


## Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Banjarbaru

Lydia Putri<sup>1\*</sup>, Junaidy<sup>2</sup>, Devia Hetty Hernany<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Jl. Adhyaksa No.2, Sungai Mai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

E-mail: [putrilidyaputri51@gmail.com](mailto:putrilidyaputri51@gmail.com)

\* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2148>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 10 July 2025

Revised: 20 July 2025

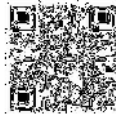
Accepted: 06 August 2025

#### Kata Kunci:

Efektivitas, SLRT, Dinas Sosial Kota Banjarbaru

#### Keywords:

Effectiveness, SLRT, Banjarbaru City Social Service



### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menggambarkan efektivitas SLRT di Dinas Sosial Kota Banjarbaru serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan dari lima informan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil menunjukkan bahwa SLRT cukup efektif, dengan partisipasi masyarakat mencapai 80%, mencerminkan keberhasilan program dalam menjangkau sasaran dan memberikan layanan yang mudah, cepat, serta andal. Keberhasilan ini juga ditunjang koordinasi antar lembaga yang efektif. Faktor pendukung meliputi dasar hukum yang kuat, respons petugas, dan dukungan pemerintah daerah, sedangkan hambatannya adalah kurangnya informasi, kendala geografis, dan koordinasi antaran instansi yang belum optimal.

*This study aims to describe the effectiveness of SLRT at the Banjarbaru City Social Service and identify supporting and inhibiting factors. Using a descriptive qualitative approach, data were collected from five informants through observation, interviews, and documentation. Analysis was conducted through reduction, presentation, and drawing conclusions. The results indicate that SLRT is quite effective, with community participation reaching 80%, reflecting the program's success in reaching its targets and providing easy, fast, and reliable services. This success is also supported by effective inter-agency coordination. Supporting factors include a strong legal basis, officer response, and local government support. While obstacles include a lack of information, geographical constraints, and suboptimal inter-agency coordination.*



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

**How to Cite:** Lydia Putri, et al (2025). Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Banjarbaru, 4 (1) 3435-3440. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2148>

### PENDAHULUAN

Dalam menentukan pengembangan Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), peneliti menganalisis teori yang sangat penting untuk memperkuat dalam memberikan gambaran penelitian yang akan diteliti. Peneliti menentukan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Menurut Mesiono dalam buku efektivitas manajemen berbasis madrasah/sekolah perspektif ability and power leadership (2018:45) efektivitas adalah tingkat keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan dalam melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terselenggaranya semua tugas pokok, tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, ketepatan waktu sasaran, dan partisipasi aktif dari anggota serta berkaitan antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Dalam konteks SLRT, teori efektivitas memberikan rencana kerja yang jelas untuk menilai sejauh mana program ini berhasil dalam mencapainya. Pelayanan SLRT harus mampu dalam menjawab tantangan yang dihadapi oleh masyarakat, seperti kurangnya informasi yang jelas dan kesulitan dalam

proses pendaftaran. Dengan adanya penerapan teori ini Dinas Sosial dapat menentukan aspek yang perlu ditingkatkan dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik menggunakan teori efektivitas karena teori ini memberikan kerangka kerja yang jelas untuk mengevaluasi sejauh mana program tersebut dapat berhasil dalam mencapai tujuannya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Banjarbaru”.

## **METODE**

Menurut Saryono (2010) dalam buku Dr. Kuras Purba, (2023:2), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian mengenai efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Banjarbaru, khususnya dalam membantu proses BPJS karena untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi pelayanan SLRT di Dinas Sosial Kota Banjarbaru, pendekatan ini memungkinkan menggali data yang lebih kontekstual sehingga dapat mengidentifikasi tantangan dan keberhasilan. Pendekatan ini juga untuk mengeksplorasi makna dan dinamika sosial yang relevan dengan efektivitas layanan SLRT, sehingga menghasilkan data yang lebih bermakna untuk mendukung pengambilan keputusan terkait kebijakan sosial.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menguraikan temuan dan hasil dari penelitian yang dilakukan berdasarkan data yang dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pembahasan memaparkan hasil wawancara dengan informan yang relevan, kemudian secara sistematis menganalisis dan menginterpretasikan seluruh data tersebut. Temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dijelaskan secara rinci dengan menggunakan analisis yang relevan dan logis, serta dihubungkan dengan teori-teori yang telah ada untuk memperkuat kesimpulan yang diperoleh dari penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh dari data penelitian melalui wawancara mendalam dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial dan Kelembagaan Masyarakat, petugas *Front Office*, serta dua orang masyarakat yang telah memanfaatkan layanan. Evaluasi terhadap efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Banjarbaru dilakukan dengan menggunakan lima indikator utama efektivitas. Hasil wawancara tersebut secara keseluruhan disajikan dan dianalisis dalam uraian berikut:

### ***Keberhasilan Program***

Berdasarkan temuan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemberdayaan Sosial dan Kelembagaan Masyarakat serta petugas Front Office di Dinas Sosial Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) berperan penting dalam memfasilitasi masyarakat miskin dan rentan agar terhubung dengan layanan BPJS. SLRT tidak hanya mengidentifikasi dan memverifikasi data penerima bantuan, tetapi juga mempercepat proses rujukan serta memperkuat koordinasi antar instansi.

Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dinilai cukup efektif di lihat dari sisi pelayanan, bahwa sekitar 80% masyarakat menikmati layanan SLRT yang menunjukkan bahwa program ini berhasil dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan keandalan layanan yang mereka butuhkan. Keberhasilan ini juga menunjukkan bahwa mekanisme rujukan dan koordinasi antar lembaga dalam SLRT berjalan dengan efektif, sehingga membantu menyelesaikan berbagai permasalahan sosial dengan tepat sasaran.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Norfiyanti dkk., 2024 menyimpulkan bahwa program SLRT telah memberikan peran penting dalam mengatasi kemiskinan dengan menyediakan bantuan secara rutin kepada keluarga yang membutuhkan. Namun, keberhasilan program ini masih belum maksimal karena adanya kendala dalam koordinasi antara lembaga dan pemerintah daerah yang kurang efektif, serta perlunya peningkatan akurasi data DTKS untuk meminimalkan kesalahan inklusi dan eksklusi.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur di tingkat desa dan kelurahan, termasuk pendanaan dan fasilitas pendataan turut menghambat kelancaran pelaksanaan program. Selain itu, program ini juga mendapat kritik terkait cakupan jangkauannya yang belum merata terutama bagi masyarakat yang belum terdata dengan baik.

### ***Keberhasilan Sasaran***

Berdasarkan temuan hasil wawancara dapat diketahui bahwa Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) berperan sebagai mekanisme yang memastikan distribusi bantuan sosial berjalan sesuai dengan target. Meskipun masih ditemukan berbagai hambatan di lapangan, di antaranya prosedur rujukan BPJS yang rumit serta ketidakpastian data kepesertaan yang menyebabkan bantuan tidak dapat tersalurkan secara optimal.

Dalam rangka mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan ketepatan sasaran, Dinas Sosial Kota Banjarbaru menerapkan pendekatan melalui integrasi data layanan sosial serta sistem layanan satu pintu. Dokumen administrasi seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dijadikan dasar dalam proses verifikasi dan validasi agar penyaluran bantuan lebih tepat. Melalui pendekatan ini, SLRT diharapkan mampu memperkuat sistem rujukan serta meningkatkan efektivitas dan kesinambungan dalam pemberian layanan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Norfiyanti dkk., 2024 menyimpulkan bahwa program SLRT telah berperan penting dalam membantu masyarakat miskin, namun masih belum sepenuhnya berhasil mencapai sasaran karena terdapat kelompok yang belum terlayani dengan baik. Sekitar 15-20% bantuan tidak tepat sasaran disebabkan oleh kurangnya pelaporan perubahan kondisi ekonomi oleh penerima serta kendala pada sistem aplikasi pendataan yang menimbulkan kesalahan inklusi dan eksklusi.

Tantangan utama yang dihadapi meliputi kesadaran penerima bantuan, akurasi data, dan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Oleh karena itu, peningkatan manajemen data, adaptasi terhadap perubahan kondisi masyarakat dan pengembangan teknologi informasi menjadi hal yang krusial untuk meningkatkan kinerja program ke depannya.

### ***Kepuasan Terhadap Program***

Berdasarkan temuan hasil wawancara, kepuasan masyarakat terhadap program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa masyarakat Kota Banjarbaru memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelaksanaan program Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT), terutama dalam aspek pelayanan BPJS. Hal ini mencerminkan efektivitas program tersebut dalam memberikan manfaat nyata bagi penerima layanan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Norfiyanti dkk., 2024 menyimpulkan bahwa program SLRT memperoleh tanggapan positif dari masyarakat karena dinilai memberikan dukungan yang signifikan, baik secara materiil maupun emosional, serta membangun hubungan yang harmonis antara petugas dan penerima bantuan. Meski demikian, masih terdapat keluhan mengenai keterlambatan penyaluran dan ketidaksesuaian jenis bantuan dengan kebutuhan masyarakat, yang mengindikasikan perlunya peningkatan efisiensi dalam manajemen operasional.

Oleh karena itu, evaluasi berkelanjutan, peningkatan mutu pelayanan, dan kemampuan program dalam merespons dinamika sosial ekonomi sangat penting untuk menjamin efektivitas dan keberlanjutan program ke depannya.

### ***Tingkat Input dan Output***

Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) dinilai berdasarkan keseimbangan antara *input* yaitu sumber daya seperti tenaga kerja, data, dan waktu. Sementara *output* berupa layanan yang berhasil diberikan kepada masyarakat. Alur pelayanan dimulai dari pencatatan data serta keluhan oleh petugas *Front Office*, kemudian dilanjutkan oleh *Back Office* yang melakukan verifikasi dan menerbitkan surat rujukan. Hal ini memberikan akses layanan BPJS kepada masyarakat.

Meski demikian, pelaksanaan SLRT masih menemui sejumlah kendala yang mempengaruhi efisiensi. Beberapa hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan integrasi data dengan sistem BPJS, prosedur administratif yang kompleks, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme layanan. Kondisi ini mengurangi efektivitas hasil akhir yang ingin dicapai.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Sosial menyarankan sejumlah langkah seperti memperluas kegiatan sosialisasi, menyederhanakan persyaratan administratif, dan meningkatkan

kerjasama antar koordinasi yang efektif antara berbagai instansi termasuk dengan BPJS dan layanan kesehatan. Dengan strategi ini, diharapkan keseimbangan antara *input* dan *output* dapat terjaga, efisiensi pelayanan meningkat, serta masyarakat miskin dan rentan dapat memperoleh jaminan sosial dengan lebih mudah dan merata.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Norfiyanti dkk., 2024 menyimpulkan bahwa pelaksanaan program SLRT telah menerapkan standar operasional yang cukup efisien dan melakukan evaluasi secara berkala guna menjaga responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. meskipun demikian, program ini masih menghadapi berbagai hambatan, seperti kendala logistik, kurangnya koordinasi, serta keterbatasan sistem aplikasi yang belum berjalan optimal akan berdampak pada pencapaian tujuan program.

Selain itu, hasil evaluasi yang belum diterapkan secara maksimal turut menjadi faktor penghambat. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan dukungan tambahan melalui pelatihan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengembangan sistem aplikasi agar efektivitas dan efisiensi program dapat terus ditingkatkan.

### ***Pencapaian Tujuan Menyeluruh***

Berdasarkan temuan hasil wawancara, pencapaian tujuan menyeluruh dapat disimpulkan bahwa Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Banjarbaru memberikan dampak yang positif, khususnya dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan sosial dan bantuan yang diperlukan. Namun, masih terdapat kendala yang berkaitan dengan aspek teknis dan koordinasi antar sektor, seperti permasalahan integrasi data serta kurangnya keterlibatan dan aktivitas dari fasilitas kesehatan seperti puskesmas yang belum merata. Oleh karena itu, meskipun SLRT telah efektif dalam beberapa bidang pelayanan sosial, diperlukan peningkatan menyeluruh pada sistem informasi dan penguatan sinergi antara lembaga serta fasilitas layanan terkait agar pelayanan sosial dapat berjalan lebih optimal dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dapat meningkat.

Berbeda dengan temuan tersebut, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Norfiyanti dkk., 2024 menyimpulkan bahwa SLRT belum sepenuhnya efektif dalam melayani semua kelompok miskin, khususnya mereka yang membutuhkan dukungan berupa fasilitas usaha dan modal. Pelaksanaan program ini membutuhkan kerja sama lintas sektor guna menyediakan fasilitas dan dukungan yang berkelanjutan. Namun, berbagai kendala seperti masalah logistik, koordinasi yang belum maksimal, serta kurangnya penerapan hasil evaluasi masih menjadi hambatan bagi efektivitas SLRT. Oleh sebab itu, diperlukan upaya kolaboratif yang lebih intensif dan dukungan tambahan untuk meningkatkan pencapaian program ini.

### ***Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat***

Berdasarkan temuan hasil penelitian, faktor utama yang mendukung keberhasilan SLRT adalah adanya landasan hukum yang jelas, memberikan kepastian dan legitimasi dalam penyediaan layanan sosial. Selain itu, respons yang cepat dan tepat dari petugas dalam menanggapi laporan menjadi elemen kunci yang meningkatkan ketepatan dan efektivitas layanan.

Namun, masih terdapat beberapa faktor penghambat yang dihadapi seperti efektivitas layanan yang belum optimal dan kurangnya integrasi antar layanan, sehingga hasil yang diperoleh belum memenuhi harapan. Selain itu, hambatan akses masyarakat terhadap layanan juga disebabkan oleh keterlambatan informasi dan kendala geografis yang membuat sebagian masyarakat kesulitan untuk mendapatkan layanan secara maksimal.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SLRT di Kota Banjarbaru didukung oleh regulasi yang kuat dan respons petugas yang baik, namun perlu dilakukan upaya lebih lanjut untuk memperkuat integrasi layanan serta memperluas akses informasi guna mengatasi hambatan geografis dan meningkatkan keterjangkauan layanan sosial bagi seluruh masyarakat.

Berbeda dengan temuan tersebut, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siringoringo, 2022 menyimpulkan bahwa faktor pendukungnya yaitu biaya gratis dan pegawai yang ramah. Sedangkan faktor penghambatnya adalah terlambat bayar iuran BPJS, lokasi yang tidak strategis dan masyarakat tidak paham menggunakan aplikasi mobile JKN, belum tersedia rawat inap.



## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Efektivitas Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT) di Dinas Sosial Kota Banjarbaru dinilai cukup efektif, dilihat dari tingginya antusiasme masyarakat dalam mengikuti program, data menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat mencapai sekitar 80% yang mencerminkan keberhasilan SLRT dalam menjangkau kelompok sasaran. Dari sisi pelayanan, bahwa sekitar 80% masyarakat menikmati layanan SLRT yang menunjukkan bahwa program ini berhasil dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan keandalan layanan yang mereka butuhkan. Keberhasilan ini juga menunjukkan bahwa mekanisme rujukan dan koordinasi antar lembaga dalam SLRT berjalan dengan efektif, sehingga membantu menyelesaikan berbagai permasalahan sosial dengan tepat sasaran. 2) Faktor pendukung meliputi landasan hukum yang jelas, respons cepat dari petugas, dan dukungan pemerintah daerah. Sementara itu, faktor penghambatnya adalah keterbatasan informasi kepada masyarakat, hambatan geografis, dan koordinasi antarinstansi yang belum optimal.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

## **REFERENSI**

- Ariyanti, N., Marleni, M., dan Prasrihamni, M. (2022). Analisis Faktor Penghambat Membaca Permulaan pada Siswa Kelas I di SD Negeri 10 Palembang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 1450-1455.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2011). Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta : Pemerintah Pusat.
- Engka, A. R., dan Natsir, N. (2024). Efektivitas Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 315-325.
- Hairani, H., Innuddin, M., Rachman, D. F., Fathoni, A., dan Hadi, S. (2023). Sosialisasi Internet Sehat, Cerdas, Kreatif Dan Produktif Pada Masyarakat Kalijaga Baru. *Valid Jurnal Pengabdian*, 1(3), 1-10.
- Haris Herdiansyah. (2010). Wawancara, Observasi, dan Focus Groups. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Hartika, S. Y., dan Jumiati, J. (2020). Efektivitas Program SLRT melalui Pelayanan Mobil Keliling oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasaman. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 116-127.
- I Made Laut Mertha Jaya. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata. Jakarta : QUADRANT.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu. Jakarta : Kementerian Sosial.
- Laras, H. (2017). Pedoman umum pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu (SLRT). Yogyakarta : Kementerian Sosial Republik Indonesia.

- Mahfudz, A. L., dan Nuraini, S. (2022). Efektivitas Penyelenggaraan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (Slrt) Oleh Dinas Sosial Dalam Penanganan Kemiskinan Di Kota Bekasi. *Governance*, 10(1), 46-62.
- Mamonto, S. I. P., Rachman, I., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu). *Governance*, 2(1).
- Mesiono, D. (2018). Efektivitas Manajemen Berbasis Madrasah/Sekolah: Perspektif Ability and Power Leadership. Yogyakarta: Perkumpulan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (PPMPI).
- Nofriyanti, L., dan Mubarak, A. (2024). Efektivitas Implementasi Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) Sabiduk Sadayung di Kota Pariaman. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2).
- Pemerintah Kota Banjarbaru. 2021. Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Banjarbaru.
- Pemerintah Pusat. (2024). Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta : Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2004). Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta : Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Jakarta : Pemerintah Pusat.
- Purba, K. (2023). Penelitian dan pengembangan: Research and Development. Bandung : Yrama Widya.
- Putri, A. E. (2014). Paham BPJS: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta : Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Sukoco, D. H. (2020). Efektivitas Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu" Sabilulungan" Kabupaten Bandung. *Pekerjaan Sosial*, 19(1).
- Supriyono, S., dan Lestari, A. S. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan E-Form Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Jakarta Menteng Satu Tahun 2022-2023. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 135-140.