

**SKRIPSI**

**PENGGORGANISASIAN DAN PENYELENGGARAAN  
LAYANAN SOSIAL SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN  
TERPADU (SLRT) DAN PUSAT LAYANAN  
KESEJAHTERAAN SOSIAL (PUSKESOS) OLEH DINAS  
SOSIAL DI KOTA PALANGKA RAYA**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh:

**PATRICIA RESA**

**191007145**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

**PENORGANISASIAN DAN PENYELENGGARAAN  
LAYANAN SOSIAL SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN  
TERPADU (SLRT) DAN PUSAT LAYANAN  
KESEJAHTERAAN SOSIAL (PUSKESOS) OLEH DINAS  
SOSIAL DI KOTA PALANGKA RAYA**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

**PATRICIA RESA**

**191007145**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN****PENGGORGANISASIAN DAN PENYELENGGARAAN LAYANAN SOSIAL SISTEM  
LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DAN PUSAT LAYANAN  
KESEJAHTERAAN SOSIAL (PUSKESOS) OLEH DINAS SOSIAL DI KOTA  
PALANGKA RAYA****SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)

disusun oleh:

**PATRICIA RESA**

**191007145**

disetujui oleh:



**Kristian Tamtomo, S.Antr., M.A., Ph.D.**

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Judul Skripsi : Pengorganisasian dan Penyelenggaraan Layanan Sosial Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) oleh Dinas Sosial di Kota Palangka Raya**

**Penyusun : Patricia Resa**

**NPM : 191007145**

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

**Hari / Tanggal : Selasa, 11 Juli 2023**

**Pukul : 13.00 WIB**

**Tempat : Ruang Sidang 1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**TIM PENGUJI**

**Dr. Victoria Sundari Handoko, S.Sos., M.Si.**

**Penguji Utama**

**Kristian Tamtomo, S.Antr., M.A., Ph.D.**

**Penguji I**

**Stefanus Nindito, S.Sos., M.Si.**

**Penguji II**



**Y. Kunharibowo, S.Sos., M.A.**

**Ketua Program Studi S1 Sosiologi**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Patricia Resa

NPM : 191007145

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : "PENGORGANISASIAN & PENYELENGGARAAN LAYANAN SOSIAL SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) & PUSAT LAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL (PUSKESOS) OLEH DINAS SOSIAL DI KOTA PALANGKA RAYA."

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,

Saya yang menyatakan,



Patricia Resa

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengorganisasian dan proses penyelenggaraan layanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) yang dilakukan oleh Instansi Dinas Sosial di Kota Palangka Raya. Adapun jenis penelitian yang diterapkan dalam skripsi ini yaitu kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sebagai kajian dalam pembahasan terkait temuan penelitian, pada penelitian ini konsep terkait pengorganisasian memuat komponen pembagian kerja, pengelompokan tugas, hierarki organisasi dan koordinasi menurut Wahjono, S. I. Kemudian terkait konsep kedua yaitu proses penyelenggaraan memuat komponen tahap persiapan, tahap *assessment*, tahap perencanaan, tahap performulasian, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi menurut Adi, Isbandi R.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan ada berbagai kegiatan dan aktivitas yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial dalam pengorganisasian dan penyelenggaraan layanan SLRT & Puskesmas. Dimana pada pengorganisasian sendiri terlaksana perekrutan tim, pemaparan alur layanan SLRT, adanya SK TIM dan pengadaaan rapat pembinaan TIM, pelaporan bulanan serta kegiatan FGD. Kemudian pada proses penyelenggaraan terlaksana kegiatan audiensi, pengusulan *pilot project*, pembentukan Sekretariat SLRT, penambahan Puskesmas, kegiatan pembinaan TIM penanganan klien di lapangan, dan kegiatan FGD. Pelaksanaan kegiatan yang sudah dijalankan oleh Dinas Sosial ternyata tidak lepas dari kendala dan tantangan, seperti kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), belum terwujudnya regulasi program, kekurangan anggaran dan terakhir kesulitan akses dalam penjangkauan klien. Menghadapi kendala tersebut, Instansi Dinas Sosial mengupayakan agar layanan SLRT dan Puskesmas tetap berkelanjutan dengan melakukan pertemuan bersama Bappeda membahas terkait anggaran dan SDM, mengandalkan SK Kepala Dinas dan turut ikut bersama fasilitator lapangan ke lokasi klien menggunakan transportasi pribadi pegawai di Dinas Sosial Kota Palangka Raya.

**Kata Kunci:** *Pengorganisasian, penyelenggaraan, layanan sosial, kendala instansi*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih dan kemurahan-Nya yang melimpah, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengorganisasian dan Penyelenggaraan Layanan Sosial Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) oleh Dinas Sosial di Kota Palangka Raya”** ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak akan selesai sesuai harapan apabila tanpa adanya bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak-pihak terkait. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini secara khusus saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih, berkat, dan karunia-Nya serta selalu memberkati perjalanan saya dari awal sampai akhir untuk penyusunan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan.
2. Bapak Kristian Tamtomo, S.Antr., M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan sehingga skripsi saya ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh pegawai di Instansi Dinas Sosial Kota Palangka Raya serta Fasilitator SLRT dari Kelurahan Pahandut dan Kelurahan Kalampangan yang sudah bersedia memberikan informasi dan data-data penting terkait SLRT dan Puskesmas untuk keperluan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya tercinta, bapak Herie A. Adi selaku papah saya yang tampan, hebat dan luar biasa karena atas didikan, kerja keras, dukungan dan perjuangannya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai harapan dan doa beliau. Ibu Elyani selaku mamah saya yang cantik, sabar dan terbaik karena atas dukungan, doa dan nasehatnya sehingga saya bisa sampai pada tahap ini.
5. Saudara saya terkasih Abang, Emei, Billy terima kasih atas segala dukungan, semangat dan doa yang telah diberikan.

6. Kiman Harianja, S.P. kekasih hati yang senantiasa membantu, mendampingi, mengingatkan dan memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir sehingga bisa terselesaikan dengan baik.
7. Sahabat sekaligus saudari saya Grin Nova, S.Pd. yang senantiasa merangkul, mendukung, membantu, dan mendoakan saya selama masa penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat sekaligus saudari saya Sonia Angelia, S.T. yang dengan sabar membantu, mendukung, dan turut mendoakan sehingga saya bisa sampai pada tahap ini.
9. Dan terakhir untuk diri saya sendiri, yang sudah berjuang dan berusaha semaksimal mungkin untuk melewati setiap tahap demi tahap sehingga bisa sampai pada titik ini.

Akhir kata, saya selaku penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Tuhan. Menyadari hal tersebut, penulis bersedia untuk diberikan kritik, saran serta masukan yang membangun agar penulisan skripsi ini menjadi jauh lebih baik. Penulis berharap penulisan skripsi ini bisa menjadi referensi dan pembelajaran bagi para pembaca.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>C. Kajian Pustaka</b> .....	<b>7</b>
<b>D. Kerangka Konsep</b> .....	<b>13</b>
<b>1. Pengorganisasian</b> .....	<b>13</b>
<b>a) Pembagian Kerja</b> .....	<b>13</b>
<b>b) Pengelompokan Tugas</b> .....	<b>14</b>
<b>c) Hierarki Organisasi</b> .....	<b>14</b>
<b>d) Koordinasi</b> .....	<b>14</b>
<b>2. Proses Penyelenggaraan</b> .....	<b>14</b>
<b>a) Tahap Persiapan</b> .....	<b>15</b>
<b>b) Tahap <i>Assessment</i></b> .....	<b>15</b>
<b>c) Tahap Perencanaan Alternatif Program</b> .....	<b>15</b>
<b>d) Tahap Pemformulasian Rencana Aksi</b> .....	<b>16</b>
<b>e) Tahap Pelaksanaan (Implementasi) Program</b> .....	<b>16</b>
<b>f) Tahap Evaluasi Proses dan Hasil Perubahan</b> .....	<b>16</b>
<b>3. Kendala Penyelenggaraan</b> .....	<b>17</b>
<b>E. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>18</b>
<b>F. Sistematika penulisan</b> .....	<b>18</b>
<b>BAB II METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>

<b>A. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....</b>	<b>21</b>
<b>B. Informan Penelitian .....</b>	<b>21</b>
<b>C. Operasionalisasi Konsep .....</b>	<b>23</b>
<b>D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Cara Analisis Data.....</b>	<b>27</b>
<b>1. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
a) Observasi .....	27
b) Wawancara.....	28
c) Dokumentasi.....	29
<b>2. Jenis Data .....</b>	<b>29</b>
<b>3. Cara Analisis Data.....</b>	<b>30</b>
a) Reduksi Data ( <i>data reduction</i> ).....	30
b) Penyajian Data ( <i>data display</i> ).....	31
c) Penarikan Simpulan dan Verifikasi.....	31
<b>E. Deskripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
<b>A. Temuan Data.....</b>	<b>35</b>
<b>1. Kegiatan Pengorganisasian Layanan SLRT dan Puskesmas oleh Dinas Sosial Kota Palangka Raya .....</b>	<b>36</b>
a) Kegiatan Perekrutan Tim SLRT dan Puskesmas sebagai proses Pembagian Kerja .....	36
b) Pemaparan Alur Pelayanan SLRT oleh Kepala Dinas Sosial sebagai Proses Pengelompokan Tugas.....	40
c) Surat Keputusan TIM sebagai proses Hierarki Organisasi .....	41
d) Rapat Pembinaan, Pelaporan Bulanan, dan Rapat <i>Focus Group Discussion (FGD)</i> sebagai proses Koordinasi .....	44
<b>2. Proses Penyelenggaraan Layanan SLRT dan Puskesmas oleh Dinas Sosial Kota Palangka Raya .....</b>	<b>53</b>
a) Kegiatan Audiensi SLRT oleh Dinas Sosial sebagai Tahap Persiapan .....	53
b) Pengusulan Kelurahan <i>Pilot Project</i> oleh Dinas Sosial sebagai Tahap <i>Assessment</i> .....	54
c) Pembentukan Sekretariat SLRT oleh Dinas Sosial di Beberapa Puskesmas Kelurahan sebagai Tahap Perencanaan Alternatif Program .....	55
d) Kegiatan Penambahan Puskesmas di Semua Kelurahan oleh Dinas Sosial sebagai Tahap Pemformulasian Rencana Aksi.....	57
e) Kegiatan Pembinaan TIM dan Penanganan Klien oleh Dinas Sosial sebagai Tahap Pelaksanaan (Implementasi) Program.....	59

f) Kegiatan Rapat <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) oleh Dinas Sosial sebagai Tahap Evaluasi Proses dan Hasil Perubahan.....	66
3. Kendala dari Pengorganisasian dan Penyelenggaraan Layanan SLRT dan Puskesmas oleh Dinas Sosial di Kota Palangka Raya dan upaya Instansi untuk mengatasi kendala.....	70
a) Kendala dalam pengorganisasian Layanan SLRT dan Puskesmas yang dihadapi oleh Dinas Sosial dan upaya Instansi untuk mengatasi kendala.....	71
b) Kendala dalam Penyelenggaraan Layanan SLRT dan Puskesmas yang dihadapi oleh Dinas Sosial dan upaya Instansi untuk mengatasi kendala.....	72
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>74</b>
1. Pengorganisasian Layanan Sosial SLRT dan Puskesmas.....	74
a) Pembagian Kerja .....	75
b) Pengelompokan Tugas.....	76
c) Hierarki Organisasi .....	77
d) Koordinasi .....	78
2. Proses Penyelenggaraan Layanan Sosial SLRT dan Puskesmas .....	79
a) Tahap Persiapan .....	80
b) Tahap <i>Assessment</i> .....	81
c) Tahap Perencanaan Alternatif Program.....	82
d) Tahap Pemformulasian Rencana Aksi.....	83
e) Tahap Pelaksanaan (Implementasi) Program .....	84
f) Tahap Evaluasi Proses dan Hasil Perubahan .....	85
3. Kendala Dinas Sosial dalam melaksanakan Layanan SLRT dan Puskesmas di Kota Palangka Raya dan upaya Instansi untuk mengatasi kendala.....	86
c) Kendala dalam pengorganisasian Layanan SLRT dan Puskesmas yang dihadapi oleh Dinas Sosial dan upaya Instansi untuk mengatasi kendala.....	87
d) Kendala dalam Penyelenggaraan Layanan SLRT dan Puskesmas yang dihadapi oleh Dinas Sosial dan upaya Instansi untuk mengatasi kendala.....	89
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah penduduk miskin selama 3 (tiga) tahun terakhir di Kota Palangka Raya	4
<b>Tabel 2.1</b> Nama Informan Penelitian	16
<b>Tabel 2.2</b> Operasionalisasi Konsep	16

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Palangka Raya.....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 3. 1 Surat Kesepakatan Bersama antara Kemensos dan Pemerintah Kota Palangka Raya.....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 3.2 Surat Keputusan Perubahan Tim Pelaksana SLRT .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 3.3 Alur Layanan SLRT.....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 3.4 Surat Keputusan Tim Pelaksana SLRT .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 3.5 Dokumentasi kegiatan Rapat Pembinaan Fasilitator Kelurahan SLRT.....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 3.6 Dokumentasi kegiatan Rapat Pembinaan dan Peningkatan Kemampuan SDM SLRT.....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 3.7 Dokumentasi form layanan SLRT secara manual .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 3.8 Dokumentasi kegiatan Rapat FGD .....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 3.9 Dokumentasi surat undangan Rapat FGD.....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 3.10 Dokumentasi slide presentasi Kepala Dinas Sosial saat Rapat FGD.....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 3.11 Dokumentasi foto bersama saat kegiatan Audiensi.....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 3.12 Daftar Nama Sekretariat Puskesmas - SLRT .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 3.13 Dokumentasi SK Lurah Petuk Katimpun terkait Pembentukan Puskesmas.....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 3.14 Dokumentasi kegiatan Rapat Pembinaan Fasilitator Kelurahan SLRT .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 3.15 Dokumentasi kegiatan Rapat Pembinaan dan Peningkatan Kemampuan SDM SLRT.....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 3.16 Dokumentasi kegiatan pembinaan peningkatan potensi TKSK di 3 Kecamatan (Pahandut, Jekan Raya dan Bukit Batu).....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 3.17 Dokumentasi warga yang ditangani Dinsos .....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 3.18 Dokumentasi kegiatan Rapat FGD .....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 3.19 Dokumentasi surat undangan Rapat FGD.....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 3.20 Dokumentasi slide presentasi Kepala Dinas Sosial saat Rapat FGD.....</b>	<b>69</b>