

## **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL MELALUI APLIKASI POEDAK DI KABUPATEN GRESIK**

**Amelia Padil<sup>1</sup>, Tri Prasetyowati<sup>2</sup>, Ali Fahmi<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
ameliapadil211@gmail.com<sup>1</sup>, triprasetyowati@gmail.com<sup>2</sup>, alifahmi@ubhara.ac.id<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gresik. Poedak merupakan aplikasi berbasis Web yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Gresik dalam kepengurusan dokumen kependudukan.. Inovasi ini bertujuan untuk mewujudkan ketunggalan identitas melalui layanan digital yang edukatif dan sederhana didukung secara inklusif melalui penguatan peran petugas desa sedangkan kelompok sasaran adalah seluruh lapisan masyarakat serta petugas layanan adminduk. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Informan terpilih dalam penelitian ini terdiri dari pejabat struktural dan masyarakat sipil yang terlibat. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi POEDAK yang dilakukan oleh Dispendukcapil kabupaten Gresik merupakan suatu perbaikan proses pelayanan kependudukan. Inovasi aplikasi POEDAK sudah dapat meningkatkan pelayanan kependudukan dan mewujudkan tertib administrasi.

***Kata kunci : Inovasi, Pelayanan, Poedak***

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa. Agar dapat terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan, makam pemerintah harus mengetahui kendala apa saja yang menjadikan masyarakat kurang merespon atau bahkan kurang sadar akan pentingnya mengurus dokumen-dokumen negara. Oleh sebab itu pelayanan publik harus memiliki inovasi-inovasi yang dapat menciptakan bentuk efisien dan efektif untuk menjadikan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh masyarakat yang akan mengurus dokumne berkaitan dengan kebutuhan

masyarakat dalam bernegara. Pembatasan interaksi antar orang bisa diatasi dengan penggunaan aplikasi yang menjadi tugas untuk pemerintah. Selanjutnya ialah mempersiapkan jaringan yang kuat dan stabil di seluruh pelosok negeri supaya aplikasi ini bisa dilaksanakan dengan baik dan lancar sehingga pelayanan publik tidak terkendala. Kualitas pelayanan publik ialah komitmen bersama, oleh sebab itu seluruh elemen organisasi seharusnya bahu-membahu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Kondisi pelayanan publik pada administrasi kependudukan di era New Normal tersebut, untuk memenuhi perubahan serta perkembangan dalam sektor pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan menuntut pemerintah melalui instansi yang

terkait yakni Dispendukcapil melakukan usaha untuk mengatasi permasalahan itu dengan membuat sebuah inovasi atau terobosan baru dalam memberikan layanan administrasi kependudukan untuk masyarakat.

Kabupaten Gresik melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah melaksanakan inovasi pada pelayanan publik di era new normal dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu dengan diterbitkannya aplikasi. Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dapat dilihat bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan cara yang lebih mudah dan cepat untuk masyarakat yaitu melalui penerapan mekanisme pelayanan secara daring. Pencatatan sipil dapat mencakup seperti pencatatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Sedangkan untuk kependudukan memberikan pelayanan dengan membuat KK baru, perubahan pada KK, KTP, pengurusan pindah datang dan pindah keluar antar kabupaten atau kota, ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap oleh warga negara asing.

Pada bulan September 2020 DISPENDUKCAPIL Kabupaten Gresik merilis pengembangan e-Government berupa portal online pendaftaran administrasi kependudukan yang diberi nama POEDAK, yakni kepanjangan dari (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan). Aplikasi POEDAK ialah aplikasi berbasis website yang ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Gresik dalam mempermudah pengurusan dokumen kependudukan. Dengan adanya inovasi layanan kependudukan berbasis internet ini, pemohon tidak perlu melewati antrian panjang, dikarenakan dalam pengajuan pengurusan administrasi kependudukan pemohon tidak perlu datang ke loket pelayanan di kantor atau di kelurahan/kecamatan masing-masing wilayah, hanya cukup dengan mendaftar melalui aplikasi POEDAK sebagai pemohon pada tampilan menu layanan yang akan diurus.

**Tabel 1.1**  
**Jenis Pelayanan Inovasi POEDAK**

No.	Jenis Pelayanan Pendaftaran
1.	Akta Kelahiran
2.	Akta Kematian
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)
4.	Pindah Domisili
5.	Perubahan/ Cetak Ulang KTP-el
6.	Perubahan/ Cetak Ulang Kartu Keluarga

Sumber: data diperoleh dari Dispendukcapil Kabupaten Gresik

Berdasarkan hasil pada tabel 1.1 menunjukkan dengan adanya pelayanan prioritas dalam pelayanan inovasi aplikasi POEDAK sesuai dengan surat keputusan Bupati Kabupaten Gresik. Latar belakang inovasi aplikasi POEDAK ini karena demi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Gresik selama masa pandemi Covid-19 ini, serta memudahkan ataupun menyelesaikan permasalahan yang terjadi di masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Syarat utama yang akan dilakukan dalam permohonan berkas dokumen kependudukan ialah harus membuat akun poedak, pemohon hanya menyiapkan Kartu Keluarga (KK), Nomor Telepon, E-mail yang Masih aktif dan password yang dipergunakan untuk login pada akun. Perlu bahwa satu Kartu Keluarga hanya bisa digunakan untuk mendaftarkan satu Akun POEDAK. Pemohon dapat melihat status pengajuan dalam menu aktivitas. Pada menu aktifitas terdiri dari, Menunggu Antrian, Proses verifikasi data, Telah disetujui ataupun status berkas yang dibatalkan. Jika permohonan berkas didetujui pemohon akan mendapatkan notifikasi atau pemberitahuan melalui via SMS mengenai jadwal dan tempat pengambilan berkas dokumen.

Meskipun proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Gresik sudah menerapkan sistem online, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi di masyarakat sampai saat ini. Dimana masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuan, sistem website POEDAK yang error, dan kurangnya sosialisasi aplikasi POEDAK oleh Pemerintah Kabupaten Gresik kepada masyarakat, Salah satu contohnya seperti yang peneliti dapatkan dari hasil observasi langsung, saat ini masyarakat lebih banyak mengurus data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Gresik dibandingkan langsung mengurus secara online.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi POEDAK di Kabupaten Gresik”.

## RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi POEDAK di Kabupaten Gresik?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi POEDAK di Kabupaten Gresik?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Inovasi

Menurut Mulk, inovasi adalah suatu upaya untuk mengubah sesuatu sehingga menjadi suatu yang baru (Mulk, 2008). Dalam maksud pengertian tersebut, Mulk menambahkan bahwa inovasi ialah instrumen untuk memenuhi kebutuhan secara lebih efektif mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya. Sedangkan menurut Woodman et al, konsep inovasi merupakan perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide maupun proses baru (Lina dan Lena Ellitan, 2009)

### Pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik sangat berpengaruh pada pemerintah, karena merupakan tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang dapat diterima masyarakat secara langsung bisa untuk dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

## Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang diberikan kepada masyarakat salah satunya yaitu Inovasi Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK). Aplikasi POEDAK ialah aplikasi berbasis website yang ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Gresik dalam mempermudah kepengurusan dokumen kependudukan. Persyaratan yang harus dilakukan permohonan berkas dokumen kependudukan ialah dengan membuat satu akun poedak, pemohon hanya mempersiapkan Kartu Keluarga (KK), Nomor Telepon, E-mail yang Masih aktif dan password yang dipakai untuk login pada akun.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Gresik yaitu pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan Wawancara, Observasi, Dokumentasi dan Studi kepustakaan. Penentuan informan pelaksana menggunakan *snowball sampling* dan informan pengguna menggunakan *purposive sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem operasional penerapan aplikasi POEDAK memiliki perangkat hukum yang jelas dalam pembagian tanggung jawab sehingga proses pelaksanaannya diharapkan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan perangkat hukum tersebut dimana hal ini Dispendukcapil membuat sebuah inovasi atau terobosan baru dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Pada dasarnya Dispendukcapil ialah perangkat daerah yang membantu Bupati dalam menjalankan tugasnya yaitu dengan menerbitkan segala macam pelayanan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan dan berinovasi sesuai apa yang diperintahkan serta dapat memudahkan kebutuhan dari masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil melalui aplikasi POEDAK di Kabupaten Gresik yang ditinjau dari 5 atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 44-45) dijelaskan sebagai berikut:

- Keuntungan relatif, inovasi aplikasi POEDAK memberikan keuntungan relatif yang berupa mampu memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan secara online, dan penganaman nilai-nilai layanan edukatif tentang administrasi kependudukan kepada masyarakat, serta mewujudkan tertib administrasi sehingga memacu capaian pelayanan kependudukan lainnya. Keuntungan bagi masyarakat, memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan mengakses informasi dan juga pendaftaran online, masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Dispendukcapil masih bisa melakukan proses pelayanan tanpa harus datang langsung ke dinas.
- Kesesuaian, adanya inovasi aplikasi POEDAK kesesuaian yang diberikan ialah sifat kesesuaian dalam hal alur/prosedur dan persyaratan pelayanan untuk mempermudah pengurusan dan pemberkasan yang nantinya harus diikuti pemohon.
- Kerumitan, kerumitan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi ini yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk peduli akan dokumen kependudukan serta masih banyaknya SDM di desa yang masih gagal teknologi (gaptek), sedangkan inovasi ini dituntut untuk bisa menggunakan teknologi. Selain itu persyaratan yang diajukan juga relatif banyak dan ribet.
- Kemungkinan dicoba, inovasi aplikasi POEDAK sudah melakukan uji coba yang dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi langsung kepada masyarakat. Selain itu adanya dialog interaktif antara penyedia layanan dengan penerima layanan sehingga bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya.
- Kemudahan, memberikan kemudahan diamati yaitu inovasi ini sangat membantu pemerintah dalam kevalidan data. Selain itu inovasi ini juga dianggap efektif dari segi waktu pelayanan dibandingkan pelayanan yang sebelumnya masyarakat lebih dimudahkan dengan adanya pelayanan yang sekarang. Dengan adanya inovasi ini kepastian waktu pelayanan semakin jelas.

**Gambar 4.1**  
**Mekanisme pelaksanaan pelayanan aplikasi Poedak**



Faktor pendukung dan penghambat inovasi aplikasi POEDAK.

Faktor pendukung :

- Modal manusia, modal manusia sebagai pelaksanaan layanan maka sumber daya manusia diperlukan untuk keterampilan dan keahlian dalam melayani masyarakat. Dispendukcapil telah memilih pegawai sesuai dengan kemampuan masing-masing individu. Dalam rangka menyukseskan inovasi tersebut, pegawai yang ada di Dispendukcapil diberikan pelatihan untuk pelaksanaan inovasi aplikasi POEDAK sehingga inovasi ini akan dapat mudah dipahami dan mulai berkembang dengan berjalannya waktu dan dengan suatu keterampilan yang dimiliki pegawai yang dapat memberikan informasi pelayanan yang jelas.
- Modal kepemimpinan, peran kepemimpinan yaitu memberikan keputusan pada jalannya suatu inovasi aplikasi POEDAK dari mulai pengawas dalam pelaksanaan pelayanan, memberikan kompetensi pelatihan pegawai, dan membentuk SOP pelayanan bagi jalannya aplikasi POEDAK.
- Lingkungan organisasi, lingkungan organisasi secara internal dengan memberikan penghargaan dan koordinasi yang baik pada bidang yang akan berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi POEDAK, lingkungan organisasi secara eksternal dengan terpenuhinya fasilitas sarana dan prasarana dalam menunjang pelaksanaan inovasi pelayanan aplikasi POEDAK.

Faktor penghambat :

1. Ketergantungan berlebih pada high performer, Dispendukcapil Kabupaten Gresik dari segi ketergantungan berlebih pada high performer ada suatu bentuk ketergantungan yaitu munculnya undang-undang atau peraturan. Dispendukcapil Kabupaten Gresik Memunculkan inovasi pelayanan aplikasi POEDAK bisa dikatakan bergantung pada keputusan Menteri dan Bupati yang memberikan peraturan untuk memperbaiki sistem pelayanan administrasi kependudukan secara online. Ketergantungan yang lainnya ialah sangat mengandalkan satu server atau sinyal dalam melakukan seluruh pelayanan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Gresik
2. Tekanan dan hambatan administrasi, pelayanan memiliki hambatan pada administrasi ialah kode verifikasi melalui via SMS yang dianggap terlalu lama dalam penyampaian informasi kepada pemohon dan sinyal jaringan yang tidak stabil untuk memproses dokumen pemohon serta masyarakat yang menganggap persyaratan terlaluribet.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi POEDAK telah memenuhi sebagian besar 5 atribut inovasi. Inovasi aplikasi Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) merupakan jenis inovasi dengan tipologi inovasi metode pelayanan dan inovasi proses. Untuk memenuhi permintaan otoritatif selama pandemi virus Corona, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Gresik menerapkan pelayanan yang berbasis digital. Melalui pelayanan digital masyarakat dapat melakukan pendaftaran pelayanan secara online, kemudian mensosialisasikan inovasi pelayanan tersebut kepada masyarakat, serta masyarakat akan menerima layanan ini.

Pada inovasi layanan (operasional) ditunjukkan pada peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi POEDAK dibandingkan dengan inovais sebelumnya, yaitu dengan memperbaharui cara pemberian layanan menggunakan aplikasi pada handphone android,

hal ini memberikan kepuasan bagi masyarakat karena dapat dilakukan sewaktu- waktu dan proses pendaftaran lebih cepat. Pada inovasi proses (organisasional) ditunjukkan pada penyerdehanaan prosedur pelayanan yang menjadi efisien dalam hal menghemat waktu dan tenaga, akan tetapi dalam pelaksanaannya tidak merubah struktur organisasi.

## REFERENSI

### Buku :

- Anatan, L., & Ellitan, L. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Buddy, I. (2000). *Total Quality Management: Panduan Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Daniel, Moehar .2002. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta : Bumi Aksara Fontana, A. (2011). *Innovate We Can: Manajemen Inovasi Dan Penciptaan Nilai Individu, Organisasi, Masyarakat*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Lexy. J. Moleong, (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim: Bayumedia Publishing
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani, (2007). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Purhantara, Wahyu. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Suryani. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu

**Skripsi :**

- Antya Seruni Duhita. *Inovasi Produk E- Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. Jurnal Administrasi Publik.
- Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho. *Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 7, Nomor 2, Halaman 103-115, Desember 2019
- Djamrut, Danang Erawati. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kujang Kota Samarinda*.E- Jurnal Ilmu Pemerintahan UNMUL, Vol. 3 No. 32015, pp 1472-1486
- Ferry Ferdian. (Agustus 2018), *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Fauzan Maulaba. (Juli 2020), *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

**Web**

- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13157/Manajemen-Mutu-Pelayanan-Publik-di-Era-New-Normal.html>
- <https://dispendukcapil.gresikkab.go.id/disdukcapil-gresik-rilis-pelayanan-online-poedak/>
- <https://dispendukcapil.gresikkab.go.id/tugas-sekretariat-dan-bidang-bidang/>

**Dokumen :**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring atau pelayananonline

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM PROGAM PEMERLU PENYANDANG KESEJAHTERAAN SOSIAL (PPKS)

Nastasya Dwi Juwita<sup>1</sup>, Susi Ratnawati<sup>2</sup>, Ismail<sup>3</sup>

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya  
natasyadj5@gmail.com<sup>1</sup>, susiratnawati@ubhara.ac.id<sup>2</sup>, ismail@ubhara.ac.id<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Kebijakan pemerintah yaitu sebuah penanganan terbaik dari berbagai macam alternatif lainnya dan bersaing dengan satu sama lain. Kegiatan kebijakan pemerintah ini, berlangsung secara terus menerus. Implementasi program Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) seperti lanjut usia, keluarga tidak mampu, anak jalanan, fakir miskin, dimana di dalam pelaksanaan tersebut membutuhkan sebuah manajemen yang baik dan untuk upaya pemenuhan tujuan dari diadakannya implementasi kebijakan pemerintah dan sebagai ketepatan sasaran. Tujuan penulisan kali ini, untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan implementasi kebijakan pemerintah terhadap pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) dan sebagai upaya untuk pencegahan pemerlu kesejahteraan sosial. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif. Pada penelitian ini, secara garis besar, program pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) berdasarkan dengan landasan Undang – Undang No. 11 Tahun 2009, tentang kesejahteraan sosial yang telah di terapkan oleh Dinas Sosial kota Surabaya untuk melakukan mewujudkan kehidupan yang lebih layak serta memenuhi ha katas kebutuhan dasar bagi para pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS).

**Kata kunci :** *Implementasi, kebijakan pemerintah, Pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS)*

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Kementrian sosial mengganti sebuah sebutan bagi penerima bantuan sosial, awal mulanya Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) kini menjadi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial. Pemerlu pada penelitian kali ini di fokuskan kepada kemiskinan, pemberian bantuan sosial, dan pelayanan disabilitas, sehingga memerlukan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani rohani ataupun sosial secara memadai dan juga wajar perda (**Permensos No. 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial**). Di dalam berbagai kota besar pada negara berkembang seperti Indonesia ini, harus diakui bahwa perkembangan pola kehidupan di perkotaan saat ini yang semakin pesat dan berkembang sering kali tidak diimbangi dengan perkembangan kemampuan kota. Pembangunan kesejahteraan sosial pada dasarnya

merupakan perwujudan dari upaya demi mencapai tujuan bangsa. Upaya menanggulani kemiskinan merupakan prioritas yang sangat perlu di terapkan di dalam setiap pelaksanaan program pembangunan.

Oleh karena itu dalam melakukan penyelenggaraan pembangunan kesejahteraan sosial sangat diperlukan dari berbagai pihak, baik diantaranya dari peran masyarakat, perorangan, pihak keluarga, organisasi, lembaga kesejahteraan sosial demi terselenggaranya kesejahteraan sosial yang terarah, terpadu, dan terencana. Dalam **Undang – undang No. 11 Tahun 2009** tentang kesejahteraan sosial, memalui implementasi perda No. 02 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial di tujuikan kepada perseorangan, keluarga, masyarakat dan terutama di prioritaskan kepada masyarakat yang tidak mempunyai kehidupan yang layak atau kurang tercukupi.

Dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) 2020 kota Surabaya menganggarkan dana sebesar Rp 10,3 Triliun di anggarakan untuk pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS). Dari nilai 10,3 Triliun ini di alokasikan Rp 140 miliar untuk kegiatan permakanan. Sasaran pada kegiatan permakanan di kota Surabaya ini seperti lanjut usia, masyarakat miskin dan juga warga terlantar. Selain itu salah satu progam penanggulangan kemiskinan yaitu memperbaiki rumah yang tidak layak huni. Pada setiap rumah akan di alokasikan dana sebesar Rp 30 juta.

## 1.2 Rumusan masalah

- a. Bagaimana implementasi beserta kebijakan Dinas Sosial Surabaya dalam penanganan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).
- b. Faktor apa saja yang mendukung dalam proses implementasi kebijakan pemerintah kota, dalam progam penanganan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS).
- c. Faktor apa saja yang menghambat dalam proses implementasi kebijakan pemerintah kota, dalam progam penanganan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS).
- d. Bagaimana upaya yang tepat dalam penangan progam Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial ?

## METODE PENELITIAN

### Jenis penelitian

Di dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

- Teknik pengumpulan data :

#### 1.1 Wawancara

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan teknik wawancara. Metode wawancara atau interview ini adalah percakapan melalui dua orang atau bahkan lebih dengan cara bertatap muka sambil berbicara menyampaikan sebuah informasi. Metode wawancara ini guna untuk memperoleh informasi – informasi penting atau keterangan secara lisan dari seseorang.

#### 1.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi ini merupakan teknik pengumpulan data yang merupakan pengambilan data berupa gambar, yang dapat di dokumentasikan. Sebagai salah satu contoh

dokumen yang dapat di dokumentasikan, seperti laporan, karya ilmiah yang dapat menunjang penulis melakukan pendokumentasian.

- Teknik Analisa data

Dalam penelitian kali ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Dimana setelah data – data dikumpulkan secara lengkap dari lapangan dan kemudian menganalisa data tersebut. Di dalam tahap ini lah data di olah sehingga mendapatkan hasil sesuai dengan yang penulis inginkan dan dapat di interpresikan guna dalam menarik suatu kesimpulan dalam pelaksanaan penelitian. Dari hal tersebut terlibat di dalam proses analisis yang juga berhubungan untuk menentukan hasil akhir dari suatu analisis data. Tiga aspek tersebut meliputi:

#### a. Data Reduction (Redukasi Data)

Data yang sudah didapat oleh peneliti di lapangan berjumlah sangat banyak, peneliti harus mencatat dengan teliti dan secara rinci. Dan redukasi data merupakan data yang sudah dirangkum dan juga dipilah – pilah untuk menemukan poin – poin penting yang akan fokus pada tema dan pola serta memilah data yang tidak perlu. Setelah itu peneliti juga Menyusun data yang akan peneliti simpulkan.

#### b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka kemudian peneliti menyajikan data yang dimana bentuk serangkaian kata yang akan lebih singkat, diberikan bagan serta hubungan antar kategori yakni flowchart maupun lainnya. Selain itu peneliti dapat menggunakan sajian data yang berupa gambar, skema maupun makriks, dan menggunakan narasi kalimat. Untuk melakukan penyajian tersebut, maka yang sudah tertata dalam pola perhubungan itu akan membuat peneliti semakin mudah untuk memahami. Dengan adanya seperti itu dala penyajian data akan dipahami apa yang sedang terjadi, merancang kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dimengerti.

#### c. Conclusion Drawing (Verivikasi Data)

Dalam tahap ini dimana analisis akan merangkai suatu kesimpulan dan verivikasi. Dimana pada awal kesimpulan yang akan dijelaskan hanya bersifat

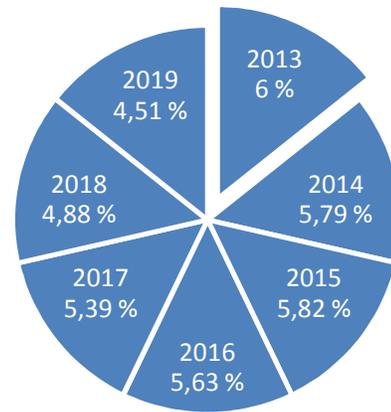
sementara, dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat dan yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya dalam langkah penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.1 Implementasi kebijakan pemerintah kota dalam program PPKS

Istilah PPKS yang merupakan pengganti dari PMKS. Secara istilah terdapat pada perubahan nama. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PMKS) adalah seseorang, keluarga atau kelompok masyarakat yang di karenakan suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, dan tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara baik atau layak, sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya secara memadai dan wajar. Program kesejahteraan sosial dalam hal ini sangat dibutuhkan mengingat para pemerlu pelayanan kesejahteraan social (PPKS) sebagai kelompok masyarakat rentan dalam menjalankan fungsi sosialnya, sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya secara memadai. Dalam hal ini program perlindungan social melalui proses pemberdayaan masyarakat, yang mana substansinya untuk mencapai tujuan menyejahterakan dan memandirikan masyarakat. Adapun program pengembangan social, yang merupakan program bantuan yang bisa bermanfaat sebagai penyangga kebutuhan masyarakat dalam jangka panjang. Pentingnya bantuan kesejahteraan sosial bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, untuk merasakan pelayanan dari negara khususnya pemerintah kota sebagai pihak yang mempunyai kewajiban supaya mendapatkan keadilan dari pembangunan kesejahteraan yang ada. Dalam implementasi kebijakan pemerintah kota Surabaya dalam program pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS), maka pemerintah kota Surabaya mengeluarkan kebijakan yaitu “Program pemberian permakanaan bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial”. Program tersebut di tuangkan dalam peraturan perwali No. 76 Tahun 2012. Kebijakan tersebut dibuat merupakan salah satu upaya pemerintah kota Surabaya untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan perlindungan

guna untuk mewujudkan taraf kesejahteraan masyarakat kota Surabaya.



### 1.2 Tujuan Implementasi

1. Untuk memenuhi kebutuhan dasar para Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).
2. Menjamin terlaksananya terpenuhinya fungsi sosial dari Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).
3. Meningkatnya kesejahteraan social”

### 1.3 Program – program implementasi kebijakan pemerintah bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS).

Di harapkan dengan adanya beberapa program yang telah di buat oleh pemerintah kota Surabaya ini dapat mengurangi permasalahan kesejahteraan sosial. Beberapa program – program tersebut :

1. Perlindungan sosial  
Upaya pemerintah untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sehingga dapat mewujudkan taraf hidup yang lebih baik atau layak.
2. Jaminan sosial  
Memberi pelayanan, bantuan sosial, pengendalian sosial dan juga pengorganisasian masyarakat dalam penanggulangan bencana sosial, korban konflik, dan korban terlantar. Pemerintah kota surabaya menyiapkan skema

jaminan sosial di peruntukan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).

3. Pemberdayaan sosial  
Dimana masyarakat dibentuk untuk memulai suatu kegiatan sosial guna untuk memperbaiki kondisi dan situasi pada diri sendiri.
4. Aspek rehabilitasi sosial  
Kemampuan sosial yang terpenuhi seluruh aspek – aspek perkembangan, dapat mengatasi permasalahan pada kehidupan, kemampuan melaksanakan fungsi – fungsi sosial dan pengembangan potensi.

#### 1.4 Faktor Pendukung

Terdiri dari beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pemerintah Kota Surabaya dalam program pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS), sebagai berikut :

1. Tersedianya anggaran yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk keperluan penanganan PPKS, dan juga di fasilitasi oleh bagian tim anggaran.
2. Adanya sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai kualifikasi dalam penanganan dari PPKS tersebut. Dari adanya kualifikasi yang berkompeten atau berpengalaman ini dapat berjalan dengan mudah dan tidak terkendala oleh faktor – faktor komunikasi atau pun interaksi.
3. Terdapat komunikasi yang baik dari berbagai instansi.
4. Kemampuan organisasi. Dalam tahap implementasi kebijakan pemerintah dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas yang seharusnya. Seperti yang telah di tetapkan atau di bebaskan pada salah satu unit organisasi.
5. Memiliki sikap pelaksanaan kebijakan yang memiliki rasa disiplin yang tinggi serta memiliki rasa kepedulian pada permasalahan yang terjadi.
6. Dukungan dari program pelaksana. Pelaksanaan program implementasi kebijakan pemerintah dapat dikatakan berjalan dan berhasil apabila mendapatkan dukungan dari kelompok – kelompok kepentingan dalam masyarakat khususnya yang berkaitan dengan program tersebut.
7. Dukungan dari berbagai lembaga – lembaga sosial dan tenaga kesejahteraan sosial kecamatan (TKSK).

#### 1.5 Faktor Penghambat

Dalam kegiatan implementasi kebijakan oleh pemerintah Kota Surabaya, terdiri dari beberapa faktor penghambat yang menyebabkan implementasi kebijakan tidak berjalan sesuai dengan program – program yang telah di lakukan, yaitu :

1. Faktor penghambat biasanya terjadi dari masyarakat atau PPKS itu sendiri yang merasa dirinya menjadi beban masyarakat, sehingga merasa tidak perlu untuk di tangani dan lebih menjadi beban oleh pemerintah Kota Surabaya.
2. Dari dukungan keluarga masyarakat atau PPKS itu sendiri. Seperti contoh salah satu keluarga dari masyarakat PPKS menutupi bahwa ada permasalahan masyarakat yang harus di tangani oleh pemerintah kota Surabaya.
3. Terdapat loyalitas ganda. Dalam banyak kasus, pihak pihak yang terlibat dalam menentukan sutau program, telah menyetujui suatu program tetapi dalam pelaksanaanya masih mengalami penundaan karena adanya komitmen terhadap program lain.
4. Kurangnya minat masyarakat atau kelompok PPKS untuk terlibat aktif dalam program yang telah di buat  
Jumlah personel pemkot yang tergabung dalam Dinas Sosial cukup terbatas. Maka dari itu, upaya yang dilakukan pemerintah guna untuk mengatasi faktor penghambat yaitu melakukan monitoring secara acak. Pemantauan harian dengan cara mengamati atau mendatangi langsung tanpa memberi informasi terlebih dahulu.
5. Jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak. Semakin banyak jenjang dan tempat pengambilan keputusan yang persetujuannya diperlukan sebelum rencana programdilakukan berarti makin banyak dibutuhkan untuk persiapan pelaksanaan program.

#### 1.6 Upaya yang di lakukan pemerintah Kota Surabaya

Dalam *peraturan wali kota Surabaya No 17 Tahun 2017*, terdapat berapat upaya dan salah satu nya upaya perlindungan dan jaminan sosial dalam bentuk memenuhi kebutuhan hak dasar berupa pangan bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial

seperti keluarga miskin, atau masyarakat terlantar. Terdapat beberapa upaya pemenuhan lainnya seperti lansia terlantar atau lansian yang tidak dapat memenuhi kebutuhan sosialnya dengan baik, guna untuk menjamin tercapainya kesejahteraan bagi lansia yang terdiri dari : pemenuhan kebutuhan fisik ( Sandang, Pangan, Papan ).

Upaya program permakanan Dinas Sosial kota Surabaya kali ini, di terapkan dari tahun 2012 dengan ketentuan bagi penerima hanya benar – benar bagi pemerlu masyarakat miskin, dan lanjut usia. Secara teknis, program permakanan ini semakin berkembang pada tahun 2018, tidak hanya menjangkau bagi lansia miskin tetapi juga kepada yatim piatu, penyandang disabilitas. Secara teknis, program ini berbentuk pemberian makanan langsung menuju ke tempat tinggal para pemerlu kesejahteraan sosial. Telah di jelaskan dalam Perwali No. 17 Tahun 2017, yaitu :

1. Lanjut usia  
Seseorang yang telah berumur 60 tahun lebih ke atas bahkan lebih, dan sudah tidak bisa menjalankan fungsi sosialnya untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Penyandang disabilitas  
Program permakanan kali ini tertuju pada penyandang disabilitas, dimana mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental atau sensorik dengan jangka waktu yang cukup lama dimana saat berinteraksi dengan lingkungan dan tidak dapat berinteraksi dengan masyarakat sekitarnya.
3. Yatim piatu  
Seorang anak yang tidak mempunyai kedua orang tuanya dan berasal dari keluarga fakir miskin.

Dapat di ketahui bahwa dari salah satu program pemerintah Kota Surabaya yaitu program permakanan yang di berikan oleh Dinas Sosial kota Surabaya kepada masyarakat pemerlu kesejahteraan baik warga lanjut usia, terlantar atau fakir miskin, yatim piatu, penyandang disabilitas sudah merasakan tercukupi dengan adanya program tersebut.



## KESIMPULAN

Implementasi kebijakan pemerintah kota Surabaya terkait dengan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) dari data di atas yang telah terkumpul di lapangan, melalui wawancara dapat di tarik kesimpulan bahwa dalam implementasi kebijakan pemerintah kota Surabaya dalam program PPKS, pemerintah mengeluarkan program permakanan yang di lakukan oleh Dinas Sosial kota Surabaya bagi pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS), sebagaimana dengan yang di nyatakan dalam perwali 17 tahun 2017 bertujuan dengan di adakannya program permakanan ini merupakan sebuah bentuk kebijakan publik yang di lakukan oleh pemerintah kota Surabaya untuk menangani atau mengurangi kesejahteraan sosial di kota Surabaya bagi disabilitas, penyandang sosial, yatim piatu, lanjut usia yang betul – betul membutuhkan peranan dari pemerintah untuk kesejahteraan hidupnya.

## SARAN

1. Peran pemerintah kota Surabaya dalam mengatasi PPKS dengan pemerataan memberikan program makanan bagi para lansia sudah cukup baik. Selain itu dengan menciptakan berbagai program yang telah dibuat, pemerintah juga dapat mengurangi jumlah kemiskinan dan kesenjangan yang ada di kota Surabaya. Dengan demikian lebih baik untuk di tingkatkan lagi untuk program UPTD dalam mengembangkan penyuluhan kegiatan untuk pelatihan terhadap PPKS.

2. Penanganan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS) telah memiliki standarisasi yang sesuai dengan peraturan yang ada dan memiliki tujuan yang jelas yaitu membantu, melindungi dan memberdayakan masyarakat dengan program pelayanan sebagaimana melalui instansi dan UPTD setempat, serta tempat – tempat pelatihan guna memberikan keterampilan atau bimbingan guna untuk memperbaiki taraf kehidupan.

## REFERENSI

- Jonaidi, A (2012) Analisis pertumbuhan ekonomi dan kemiskinan di Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi* 1(1) : 140-164.
- Sholichin Abdul Wahab, Analisis Kebijaksanaan. Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta : Bumi Aksara. 2008.
- Jurnal Adm Public*, Volume 1 No. 1 Tahun 2010) –, Grindle, MerileeS. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*.
- Purwanto, Erwan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit Gaya Media.
- Budi Winarno, *Teori Kebijaksanaan Publik* (Yogyakarta : Pusat Antar Universitas Studi Sosial, Universitas Gajah Mada,1989).
- Agustino, Leo, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, 2008. Bandung : Alfabeta.
- Diva Gede, *Mengembangkan UKM Melalui Pemberdayaan Peran Pemerintah Daerah* Jakarta.,2009., Jakarta Bakrie School of Management.
- A.G.Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik*. 2005. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- William Dunn., *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*., 1990., Gadjah Mada University Press.
- Thoha Mifta., *Perilaku Organisasi*., 2003., Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

## Sumber Dokumen Lainnya :

- Undang – Undang Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 02 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial - <https://peraturan.bpk.go.id/Diakses> pada tanggal 19 November 2020.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial,[https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/11 Tahun 2009 uu.htm](https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/11_Tahun_2009_uu.htm), Diakses pada tanggal 10 Januari 2021.
- Peraturan Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur No.53 Tahun 2016, [https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali\\_2009.pdf](https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali_2009.pdf), Diakses pada tanggal 4 April 2021.
- Peraturan Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur Nomor 17 Tahun 2017, [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/47616/perwali-kota-surabaya-no.17 tahun 2017](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/47616/perwali-kota-surabaya-no.17_tahun_2017), Diakses pada tanggal 5 mei 2021.

## Sumber – sumber web lainnya :

- Informasi Pendidikan dan kebudayaan tentang Implementasi Kebijakan, <https://www.silabus.web.id/implementasi-kebijakan/>. Di akses pada tanggal 19 November 2020.
- Annur. Reza Attabiurrobbi, *Journal Universitas Negeri Semarang, Indonesia. 2013 Tentang Faktor yang Mempengaruhi Kemiskinan*, <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2020.
- Kondisi Geografis Surabaya, <http://dpmptsp.surabaya.go.id/v3/pages/geografis>. Diakses pada tanggal 4 April 2021.
- Visi dan Misi Dinas Sosial, <http://dinsos2.jatimprov.go.id/public/profil> - Diakses pada tanggal 12April 2021.