapat diartikan bahwa SLRT membawa dampak positif bagi peningkatan kesejahteraan sosial di Kota Sukabumi, meskipun hasilnya belum maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis meneliti tentang evaluasi pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Kesejahteraan Sosial di Kota Sukabumi Jawa Barat secara komprehensif. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis bagaimana evaluasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat yang telah berjalan sejak tahun 2014 hingga sekarang

2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi dalam pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat
  3. Menganalisis rumusan strategi yang akan digunakan oleh UPT SLRT Repeh Rapih pada pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat dalam mewujudkan pelayanan kesejahteraan sosial.
- 187 Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti mengenai evaluasi pelaksanaan publik dan program Pandu Gempita atau Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu sebagai referensi bagi penulis yaitu sebagai berikut:

A. Evaluasi pelaksanaan kebijakan pembangunan Kawasan Industri Kabupaten Karawang

Penelitian yang dilakukan oleh (Syahrudin, 2009) Membahas evaluasi pelaksanaan kebijakan pembangunan Kawasan Industri Kabupaten Karawang. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2009, Kawasan Industri adalah kawasan pemusatan kegiatan industri yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana penunjang yang dikembangkan dan dikelola oleh Perusahaan Kawasan Industri yang telah memiliki Izin Usaha Kawasan Industri. Lingkungan investasi Indonesia dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk stabilitas sosial politik dan ekonomi, kondisi infrastruktur dasar, pengoperasian sektor keuangan dan pasar tenaga kerja, pengawasan dan perpajakan, birokrasi, dan masalah tata kelola pemerintahan termasuk korupsi, konsistensi dan kepastian dalam kebijakan pemerintah.

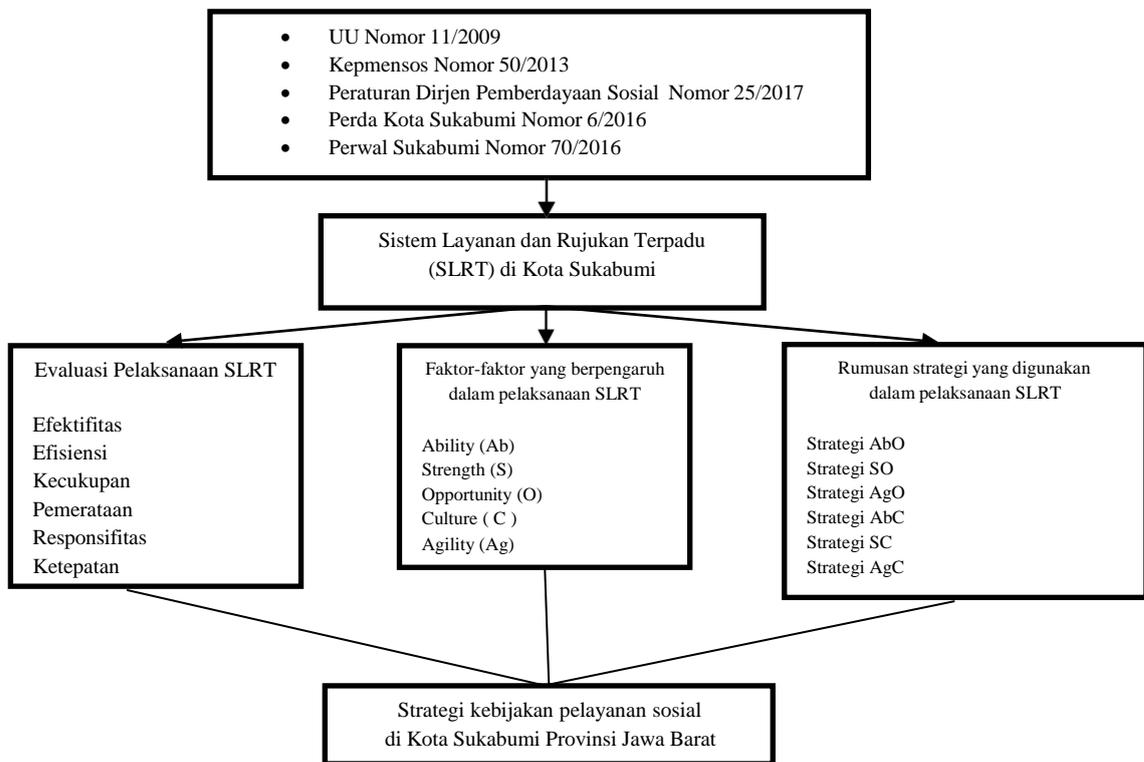
Fokus penelitian ini adalah membahas bagaimana pemerintah daerah mengembangkan kawasan industri sesuai dengan implementasi Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2004 tentang Penataan Ruang Kabupaten Karawang, dan bagaimana pengaruhnya terhadap masyarakat di sekitar kawasan industri. Berdasarkan hasil analisis peneliti, diperoleh kesimpulan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang belum memanfaatkan kawasan industri sebagai mitra pemerintah untuk mendorong peningkatan investasi dan sosial ekonomi masyarakat, sehingga belum ada kebijakan pemerintah daerah. memberikan perhatian khusus terhadap masalah tenaga kerja lokal di kawasan industri. Karena adanya kawasan industri, akses pendidikan, informasi, dan kurangnya perhatian dari pemerintah daerah dan pemerintah, masyarakat di sekitar kawasan industri tidak mendapatkan hasil yang maksimal. manfaat dari keberadaan kawasan industri. Manajer kawasan industri.

B. Program Pandu Gempita sebagai Salah Satu Upaya Pengentasan Kemiskinan (Studi Kasus di Kota Payakumbuh)

Kota Payakumbuh merupakan salah satu daerah di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki jumlah keluarga miskin sebesar 7,01% dari jumlah penduduk berdasarkan data BPS Kota Payakumbuh tahun 2014. Jumlah ini cukup besar bila dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Sumatera Barat yang hanya sebesar 6,71%. Kota Payakumbuh menjadi salah satu daerah pilot project program Pandu Gempita dan untuk merealisasikan program tersebut, pemerintah kota Payakumbuh membentuk Unit Pelayanan Terpadu Kesejahteraan Anak Nagari (UPT-KAN) yang dilandasi dasar hukum Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan dan Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 59 Tahun 2013 tentang Unit Pelayanan Terpadu Kesejahteraan Anak Nagari (UPT-KAN) Kota Payakumbuh.

Penelitian oleh Rida Ananda ini bertujuan untuk mengkaji implementasi program Pandu Gempita di Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat dan persoalan apa yang dihadapi dalam implementasi program tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Sejak akhir tahun 2013, implementasi rencana Payadu Gempita telah dilaksanakan di Kota Payakumbuh di bawah Dinas Pelaksana Teknis (bernama Dinas Pelayanan Komprehensif Kesejahteraan Anak Nagari (UPT-KAN)) di bawah Dinas Sosial dan Sumber Daya Manusia Kota Payakumbuh.
- b) Sejauh ini UPT-KAN baru melakukan proses administratif dan substansi pelayanan satu atap dalam pengentasan kemiskinan belum bisa diwujudkan
- c) UPT-KAN belum memiliki kekuatan dan kewenangan yang cukup luas dalam menjalankan peran dan fungsinya. Pemerintah daerah belum melakukan pendel 188 wewenang dalam pelaksanaan penanggulangan kemiskinan secara terpadu. M kesimpulannya bahwa implementasi Pandu Gempita di Kota Payakumbuh telah memasuki tahun ketiga ditemukan banyak kendala dan oleh sebab itu evaluasi, sinergitas dan pembinaan pemerintah diperlukan dalam keberlangsungan program ini. Selain itu, masih banyak program pelayanan sektoral yang masih berjalan sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsi masing-masing lembaga maupun institusi sehingga diperlukan pendelegasian wewenang secara terpadu di Kota Payakumbuh.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran (Dunn, 2000), (Suradinata, 2013)

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu desain penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut (Creswell, 2010) adalah cara untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dikaitkan dengan masalah sosial atau kemanusiaan. 11 karakteristik metode kualitatif adalah: menggunakan lingkungan alam, menggunakan manusia sebagai alat utama, menggunakan metode kualitatif untuk menangkap data, meringkas dan menganalisis data, menulis teori dari awal, menganalisis

data secara deskriptif, dan memprioritaskan proses daripada mengutamakan hasil, Batasi penelitian tentang masalah berbasis fokus, menggunakan standar terpisah untuk memverifikasi data, menggunakan desain sementara yang dapat menyesuaikan dengan kondisi aktual lokal, dan hasil penelitian dinegosiasikan dan disepakati bersama oleh manusia yang digunakan sebagai sumber data (Ikbar, 2012). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk meneliti bagaimana evaluasi pelaksanaan program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu di Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat secara mendalam.

Kerangka konseptual penelitian adalah hubungan antara satu masalah dengan masalah lainnya. Melalui kerangka kerja ini, Anda dapat menghubungkan konsep ini dan menjelaskan secara detail topik yang akan dibahas. Kerangka kerja ini diperoleh berdasarkan konsep-konsep teoritis yang menjadi dasar penelitian pustaka, Penulis mengajukan kerangka konseptual untuk penelitian ini berdasarkan kerangka gambar 1, seperti pada gambar di bawah ini.

Tabel 2. Kerangka konsep penelitian

Konsep	Dimensi	Indikator
1	2	3
Evaluasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)	Efektifitas	Ketercapaian hasil Unit produk/program
	Efisiensi	Unit biaya Perbandingan unit biaya dan manfaat produk/program
	Kecukupan	Seberapa jauh produk/program kebijakan dapat mencapai masalah
	Pemerataan	Distribusi akibat/manfaat merata ke berbagai kelompok
	Responsifitas	Kepuasan objek kebijakan Terpenuhinya kebutuhan aktual dari kelompok objek kebijakan
	Ketepatan	Ketepatan nilai/manfaat kebijakan
Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)	Faktor yang mempengaruhi	Ability (Ab)
		Strength (S)
		Opportunities (O)
		Culture (C)
		Agility (Ag)
Strategi yang digunakan oleh UPT SLRT Repeh Rapih dalam proses pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT)	Strategi Ability-Opportunities (AbO)	Menggunakan kemampuan untuk memanfaatkan peluang
	Strategi Strength-Opportunities (SO)	Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang
	Strategi Agility-Opportunities (AgO)	Menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang

Strategi Ability-Culture (AbC)	Melihat kemampuan untuk menghadapi tuntutan lingkungan perubahan budaya
Strategi Strength-Culture (SC)	Menggunakan kekuatan untuk tangguh terhadap pengaruh perubahan budaya
Strategi Agility-Culture (AgC)	Menggunakan kecerdasan untuk mensiasati pengaruh perubahan budaya

Sumber: (Dunn, 2000), (Suradinata, 2013), dan diolah oleh penulis

190

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Evaluasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu

#### a. Efektifitas

Menurut (Siagian, 2001) pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Menurut (Sutrisno, 2010) terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam rangka mencapai efektifitas dengan mempertimbangkan beberapa kriteria yakni sebagai berikut:

##### 1. Produksi (*production*)

Tingkat produksi barang atau jasa dapat menggambarkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan barang atau jasa sesuai permintaan. Tolok ukur produksi berupa keuntungan, luas pasar, dan jumlah konsumen

##### 2. Efisiensi (*efficiency*)

Ukuran efisiensi ini dapat mencakup jumlah seperti keuntungan, modal, biaya operasi, dan depresiasi komoditas.

##### 3. Kepuasan (*satisfaction*)

Kepuasan karyawan harus selalu diperhatikan dengan memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut dilakukan untuk memuaskan karyawan agar dapat bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

##### 4. Adaptasi (*adaptiveness*)

Adaptabilitas adalah bagaimana perusahaan mengubah dan menanggapi perubahan yang terjadi secara internal dan eksternal.

##### 5. Perkembangan (*development*)

Pengembangan adalah tujuan kelangsungan hidup perusahaan dan kemajuan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengembangkan fungsinya agar dapat terus berkembang dengan baik dan sekaligus menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan Ringkasan Layanan UPT SLRT Repeh Rapih Dinas Sosial Kota Sukabumi Tahun 2018, rekapitulasi pelayanan di UPT Pandu Gempita / UPT SLRT Repeh Rapih Dinas Sosial tahun 2015-2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi pelayanan di UPT Pandu Gempita dan UPT SLRT Repeh Rapih Tahun 2015-2018

No.	Bidang	Jumlah			
		2015	2016	2017	2018

1	Kesehatan				
	Jamkesda	982	3.250	1.530	1.379
	Rekomendasi BPJS	-	760	1.944	1.555
	Integrasi Jamkesda ke PBI	13.416	7.906	8.457	15.094
2	Pendidikan				
	SKTM PIP/Kartu Cerdas/Bidikmisi	1.537	5.754	5.262	4.214
3	Sosial				
	Surat rekomendasi sosial	5	96	115	257
	Total	15.940	17.766	17.308	22.499

Sumber: Ringkasan Layanan UPT SLRT Repeh Rapih Tahun 2018

191

Berdasarkan tabel di atas, pelaksanaan pelayanan terpadu dimulai dari Pandu Gempita pada tahun 2015 hingga Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) pada tahun 2016-2017 ini mengalami peningkatan yang signifikan. Jumlah tertinggi dalam tabel tersebut ada pada pelayanan integrasi Jamkesda ke Penerima Bantuan Iuran APBN maupun APBD meskipun sempat mengalami penurunan di tahun 2016. Sementara itu, pelayanan surat rekomendasi sosial memiliki jumlah yang sedikit dikarenakan pelayanan bidang sosial langsung diarahkan ke tiap bagian terkait di Dinas Sosial.

Jika dianalisis berdasarkan kriteria yang telah disebutkan di atas, maka pelayanan SLRT sejak tahun 2015 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan terutama pada tingkat produksi dan perkembangan pelayanan dikarenakan kenaikan jumlah masyarakat yang mendapat pelayanan SLRT serta alur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat awam.

#### b. Efisiensi

Menurut H. Emerson yang dikutip oleh (Hasibuan, 2016) efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas.

(Sedarmayanti, 2012) dalam bukunya yang berjudul “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja”, menjelaskan bahwa efisiensi kerja merupakan pelaksanaan cara-cara tertentu dengan tanpa mengurangi tujuannya. Selain itu efisiensi kerja juga merupakan perbandingan antara suatu pekerjaan dengan hasil yang dicapai. Anda dapat mengamati pekerjaan dan perbandingan ini dari dua aspek:

##### a) Segi Usaha

Jika suatu hasil tertentu dapat dicapai dengan sedikit atau sedikit usaha, maka suatu kegiatan dapat dikatakan efektif. Pengertian bisnis dapat dilihat dari lima sumber pekerjaan yaitu pikiran, tenaga, waktu, ruang dan benda (termasuk uang).

##### b) Segi hasil

Jika suatu kegiatan dapat membawa banyak hasil, maka dapat disebut kegiatan yang efektif.

Berdasarkan definisi di atas, maka efisiensi merupakan suatu kemampuan menjalankan tugas dengan memanfaatkan sumber daya dengan baik sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

Menurut Kepala UPT SLRT Repeh Rapih yang diwawancarai oleh penulis pada tanggal 19 Juni 2019, program SLRT tidak menarik uang administrasi pada masyarakat penerima pelayanan sehingga warga hanya perlu membawa berkas-berkas yang dibutuhkan untuk pelayanan. Sementara itu, biaya operasional UPT SLRT Repeh Rapih berasal dari APBD melalui Dinas Sosial Kota Sukabumi. Penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan SLRT berjalan dengan efisien karena penggunaan APBD sebagai

sumber anggaran kegiatan digunakan dengan baik sehingga masyarakat penerima pelayanan tidak perlu membayar biaya administrasi pelayanan.

c. Kecukupan

Kepala Dinas Sosial Kota Sukabumi menjelaskan bahwa masyarakat miskin di Kota Sukabumi sangat terbantu dengan adanya Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) sehingga tidak perlu pergi ke instansi terkait jika akan membuat surat keterangan maupun surat rekomendasi. Hal tersebut didukung dengan pendapat salah satu pengguna layanan SLRT yang berasal dari Kelurahan Tipar, Kecamatan Citamiang yakni SLRT sangat membantu dalam membuat surat rekomendasi untuk anaknya yang akan mendaftarkan sekolah. 192

Salah satu pengguna layanan SLRT yang berasal dari Kelurahan Cikole, Kecamatan Cikole berpendapat bahwa SLRT memberikan kemudahan baginya untuk mendapatkan keringanan biaya rumah sakit, meskipun yang disayangkan adalah lokasi kantor UPT SLRT yang cukup sulit dijangkau dengan alat transportasi besar. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa SLRT sudah cukup membantu warga miskin dan dapat mencapai suatu masalah sosial yang terjadi di Kota Sukabumi.

d. Pemerataan

Pengguna pelayanan SLRT ini adalah masyarakat miskin yang terdaftar di dalam Basis Data Terpadu (BDT) milik Kementerian Sosial. Jika warga tersebut tidak masuk di dalam Basis Data Terpadu, maka yang bersangkutan mengajukan permohonan terlebih dahulu melalui Kelurahan dengan membawa fotokopi identitas (Kartu Keluarga dan KTP) serta administrasi penunjang seperti surat keterangan dari rumah sakit atau dari sekolah. Setelah itu, diperlukan peninjauan lapangan oleh PSM Kelurahan setempat dan menentukan apakah benar warga tersebut merupakan warga miskin atau tidak. Hal tersebut juga didukung dengan pengisian formulir 14 kriteria warga miskin yang diisi oleh PSM Kelurahan setelah melaksanakan peninjauan lapangan. Hal ini merupakan langkah awal sebelum data warga dibawa ke program SLRT dan akan diproses lebih lanjut sesuai dengan bidang yang dituju. Hasil dari SLRT tersebut berupa rekomendasi untuk tiap bidang masing-masing seperti penerbitan kartu Kartu Indonesia Sehat (KIS) untuk rekomendasi pelayanan kesehatan, Kartu Indonesia Pintar (KIP) untuk rekomendasi pelayanan pendidikan, dan rekomendasi lain untuk pelayanan di bidang sosial.

Berdasarkan uraian di atas dan pengamatan penulis di lapangan, maka asas pemerataan pada program ini sudah berjalan dengan baik dan dapat dirasakan ke seluruh warga miskin yang sudah terdaftar dalam Basis Data Terpadu. Jika warga miskin belum terdaftar dalam Basis Data Terpadu, maka mereka dapat mengajukan permohonan pada SLRT

e. Responsifitas

Menurut (Atik, 2005) responsivitas adalah kemampuan produsen untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merumuskan agenda dan prioritas pelayanan, dan merumuskan rencana pelayanan berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Singkatnya, dapat dikatakan bahwa ketanggapan ini mengukur daya tanggap produsen terhadap ekspektasi, keinginan, keinginan dan kebutuhan konsumen.konsumen.

Responsifitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, harapan, serta ambisi dan kebutuhan pengguna layanan (Dwiyanto, 2006). Singkatnya, responsivitas di sini mengacu pada konsistensi antara rencana dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam kegiatan SLRT, tingkat responsifitas kegiatan tersebut dapat diketahui melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi untuk tahun selanjutnya.

193 Dinas Sosial dan UPT SLRT Repeh Rapih melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2017 dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat pengguna layanan di Dinas Sosial dan UPT SLRT Repeh Rapih dalam rangka evaluasi pelaksanaan pelayanan di tiap SKPD pada Pemerintah Daerah Kota Sukabumi, terutama di bidang sosial. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT SLRT Repeh Rapih terhitung pada tahun 2017 masuk dalam kategori “Tidak Baik” dengan nilai 2,42 pada skala 4 atau memiliki nilai 60, 5 pada skala 100. Adapun rincian hasil survei tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Unsur Kualitas Pelayanan Unit SLRT Dinas Sosial Tahun 2017

No	Unsur layanan	Rata-rata nilai
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,03
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,00
U3	Kecepatan waktu pelayanan	2,99
U4	Kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan	4,00
U5	Kesesuaian produk/jasa spesifikasi jenis layanan dengan hasil yang diberikan	3,06
U6	Kompetensi pelaksana/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,39
U7	Perilaku pelaksana/petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,39
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,43
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,15

Sumber: Dinas Sosial Kota Sukabumi

Berdasarkan tabel di atas, pelayanan di pada UPT SLRT Repeh Rapih pada saat itu unggul dalam unsur kewajaran biaya dalam pelayanan namun lemah pada penanganan pengaduan pengguna layanan. Hal itu dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai belum tersedianya sarana pengaduan pengguna layanan pada UPT SLRT Repeh Rapih. Pada tahun 2018, UPT SLRT Repeh Rapih mengalami peningkatan yang cukup drastis. Berikut adalah rincian hasil survei yang dilaksanakan pada tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Unsur pada Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Tahun 2018

No.	Unsur pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,300
U2	Prosedur	3,100
U3	Waktu pelayanan	3,450
U4	Biaya/tariff	4,000
U5	Produk layanan	3,300
U6	Kompetensi pelaksana	3,100
U7	Perilaku pelaksana	3,450

U8	Maklumat pelayanan	3,850
U9	Penanganan pengaduan	3,850
<i>Nilai SKM</i>		3,485/87,135
<i>Mutu Pelayanan/Kategori</i>		A

Sumber: Dinas Sosial Kota Sukabumi

Berdasarkan tabel di atas, nilai mutu pelayanan UPT SLRT Repeh Rapih pada tahun 2018 mengalami peningkatan yang cukup signifikan yakni masuk pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai tertinggi adalah unsur biaya/tarif sebesar 4,00, sementara nilai terendah ada pada unsur kompetensi pelaksana dan prosedur sebesar 3,10. Penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh UPT SLRT Repeh Rapih mengalami perkembangan signifikan dan peningkatan yang sangat positif s€ 194 program SLRT diterapkan pada tahun 2017 hingga saat ini.

f. Ketepatan

Secara harfiah, tepat berarti sesuai dengan harapan atau tujuan yang akan dicapai. Maka, makna dari ketepatan merupakan kemampuan untuk mengarahkan sesuatu kepada tujuan yang akan dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, waktu yang dibutuhkan bagi masyarakat miskin yang mendapatkan pelayanan SLRT bervariasi, yaitu sekitar satu hari hingga tiga hari. Adapun waktu terlama adalah pelayanan penerbitan kartu KIS, KIP, dan KKS. Sementara pelayanan surat rekomendasi membutuhkan waktu sekitar satu hari. Hal itu dikarenakan program SLRT merupakan pelayanan yang terintegrasi satu atap, sehingga waktu pelayanan bisa lebih singkat. Selain itu, SLRT juga dianggap sebagai tempat pengaduan keluhan bagi warga miskin sehingga para petugas dapat melaksanakan monitoring dan evaluasi ke wilayah untuk memberikan rekomendasi berdasarkan bidang yang dituju.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa program SLRT ini dapat menjawab keinginan masyarakat miskin dan rentan miskin untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak secara tepat.

B. Faktor-faktor yang berpengaruh

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, ada faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelaksanaan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Sosial dan UPT SLRT Repeh Rapih, berikut faktor-faktor yang memengaruhi proses pelaksanaan SLRT sebagai berikut:

a. Faktor internal

Menurut Kepala UPT SLRT Repeh Rapih yang diwawancarai oleh penulis pada tanggal 14 Juni 2019, bahwa secara sarana dan prasarana dianggap sudah cukup memadai seperti komputer dan ATK dalam pelaksanaan SLRT, namun untuk saat ini UPT SLRT Repeh Rapih ditempatkan sementara di kantor Dinas Sosial dikarenakan gedung UPT SLRT Repeh Rapih tengah direnovasi dan rencananya tahun 2019 akan rampung. Selain sarana prasarana, jumlah Sumber Daya Manusia juga sangat berpengaruh dikarenakan sulitnya mencari SDM yang ditempatkan di SKPD, terutama di bidang sosial sehingga untuk saat ini, UPT SLRT Repeh Rapih bekerjasama dengan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) untuk melaksanakan program pelayanan terpadu tersebut baik di tiap kelurahan maupun pada UPT SLRT Repeh Rapih.

Hal lainnya juga diterangkan bahwa perangkat komputer dan akses internet sangat penting dalam pelayanan di UPT SLRT Repeh Rapih dikarenakan para

petugas dapat mengakses daftar Basis Data Terpadu (BDT) dimana terdapat data Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN maupun APBD secara online.

Secara pembiayaan, UPT SLRT Repeh Rapih ini dibiayai dengan APBD Kota Sukabumi melalui Dinas Sosial mulai dari administrasi hingga operasional di lapangan. Selain itu, pegawai yang bekerja di UPT SLRT Repeh Rapih memiliki latar belakang pendidikan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang-bidang yang ada pada unit tersebut. Petugas-petugas yang bekerja di tiap bidang memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman bekerja sesuai dengan bidangnya seperti petugas di bidang kesehatan merupakan pegawai yang berasal dari Dinas Kesehatan dan memiliki riwayat pendidikan kesehatan, begitu juga di bidang pendidikan dan bidang sosial sehingga tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam melaksanakan pelayanan.

195

#### Faktor Eksternal

Kepala UPT SLRT Repeh Rapih menjelaskan dalam wawancara dengan penulis pada tanggal 19 Juni 2019 bahwa masyarakat miskin yang menggunakan layanan SLRT sudah cukup mengetahui dan memahami alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan disana dikarenakan masyarakat sudah disosialisasikan oleh Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) dan Kelurahan secara garis besarnya. Namun kendala terjadi ketika masyarakat membutuhkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) namun mereka tidak membawa berkas yang dibutuhkan sehingga perlu waktu lebih untuk melengkapi berkas-berkas tersebut.

Selain itu, kendala selanjutnya yaitu warga miskin yang tidak tercantum dalam Basis Data Terpadu namun membutuhkan rekomendasi di SLRT, sehingga warga yang belum terdaftar harus dilakukan peninjauan oleh UPT SLRT Repeh Rapih melalui Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) yang bertugas di kelurahan. Hal itu berarti membutuhkan waktu lebih untuk bagi warga tersebut untuk mendapatkan pelayanan di UPT SLRT tersebut.

Berdasarkan dengan hasil wawancara di atas, maka penulis menganalisis faktor internal dan eksternal dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil analisis faktor internal dan eksternal

Identifikasi lingkungan	Analisis
Faktor Internal :	Ability
1. Sarana prasarana yang cukup memadai seperti komputer dan ATK, namun saat ini kantor UPT SLRT bertempat di kantor Dinas Sosial untuk sementara dikarenakan gedung sebelumnya tengah dilakukan renovasi.	1. Kemampuan kegiatan pelayanan SLRT berdasarkan kemampuan biaya dan sarana prasarana Strength
2. Jumlah SDM yang belum memadai sehingga membutuhkan personil tambahan dari Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)	1. Dasar hukum UPT SLRT Repeh Rapih yakni Peraturan Walikota Nomor 70 Tahun 2016 tentang Unit Pelaksana Teknis Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Repeh Rapih pada Dinas Sosial yang merupakan dasar pelaksanaan program SLRT;
3. Tidak hanya sarana, petugas sangat membutuhkan akses internet yang baik untuk dapat mengakses daftar Basis Data Terpadu (BDT) yang menjadi acuan bagi petugas dalam pelayanan SLRT	2. Dukungan sumber daya aparatur baik dari pegawai administrasi maupun lapangan agar program SLRT berjalan dengan baik; Agility
4. Pembiayaan UPT SLRT menggunakan APBD melalui Dinas	1. Latar pendidikan dan pengalaman bekerja yang sesuai dengan bidang masing-masing dapat menunjang

Sosial	pelaksanaan program SLRT
5. Latar belakang pendidikan dan pengalaman bekerja para petugas sesuai dengan bidang di UPT SLRT Repeh Rapih	
<b>Faktor Eksternal</b>	<b>Opportunity</b>
1. Kelengkapan berkas-berkas yang menjadi persyaratan utama dalam pelayanan	1. Adanya kerjasama dan dukungan antara UPT SLRT dan PSM dalam melaksanakan pelayanan SLRT pada masyarakat
2. Warga yang tidak tercantum dalam Basis Data Terpadu (BDT) harus dilakukan survei lapangan oleh pihak UPT SLRT melalui PSM apakah warga tersebut merupakan warga miskin atau tidak	<b>Culture</b> 1. Dinamika masyarakat yang dapat mempengaruhi jumlah masyarakat miskin dalam Basis Data Terpadu (BDT)

Sumber: diolah oleh penulis

### C. Rumusan strategi yang akan digunakan

#### a. Analisis ASOCA

Berdasarkan evaluasi dan faktor-faktor yang berpengaruh di dalamnya, maka perlu adanya rumusan strategi yang akan digunakan dalam pelaksanaan SLRT tersebut. Berikut adalah rumusan strategi berdasarkan matriks analisis ASOCA:

Tabel 7. Matriks Analisis ASOCA

<b>Ability</b>	<b>Strength</b>	<b>Agility</b>
Kemampuan kegiatan pelayanan SLRT berdasarkan kemampuan biaya dan sarana prasarana	Dasar hukum UPT SLRT Repeh Rapih yakni Peraturan Walikota Nomor 70 Tahun 2016 tentang Unit Pelaksana Teknis Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Repeh Rapih pada Dinas Sosial yang merupakan dasar pelaksanaan program SLRT; Dukungan sumber daya aparatur baik dari pegawai administrasi maupun lapangan agar program SLRT berjalan dengan baik;	Latar pendidikan dan pengalaman bekerja yang sesuai dengan bidang masing-masing dapat menunjang pelaksanaan program SLRT
<b>Opportunity</b>	<b>(SO)</b>	<b>(AgO)</b>
Adanya kerjasama dan dukungan antara UPT SLRT dan SKPD terkait dalam melaksanakan pelayanan SLRT pada masyarakat	Memberdayakan PSM pada kegiatan pelayanan SLRT baik bersifat administrasi maupun lapangan di tiap kelurahan	Melakukan kerjasama dengan SKPD terkait dalam koordinasi pelaksanaan program SLRT
<b>Culture</b>	<b>(AbC)</b>	<b>(AgC)</b>

Dinamika masyarakat yang dapat mempengaruhi jumlah masyarakat miskin dalam Basis Data Terpadu (BDT)	Membuat ruang khusus yang akan dijadikan sebagai <i>bank data</i> Basis Data Terpadu (BDT)	PSM melaporkan kondisi terkini masyarakat miskin pada petugas UPT SLRT melalui survei lapangan	Menerapkan sistem pengaduan masyarakat baik di dalam gedung pelayanan maupun di lapangan
---	--	--	--

Sumber: (Suradinata, 2013) dan diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditentukan rumusan strategi yang akan digunakan di berikut:

- a) Rumusan strategi yang diperoleh dari kemampuan dan peluang (AbO) yakni melakukan kegiatan penjangkauan pada masyarakat melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskessos) di tiap kelurahan dan pelayanan jemput bola di hari-hari tertentu
- b) Rumusan strategi yang diperoleh dari kekuatan dan peluang (SO) yakni memberdayakan Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) pada kegiatan SLRT baik bersifat administrasi maupun lapangan di tiap kelurahan
- c) Rumusan strategi yang diperoleh dari kecerdasan dan peluang (AgO) yakni melakukan kerjasama dengan SKPD terkait dalam koordinasi pelaksanaan program SLRT
- d) Rumusan strategi yang diperoleh dari kemampuan dan budaya (AbC) yakni membuat ruang khusus yang akan dijadikan sebagai bank data Basis Data Terpadu (BDT)
- e) Rumusan strategi yang diperoleh dari kekuatan dan budaya (SC) yakni PSM melaporkan kondisi terkini masyarakat miskin pada petugas UPT SLRT melalui survei lapangan
- f) Rumusan strategi yang diperoleh dari kecerdasan dan budaya (AgC) yakni menerapkan sistem pengaduan masyarakat baik di dalam gedung pelayanan maupun di lapangan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu evaluasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu sejak tahun 2015-2018 mengalami peningkatan terutama pada tingkat produksi dan perkembangan pelayanan dikarenakan alur pelayanan yang mudah dipahami oleh penerima pelayanan, penggunaan APBD sebagai sumber anggaran kegiatan digunakan dengan baik sehingga masyarakat penerima pelayanan tidak perlu membayar biaya administrasi pelayanan, asas pemerataan pada program ini sudah berjalan dengan baik dan dapat dirasakan ke seluruh warga miskin yang sudah terdaftar dalam Basis Data Terpadu, kualitas pelayanan yang mengalami perkembangan signifikan dan peningkatan yang sangat positif sejak program SLRT diterapkan pada tahun 2017 hingga saat ini, dan program SLRT ini dapat menjawab keinginan masyarakat miskin dan rentan miskin untuk mendapatkan pelayanan publik yang layak secara tepat. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan SLRT ini adalah sarana prasarana yang sedang dilengkapi, jumlah SDM yang belum memadai sehingga membutuhkan personal tambahan dari Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), akses internet yang baik untuk dapat mengakses daftar Basis Data Terpadu (BDT), pembiayaan UPT SLRT menggunakan APBD melalui Dinas Sosial, latar belakang pendidikan dan pengalaman bekerja para petugas sesuai dengan

bidang di UPT SLRT Repeh Rapih, kelengkapan berkas-berkas yang menjadi persyaratan utama dalam pelayanan; dan warga yang tidak tercantum dalam Basis Data Terpadu (BDT) harus dilakukan survei lapangan oleh pihak UPT SLRT melalui PSM. Rumusan strategi yang akan digunakan adalah melakukan kegiatan penjangkauan pada masyarakat melalui Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskessos) di tiap kelurahan dan pelayanan jemput bola di hari-hari tertentu, memberdayakan PSM pada kegiatan pelayanan SLRT baik bersifat administrasi maupun lapangan di tiap kelurahan maupun pada UPT SLRT, melakukan kerjasama dengan SKPD terkait dalam koordinasi pelaksanaan program SLRT, membuat ruang khusus yang akan dijadikan sebagai bank data Basis Data Terpadu (BDT), PSM melaporkan kondisi terkini masyarakat miskin pada petugas UPT SLRT melalui survei lapangan; dan menerapkan sistem pengaduan masyarakat baik di dalam gedung pelayanan maupun di lapangan.

## BIBLIOGRAPHY

- Adi, Isbandi, Rukminto, (2005), *Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial : Pengantar Pada Pengertian dan Beberapa Pokok Bahasan*, UI-Press, Jakarta.
- Ananda, Rida. (2016). Program Pandu Gempita sebagai Salah Satu Upaya Pengentasan Kemiskinan (Studi Kasus di Kota Payakumbuh), Retrieved from 22 Februari 2019 September 2018, website: <http://repository.unand.ac.id/23951/1/Artikel%20Rida.pdf>
- Atik, dan Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. (2010). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*.
- Dunn, William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu S. P., & Hasibuan, H. Malayu S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Ikbar, Yanuar. (2012). Metode penelitian sosial kualitatif. *Bandung: Refika Aditama*.
- Sedarmayanti. (2012). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Bandar Maju.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharto, Edi, (2013), *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*, ALFABETA, Bandung.
- \_\_\_\_\_, (2006), *Membangun Masyarakat, Memberdayakan Masyarakat, Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*, Refika Aditama, Bandung.
- Suradinata, Ermaya. (2013). Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan. *Jatinangor: Alqaprint*.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suud, Muhammad, (2006), *3 Orientasi Kesejahteraan Sosial*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Syahrudin. (2009). Evaluasi Implementasi Kebijakan Pengembangan Kawasan Industri di Kabupaten Karawang. Retrieved from 22 Februari 2019 website: <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/624>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)