

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara kesatuan yang memiliki Undang-Undang Dasar 1945 sebagai landasan hukum tertinggi di Negara Indonesia. Salah satu tujuan negara yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diantaranya memajukan kesejahteraan umum. Kesejahteraan umum akan tercapai apabila kondisi sosial ekonomi masyarakat dapat terpenuhi. Pada kenyataannya, salah satu permasalahan yang dihadapi negara berkembang seperti Indonesia adalah tingkat kesejahteraan yang masih rendah. Kemiskinan merupakan salah satu indikator untuk mengukur suatu kesejahteraan masyarakat. Menurut Kurnarjo (dalam Badrul Munir, 2002:10) negara dapat dikatakan miskin apabila tingkat pendapatan perkapita rendah, angka pertumbuhan penduduk tinggi serta sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai petani dan terbelenggu dalam kemiskinan.

Permasalahan kemiskinan di Indonesia saat ini masih menjadi permasalahan kompleks yang harus diselesaikan mengingat adanya masalah kemiskinan mengakibatkan timbulnya permasalahan lain seperti kekerasan, perampokan dan pencurian. Penanganan kemiskinan membutuhkan kerjasama, dukungan dan sinergitas dari berbagai kalangan. Pemerintah sebagai pihak yang berwenang selalu mencanangkan upaya untuk

menanggulangi kemiskinan dari tahun ke tahun. Namun, jumlah penduduk yang tergolong dalam masyarakat rentan miskin maupun miskin di Indonesia tidak menunjukkan perubahan yang signifikan.

Dari seluruh provinsi yang ada di Indonesia terutama di Pulau Jawa, salah satu provinsi yang memiliki angka kemiskinan di atas angka nasional yaitu Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan angka kemiskinan sebesar 11,70%. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki 4 kabupaten yaitu Sleman, Bantul, Kulon Progo, dan Gunungkidul serta memiliki 1 Kota yaitu Kota Yogyakarta. Berdasarkan dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk miskin di Kabupaten/Kota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2017-2018 (ribu) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Miskin Kab/Kota di DIY**

<b>Tahun</b>	<b>Kab. Kulon Progo</b>	<b>Kab. Bantul</b>	<b>Kab. Gunungkidul</b>	<b>Kab. Sleman</b>	<b>Kota Yogyakarta</b>
<b>2017</b>	<b>84,15</b>	<b>139,59</b>	<b>135,7</b>	<b>96,73</b>	<b>32,18</b>
<b>2018</b>	<b>77,72</b>	<b>134,84</b>	<b>125,76</b>	<b>92,04</b>	<b>29,75</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat jumlah penduduk miskin di daerah Kabupaten Sleman berada pada urutan ketiga tertinggi dari seluruh Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut dapat diartikan bahwa garis kemiskinan di Kabupaten Sleman masih tinggi. Menurut penelitian (Aminullah, 2018) tingginya angka kemiskinan di Kabupaten Sleman disebabkan oleh tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan masyarakat yang masih rendah mengakibatkan

masyarakat tidak dapat memenuhi kualifikasi persyaratan untuk mendapatkan pekerjaan di Kabupaten Sleman sehingga mengakibatkan pengangguran dan masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya.

Masyarakat sekaligus makhluk sosial merupakan komunitas yang saling bergantung satu sama lain yang artinya dalam menjalani kehidupan membutuhkan bantuan dari orang lain. Salah satu keseharian yang tidak luput dari kehidupan bermasyarakat yaitu pelayanan, pelayanan dalam bentuk formal dan informal. Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat misalnya dalam hal pengurusan dokumen identitas diri maupun informasi yang dibutuhkan masyarakat. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara yang mengatur tentang pelayanan, mendefinisikannya sebagai berikut:

“segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah di Pusat, Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yaitu pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat miskin. Pelayanan yang dilakukan harus memberikan efek yang bermanfaat bagi masyarakat yang berhak mendapatkan. Namun, pelayanan yang tersedia bagi masyarakat dirasa belum memberikan sentuhan kepada masyarakat miskin atau justru pemerintah telah salah sasaran dalam memberikan bantuan sehingga jumlah penduduk miskin di Kabupaten Sleman masih belum dapat mencapai target yang tertuang dalam RPJMD 2016-2021 Kabupaten Sleman yang

menargetkan sebesar 8%. Berdasarkan dari (<https://dinsos.slemankab.go.id>), data kemiskinan pada setiap desa/kecamatan di Kabupaten Sleman pada tahun 2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini;

**Tabel 1. 2 Data Keluarga Miskin dan Rentan Miskin**

NOMOR	KECAMATAN / DESA	DATA KEMISKINAN 2019					
		JUMLAH KK SM I 2018	KK MISKIN	JIWA MISKIN	KK RENTAN MISKIN	JIWA RENTAN MISKIN	PERSEN KK MISKIN THDP JMLH KK
1	GAMPING	30,788	2,353	7,722	4,869	14,428	7.64%
2	GODEAN	23,630	2,412	7,403	4,979	14,216	10.21%
3	MOYUDAN	12,017	1,254	3,506	3,329	9,139	10.44%
4	MINGGIR	11,707	1,556	4,303	4,016	10,867	13.29%
5	SEYEGAN	17,408	2,837	8,674	5,589	15,891	16.30%
6	MLATI	30,062	2,518	7,603	5,085	14,868	8.38%
7	DEPOK	39,324	1,223	4,005	2,885	9,211	3.11%
8	BERBAH	18,044	1,567	4,864	3,735	11,015	8.68%
9	PRAMBANAN	18,471	2,315	6,737	5,025	13,698	12.53%
10	KALASAN	26,888	2,120	6,291	4,107	11,868	7.88%
11	NGEMPLAK	20,248	1,339	3,923	3,003	8,839	6.61%
12	NGAGLIK	31,131	1,670	5,298	4,200	12,805	5.36%
13	SLEMAN	23,179	2,298	6,910	6,132	17,676	9.91%
14	TEMPEL	18,651	2,313	6,844	5,842	16,910	12.40%
15	TURI	12,334	1,505	4,570	3,212	9,427	12.20%
16	PAKEM	12,917	832	2,465	2,190	6,503	6.44%

17	<b>CANGKRING AN</b>	10,784	1,243	3,523	2,126	5,869	<b>11.53%</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>357,583</b>	<b>31,355</b>	<b>94,641</b>	<b>70,324</b>	<b>203,230</b>	<b>8.77%</b>

*\*Hasil Updating 2018*

Berdasarkan data diatas, angka kemiskinan tertinggi berada di Kecamatan Seyegan yang meraih angka 16,30%. Pemerintah Kabupaten Sleman telah menyusun dokumen Strategi Penanggulangan Kemiskinan Daerah (SPKD) sebagai acuan dalam melaksanakan program pelayanan penanggulangan kemiskinan. Bentuk nyata pengentasan kemiskinan yang telah dilakukan Kabupaten Sleman dalam menanggulangi kemiskinan yaitu peningkatan Upah Minimum Kabupaten yang telah sesuai dengan tingkat pertumbuhan ekonomi, pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Meskipun telah banyak program penanggulangan kemiskinan, seringkali program perlindungan sosial dan pengentasan kemiskinan tersebut tidak mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan strategi baru guna menanggulangi kemiskinan.

Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) merupakan salah satu program layanan satu pintu yang dibuat oleh pemerintah untuk membantu masyarakat yang tergolong dalam masyarakat prasejahtera dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Layanan SLRT ditujukan kepada masyarakat agar mudah dalam mengakses layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan (Mesran dkk., 2017:276).

Upaya pengentasan kemiskinan tidak hanya dilakukan melalui pengoptimalan program maupun pelayanan yang telah ada namun

diperlukan gagasan atau ide baru yang dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat yang tergolong miskin maupun rentan miskin. Kabupaten Sleman terpilih sebagai percontohan pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) untuk masyarakat sejahtera yang hasilnya diharapkan dapat meningkatnya akses RT/keluarga miskin dan rentan terhadap multi-program/layanan, meningkatnya akses RT/keluarga paling miskin dan paling rentan (penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, dll) terhadap program-program perlindungan sosial, meningkatnya kapasitas Pemerintah Daerah dalam pemanfaatan BDT dan “pemutakhiran” basis data di daerah Kabupaten Sleman secara dinamis dan berkelanjutan.

Bentuk adanya gagasan atau ide baru adalah terciptanya suatu inovasi, Kabupaten Sleman telah sukses melaksanakan inovasi SLRT dengan slogan “Teko Susah Bali Bungah” atau Datang Susah Pulang Senang”. SLRT Sembada Kabupaten Sleman yang sudah berjalan sejak tahun 2016 ini mampu mengantarkan Kabupaten Sleman meraih penghargaan tingkat nasional SLRT Award pada tahun 2018 dalam Program Ngantar Paimah dan Lasamba dan kabupaten yang mampu berinovasi dalam menjangkau warga miskin sehingga beberapa kabupaten di Indonesia datang silih berganti untuk melakukan studi tiru terkait dengan inovasi layanan SLRT (radarjogja.jawapos.com, 2018).

Dinas Sosial Kabupaten Sleman selaku fasilitator dan pelaksana layanan SLRT meluncurkan inovasi kreatif yaitu “Program Ngantar Paimah

(Ngantar Sampai Rumah) dan Lasamba (Layanan Sambang Warga)”. Ngantar Paimah merupakan inovasi yang memberikan kemudahan layanan untuk masyarakat yang datang ke kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman sehingga Ngantar Paimah dapat dimanfaatkan masyarakat yang membutuhkan layanan mobilitas atau jasa transportasi untuk ke tempat rujukan maupun pulang ke rumah secara gratis. Sedangkan Lasamba merupakan inovasi yang dilakukan dengan menyambangi rumah warga untuk mengetahui keluhan warga miskin dan rentan miskin mengenai berbagai permasalahan dan memberikan solusinya atau disebut sebagai layanan jemput bola kepada masyarakat yang tidak dapat datang ke kantor Dinas Sosial Kabupaten Sleman (slemankab.go.id, 2018).

Inovasi melalui program tersebut menjadi salah satu langkah untuk meningkatkan pelayanan bagi warga miskin di Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, penulis tertarik memberikan judul “Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Miskin Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018.”

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam program meningkatkan pelayanan bagi warga miskin Ngantar Paimah (Ngantar Sampai Rumah) dan Lasamba (Layanan Sambang Warga) di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian untuk mengetahui inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam program meningkatkan pelayanan bagi warga miskin Ngantar Paimah (Ngantar Sampai Rumah) dan Lasamba (Layanan Sambang Warga) di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat memberikan kontribusi pemikiran di dalam dunia pengetahuan ilmu sosial dan ilmu politik sehingga menambah wawasan dan memberi sumbangan pengembangan keilmuan mengenai inovasi layanan publik.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Sleman sebagai pemahaman untuk pengembangan inovasi agar memberikan manfaat bagi masyarakat luas.
- b. Memberikan referensi bagi pembaca maupun semua kalangan yang akan melakukan penelitian mengenai inovasi layanan publik.

### **E. Studi Terdahulu**

Dalam berbagai penelitian terdahulu mengenai inovasi layanan publik, akan terdapat persamaan dan perbedaan. Penulis menggunakan sepuluh *literature review* yang akan diringkaskan dalam tabel berikut ini sebagai gambaran dan dorongan untuk penelitian yang akan dilakukan.



**Tabel 1. 3 Ringkasan Hasil Studi Terdahulu**

No	Penulis	Judul	Temuan
1	Mutiara Pratiwi dan Alam Tauhid Syukur (2018)	Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar	Program Motor Pelayanan Lorong Ta’ menggunakan mekanisme antar jemput, yaitu suatu inovasi pelayanan yang langsung terhubung kepada masyarakat dengan cara menghubungi call center kecamatan atau kelurahan yang berada di wilayah kecamatan rappocin agar mendapat kemudahan dalam pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi tidak memberikan manfaat yang signifikan akibat kondisi masyarakat yang belum siap terhadap perubahan teknologi seperti kondisi lokal, tingkat pendidikan dan budaya masyarakat.
2	Wuri Rimbawati Pangestu (2016)	Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)	Pelayanan One Stop Service bertujuan untuk menanggulangi antrian panjang dan buruknya kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi OSS yang dilakukan telah berjalan baik karena memenuhi dimensi pelayanan yang berkualitas, dan pelanggan mampu mengevaluasi langsung pelayanan tersebut.
3	Dewi Puspita Sari, Nurlinah, dan A. Lukman Irwan (2017)	Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu dapat dikatakan belum maksimal, terdapat beberapa faktor hambatan yaitu adanya gedung yang renovasi, belum tertatanya loket dan bagian ruang kerja serta SOP yang berjalan belum optimal. Sedangkan untuk meningkatkan PAD Kota Makassar

			diperlukan regulasi yang dapat mendorong penguatan model inovasi berbasis pada kepuasan masyarakat.
4	Muchlas M. Tahir dan Ahmad Harakan (2017)	Inovasi Program Kesehatan 24 Jam dalam Mewujudkan Good Health Care Governance di Kabupaten Bantaeng	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi program kesehatan 24 jam di Kabupaten Bantaeng dapat dikatakan optimal dan efektif karena masyarakat merasa terbantu dengan adanya kemudahan akses yang melayani hingga ke pelosok desa maupun kesiapsiagaan petugas medis serta sarana prasarana yang sangat memadai sehingga mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Bantaeng.
5	Zia Ulhak dan Firdaus (2018)	Analisis Inovasi Pelayanan Publik pada Samsat Drive Thru Sape Bima	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pada Samsat Drive Thru Sape Bima telah berjalan baik namun memang belum maksimal karena terkendala beberapa hal seperti sarana dan prasarana yang belum memiliki naungan sendiri, pegawai yang belum memenuhi batas ideal sesuai kebutuhan, dan kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam memanfaatkan layanan.
6	Widodo Agus Setianto (2016)	Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya	Hasil penelitian menunjukkan inovasi e-Health tergolong berhasil, inovasi dilakukan dengan menggunakan perangkat e-kios sebagai penerapannya yang disebar ditempat umum sebagai pelayanan publik dan didukung dengan fitur berbagai bahasa sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses. Dalam pengkomunikasiannya dilakukan secara struktural dan kultural.

7	Amirul Mustofa, Sri Roekminiati, dan Damajanti Sri Lestari (2019)	Inovasi Layanan Pasien Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Puskesmas di Surabaya	Hasil penelitian menunjukkan beberapa inovasi yang dilakukan pada puskesmas di Surabaya masih memiliki banyak kekurangan dan tidak mengedepankan kearifan lokal serta kebutuhan masyarakat, hal tersebut diakibatkan keterbatasan tenaga medis yang menangani pasien maupun sarana prasarana yang memadai serta keterbatasan kemampuan dalam bidang teknologi.
8	Reza Mochammad Yanuar (2019)	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul memiliki kualitas yang cukup baik yang dilihat dari beberapa aspek seperti, responsif, kompeten, kredibilitas, dan keamanan. Inovasi yang dilakukan dapat memahami kebutuhan masyarakat dalam bidang layanan kesehatan gawatdaruratan.
9	Inne Ajeng Kharismanande dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2019)	Inovasi Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) Online di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Timur	Hasil penelitian menunjukkan aplikasi inovasi SKOT Online digunakan untuk pembuatan surat keterangan orang terlantar sehingga dapat dipulangkan ke daerah asal. Inovasi yang dilakukan sudah cukup baik namun belum maksimal karena aplikasi belum dapat memuat data e-KTP dan akses web internet yang belum memadai sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan informasi.
10	Arjuna Putra, Jaelan Usman, dan Abdi (2017)	Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care di Kota Makassar	Kelebihan inovasi pelayanan terbagi menjadi tiga bentuk yaitu <i>Home Care Visited, Home Care Followed Up, Home Care Emergency</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa

			pelaksanaan inovasi pelayanan home care berjalan dengan baik karena memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan dan tidak dipungut biaya. Namun, kendala yang terjadi yaitu keterbatasan SDM yang belum siap siaga menangani selama 24 jam.
--	--	--	---

Sumber: Diolah oleh Penulis (2019)

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan, terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pengkajian topik yang membahas mengenai inovasi layanan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitian yang berbeda dan belum pernah diteliti sebelumnya yaitu mengenai inovasi dalam program meningkatkan pelayanan bagi warga miskin melalui Ngantar Paimah dan Lasamba serta lokasi yang akan diteliti berada di Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, diharapkan penelitian yang akan dilakukan memberikan informasi baru terutama mengenai inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam program meningkatkan pelayanan bagi warga miskin.

## **F. Kerangka Teori**

Dari topik penelitian ini, setidaknya ada tiga kajian teori yang akan digunakan. Pertama yaitu teori tentang inovasi, kedua teori tentang program dan ketiga teori tentang kemiskinan. Secara spesifik, ketiga kajian teori tersebut akan dijelaskan di bawah ini.

## **1. Inovasi**

Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam artian luas tidak hanya diartikan sebagai sebuah produk. Namun, inovasi merupakan gagasan baru atau ide maupun cara yang diungkapkan seseorang sebagai hal baru. Inovasi merupakan hal baru yang dirasa memberi manfaat untuk masyarakat yang merasakan.

Kata inovasi dapat didefinisikan sebagai proses atau hasil dari sebuah pengalaman atau pengembangan untuk memperbaiki produk lama agar dapat memberikan nilai lebih. Menurut Rosenfeld (dalam Sutarno, 2012:132) inovasi adalah proses perubahan pengetahuan pada sebuah produk, jasa baru dan tindakan yang menggunakan sesuatu hal yang baru.

Maka, inovasi dapat disimpulkan yaitu cara baru atau perpaduan baru yang saling digabungkan untuk merubah input menjadi output yang menghasilkan perubahan besar terhadap hubungan nilai guna dan harga yang ditujukan pada pengguna, sosietas, komunitas maupun lingkungan.

Inovasi sebagai proses untuk menciptakan sesuatu yang sebelumnya tidak ada atau sebuah proses yang mencangkup penciptaan yang fantastis. Sejatinya inovasi memiliki 5 atribut. Menurut Rogers (dalam Nugroho, 2017:15-16) dimensi inovasi terbagi menjadi 5 yaitu sebagai berikut:

### **(1) Keuntungan Relatif**

Inovasi yang baru harus mempunyai nilai dan lebih baik dari inovasi atau ide yang telah dilakukan sebelumnya. Nilai keuntungan relatif

harus mempunyai ciri khas yang membedakan dengan yang lain serta dapat diukur dengan unsur kenyamanan dan kepuasan pengguna.

(2) Kesesuaian

Inovasi baru yang akan diluncurkan harus memiliki kesesuaian dengan inovasi lama. Proses transisi dari inovasi baru ke inovasi lama membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Pola hubungan inovasi lama dan inovasi baru yang saling berhubungan membuat proses adaptasi dan pembelajaran akan berjalan lebih cepat dan efektif.

(3) Kerumitan

Inovasi merupakan suatu hal yang baru dan berkembang seiring bejalannya teknologi maka tingkat kerumitan yang ditawarkan jauh lebih tinggi dibanding inovasi sebelumnya. Namun, guna mendapatkan hasil yang lebih baik maka kerumitan tidak menjadi masalah yang berarti.

(4) Kemungkinan Dicoba

Inovasi harus melewati uji publik setelah terbukti memiliki manfaat dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi terdahulu, setiap lapisan masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk mencoba dan menguji kualitas inovasi tersebut.

(5) Kemudahan Diamati

Inovasi harus jelas dan dapat dilihat melalui proses inovasi yang berjalan dan menghasilkan sesuatu yang diharapkan.

Machfoedz (dalam Kurniawan, 2017:13-14) membagi inovasi menjadi 4 jenis, yaitu sebagai berikut:

(1) *Invention* (Penemuan)

Merupakan suatu ide melalui proses maupun mengkreasi produk dan jasa yang belum pernah dilakukan sebelumnya, dapat juga diartikan sebagai revolusioner.

(2) *Extetion* (Pengembangan)

Merupakan sebuah proses penerapan ide yang sudah ada namun dikemas dengan cara yang berbeda, pengembangan dapat berbentuk produk atau jasa yang sudah ada.

(3) *Duplication* (Duplikasi)

Merupakan proses penambahan atau mengkreasi sebuah inovasi untuk memperbaiki yang sudah ada. Duplikasi berarti juga meniru dalam bentuk produk atau jasa.

(4) *Synthesis* (Sintesis)

Merupakan proses untuk menggabungkan ide atau produk lama dengan melihat konsep dan faktor yang telah ada kemudian menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru.

Sementara itu, jika dilihat berdasarkan tingkat kebaruannya, inovasi dibedakan menjadi empat macam, yaitu;

- 1) Inovasi inkremental merupakan inovasi yang dilakukan dengan cara meningkatkan unsur yang telah ada, inovasi difokuskan pada peningkatan bukan untuk merubah inovasi.

- 2) Inovasi radikal merupakan inovasi yang dilakukan dengan merubah secara keseluruhan baik unsur maupun sistem yang telah ada.
- 3) Inovasi modular merupakan inovasi yang dilakukan dengan merubah unsur, namun sistem yang digunakan tetap sama.
- 4) Inovasi arsitektur merupakan inovasi yang dilakukan dengan merubah sistem yang telah ada dengan cara baru dan meningkatkan unsur yang ada tanpa harus merubahnya.

Sementara itu menurut Robbins (dalam Nugroho, 2017) inovasi mempunyai 4 ciri yaitu;

1. Memiliki ciri khas, yaitu inovasi memiliki ciri khusus yang dapat dilihat dari program, sistem, tatanan dan idenya.
2. Memiliki unsur kebaruan, yaitu inovasi mempunyai sebuah karakter yang menjadikannya sebagai hasil dan pemikiran yang bersifat kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang telah disusun secara jelas dan melalui proses yang tidak terburu-buru, aktivitas dalam inovasi dipersiapkan dan direncanakan secara matang
4. Inovasi harus memiliki tujuan yang ingin dicapai dan harus terdapat strategi untuk mencapainya.

Inovasi dapat dikatakan sukses apabila penciptaan dan pelaksanaan produk maupun pelayanan dari sebuah permintaan dapat berjalan efisien serta efektif dalam membuahkan hasil kemajuan yang signifikan. Salah satu inovasi yang dilakukan yaitu inovasi pada sektor publik.



Menurut Bartos (dalam Sangkala, 2013: 29) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi”. Leadbeater (dalam IDeA, 2005) mengatakan proses inovasi membutuhkan waktu yang lama yang bersifat interaktif dan sosial, proses tersebut melibatkan banyak orang yang memiliki kemampuan, keahlian dan potensi diri yang dilakukan secara bersama-sama.

Inovasi yang baik dan terarah membutuhkan pedoman pelaksanaan, menurut Drucker (dalam Astuti, 2015: 34) terdapat prinsip-prinsip dalam melakukan inovasi yaitu:

1. Inovasi yang terarah adalah sistematis. Inovasi yang dimulai dengan menganalisis peluang dan langkah-langkah yang sederhana menjadi kompleks dengan mempertimbangkan lokasi, sumber, kepentingan dan waktu yang berbeda.
2. Inovasi meliputi hal yang konseptual maupun perceptual. Konseptual meliputi konsep perubahan terbaik bagi organisasi sedangkan perceptual meliputi hasil evaluasi perusahaan, dengan menganalisis sumber daya internal, pelanggan dan pengguna agar pelaku inovasi dapat mengetahui kepuasan, peluang, harapan, nilai dan kebutuhan.
3. Inovasi harus berjalan secara efektif dan terfokus pada sebuah tujuan yang ingin dicapai.

4. Inovasi yang efektif dimulai dari hal-hal sederhana yang mampu membawa manfaat bagi pengguna.
5. Inovasi memerlukan komitmen dari pimpinan agar dalam proses bekerjanya inovasi dapat berjalan sesuai sistematikanya.

Sedangkan Robbins (dalam Nugroho, 2017:14) mengemukakan dalam berinovasi harus fokus pada tiga hal sebagai berikut;

1. Gagasan baru merupakan temuan dari ide, pemikiran, komponen maupun sistem yang didasarkan pada pengamatan fenomena yang terjadi.
2. Produk atau jasa merupakan hasil dari sebuah gagasan baru yang telah dikaji, dilaksanakan, diuji cobakan dan dikembangkan agar menghasilkan suatu konsep yang konkrit yang terbentuk dalam sebuah produk ataupun jasa.
3. Upaya Perbaikan merupakan usaha yang dilakukan guna memperbaiki dan menyempurnakan agar inovasi dapat memberikan nilai lebih dan bermanfaat bagi pengguna.

Lebih lanjut, jika dilihat dari sifat perubahannya, terdapat 6 kelompok dalam inovasi yaitu;

1. Penggantian (*Substitution*), inovasi yang telah ada mengalami pergantian dengan inovasi baru yang lebih terencana dengan jelas.
2. Perubahan (*Alternation*), inovasi mengalami suatu perubahan yang terjadi pada bentuk, sistem maupun ide.

3. Penambahan (*Addition*), inovasi dilakukan hanya untuk menambah suatu produk atau jasa tanpa merubah semua bagian dari inovasi.
4. Penyusunan Kembali (*Restructturing*), sebuah langkah yang ditempuh berupa menyusun inovasi yang telah ada kemudian dikaji agar dapat lebih efektif dan efisien.
5. Penghapusan (*Elimination*), langkah yang dilakukan dalam berinovasi yaitu berupa penghapusan dari sebuah unsur maupun sistem suatu produk dan jasa.
6. Penguatan (*Reinforcement*), inovasi yang dilakukan untuk memberikan kekuatan agar lebih siap dan matang dalam suatu produk dan jasa.

## **2. Program**

Menurut (Jones, 1991:44) “program adalah cara yang disahkan untuk mencapai suatu tujuan”

Sedangkan menurut (Kadir, 2000), program adalah serangkaian instruksi yang terstruktur yang disimpan dalam satu dokumen sehingga membuahkan hasil yang diinginkan.

Program dapat didefinisikan menjadi segala usaha yang dilakukan oleh seseorang agar menimbulkan pengaruh dan hasil sesuai yang diinginkan (Tayibnaxis, 2008). Program memiliki makna sebuah tindakan yang sudah direncanakan untuk diaplikasikan pada organisasi yang melibatkan semua perangkat pemegang kekuasaan.

Lebih lanjut menurut Siagian (dalam Mutiarin, 2014), pengertian program secara umum yaitu strategi yang akan dilaksanakan. Program juga

dapat diartikan sebagai unit maupun realisasi dari kebijakan, berjalan secara berkemajuan dan melibatkan sekelompok orang dalam organisasi.

Program adalah elemen yang wajib ada pertama kali ketika suatu kegiatan akan dilaksanakan. Dalam program, ada beberapa aspek yang dibuat. Setiap program, disertai dengan penjabarannya tentang:

1. Keberhasilan mengenai tujuan kegiatan.
2. Kegiatan yang dilaksanakan guna mencapai tujuan.
3. Aturan yang harus dipatuhi dan prosedur yang harus dilewati.
4. Perkiraan biaya yang akan dibutuhkan.
5. Strategi dalam pelaksanaan.

Segala macam rencana akan dapat diorganisir dan mudah untuk dijalankan melalui suatu program.

Sedangkan kegiatan dapat diidentifikasi sebagai program apabila memiliki karakteristik tertentu, karakteristik tersebut sebagai berikut;

- a. Program membutuhkan karyawan untuk bertindak sebagai pelaku dalam melaksanakan program tersebut
- b. Program memiliki perhitungan untuk biaya yang akan dikeluarkan atau dapat diidentifikasi melalui anggaran.
- c. Program mempunyai ciri-ciri, apabila berjalan secara efisien dan efektif akan memperoleh pengakuan oleh publik.

Suatu program dapat dikatakan menjadi yang terbaik apabila program didasarkan pada model pemikiran teoritis, maksudnya harus ada pemikiran yang matang dalam menganalisis masalah yang terjadi dan

mencari solusi terbaik sebelum mengintervensi dan menentukan masalah yang ingin diatasi (Jones, 1996:295).

Sedangkan menurut (Tjokromidjojo, 1987:181), program yang baik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tujuan harus dirumuskan secara terperinci dan jelas.
2. Peralatan yang digunakan untuk mencapai tujuan harus sudah ditentukan.
3. Dibutuhkan kerangka kebijakan dan proyek yang selaras untuk mencapai tujuan.
4. Perkiraan biaya dan keuntungan dapat dihasilkan melalui program tersebut sesuai yang diharapkan.
5. Suatu program harus memiliki keterkaitan dengan kegiatan lain dalam pembangunan karena sejatinya program tidak dapat berjalan sendiri.
6. Dalam pelaksanaan program, harus dilakukan melalui berbagai upaya seperti bidang manajemen, penyediaan tenaga dan anggaran.

Maka, suatu program dapat berjalan baik dan sesuai dengan harapan apabila dirumuskan secara matang dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat dapat berpartisipasi untuk mencapai tujuan dari program tersebut.

Menurut Jones (dalam Suryana, 2009:28) terdapat tiga asas kegiatan dalam menjalankan program yaitu :

1. Pengorganisasian

Dalam menjalankan program dibutuhkan struktur organisasi yang jelas sehingga memperoleh sumber daya manusia yang menjadi tenaga pelaksana memiliki kompetensi yang sesuai dan berkualitas.

## 2. Interpretasi

Pelaksana harus dapat menafsirkan suatu program sesuai dengan pedoman teknis dalam pelaksanaan agar dapat mencapai tujuan sesuai yang diharapkan.

## 3. Penerapan atau Aplikasi

Suatu program dapat berjalan apabila terdapat prosedur kerja yang terstruktur agar sesuai dengan jadwal yang telah disusun sehingga tidak mengakibatkan benturan dengan program lain.

### **3. Kemiskinan**

Menurut (Supriatna, 1997:90) kemiskinan adalah kondisi yang bukan dikehendaki oleh masyarakat karena berada dalam keterbatasan yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti sumber daya manusia, tingkat pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan hidup yang serba sulit untuk mencapainya.

Kemiskinan merupakan suatu kondisi ketidakmampuan pendapatan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pokok sehingga kurang mampu untuk menjamin kelangsungan hidup (Suryawati, 2004: 122). Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pokok berdasarkan standar harga tertentu tergolong rendah sehingga kurang menjamin terpenuhinya standar kualitas hidup pada umumnya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2004, “kemiskinan adalah kondisi sosial ekonomi seseorang atau sekelompok orang yang tidak terpenuhinya hak-hak dasarnya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat.”

Hidup dalam kemiskinan berarti hidup dalam kekurangan berbagai hal, seperti kekurangan uang, tingkat kesehatan dan pendidikan rendah, perlakuan tidak adil dalam hukum, kerentanan terhadap ancaman tindak kriminal, ketidakberdayaan dalam menentukan jalan hidupnya sendiri (Suryawati, 2005:122). Kemiskinan terbagi mejadi empat jenis, yaitu:

(1) Kemiskinan absolut

Kemiskinan absolut yaitu kondisi seseorang yang tidak dapat memenuhi kebutuhan pangan, sandang, papan, kesehatan, dan pendidikan yang dibutuhkan untuk kelangsungan hidup dan bekerja karena memiliki pendapatan di bawah garis kemiskinan.

(2) Kemiskinan relatif

Kemiskinan relatif dipandang sebagai kemiskinan akibat pengaruh kebijakan pembangunan yang dampaknya belum dirasakan oleh seluruh masyarakat, sehingga menyebabkan ketimpangan pada pendapatan.

(3) Kemiskinan kultural.

Kemiskinan kultural merupakan masalah yang timbul dari faktor budaya yang menyebabkan perilaku masyarakat yang cenderung pasif, tidak berusaha memperbaiki keadaan, bersikap materialistis dan tidak berusaha untuk berkreasi.

#### (4) Kemiskinan struktural

Kemiskinan struktural merupakan kondisi yang disebabkan oleh akses bagi sumber daya pada sistem sosial budaya dan sosial politik yang rendah dan justru berpotensi untuk meningkatkan kemiskinan bukan untuk menanggulangi kemiskinan.

Kemiskinan tidak terlepas dari beberapa faktor penyebab yang ditimbulkan, menurut (Kuncoro, 2003:107) penyebab kemiskinan antara lain sebagai berikut:

- (1) Kemiskinan timbul karena adanya perbedaan pola kepemilikan sumber daya yang menyebabkan distribusi pendapatan tidakimbang, penduduk miskin hanya mempunyai sumber daya yang terbatas jumlahnya dan berkualitas rendah.
- (2) Kemiskinan timbul akibat kualitas sumber daya manusia yang berbeda, baik yang disebabkan oleh kualitas manusia itu sendiri artinya tingkat produktivitas dan upah yang rendah.
- (3) Kemiskinan timbul disebabkan oleh perbedaan akses dan modal.

Sedangkan penyebab kemiskinan menurut Kuraiyyim (dalam Kuncoro, 2003:108) sebagai berikut:

- (a) Merosotnya standar perkembangan pendapatan per-kapita secara global.
- (b) Menurunnya etos kerja dan produktivitas masyarakat.
- (c) Biaya kehidupan yang tinggi.
- (d) Pembagian *subsidi in come* pemerintah yang kurang merata.



Menurut (Ismawan, 2003:102) kemiskinan disebabkan oleh aksesibilitas. Manusia tidak dapat mengembangkan diri dan hidupnya karena keterbatasan akses dalam menentukan pilihan sehingga proses pengembangan kehidupan manusia terhambat. Secara makro, faktor penyebab terjadinya kemiskinan dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

- 1) Faktor Internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu masyarakat. Ketidakmampuan individu untuk melakukan usaha atau berkeaktifitas, membuat hidup mereka miskin.
- 2) Faktor Eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri individu masyarakat miskin. Bentuknya dapat berupa kebijakan, pelayanan dan jaminan atas hak masyarakat itu sendiri.

## **G. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah suatu pemikiran dari penulis yang berusaha menjelaskan batasan suatu konsep dengan singkat dan jelas. Adapun definisi konseptual yang terdapat dalam penelitian adalah sebagai berikut:

### **1. Inovasi**

Inovasi merupakan suatu gagasan atau ide yang bersifat baru maupun mengembangkan gagasan dan ide sebelumnya yang bertujuan untuk menyempurnakan sehingga dapat memberikan dampak bagi pengguna maupun masyarakat luas yang terdiri dari beberapa dimensi yang saling berkaitan satu sama lain sehingga dapat menghasilkan nilai lebih.

## **2. Program**

Program merupakan serangkaian kegiatan yang telah direncanakan secara terstruktur dan berkesinambungan dengan kegiatan lainnya untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi agar dapat memberikan manfaat bagi organisasi maupun khalayak, sebuah program melibatkan sinergitas dari berbagai pihak sehingga diharapkan mampu memberikan pengaruh maupun perubahan yang signifikan.

## **3. Kemiskinan**

Kemiskinan merupakan ketidakmampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan dasar sehingga menyebabkan taraf hidup lebih rendah dibandingkan masyarakat lainnya, membuat individu tidak memiliki daya untuk mengembangkan potensi diri yang dimiliki dan berpengaruh pada sulitnya mendapatkan akses pelayanan seperti pendidikan dan kesehatan.

## **H. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan bagian fundamental dalam suatu penelitian, karena bagian ini akan memberikan petunjuk dalam mengukur suatu variabel dalam melakukan penelitian. Pengukuran dalam penelitian Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Peningkatan Layanan Kemiskinan Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018 ini menggunakan;

1. Program yang dapat dilihat dalam beberapa aspek yaitu;
  - a. Keberhasilan mengenai tujuan kegiatan.
  - b. Kegiatan yang dilaksanakan guna mencapai tujuan.

- c. Aturan yang harus dipatuhi dan prosedur yang harus dilewati.
  - d. Perkiraan biaya yang akan dibutuhkan.
  - e. Strategi dalam pelaksanaan.
2. Inovasi memiliki lima atribut yang akan diukur sebagai berikut:
- (1) Keuntungan Relatif
    - a. Ciri sebagai pembeda dengan pelayanan yang lain
    - b. Nilai lebih dari inovasi
  - (2) Kesesuaian
    - a. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat
  - (3) Kerumitan
    - a. Tingkat kesederhanaan prosedur layanan
    - b. Kemudahan akses layanan
  - (4) Kemungkinan Dicoba
    - a. Pelaksanaan inovasi harus melalui tes uji coba layanan yang dapat dicoba masyarakat
  - (5) Kemudahan Diamati
    - a. Proses dalam berjalannya inovasi harus mudah diamati.

## **I. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan oleh peneliti untuk menelaah dan menjawab mengenai “Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Miskin Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018” yaitu penelitian

kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk mendalami suatu gejala yang menginterpretasikan sebuah masalah atau mengkombinasikan berbagai permasalahan yang disajikan sesuai dengan situasinya guna mendapatkan kesimpulan yang objektif. (Moelang, 2002:3)

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengungkapkan fenomena permasalahan sosial secara lebih cermat dan jelas maka penelitian menggunakan pendekatan bersifat deskriptif. Metode deskriptif merupakan suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan suatu subjek atau objek penelitian pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak sehingga dapat memberikan kesimpulan secara aktual. (Nawawi, 2001:63)

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman yang berada di Jl. Parasamya, Beran, Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemilihan lokasi dikarenakan Program Ngantar Paimah dan Lasamba merupakan inovasi kreatif dari Dinas Sosial Kabupaten Sleman untuk perlindungan sosial dan pelayanan sosial yang terintegrasi.

## **3. Sumber Data**

Dalam penelitian Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Miskin Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018 ini

menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Data primer menurut Indriantoro&Supomo (dalam Purhantara, 2010:79) merupakan data yang dianggap akurat dan rinci yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan. Penulis mendapat informasi dari responden dengan melakukan wawancara yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Hasil dari wawancara dapat diolah untuk ditarik kesimpulan. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Miskin Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 4 Data Primer Penelitian**

No	Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Penanggungjawab Inovasi Layanan SLRT Program Ngantar Paimah dan Lasamba	Dinas Sosial Kabupaten Sleman	Wawancara
2.	Anggaran dalam pelaksanaan Ngantar Paimah dan Lasamba	Dinas Sosial Kabupaten Sleman	Wawancara
3.	Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Ngantar Paimah dan Lasamba	Dinas Sosial Kabupaten Sleman	Wawancara

4.	Pihak yang terlibat dalam Ngantar Paimah dan Lasamba	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dinas Sosial Kabupaten Sleman</li> <li>2. Relawan Tim Reaksi Cepat (TRC)</li> <li>3. Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah dan Lasamba</li> </ol>	Wawancara
5.	Proses Inovasi Layanan Ngantar Paimah dan Lasamba	Dinas Sosial Kabupaten Sleman	Wawancara

b. Data sekunder menurut (Moehar, 2002:113) merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua yang tersedia dalam bermacam-macam bentuk. Biasanya berbentuk data statistik atau data olahan yang berkaitan dengan penggunaan data. Peneliti menggunakan data sekunder sebagai penunjang untuk melengkapi penelitian. Data dapat diperoleh dari buku, internet, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Miskin Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018 dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

**Tabel 1. 5 Data Sekunder Penelitian**

No	Nama Data
1.	Profil SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu), Layanan Ngantar Paimah dan Lasamba
2.	LAKIP Dinas Sosial Kabupaten Sleman
3.	Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Sleman
4.	Rekap Data Kemiskinan di Kabupaten Sleman
5.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Ngantar Paimah (Ngantar Sampai Rumah) dan Lasamba (Layanan Sumbang Warga) yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk mendapatkan data secara valid serta dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Miskin Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018 menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

##### **a. Wawancara**

Wawancara menurut Setyadin (dalam Gunawan, 2013:160) merupakan suatu perbincangan yang dilakukan antara dua orang atau lebih yang saling berhadapan yang mengarah pada proses tanya jawab secara lisan dan membahas mengenai permasalahan tertentu. Wawancara dilakukan peneliti secara langsung ke Dinas Sosial Kabupaten Sleman dan menggunakan metode wawancara yang terstruktur agar dapat memahami

dan menggali informasi lebih dalam. Narasumber yang akan diwawancara mengenai Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Miskin Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018 dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

**Tabel 1. 6 Daftar Narasumber Penelitian**

<b>No.</b>	<b>Narasumber</b>	<b>Jabatan</b>
1.	Bapak Sigit Indarto, S.E, M.Si	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial
2.	Bapak Sarastomo Ari Saptoto, S.Sos, M.AP, M.AGR.SC	Kepala Seksi Data Kesejahteraan Sosial
3.	Bapak Fendi Ashari	Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah
4.	Ibu Ori Fatmawati	Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)
5.	Ibu Watinem	Pekerja Sosial Masyarakat (PSM)
6.	Ibu Wahyu Lestariningsih	Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Moyudan
7.	Ibu Suwarni	Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Ngemplak
8.	Bapak Kardi Rahayu	Pengadministrasi Perencanaan dan Program
9.	Ibu Siti Parinah	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Gamping
10.	Ibu Atika	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Mlati
11.	Ibu Khotijah	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Godean



12	Bapak Sugiyono	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Prambanan
13.	Ibu Dwi Mary Rumiati	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Tempel
14.	Ibu Warjinem	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Turi
15.	Bapak Rusmadio	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Sleman
16.	Arifin	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Ngaglik
17.	Bapak Sukardi Ngatija	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Pakem
18.	Ibu Surati	Masyarakat Pengguna Layanan Ngantar Paimah Kecamatan Kalasan
19.	Findi Noviawati	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Godean
20.	Makruf Dwi Saputra	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Ngemplak
21.	Ibu Purwanti	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Prambanan
22.	Bapak Wasono	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Sleman
23.	Bapak Triono	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Moyudan
24.	Bapak Mento Raharjo	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Pakem

25.	Habib Nandira Pratma Putra	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Minggir
26.	Laila Atiya Nur Cahyani	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Seyegan
27.	Raditya Nur Latif	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Berbah
28.	Andita Septyani	Masyarakat Penerima Lasamba Kecamatan Tempel

#### **b. Observasi**

Observasi menurut (Pupuh, 2011:86) merupakan teknik pengamatan dan pengumpulan data dengan mencatat berbagai peristiwa dalam objek penelitian. Dalam observasi ini peneliti menggunakan observasi non partisipasi sehingga peneliti tidak ikut ambil bagian dalam pelaksanaannya hanya mengamati secara langsung proses pelayanan Ngantar Paimah (Ngantar Sampai Rumah) dan Lasamba (Layanan Sambang Warga) yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data sekunder sebagai pelengkap dalam menunjang penelitian mengenai pelayanan Ngantar Paimah (Ngantar Sampai Rumah) dan Lasamba (Layanan Sambang Warga) yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sleman.

## **5. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian, maka penelitian Inovasi SLRT (Sistem Layanan Rujukan Terpadu) dalam Program Meningkatkan Pelayanan Bagi Warga Miskin Ngantar Paimah dan Lasamba di Dinas Sosial Kabupaten Sleman Tahun 2018 menggunakan tiga teknik analisis data yang akan berlangsung sebelum, selama dan sesudah penelitian yaitu;

### **a. Reduksi data**

Reduksi data adalah proses pemilihan dan penyederhanaan data-data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan maupun membuang data-data yang tidak diperlukan kemudian mengarahkan atau mengolah data dan dokumen-dokumen lainnya yang telah diperoleh pada saat penelitian dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman maupun yang bersangkutan dengan penelitian sehingga layak untuk dicantumkan.

### **b. Penyajian data**

Penyajian data adalah suatu rangkaian argumentasi informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan dengan melihat data-data yang sudah diperoleh penulis. Penyajian data akan dilakukan setelah penulis memperoleh data dari hasil wawancara maupun data sekunder yang akan digabungkan dan disusun secara sistematis agar informasi yang diberikan dapat dipahami dengan mudah.

### **c. Kesimpulan**

Pada tahap akhir ini dilakukan pengambilan kesimpulan atas data-data yang diperoleh dari berbagai sumber selama penelitian dengan mencatat segala alur dan meninjau ulang mengenai catatan yang diperoleh di lapangan. Penarikan kesimpulan didasarkan atas informasi dalam seluruh rangkaian penelitian yang terlintas dalam pikiran penganalisis dan mencocokkan dengan narasumber agar dapat disimpulkan secara aktual dan terpercaya.