

---

---

## EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU DALAM PENANGANAN MASALAH SOSIAL MASYARAKAT BERBASIS PENDIDIKAN DI DINAS SOSIAL KOTA MATARAM TAHUN 2023

L.M. Matlaul Anwar<sup>1</sup>, Kholisussa'di<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Pendidikan Luar Sekolah, Universitas Pendidikan Mandalika  
Jl. Pemuda No. 59 A Kota Mataram Nusa Tenggara Barat

<sup>1</sup> [matlaulanwar68@gmail.com](mailto:matlaulanwar68@gmail.com), <sup>2</sup> [kholisussakdi@undikma.ac.id](mailto:kholisussakdi@undikma.ac.id)

### ABSTRACT

*The problem in this study is how effective the Integrated Service and Referral System (SLRT) is. The aim of implementing the Integrated Service and Referral System (SLRT) is the government's endeavor to increase the effectiveness and efficiency of the social protection system to reduce poverty, vulnerability and inequality. The main target groups for the Integrated Service and Referral System (SLRT) are the poor and vulnerable (households, families and individuals). Poor community groups are people who are below the national poverty line. Vulnerable groups are people who have the lowest 40% socioeconomic status based on the Unified Database (Beneficiary List). The poorest and most vulnerable groups in society, including persons with disabilities, abandoned women/children, the elderly, remote indigenous peoples. The social service is one of the regional apparatus organizations in the government environment which is engaged in the social sector and is led by the head of the service. Social services are tasked with serving and protecting the community in improving social welfare both in urban and rural areas. This research is an evaluative research with a quantitative approach. The evaluation method used in this study is the evaluation of the CIPP model developed by Stufflebeam, this research is focused on evaluating Context, Input, Process and Product. Methods of data collection using questionnaires, the results of this study stated that for the four components the effectiveness of obtaining a value was very effective with different values among the four components. Based on the opinions of respondents from the 4 components, namely context evaluation 96.37%, input evaluation 92.54%, process evaluation 90.66% and product evaluation 92.83% which determines the Integrated Service and Referral System (SLRT). And based on the results of the recapitulation of the value of the effectiveness of the Integrated Service and Referral System in Handling Education-Based Community Social Problems at the Mataram City Social Service Office. categorized as very effective because it has an average value of 90%.*

**Keywords:** *Effectiveness, SLRT, Education Based Society*

### ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) Tujuan dari pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) merupakan ikhtiar pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan ketimpangan. Kelompok sasaran utama Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah kelompok miskin dan rentan (rumah tangga, keluarga, dan individu). Kelompok masyarakat miskin adalah masyarakat yang berada di bawah garis kemiskinan nasional. Kelompok rentan adalah masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi 40% paling rendah berdasarkan Basis Data Terpadu (Daftar Penerima Manfaat). Kelompok masyarakat termiskin dan paling rentan, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil. Dinas sosial merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang berada di lingkungan pemerintah yang bergerak dalam bidang sosial dan dipimpin oleh kepala dinas. Dinas sosial bertugas untuk melayani dan mengayomi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan sosial baik yang ada di perkotaan atau yang ada di pedesaan. Penelitian ini merupakan penelitian evaluatif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah evaluasi model CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam, peneliti ini difokuskan pada evaluasi *Context, Input, Proses dan Product*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan angket, hasil penelitian ini menyatakan untuk keempat komponen efektivitas mendapatkan nilai sangat efektif dengan nilai yang berbeda diantara keempat komponen tersebut. Berdasarkan pendapat responden dari 4 komponen yaitu evaluasi context 96,37%, evaluasi input 92,54%, evaluasi process 90,66% dan evaluasi product 92,83% yang menentukan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT). Dan berdasarkan hasil rekapitulasi nilai efektivitas Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dalam Penanganan Masalah Sosial Masyarakat Berbasis Pendidikan di Kantor Dinas Sosial Kota Mataram. dikategorikan sangat efektif karena memiliki nilai Rata-rata sebesar 90 %.

**Kata Kunci:** Efektivitas, SLRT, Masyarakat Berbasis Pendidikan

## PENDAHULUAN

Kemiskinan memiliki banyak dimensi dengan berbagai kriteria untuk mengukurnya, misalnya pendapatan, pengeluaran, gizi, budaya, akses terhadap mobilitas dan pelayanan. Untuk itu, banyak program penanggulangan kemiskinan diarahkan pada pemenuhan kriteria tersebut. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah sistem layanan yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang diselenggarakan pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi, maupun Kabupaten/Kota sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satu bentuk perwujudan komitmen tersebut adalah dengan meningkatkan kecepatan dan ketepatan penjangkauan warga miskin untuk bisa mengakses lebih banyak program penanggulangan kemiskinan. Maka pada tahun 2016 dicetuskanlah Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT).

Tujuan dari pelaksanaan SLRT merupakan ikhtiar pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan ketimpangan. Kelompok sasaran utama SLRT adalah kelompok miskin dan rentan (rumah tangga, keluarga, dan individu). Kelompok masyarakat miskin adalah masyarakat yang berada di bawah garis kemiskinan nasional. Kelompok rentan adalah masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi 40% paling rendah berdasarkan Basis Data Terpadu (Daftar Penerima Manfaat). Kelompok masyarakat termiskin dan paling rentan, termasuk penyandang disabilitas, perempuan/anak terlantar, lanjut usia, masyarakat adat terpencil yang termasuk dalam 26 Orang dengan Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS). Dinas sosial merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang berada di lingkungan pemerintah yang bergerak dalam bidang sosial dan dipimpin oleh kepala dinas. Dinas sosial bertugas untuk melayani dan mengayomi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan sosial baik yang ada di perkotaan atau yang ada di pedesaan.

**Tabel Jumlah Penduduk Miskin Kota Mataram**

Rincian Data Kemiskinan	Data Kemiskinan		
	2019	2020	2021
Persentase Penduduk Miskin (%)	8,92	8,47	8,65
Penduduk Miskin (Jiwa)	43 190,00	41 800,00	44 450,00
Garis Kemiskinan (Rp)	480 304,00	499 959,00	524 762,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Mataram

**Tabel 1.** Jumlah Penduduk Miskin Kota Mataram

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa masalah kemiskinan di Kota Mataram yang di alami saat ini masih belum terselesaikan dengan baik, walaupun terjadi penurunan ditahun 2020 namun kembali terjadi peningkatan ditahun 2021, tentunya hal ini sangat perlu perhatian pemerintah secara khusus. Keterkaitan kemiskinan erat dengan pola pelayanan yang baik dari pemerintah hal ini dikarenakan dengan bantuan sosial yang tepat sasaran dan berjalan secara optimal tentunya mempengaruhi dari berbagai aspek yang ada. seperti masyarakat yang mengalami kesehatan yang buruk, pendidikan yang berpengaruh pada masa yang akan datang, dan bantuan sosial lainnya tentunya sangat membantu masyarakat fakir miskin. Maka melalui

Sistem Layanan Rujukan Terpadu ini dapat membantu masyarakat yang rentan miskin dan miskin untuk menyelesaikan permasalahan yang bersangkutan dengan bantuan sosial yang telah diberikan oleh pemerintah seperti ada masyarakat yang mengalami Kartu Indonesia Pintarnya tidak berlaku maka dapat dibantu dengan adanya Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) ini.

Kota Mataram khususnya bidang Penanganan Kemiskinan, Perlindungan dan Jaminan Sosial di Dinas Sosial Kota Mataram terdapat pelayanan KIP gratis yang diberikan kepada masyarakat Kota Mataram yang sudah terdaftar sebagai keluarga peserta PKH. Begitu banyak pelayanan administratif yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Mataram yang dimana penerima layanan harus melampirkan berkas-berkas yang wajib dicantumkan sebelum pelayanan diproses. Khususnya pada program pelayanan KIP Gratis berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah pengaduan dibandingkan jumlah pelayanan program lainnya, Hal ini membuktikan bahwa pelayanan KIP gratis sangat dibutuhkan oleh masyarakat kota Mataram.

Dinas Sosial Kota Mataram adalah unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kesejahteraan sosial yang merupakan perangkat daerah baru, yang dibentuk untuk memenuhi Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah dan melaksanakan peraturan daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram. Sebelumnya bernama Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Mataram.

Berkaitan dengan efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), maka dapat dikatakan bahwa hal yang perlu diperjelas adalah sejauh mana rencana kegiatan dan tujuan SLRT Kota Mataram dapat tercapai. Semakin banyak rencana kegiatan yang dapat dilaksanakan dan tujuannya dicapai maka semakin efektif pula SLRT tersebut. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan tujuan mendapatkan data tentang pelaksanaan dan efektivitas pencapaian tujuan SLRT dalam memberikan perlindungan sosial terhadap fakir miskin di kota Mataram.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini merupakan penelitian evaluatif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu data yang didapatkan dan dikumpulkan kemudian dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Adapun metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah evaluasi model **CIPP** yang dikembangkan oleh Stufflebeam, peneliti ini difokuskan pada evaluasi *Context, Input, Proses dan Product*. Penelitian evaluasi merupakan kegiatan penelitian untuk mengumpulkan data, menyajikan informasi yang akurat dan objektif yang terjadi di lapangan terutama mengenai “Efektivitas Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dalam Penanganan Masalah Sosial Masyarakat Berbasis Pendidikan di Kantor Dinas Sosial Kota Mataram Tahun 2023”.

Pengumpulan data untuk mengetahui tingkat Efektivitas Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dalam Penanganan Masalah Sosial Masyarakat Berbasis Pendidikan di Kantor Dinas Sosial Kota Mataram Tahun 2023 yang meliputi sistem layanan, serta tata cara penanganan masalah sosial untuk mengukur dan menginterpretasikan ketercapaian program (*product*). Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi Variabel penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut. Rosady R, (2006: 203)

Teknik analisis data yang digunakan menurut pendapat Sugiyono (2014: 244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan keterangan diatas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang diperoleh ketika berada dilapangan melalui wawancara, observasi serta dokumen-dokumen yang mendukung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam upaya mendapatkan hasil penelitian yang baik tentang Efektivitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Dalam Penanganan Masalah Sosial Masyarakat Berbasis Pendidikan di Kantor Dinas Sosial Kota Mataram. Maka peneliti melaksanakan analisis terhadap asumsi/persepsi masyarakat. Karena jenis penelitian ini adalah penelitian evaluatif dengan model **CIPP** maka peneliti mengukur dan menganalisis persepsi terhadap Efektivitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Dalam Penanganan Masalah Sosial Masyarakat Berbasis Pendidikan di Kantor Dinas Sosial Kota Mataram, yang meliputi komponen context, input, process, dan product (CIPP).

### **a. Evaluasi Context**

Dalam evaluasi konteks peneliti menggunakan tingkat efektivitas program pada komponen konteks yang meliputi program dan Sasaran program. Adapun hasil analisis program dalam evaluasi konteks dapat dilihat sebagai berikut:

**Jawaban Responden Mengenai Evaluasi Konteks**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Skor jawaban responden	Skor Ideal
		SS	S	RR	TS	STS		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Informasi layanan SLRT yang dilakukan sudah berjalan baik?	10	6	5	4	1	98	100
2	Penanganan keluhan rujukan yang diajukan masyarakat cepat mendapat respon?	8	9	5	2	2	97	100
3	Program pelaksanaan SLRT sesuai dengan kebutuhan Masyarakat	10	6	6	4	0	100	100
4	Layanan terpadu dapat dimanfaatkan untuk menyalurkan berbagai keluhan yang ada pada masyarakat peserta PKH	9	8	5	3	1	99	100
5	Beberapa keluhan yang diberikan oleh masyarakat cepat ditangani oleh pihak dinas sosial kota mataram	8	8	6	4	0	98	100
6	Program SLRT diperuntukkan untuk ibu-ibu rumah tangga yang mendapat kartu PKH.	10	7	3	3	3	96	100
7	Pencatatan peserta sudah sesuai dengan sasaran SLRT	10	5	4	5	2	98	100
8	Pihak dinas sosial selalu melakukan pengecekan terkait penerimaan bantuan dalam rangka pemuktahiran data	8	5	4	4	5	85	100

Jumlah Skor	73	54	33	29	14	771	800
-------------	----	----	----	----	----	-----	-----

**Tabel 2.** Jawaban Responden Mengenai Evaluasi Konteks

Maka penyelesaiannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{Skor Jawaban Responden}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{771}{800} \times 100\% \\ &= 96,37\% \text{ (kategori sangat efektif)} \end{aligned}$$

Berdasarkan jawaban responden mengenai konteks tergolong sangat efektif dan sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan dalam pelayanan. Hal tersebut ditegaskan juga dari jawaban responden terhadap delapan pernyataan yang peneliti ajukan dalam indikator konteks, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju dan setuju, ini dapat dilihat dari persentase skor tanggapan responden yaitu sebesar 96,37%.

### b. Evaluasi Input

Dalam evaluasi input peneliti menggunakan tingkat efektivitas program pada komponen input yang meliputi, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Petugas, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Biaya, Kualitas Sarana dan prasarana, Penanganan pengaduan pelayanan. Adapun analisis program pada evaluasi input dapat dilihat sebagai berikut:

**Jawaban Responden Mengenai Evaluasi Input**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total Jawaban Responden	Skor Ideal
		SS	S	RR	TS	STS		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
9	Ibu-ibu rumah tangga memiliki semangat yang tinggi dalam menyiapkan persyaratan dalam SLRT	8	6	8	3	1	87	100
10	Dengan adanya sistem layanan terpadu Masyarakat antusias mengikuti prosedur yang di buat oleh pemerintah kota mataram	7	9	6	2	2	95	100
11	Ketersediaan petugas dalam menangani masalah yang di hadapi oleh masyarakat sudah mencukupi	9	5	7	4	1	92	100
12	Petugas yang ditempatkan untuk membantu pelayanan terhadap masyarakat mampu menjelaskan solusi dari keluhan masyarakat	10	4	6	4	2	94	100
13	Pelaksanaan program pelatihan disesuaikan dengan jadwal yang sudah dibuat	8	8	6	4	0	98	100
14	Penentuan waktu yang di berikan dalam pelayanan tidak mengganggu.	10	7	3	3	3	96	100
15	Maksimal 50 orang bisa terbantu dengan waktu yang sudah dijadwalkan	9	5	7	4	1	92	100
16	Apakah SLRT ini merupakan cara efektif sebagai salah satu bentuk penanggulangan yang ada	10	4	6	4	2	94	100

17	masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas	8	5	4	4	5	85	100
18	kualitas sarana dan prasarana dalam menjalankan tugas dan pelayanan sangat mendukung	8	6	8	3	1	87	100
19	Masyarakat merasa terpuaskan dengan sistem pelayanan yang diberikan	10	5	4	5	2	98	100
<b>Jumlah Skor</b>		97	64	63	40	20	1018	1100

**Tabel 3.** Jawaban Responden Mengenai Evaluasi Input

Maka penyelesaiannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{Skor Jawaban Responden}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{1018}{1100} \times 100\% \\ &= 92,54\% \text{ (kategori sangat efektif)} \end{aligned}$$

Berdasarkan data pada tabel 1.4, dapat diketahui bahwa 97 total responden yang menjawab sangat setuju, 64 total responden yang menjawab setuju, 63 yang menjawab masih ragu-ragu, 40 tidak setuju, dan 20 yang menjawab sangat tidak setuju.

**c. Evaluasi Process**

Dalam evaluasi proses, peneliti menggunakan tingkat efektivitas program pada komponen proses meliputi pelaksanaan program, Masyarakat miskin dan rentan miskin, Kelompok masyarakat paling miskin, dan evaluasi. Adapun hasil analisis program pada evaluasi proses dapat dilihat sebagai berikut:

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total jawaban responden	Skor	Skor Ideal
		SS	S	RR	TS	STS			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
20	Masyarakat miskin yang tertangani dalam setahun sekali	7	9	6	2	2	95	100	
21	Stap sudah menerapkan metode dan teknik pelayanan yang sesuai dengan keluhan masyarakat miskin	9	5	7	4	1	92	100	
22	Masyarakat merasa perlu dievaluasi terhadap pelaksanaan petugas dalam pelayanan.	8	5	4	4	5	85	100	
<b>Jumlah Skor</b>		24	19	17	10	8	272	300	

**Tabel 4.** Jawaban Responden Mengenai Evaluasi Proses

Maka penyelesaiannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase} &= \frac{\text{Skor Jawaban Responden}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% \\ &= \frac{272}{300} \times 100\% \end{aligned}$$

= 90,66% (kategori sangat efektif)

Berdasarkan tabel interpretasi efektivitas, maka metode pelayanan dalam SLRT bias dikatakan sangat efektif artinya dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh para staf kepegawaian dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan sangat memuaskan. Hal tersebut ditegaskan juga dari jawaban responden terhadap 3 pernyataan yang peneliti ajukan dimana responden yang menjawab sangat setuju hanya 24 orang dengan pola pelayanan yang diterapkan, ini dapat terlihat dari prosentase tanggapan responden yaitu sebesar 90,66%.

#### d. Evaluasi Product

Dalam evaluasi produk peneliti menggunakan tingkat efektivitas pelayanan SLRT pada komponen produk yang Out put dan Out come. Adapun hasil analisis program pada evaluasi produk dapat dilihat sbb.

<b>Jawaban Responden Mengenai Evaluasi Product</b>								
No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total jawaban responden	Skor Ideal
		SS	S	RR	TS	STS		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
23	Keluarga peserta PKH yang mengajukan keluhannya dapat tertangani dengan baik	9	8	5	3	1	99	100
24	Keluarga PKH merasa terbantu dengan adanya pelayanan yang tepat sasaran	8	8	6	4	0	98	100
25	Anak- anak peserta PKH yang sudah terdaftar merasa dapat menikmati pendidikan yang lebih tinggi	8	6	8	3	1	87	100
26	Dengan adanya program SLRT bagi peserta PKH untuk mendapatkan KIP sekolah anaknya bisa meningkatkan keterampilan	9	5	7	4	1	92	100
27	Program pelayanan SLRT dapat meningkatkan perekonomian Ibu-ibu rumah tangga	8	6	8	3	1	87	100
28	Ibu-ibu rumah tangga mampu memanfaatkan kesempatan sebagai peserta layanan SLRT	10	4	6	4	2	94	100
<b>Jumlah Skor</b>		52	37	40	21	6	557	600

**Tabel 5.** Jawaban Responden Mengenai Evaluasi Product

Maka penyelesaiannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase} &= \frac{\text{Skor Jawaban Responden}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% \\
 &= \frac{557}{600} \times 100\% \\
 &= 92,83\% \text{ (kategori sangat efektif)}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan data tabel 5, dapat diketahui bahwa 52 total responden yang menjawab sangat setuju, 37 total responden yang menjawab setuju, 40 yang menjawab masih ragu-ragu, 21 yang menjawab tidak setuju, dan 6 orang yang menjawab sangat tidak setuju ini dapat dilihat dari prosentase tanggapan responden yaitu 92,83% (kategori sangat efektif)

Berdasarkan data hasil rekapitulasi nilai efektivitas pelayanan SLRT di Dinas Sosial Kota Mataram tersebut, maka dapat diketahui bahwa dari 4 komponen yang menentukan efektivitas pelayanan SLRT dikategorikan sangat efektif. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.7 dibawah ini yang memiliki Rata-rata 90 % Rekapitulasi nilai efektifitas system layanan terpadu tersebut dapat dilihat di bawah ini:

<b>Rekapitulasi Nilai Efektivitas</b>			
<b>No</b>	<b>Aspek Yang diteliti</b>	<b>Persentase %</b>	<b>Interpretasi Nilai Efektivitas</b>
1	Conteks	96,37%	Sangat Efektif
2	Input	92,54%	Sangat Efektif
3	Proses	90,66%	Sangat Efektif
4	Product	92,83%	Sangat Efektif
<b>Jumlah</b>		<b>372,4 %</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>90 %</b>	<b>Sangat Efektif</b>

**Tabel 5.**Jawaban Responden Mengenai Evaluasi *Product*

Hasil persentase data keseluruhan efektivitas system layanan terpadu yaitu jumlah skor keseluruhan sebanyak 372,4 % dibagi dengan 4 komponen (Conteks, Input, Proses, Product) kemudian dikali 100. Cara penyelesaiannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} P &= \frac{F}{N} \times 100\% \\ &= \frac{372,4}{4} \times 100\% \\ &= 9,31\% \text{ (Sangat Efektif)} \end{aligned}$$

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Dinas Sosial Kota Mataram dalam pelayanan yang meliputi komponen Context, Input Process dan Products (CIPP) maka dari itu hasil yang diperoleh dari komponen Context dengan jumlah prosentase sebesar 96,37%, komponen Input sebesar 92,54%, komponen Process selama pelayanan dengan jumlah sebesar 90,66%, dan hasil akhir komponen Products dengan jumlah 92,83%, dari 4 komponen diatas memiliki rata-rata sebesar 90%. Maka dari itu kesimpulan dari hasil penelitian Efektivitas Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Dalam Penanganan Masalah Sosial Masyarakat Berbasis Pendidikan di Kantor Dinas Sosial Kota Mataram. secara keseluruhan masuk dalam kategori sangat efektif.

## **DAFTAR RUJUKAN**

1. <https://mataramkota.bps.go.id/indicator/23/74/1/data-kemiskinan.html>
2. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5739/pp-no-18-tahun-2016>
3. Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2017). *Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu, Untuk Perlindungan Sosial Dan Penanggulangan Kemiskinan*. Direktorat Pemberdayaan Sosial Perorangan, Keluarga dan Kelembagaan Masyarakat.
4. Ruslan Rosady. (2006). *Metode Penelitian: PR dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
5. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.