

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL TIM REAKSI CEPAT RAMAH TUNA SOSIAL DAN MASYARAKAT (TRC RATU SIMA) DI KOTA BATU (Studi Pada Dinas Sosial Kota Batu)

Mochammad Syaifulloh Yusuf Ma Arif¹, Slamet Muchsin², Khoiron³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: arifftraii@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan sosial seperti gelandangan, pengemis, ODGJ, dan lansia terlantar masih menjadi tantangan serius di Kota Batu, terutama karena kota ini merupakan destinasi wisata yang membutuhkan kenyamanan lingkungan. Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Sosial Kota Batu membentuk program Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA). Penelitian ini merumuskan dua masalah utama: bagaimana implementasi kebijakan TRC RATU SIMA dan apa saja tantangan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana proses implementasi berlangsung serta mengungkap berbagai hambatan yang dialami oleh Dinas Sosial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang mencakup empat indikator utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa program berjalan cukup efektif dalam merespons laporan masyarakat secara cepat. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan SDM, anggaran, koordinasi antarinstansi, serta sulitnya menangani PPKS dari luar daerah. Kesimpulannya, implementasi sudah baik namun belum optimal. Saran dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kapasitas sumber daya, penguatan koordinasi lintas sektor, dan evaluasi program secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, TRC RATU SIMA, Kesejahteraan Sosial.

Pendahuluan

Kota Batu sebagai salah satu destinasi wisata utama Jawa Timur mengalami kemajuan yang signifikan, terutama dalam bidang ekonomi dan pembangunan infrastruktur. Meski demikian, di balik perkembangan tersebut, muncul berbagai permasalahan sosial yang mengganggu ketertiban masyarakat serta kenyamanan para wisatawan. Isu-isu seperti keberadaan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), tunawisma, dan pengemis menjadi perhatian tersendiri. Lansia terlantar menjadi tantangan yang harus segera ditangani secara sistematis.

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020, jumlah penduduk Kota Batu mencapai 213.046 jiwa dengan luas wilayah sekitar 190,09 km². Ini berarti tingkat kepadatan penduduk sekitar 1.070 jiwa/km², angka yang cukup tinggi dan turut memicu kerentanan sosial di berbagai sektor. Kepadatan ini memperbesar potensi munculnya permasalahan seperti kemiskinan, ketelantaran, dan disfungsi sosial, yang menjadi penyumbang utama tingginya jumlah PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial).

Sebagai respon terhadap kondisi tersebut, Dinas Sosial Kota Batu membentuk program Tim Reaksi

Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA). Program ini dirancang untuk menangani permasalahan sosial secara cepat, responsif, dan humanis. Layanan ini mencakup pelaporan berbasis teknologi, tindakan langsung di lapangan, serta rujukan ke instansi terkait jika diperlukan, guna menciptakan pelayanan kesejahteraan sosial yang adaptif.

Data rekapitulasi penanganan TRC RATU SIMA tahun 2024 menunjukkan bahwa kasus terbanyak adalah ODGJ/ODGM, dengan total 53 kasus. Disusul oleh lansia terlantar sebanyak 21 kasus, yang paling banyak terjadi pada bulan Mei dan November. Lonjakan kasus tertinggi tercatat pada bulan Juli, Agustus, Oktober, dan November. Data ini menunjukkan bahwa permasalahan sosial di Kota Batu tidak bersifat statis, melainkan terus berkembang dan membutuhkan penanganan berkelanjutan.

Meski program TRC RATU SIMA telah berjalan dan memberikan dampak positif, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Hambatan tersebut antara lain adalah keterbatasan anggaran, kurangnya tenaga lapangan, lemahnya koordinasi lintas instansi, dan kesulitan dalam mendata serta menangani PPKS yang berasal dari luar daerah. Faktor-faktor ini berdampak pada

efektivitas dan cakupan pelayanan yang diberikan oleh tim.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana kebijakan ini telah diimplementasikan sesuai tujuan awalnya. Penelitian terhadap program TRC RATU SIMA menjadi krusial untuk menilai kekuatan dan kelemahan pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi dalam bentuk penguatan sinergi antar lembaga, peningkatan kapasitas SDM, dan evaluasi berkelanjutan. Dengan demikian, program ini diharapkan dapat lebih optimal dalam menjawab kebutuhan sosial masyarakat Kota Batu secara menyeluruh.

Melalui uraian di atas peneliti tertarik mengkaji lebih mendalam untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial Dan Masyarakat (TRC RATU SIMA) Di Kota Batu ”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses implementasi Kebijakan Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA) oleh Dinas Sosial di Kota Batu ?
2. Tantangan apa saja yang di hadapi oleh Dinas Sosial dalam implementasi Kebijakan Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA) di Kota Batu ?

Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk:

1. Untuk mendeskripsikan dan Menganalisis implementasi Kebijakan Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA) oleh Dinas Sosial Bidang Rehabilitasi Sosial di Kota Batu.
2. Untuk mengidentifikasi mendeskripsikan dan menganalisis tantangan yang dihadapi oleh Dinas Sosial dalam implementasi Kebijakan Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA).

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian kebijakan publik dan inovasi sosial, khususnya dalam konteks implementasi program pelayanan kesejahteraan sosial di tingkat daerah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman teoritis mengenai model implementasi kebijakan George C. Edward III serta membuka ruang bagi penelitian lanjutan dalam bidang pelayanan publik dan kesejahteraan sosial.
2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis sebagai berikut:

- Peningkatan Kualitas Pelayanan Sosial
- Responsif terhadap Kebutuhan Masyarakat
- Penguatan Jaringan Kerja Sama

Tinjauan Pustaka

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan proses penting dalam siklus kebijakan publik, yang menentukan apakah suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya atau tidak. George C. Edward III (dalam Nugroho, 2017:747) mengemukakan bahwa masalah utama dalam administrasi publik adalah kurangnya perhatian terhadap pelaksanaan kebijakan. Ia menyatakan bahwa tanpa implementasi yang efektif, keputusan para pembuat kebijakan tidak akan terlaksana dengan sukses. Untuk itu, Edward mengembangkan model implementasi yang menyoroti empat variabel penting, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Komunikasi berperan dalam memastikan bahwa kebijakan dipahami secara jelas oleh para pelaksana melalui instruksi yang konsisten dan informasi yang lengkap. Sumber daya mencakup SDM yang memadai dan kompeten, anggaran yang cukup, serta fasilitas pendukung. Disposisi merujuk pada komitmen dan sikap pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Sedangkan struktur birokrasi mengatur kejelasan organisasi, pembagian tugas, dan mekanisme kerja yang efektif. Keempat faktor ini menjadi kerangka utama dalam menilai keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan diimplementasikan di lapangan.

2. Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial merupakan kondisi di mana setiap individu memperoleh pemenuhan kebutuhan secara materiil, spiritual, dan sosial, sehingga memungkinkan mereka untuk hidup secara layak dan berpartisipasi aktif dalam kehidupan bermasyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah suatu proses yang dilakukan secara terencana, menyeluruh, dan berkesinambungan oleh pemerintah, pemerintah daerah, serta masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas hidup kelompok-kelompok yang rentan, seperti anak-anak terlantar, lansia, penyandang disabilitas, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), gelandangan, dan pengemis, melalui berbagai layanan seperti rehabilitasi sosial, perlindungan sosial, pemberdayaan sosial, serta jaminan sosial.

Pelayanan kesejahteraan sosial tidak hanya berfokus pada bantuan langsung, tetapi juga mencakup upaya pencegahan, penyembuhan,

dan pengembangan kualitas hidup masyarakat. Fungsi utamanya adalah untuk mengurangi tekanan sosial, mendukung keberfungsian individu dalam masyarakat, dan menciptakan tatanan sosial yang adil dan sejahtera.

3. Program TRC RATU SIMA

Sebagai bentuk implementasi dari kebijakan pelayanan kesejahteraan sosial, Pemerintah Kota Batu melalui Dinas Sosial membentuk Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA). Program ini dirancang sebagai respon cepat terhadap keberadaan masyarakat yang masuk kategori Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), seperti ODGJ, lansia terlantar, anak jalanan, dan gelandangan. Program ini hadir untuk menjawab kebutuhan layanan sosial yang cepat, humanis, dan adaptif, terutama dalam konteks Kota Batu sebagai daerah wisata yang membutuhkan lingkungan sosial yang tertib dan nyaman.

Program TRC RATU SIMA melibatkan tim pelaksana dari Dinas Sosial yang bertugas menerima laporan dari masyarakat melalui sistem pelaporan daring dan luring, lalu melakukan penanganan langsung di lapangan, serta merujuk kasus ke lembaga terkait jika diperlukan. Meskipun program ini dinilai inovatif dan efektif dalam merespon laporan secara cepat, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan anggaran, kurangnya SDM, lemahnya koordinasi lintas sektor, dan sulitnya pendataan PPKS dari luar daerah.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan Program TRC RATU SIMA oleh Dinas Sosial Kota Batu serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi selama pelaksanaannya. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan realitas sosial berdasarkan pengalaman, pemahaman, dan persepsi para pelaksana kebijakan dan pihak-pihak terkait

Fokus Penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini adalah pada proses implementasi kebijakan Program TRC RATU SIMA (Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat) yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Batu. Penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana kebijakan tersebut diterapkan di lapangan serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Secara spesifik, fokus penelitian dibagi menjadi dua aspek:

1. Proses Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA) oleh Dinas Sosial di Kota Batu dengan menggunakan indikator implementasi kebijakan George Edward III sebagai berikut:

- A. Komunikasi
- B. Sumber Daya
- C. Disposisi
- D. Struktur Birokrasi

2. Tantangan yang di hadapi oleh Dinas Sosial dalam implementasi Kebijakan Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA) di Kota Batu

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kota Batu, dengan fokus pada Bidang Rehabilitasi Sosial yang berlokasi di Balai Kota Among Tani, tepatnya di Gedung B Lantai 2, Jl. Panglima Sudirman No.507, Kelurahan Pesanggrahan, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada tugas dan fungsi Dinas Sosial Kota Batu yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Walikota Batu Nomor 85 Tahun 2016 yang mengatur mengenai kedudukan, struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Sosial Kota Batu. Peraturan tersebut menjadi acuan utama dalam pelaksanaan tugas pelayanan sosial kepada masyarakat.

Sumber Data

Sumber informasi dalam penelitian ini meliputi data primer serta data sekunder, yang mencakup:

a) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam kepada informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan karena peneliti membutuhkan informan yang memahami secara langsung proses implementasi kebijakan Program TRC RATU SIMA dan terlibat aktif dalam pelaksanaannya. Kriteria informan mencakup pejabat struktural, pelaksana teknis, serta petugas lapangan yang menangani langsung Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di Kota Batu.

b) Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen, laporan, dan peraturan yang relevan dengan pelaksanaan Program TRC RATU SIMA oleh Dinas Sosial Kota Batu. Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer dan memberikan gambaran administratif maupun kelembagaan terkait

implementasi kebijakan pelayanan kesejahteraan sosial.

Jenis-jenis data sekunder yang digunakan meliputi:

1. Dokumen Program TRC RATU SIMA
2. Laporan Kegiatan dan Data Kasus TRC RATU SIMA Tahun 2024
3. Dokumen Perencanaan dan Evaluasi Dinas Sosial Kota Batu
4. Peraturan dan Perundang-undangan
5. Sumber Literatur Terdahulu dan Penelitian Sebelumnya

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam proses penelitian, karena tahap ini bertujuan utama untuk memperoleh informasi atau data yang dibutuhkan guna menjawab rumusan masalah penelitian. Perolehan data merupakan tujuan utama penelitian, menjadikan prosedur pengumpulan data sebagai tahapan yang krusial dan esensial dalam proses penelitian (Sugiyono, 2013:224). Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti melalui proses tanya jawab satu arah, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan yang dijawab oleh narasumber.

2. Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung lingkungan dan lokasi penelitian. Tujuan dari metode ini adalah agar peneliti dapat memahami kondisi yang terjadi dengan membandingkannya dengan teori yang ada.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang memanfaatkan arsip atau dokumen sebagai sumber informasi, yang dapat dilakukan melalui pengamatan, pencatatan, dan pengambilan gambar. Proses pengumpulan informasi mengenai objek atau variabel dikenal sebagai dokumentasi. Sumber informasi yang dikumpulkan dapat berasal dari esai, artikel, peraturan, buku, surat kabar, dan berbagai sumber lainnya.

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015; 246) menyatakan bahwa “proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai, sehingga data menjadi jenuh. Menurut Miles dan Huberman (1984), sebagaimana dikutip dalam Sugiyono (2013: 246), analisis data kualitatif melibatkan proses interaktif dan berkelanjutan yang bertahan hingga diperoleh

kesimpulan. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan conclusion (kesimpulan) Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi Data

Sugiyono (2013:249) menegaskan bahwa reduksi data merupakan prosedur ilmiah rumit yang memerlukan kecerdasan dan tingkat pemahaman komprehensif yang mendalam. Reduksi data artinya merangkum.

- b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah berikutnya setelah data direduksi. Dalam pandangan Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2015), penyajian data dalam penelitian kualitatif umumnya dilakukan dalam bentuk narasi atau teks deskriptif yang menggambarkan temuan secara rinci.

- c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data dan informasi diperoleh dari berbagai sumber, data direduksi, lalu data disajikan dalam bentuk analisis, dan selanjutnya data dapat ditarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2013:253) saat melakukan penelitian kualitatif, kesimpulannya merupakan hasil baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya.

Keabsahan Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2013; 270), penelitian kualitatif mencakup banyak penilaian keabsahan data, seperti kredibilitas, ketergantungan, transferabilitas, dan konfirmabilitas. Untuk memastikan ketelitian ilmiah dalam penelitian kualitatif, penting untuk menilai validitas data, khususnya:

1) Credibility (kepercayaan), Penilaian kredibilitas atau keterpercayaan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan beberapa metode, antara lain perluasan observasi, peningkatan ketekunan penelitian, dan penggunaan teknik analisis. (Sugiyono, 2013; 270).

2) Transferability (keteralihan), nilai transfer tersebut terkait langsung dengan permasalahan penelitian, sehingga memungkinkan penerapan atau pemanfaatan temuan dalam konteks yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian, maka laporan harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2013; 276).

3) Dependability (ketergantungan), Pengujian ketergantungan dalam penelitian kualitatif melibatkan pelaksanaan audit komprehensif terhadap keseluruhan proses penelitian (Sugiyono, 2013; 277)

4) Confirmability (kepastian), dalam penelitian kualitatif, uji konfirmability mirip dengan uji dependability, dan pengujiannya dapat

dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi *standard confirmability* (Sugiyono, 2013; 277).

Pembahasan

TRC RATU SIMA memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan rehabilitasi sosial kepada masyarakat yang membutuhkan, termasuk pengemis, gelandangan, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), lansia terlantar, anak terlantar, anak jalanan, anak punk, dan anak yang berhadapan dengan hukum. Tim ini mengedepankan pendekatan yang responsif dan humanis dalam setiap penanganan kasus, dengan harapan dapat mengatasi masalah kesejahteraan sosial di Kota Batu secara lebih efektif (Laporan TRC, 2024).

Berdasarkan hasil temuan peneliti menganalisis dengan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh George Edward III atau dimana dalam menganalisis dinamika implementasi program yang dibahas dalam penelitian ini terbukti relevan. Dari dinamika tersebut dapat dilihat dari 4 pokok issue yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi menjadi salah satu indikator penting dalam teori implementasi Edward III. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi internal antara Dinas Sosial Kota Batu dengan pelaksana Program TRC RATU SIMA telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya briefing rutin, instruksi langsung, dan koordinasi yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Selain itu, pelaksana program mampu memahami tugas dan tanggung jawab sesuai arahan pimpinan.

Namun, dari sisi komunikasi eksternal, ditemukan beberapa hambatan. Koordinasi antara Dinas Sosial dengan instansi terkait seperti kepolisian, rumah sakit, dan kecamatan belum berjalan secara optimal. Hal ini menyebabkan penanganan terhadap Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) terkadang mengalami keterlambatan, terutama jika membutuhkan rujukan atau pendampingan dari pihak luar.

Selain itu, komunikasi dengan masyarakat umum juga masih perlu ditingkatkan. Tidak semua masyarakat mengetahui prosedur pelaporan atau layanan yang disediakan oleh TRC RATU SIMA. Meskipun media sosial dan pengaduan telepon telah disediakan, sosialisasi yang terbatas membuat banyak

masyarakat belum memahami keberadaan dan mekanisme kerja program ini. Ini menunjukkan bahwa perlu strategi komunikasi publik yang lebih efektif.

2. Sumber Daya

Sumber daya menjadi indikator kedua yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam Program TRC RATU SIMA, ditemukan bahwa jumlah tenaga pelaksana masih sangat terbatas. Anggota TRC di lapangan hanya terdiri dari beberapa orang, yang harus menangani berbagai laporan kasus setiap hari. Hal ini berdampak pada kecepatan respon dan kemampuan menjangkau lokasi laporan secara merata.

Selain tenaga manusia, keterbatasan juga terjadi dalam hal anggaran dan sarana prasarana. Mobil operasional hanya tersedia satu unit dan sering digunakan secara bergantian, sementara perlengkapan untuk menangani ODGJ atau lansia terlantar juga sangat terbatas. Kondisi ini menyulitkan pelaksana saat harus menangani kasus darurat atau berisiko tinggi.

Meskipun demikian, para pelaksana tetap berupaya maksimal dengan sumber daya yang ada. Namun, jika tidak ditopang oleh dukungan anggaran yang lebih kuat dan pengadaan fasilitas tambahan, efektivitas pelayanan akan sulit ditingkatkan. Oleh karena itu, aspek sumber daya dalam program ini masih belum memenuhi kebutuhan ideal untuk mendukung pelaksanaan kebijakan secara optimal.

3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana pelaksana memiliki komitmen terhadap pelaksanaan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksana TRC RATU SIMA memiliki disposisi yang sangat baik. Mereka menunjukkan sikap yang ramah, tanggap, dan empatik terhadap PPKS yang ditangani, seperti ODGJ, gelandangan, pengemis, dan lansia terlantar.

Komitmen dan motivasi pelaksana terlihat dalam kesediaan mereka menjalankan tugas kapan pun dibutuhkan, bahkan di luar jam kerja. Beberapa kasus yang ditangani pada malam hari atau akhir pekan tetap dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana tidak hanya melaksanakan tugas karena kewajiban formal, tetapi juga karena panggilan kemanusiaan.

Pelaksana juga terbuka terhadap masukan dan aktif menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Sikap ini sangat mendukung keberhasilan program di lapangan, meskipun masih ada keterbatasan teknis dan logistik. Secara keseluruhan, indikator disposisi dalam implementasi Program TRC RATU SIMA tergolong sangat baik dan menjadi kekuatan utama dari keberhasilan pelaksanaan program.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan indikator terakhir dalam teori Edward III, yang menekankan pentingnya alur kerja, SOP, dan pembagian tugas yang jelas. Dalam pelaksanaan TRC RATU SIMA, telah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan di lapangan. SOP ini mengatur tahapan mulai dari pelaporan, penjangkauan, hingga rujukan.

Namun dalam praktiknya, struktur birokrasi antarinstansi belum sepenuhnya terintegrasi. Koordinasi dengan dinas kesehatan, kepolisian, atau rumah sakit kadang tidak berjalan cepat karena perbedaan prosedur dan kurangnya komunikasi sistematis antar lembaga. Hal ini membuat pelaksana di lapangan harus berinisiatif sendiri saat menghadapi kasus yang memerlukan lintas dukungan.

Selain itu, belum adanya regulasi daerah khusus yang memperkuat kedudukan TRC RATU SIMA juga menjadi hambatan struktural. Program ini masih bersifat inisiatif dari Dinas Sosial tanpa dasar hukum daerah yang mengatur secara formal. Akibatnya, dukungan dari instansi lain masih bersifat sukarela dan tidak mengikat. Maka dari itu, struktur birokrasi program ini masih perlu penguatan dari sisi regulasi dan koordinasi antarinstansi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Program TRC RATU SIMA oleh Dinas Sosial Kota Batu, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program telah berjalan cukup efektif, meskipun masih menghadapi beberapa kendala. Program ini merupakan inovasi pelayanan sosial yang bertujuan untuk memberikan respon cepat, tanggap, dan humanis terhadap permasalahan sosial yang muncul di masyarakat, seperti gelandangan, pengemis, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), anak jalanan, dan lansia terlantar.

Dari aspek komunikasi, pelaksanaan program menunjukkan efektivitas komunikasi internal antara pimpinan dan pelaksana, yang ditandai dengan

arahan dan koordinasi yang berjalan baik. Namun, komunikasi eksternal, terutama dengan instansi pendukung dan masyarakat, masih perlu diperkuat agar pemahaman terhadap prosedur program semakin luas dan koordinasi lintas sektor lebih efektif.

Pada indikator sumber daya, program masih mengalami keterbatasan, baik dari segi jumlah personel, anggaran, maupun fasilitas operasional. Keterbatasan ini berdampak pada kapasitas tim dalam menjangkau dan menangani kasus secara maksimal. Meskipun demikian, hal tersebut ditutupi dengan disposisi atau sikap pelaksana yang sangat positif. Pelaksana program menunjukkan komitmen tinggi, empati terhadap klien, serta kesiapan untuk bertugas kapan saja, yang menjadi kekuatan utama dalam implementasi kebijakan ini.

Sementara itu, dari sisi struktur birokrasi, program telah memiliki SOP sebagai panduan teknis, namun belum didukung oleh sistem koordinasi antarinstansi yang kuat. Tidak adanya regulasi daerah khusus dan lemahnya integrasi antar lembaga menjadi hambatan dalam mempercepat respons dan rujukan kasus lintas instansi.

Secara keseluruhan, meskipun Program TRC RATU SIMA telah berjalan dengan baik dari sisi semangat dan pelaksanaan teknis, masih diperlukan penguatan pada aspek sumber daya, regulasi, dan sinergi kelembagaan agar keberlangsungan dan efektivitas program ini dapat lebih optimal dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

Saran

berikut ini disampaikan oleh penulis sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan pengayaan teori serta memperlancar pelaksanaan kebijakan Program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat (TRC RATU SIMA) oleh Dinas Sosial Kota Batu. dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III dengan indikator Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

Saran-saran ini bertujuan untuk mendukung implementasi program dan kebijakan di masa depan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pertama, Dinas Sosial Kota Batu perlu memperkuat komunikasi eksternal, khususnya dalam hal sosialisasi program kepada masyarakat dan koordinasi lintas instansi. Penggunaan media informasi yang lebih luas serta pelibatan aktif stakeholder seperti kecamatan, kelurahan, dan lembaga swadaya masyarakat dapat membantu mempercepat respons terhadap laporan permasalahan sosial.

Kedua, penguatan sumber daya sangat diperlukan, baik dalam bentuk penambahan personel tim TRC, peningkatan kapasitas pelaksana melalui pelatihan berkala, maupun penambahan

anggaran operasional. Selain itu, pengadaan fasilitas seperti mobil operasional, alat bantu medis, dan tempat rehabilitasi sementara akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan program, khususnya dalam menangani kasus-kasus darurat seperti ODGJ atau lansia telantar.

Ketiga, dibutuhkan penguatan regulasi dan struktur kelembagaan. Pemerintah Kota Batu perlu merumuskan kebijakan daerah yang secara resmi mengatur kedudukan, peran, dan mekanisme kerja TRC RATU SIMA. Regulasi ini penting untuk memastikan sinergi antarinstansi berjalan secara sistemik dan terkoordinasi. Dengan dasar hukum yang kuat, program ini tidak hanya bergantung pada inisiatif internal Dinas Sosial, tetapi menjadi bagian dari sistem pelayanan sosial kota yang berkelanjutan.

Terakhir, perlunya evaluasi rutin dan berbasis data terhadap pelaksanaan program. Dinas Sosial perlu mengembangkan sistem monitoring dan pelaporan yang lebih terstruktur agar efektivitas program dapat diukur secara periodik.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Abidin, Y. (2016). *Desain sistem pembelajaran dalam konteks kurikulum*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Ayuningtyas, D. (2014). *Kebijakan publik dan implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dewi, D. S. K. (2022). *Buku ajar kebijakan publik: Proses, implementasi dan evaluasi*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahrudin, A. (2014). *Pengantar kesejahteraan sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Meutia, P. I. F. (2017). *Analisis kebijakan publik*. Bandar Lampung: AURA (CV. Anugrah Utama Raharja).
- Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2017). *Public policy: Dinamika kebijakan, analisis kebijakan, manajemen kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan evaluasi kebijakan publik. Dalam Kebijakan publik. [Penerbit tidak disebutkan]*.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-1)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian administrasi*. Alfabeta.
- Suud, M. (2006). *Orientasi kesejahteraan sosial*. Jakarta: Prestasi.
- TRC Ratu Sima. (2024). *Laporan TRC Ratu Sima. Dinas Sosial Kota Batu. [Laporan tidak diterbitkan]*
- Van Horn, C., & Van Meter, D. (1975). *Model model dalam kebijakan implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Rake Sarasin.
- ### **Undang-Undang:**
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 050-5889 Tahun 2021 tentang Hasil Verifikasi, Validasi dan Inventarisasi Pemutakhiran Klasifikasi, Kodifikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2024). *Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 900.1.15.5-3406 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 050-5889 Tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Sosial Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12.
- Pemerintah Kota Batu. (2022). *Peraturan Wali Kota Batu Nomor 36 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah [Mayor of Batu Regulation No. 36/2022 on Implementation of Regional Innovation]*.
- ### **Sumber Jurnal:**
- Astari, P. (2023). *Implementasi program pembinaan gelandangan dan pengemis (Gepeng) di Dinas Sosial Kota Medan (Skripsi Sarjana, Universitas Medan Area)*. Universitas Medan Area Repository. <https://repository.uma.ac.id/>

- Mahanum, M. (2021). Tinjauan kepustakaan. *ALACRITY: Jurnal Pendidikan*, 1 (2), 1–12.
- Meitasari, A., & Kurniawan, B. (2021). Implementasi program rehabilitasi sosial anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Malang). Universitas Muhammadiyah Malang Repository. <https://eprints.umm.ac.id/>
- Muchsin, S. (2021). Implementasi kebijakan pengurangan risiko bencana: Studi pada pengurangan risiko bencana letusan Gunung Kelud 2014 di Jawa Timur.
- Putri, E. A. (2023). Implementasi program pelayanan penyandang disabilitas: Studi kasus pelayanan bantuan Dinas Sosial terhadap orang-orang berkebutuhan khusus di Kota Malang (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Malang). Universitas Islam Malang Repository. <https://repository.unisma.ac.id/>
- Sakinah, I., Muchsin, S., & Suyeno. (2020). Implementasi peraturan daerah tentang perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas (Studi pada rehabilitasi sosial disabilitas Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 14(3), 43–50.
- Zulkiflia, Z. R., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2024). Pelayanan ketersediaan fasilitas publik untuk masyarakat penyandang disabilitas (Studi kasus pada Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang Jawa Timur). *Jurnal Respon Publik*, 18(6), 50–61.

Sumber internet:

- batukota. (2023). Pemkot - Maksimalkan Pelayanan Rehabilitasi Sosial, Dinsos Andaalkan TRC Ratusima [Pemkot - Maksimalkan Pelayanan Rehabilitasi Sosial, Pelayanan Sosial Andaalkan TRC Ratusima]. indonesiakini.go.id. Diakses tanggal 2 Januari 2025, dari <https://indonesiakini.go.id/berita/9407721/maksimalkan-pelayanan-rehabilitasi-sosial-dinsos-andalkan-trc-ratusima>
- Pemerintah Kota Batu. (2024). Beranda Pemerintah Kota Batu. <https://batu.go.id> (Diakses pada 15 Mei 2025)