

# **MODEL IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN KESEJAHTERAAN SOSIAL PADA DINAS SOSIAL KOTA BANDUNG**

## **Studi Kasus Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (Yes!-Jitu)**

**Mohamad Yusup Ramadhan**

**228010004**

### **ABSTRACT**

*This research is based on a core problem, namely the implementation of social welfare services at the Bandung City Social Services Agency. This is suspected to be due to the suboptimal implementation of social welfare policies. In line with this, the Bandung City government has undertaken various efforts to address this issue, including the launch of the Pelayanan Kesejahteraan Satu Pintu (YES JITU) program.*

*This study aims to analyze the Pelayanan Kesejahteraan Satu Pintu (YES JITU) policy at the Bandung City Social Services Agency, as well as to analyze the inhibiting and supporting factors, as well as the appropriate model for influencing the success of policy implementation. In this study, the researcher used qualitative research methods and descriptive analysis. According to Irawan (2006:5), qualitative methods are referred to as 'Natural inquiry' (because the context is natural, not artificial). Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The research results show that implementation has not been running optimally. There are still obstacles in the information communication aspect, and in the resource aspect, the facility dimension. In the disposition aspect, there are issues with employee discipline and a lack of personal awareness. In the bureaucratic structure aspect, all coordination and duties are running according to the specified standards. The factors influencing successful implementation are communication and bureaucratic structure, while the inhibiting factors are resources and disposition.*

**Keywords: Policy Implementation, Social Services, Social Welfare Provision**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini didasarkan pada masalah pokok, yaitu Penyelenggaraan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Kota Bandung. Hal ini diduga disebabkan oleh belum maksimalnya Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan kesejahteraan Sosial. Selaras dengan hal itu pemerintah kota Bandung telah melakukan berbagai upaya untuk menangani permasalahan tersebut dengan diluncurkannya program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (YES JITU)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (YES JITU) pada Dinas Sosial Kota Bandung sekaligus menganalisis faktor penghambat dan pendukung dan juga model yang sesuai dalam mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian secara kualitatif dan metode analisis deskriptif. Menurut Irawan (2006:5) metode kualitatif disebut sebagai '*Naturalinguiiry* (karena konteksnya yang natural, bukan artifisial. Teknis analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi belum berjalan dengan optimal. Dari aspek komunikasi informasi masih terdapat kendala, pada aspek sumberdaya dimensi fasilitas. pada aspek disposisi dapat terlihat dengan adanya persoalan kedisiplinan pegawai dan kesadaran pribadi masih kurang dan pada aspek struktur birokrasi segala kordinasi dan tupoksi berjalan sudah sesuai standar yang ditentukan. faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi adalah komunikasi dan struktur birokrasi, sedangkan factor penghambatnya adalah sumber daya dan disposisi.

**Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Dinas Sosial, Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial**

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas hidup Masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti fakir miskin, penyandang disabilitas, anak terlantar, lanjut usia, serta kelompok masyarakat yang mengalami kerentanan sosial lainnya. Di Indonesia, penyelenggaraan kesejahteraan sosial diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial yang menegaskan peran negara dan pemerintah

daerah dalam pemenuhan kebutuhan dasar warga negara melalui pelayanan sosial yang terarah terpadu dan berkelanjutan.

Kota Bandung sebagai salah satu kota metropolitan besar yang terletak di Provinsi Jawa Barat Indonesia dan menjadi ibukota provinsi Jawa Barat. Jumlah penduduk kota Bandung sebanyak 2.545.005 jiwa yang terdiri atas 30 Kecamatan, dan 151 Kelurahan dengan luas wilayah kurang lebih 167,67 km<sup>2</sup>. Sebagai ibukota provinsi dan kota yang terbuka, kota ini tak lepas dari berbagai permasalahan kota pada umumnya. Salah satu permasalahan yang esensial dari timbulnya sebuah peradaban kota adalah permasalahan kemiskinan yang hadir ditengah masyarakat.

Pada tahun 2023 jumlah PPKS yang masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) sebanyak 330.616 keluarga atau 896.771 jiwa. Data tersebut mengidentifikasi bahwa penambahan populasi yang memerlukan bantuan dan intervensi sosial semakin meningkat. Fakta tersebut bahkan semakin diperparah dengan kondisi lainnya, bahwa saat ini hanya 29,09% atau sebanyak 96.196 Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang mendapatkan pelayanan jaminan sosial.

pemerintah Kota Bandung telah melakukan berbagai upaya untuk menangani permasalahan tersebut. Salah satu nya yaitu diluncurkannya program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (Yes-Jitu) yang ditetapkan pada Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 39 Tahun 2024 Tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu. Adapun dari tujuan dan Fungsi pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (YES-JITU) yang dituangkan pada BAB II pasal 3 dan 4 yaitu:

- a. Mewujudkan Proses pelayanan sosial yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;

- b. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat
- c. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada Masyarakat
- d. Memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, dan anti korupsi, kolusi, nepotisme

Fungsi YES-JITU yaitu:

- a. Menerima, mengidentifikasi dan menangani laporan dan pengaduan
- b. Melakukan registrasi terkait laporan dan pengaduan yang diterima
- c. Menyampaikan mekanisme penanganan keluhan
- d. Mencatat kepersertaan dan kebutuhan program
- e. Memeriksa status warga yang melapor dalam DTKS
- f. Mengintegrasikan informasi, data dan layanan
- g. melakukan pendelegasian wewenang

Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (YES-JITU) merupakan wujud implementasi kebijakan yang menekankan prinsip integrasi layanan, pemanfaatan data, serta pendekatan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui YES-JITU, masyarakat tidak perlu lagi mengakses berbagai layanan kesejahteraan sosial secara terpisah, karena seluruh proses pelayanan diupayakan terkoordinasi dalam satu sistem pelayanan. Namun demikian, dalam praktik pelaksanaannya, implementasi kebijakan ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, kejelasan prosedur operasional, pemutakhiran dan validitas data penerima manfaat, pemanfaatan teknologi informasi, serta koordinasi antarinstansi terkait.

Selain itu, tingkat pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan YES-JITU, perbedaan kebutuhan sosial di tiap wilayah, serta dinamika kebijakan di tingkat pusat dan daerah turut memengaruhi efektivitas implementasi pelayanan kesejahteraan sosial satu pintu. Apabila tidak dikelola dengan baik, berbagai kendala tersebut berpotensi menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya mencapai tujuan kebijakan, yaitu peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat secara menyeluruh dan berkeadilan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai implementasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung dengan studi kasus Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (YES-JITU) menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam proses implementasi kebijakan YES-JITU, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya, serta menilai sejauh mana kebijakan tersebut mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian kebijakan publik serta menjadi bahan rekomendasi praktis bagi Dinas Sosial Kota Bandung dan pemerintah daerah dalam penyempurnaan kebijakan dan inovasi pelayanan kesejahteraan sosial di masa mendatang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif dan metode analisis deskriptif. Menurut Irawan (2006:5) metode kualitatif disebut sebagai *Natural Inquiry* (karena konteksnya yang natural, bukan artifisial) atau *Interpretive Inquiry* (karena banyak melibatkan faktor-faktor subyektif baik dari informan, subjek peneliti itu sendiri).

Berbicara metode penelitian kualitatif berarti berbicara pada proses dalam rangka pencapaian suatu tujuan (hasil akhir) membatasi studi dengan fokus yang jelas, dan hasilnya dapat disepakati oleh kedua belah pihak (peneliti dan subyek penelitian). Dalam penelitian kualitatif, tidak sekedar mendeskripsikan sebuah fenomena, yang terpenting adalah menjelaskan makna, mendeskripsikan makna dari fenomena yang muncul, bahkan menjelaskan “meta maknawi” yaitu makna dibalik makna.

Kehandalan dari penelitian deskriptif-kualitatif terletak pada penenliti sendiri. Dengan demikian, apabila format deskriptif-kualitatif ini dilakukan dengan sungguh-sungguh, dengan varian-varian deskriptif yang akurat, pengamat terhadap fenomena yang tajam dan dengan triangulasi (baik metode pengumpulan data, sumber data maupun teori) yang sungguh-sungguh maka penelitian ini tak kalah baiknya dan tak kalah berkualitasnya dengan analisis-analisis lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Pada Dinas Sosial melalui Program YES JITU : Perspektif Faktor Komunikasi**

Penyelenggaraan kesejahteraan sosial jika tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan permasalahan yang serius. Model Implementasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial di kota Bandung berpedoman kepada Peraturan walikota kota Bandung Nomor 39 Tahun 2024 tentang Penyelenggaran kesejahteraan sosial melalui pelayanan kesejahteraan sosial satu pintu (YES JITU). Agar pelaksanaan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (YES JITU) berjalan dengan tertib, dan terkendali, maka implementasi kebijakan yang bisa dilaksanakan harus sesuai (efektif) baik itu bagi petugas maupun bagi pengguna/Masyarakat yang memerlukan bantuan sosial.

Menurut Edward III, persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka melaksanakan dan mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Secara umum Edward membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi (*transimition*), kejelasan Informasi (*Clarity*), dan konsistensi informasi. Dapat disimpulkan bahwa dari informasi melalui wawancara dengan beberapa narasumber yang terkait dengan komunikasi sudah dilakukan oleh semua pihak. Bahwa proses komunikasi antara implementor serta sasaran kebijakan dalam konteks pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial di kota Bandung sudah sesuai harapan dan kenyataan dilapangan. Hal ini terlihat pada factor komunikasi yang mempengaruhi terdiri dari factor utama:

1. Transmisi Komunikasi. Adanya penyaluran informasi yang cukup baik dilakukan oleh kepala dinas sosial kota Bandung
2. Kejelasan Komunikasi. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakna sudah jelas
3. Konsistensi Pemerintah. Informasi yang diberikan dalam pelaksanaan komunikasi sudah konsisten

### **Gambaran Umum Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Pada Dinas Sosial melalui Program YES JITU : Perspektif Faktor Sumber Daya**

Syarat berjalannya suatu organisasi adalah kepemilikan terhadap sumber daya (*resources*). Edward III (1980:11) mengkategorikan sumber daya organisasi terdiri dari "*staff, information, authority, facilities; building, equipment, land and supplies*". Edward III (1980:1) mengemukakan bahwa sumber daya tersebut dapat diukur dari aspek kecukupannya yang didalamnya tersurat kesesuaian dan kejelasan bahwa sumber daya diposisikan sebagai input dalam organisasi sebagai suatu yang mempunyai implikasi

yang bersifat ekonomis dan teknologis. Secara ekonomis, sumber daya bertalian dengan biaya atau pengorbanan langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang merefleksikan nilai atau kegunaan potensial dalam transformasinya dengan kemampuan transformasi dari organisasi". (Tachjan, 2006:135).

Sumberdaya yang ada di Dinas Sosial kota Bandung dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang menjadi penghambat adalah sarana dan prasarana tempat PUSKESOS berada, dan tempat sosialisasi. Disamping itu juga, anggaran khusus yang tersedia untuk sosialisasi tidak ada, padahal dalam pelaksana program mulai dari pendataan, koordinasi, pelaksana dan evaluasi membutuhkan anggaran yang tidak sedikit.

### **Gambaran Umum Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Pada Dinas Sosial melalui Program YES JITU : Perspektif Faktor Disposisi**

Edwar III (2005:142-143) mengemukakan," Kecenderungan- kecenderungan atau dispoisisi merupakan salah satu yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif ". Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sifat positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana. Dengan demikian sebaliknya, jika para pelaksana menolak terhadap implementasi kebijakan akan menghadapi gejala yang serius.

Bentuk penolakan dapat bermacam-macam seperti yang dikemukakan Edward III tentang "*zona ketidakacuhan*" para pelaksana kebijakan melalui keleluasannya (*diskresi*) menggunakan cara yang halus menghambat implementasi kebijakan dengan cara mengacuhkan, menunda dan penghambatan lainnya.

Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn (2006:162): “sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Hal ini sangat mungkin terjadi kebijakan yang dilaksanakanlah bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil Keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan”. Mengenai disposisi pada implementasi kebijakan ini, kebijakan yang dilaksanakan cukup mendapatkan dukungan positif dari semua pihak.. Seluruh pegawai Dinas Sosial kota Bandung menjalankan kewajibannya sesuai standar yang berlaku.

### **Gambaran Umum Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Pada Dinas Sosial melalui Program YES JITU : Perspektif Faktor Struktur Birokrasi**

Birokrasi merupakan salah satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi organisasi swasta, institusi pemerintah dan sebagainya. Bahkan dalam kasus kasus tertentu birokrasi diciptakan hanya menjalankan suatu kejadian tertentu.

Dinas Sosial kota Bandung berhasil mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial melalui program Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (YES JITU). Dengan demikian keberhasilan Dinsos kota Bandung dalam mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial kota Bandung melalui program YES JITU dapat dijadikan acuan atau percontohan bagi daerah-daerah lain khusus nya di Jawa Barat yang belum berhasil melaksanakan kebijakan serupa di daerahnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan terhadap Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial kota Bandung Studi Kasus Pelayanan Kesejahteraan Sosial Satu Pintu (Yes Jitu) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi Kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial Pada Dinas Sosial kota Bandung dilihat dari 4 (empat) aspek belum berjalan dengan optimal. Hal ini dikarenakan salah satu dari 4 (empat) aspek yang diteliti yaitu pada aspek Sumber Daya pada indikator fasilitas yaitu kurangnya dukungan alat untuk memfasilitasi pekerjaan juga sangat mempengaruhi terhadap kenyamanan petugas dalam bekerja. Pada aspek disposisi dapat terlihat dengan adanya persoalan kedisiplinan pegawai sedangkan untuk pada aspek komunikasi dan struktur birokrasi segala koordinasi dan tupoksi berjalan sudah sesuai standar yang ditentukan.
2. Faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial pada Dinas Sosial Kota Bandung yaitu : Komunikasi sudah dijalankan sebaik mungkin dalam Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial pada Dinas Sosial Kota Bandung. Komunikasi yang terjalin di internal dan eksternal sudah cukup baik, meskipun sesekali terdapat perbedaan pemahaman informasi antar anggota tetapi bisa langsung diselsaikan dengan baik. Struktur Birokrasi sudah berjalan sesuai standar yang ditentukan, peran birokrasi yang strategis dan kemampuan aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya mempunyai keterlibatan aktif dalam perencanaan dan pelaksanaan dalam evaluasi progam khususnya pada program YES JITU

3. Faktor penghambat Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial kota Bandung yaitu Sumber Daya pada indikator fasilitas yaitu kurangnya dukungan alat untuk memfasilitasi pekerjaan juga sangat mempengaruhi terhadap kenyamanan petugas dalam bekerja. Indikator fasilitas yang menjadi hambatan terdapat di bagian PUSKESOS yang mana ditempatkan di tingkat kelurahan, tidak adanya meja kerja khusus serta alat pendukung penting lainnya seperti personal computer yang masih menggunakan computer lama dan terkendala di data yang selalu loading saat menginput.. Disposisi dalam dimensi disposisi yang menjadi faktor penghambat implementasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial pada program YES JITU adalah pengawasan.
4. Model Implementasi kebijakan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Model pendekatan George C. Edward model implementasi kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect impact on implementation*. Dalam pendekatan yang diteorikan oleh Edward III (1980:90), terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, Struktur birokrasi. Dan keberhasilan melalui pendekatan model Edward III pada implementasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial kota Bandung pada program YES JITU ini sudah cukup berhasil dan bisa berjalan baik sesuai prosedur yang ada. Tingkat keberhasilannya terbukti dengan sedikitnya faktor yang menghambat keberhasilan implementasi kebijakan pada penyelenggaraan kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Palembang:Alfabeta.

- Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Inc.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1995. *Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Henry, Nicholas, 1998. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan*. Terjemahan: Luciana D. Lontoh. Jakarta: Rajawali
- Islamy, M. Irfan. 1994. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara Jakarta
- Kasim, M. 1994. *Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Erlangga
- Kristiandi, J.R. 1994. *Administrasi Pembangunan dan Keuangan Daerah*. Jakarta: Gramedia
- Pati, Rukmana. 2025. *Pengantar Ilmu Kesehatan Sosial*. Jakarta: Tahta Media Group
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik, Perubahan dan Inovasi Kebijakan dan Ruang Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Kebijakan Publik*. Surabaya: Pustaka Pelajar
- Saebani Beni, dan Afifudin.(2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Silalahi. 1989. *Sistem Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Bina Aksara
- Silalahi, Uber. (2012) *Metode penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Subarsono, AG.2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wahab, Abdul Solihin. 1997. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media Publishing