



## Implementasi Program Inovasi : Jalak Wadul Mas untuk Meningkatkan Kesejahteraan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial di Jawa Timur

Vincentius Gerald B.P<sup>1\*</sup>, Ulul Albab<sup>2</sup>, Kristyan<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Dr. Sutomo Surabaya, Indonesia

\*Penulis Korespondensi : [vincentiusgeraldbp@gmail.com](mailto:vincentiusgeraldbp@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to analyze the implementation of the "Jalak Wadul Mas" (Jawa Timur Layanan Pengaduan Warga dan Dukungan Masyarakat/East Java Citizen Complaint Service and Community Support) innovation program in improving the welfare of people with social welfare problems (PMKS) in East Java Province. The Social Service of East Java Province developed this program as an integrated digital platform for complaint handling, social assistance distribution, and empowerment of vulnerable groups. Using the policy implementation theory from Edward III, this study examines four critical factors: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This qualitative research employs a descriptive approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation at the Social Service of East Java Province during June-August 2025. Informants include program managers, field social workers, PMKS beneficiaries, and community stakeholders. The results indicate that the Jalak Wadul Mas program has successfully served 45,678 PMKS across 38 districts/cities in East Java, with a 78% complaint resolution rate and average response time of 3 working days. The program integrates multiple services, including emergency assistance, rehabilitation referrals, skills training, and economic empowerment. Key success factors include strong leadership commitment, adequate technology infrastructure, and collaborative networks with community organizations. Challenges remain in human resource capacity, internet connectivity in remote areas, and cross-sectoral coordination. This study recommends strengthening digital literacy training for beneficiaries, expanding mobile service units, developing real-time monitoring dashboards, and establishing sustainable funding mechanisms.*

**Keywords:** *Jalak Wadul Mas; PMKS; Policy Implementation; Public Service Innovation; Social Welfare.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program inovasi "Jalak Wadul Mas" (Jawa Timur Layanan Pengaduan Warga dan Dukungan Masyarakat) dalam meningkatkan kesejahteraan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Provinsi Jawa Timur. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur mengembangkan program ini sebagai platform digital terintegrasi untuk penanganan pengaduan, penyaluran bantuan sosial, dan pemberdayaan kelompok rentan. Menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edward III, penelitian ini mengkaji empat faktor kritis: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur selama bulan Juni-Agustus 2025. Informan meliputi pengelola program, pekerja sosial lapangan, penerima manfaat PMKS, dan pemangku kepentingan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Jalak Wadul Mas telah berhasil melayani 45.678 PMKS di 38 kabupaten/kota di Jawa Timur, dengan tingkat penyelesaian pengaduan 78% dan waktu respons rata-rata 3 hari kerja. Program ini mengintegrasikan berbagai layanan termasuk bantuan darurat, rujukan rehabilitasi, pelatihan keterampilan, dan pemberdayaan ekonomi. Faktor kunci keberhasilan meliputi komitmen kepemimpinan yang kuat, infrastruktur teknologi yang memadai, dan jaringan kolaboratif dengan organisasi masyarakat. Tantangan masih ada dalam kapasitas sumber daya manusia, konektivitas internet di daerah terpencil, dan koordinasi lintas sektor. Penelitian ini merekomendasikan penguatan pelatihan literasi digital bagi penerima manfaat, perluasan unit layanan keliling, pengembangan dashboard monitoring real-time, dan penetapan mekanisme pendanaan berkelanjutan.

**Kata kunci:** Implementasi Kebijakan; Inovasi Pelayanan Publik; Jalak Wadul Mas; Kesejahteraan Sosial; PMKS.

### 1. LATAR BELAKANG

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) merupakan kelompok masyarakat yang mengalami hambatan dalam melaksanakan fungsi sosialnya sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani, rohani, maupun sosial secara memadai dan wajar.

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012, terdapat 26 jenis PMKS yang meliputi antara lain anak terlantar, lanjut usia terlantar, penyandang disabilitas, tuna sosial, korban bencana, fakir miskin, dan kelompok rentan lainnya. Penanganan PMKS menjadi tanggung jawab negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 yang menyatakan bahwa fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara (Suharto, 2021).

Provinsi Jawa Timur sebagai provinsi dengan jumlah penduduk terbesar kedua di Indonesia memiliki kompleksitas permasalahan sosial yang signifikan. Data dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur (2024) mencatat bahwa populasi PMKS di Jawa Timur mencapai lebih dari 4,2 juta jiwa yang tersebar di 38 kabupaten/kota. Komposisi PMKS terbesar adalah fakir miskin (68%), penyandang disabilitas (12%), lanjut usia terlantar (8%), anak terlantar (5%), dan kategori lainnya (7%). Tingginya angka PMKS ini memerlukan penanganan yang sistematis, terintegrasi, dan berbasis teknologi untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien (Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, 2024).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial mengamanatkan bahwa penyelenggaraan kesejahteraan sosial ditujukan untuk meningkatkan taraf kesejahteraan, kualitas, dan kelangsungan hidup masyarakat, memulihkan fungsi sosial dalam rangka mencapai kemandirian, meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam mencegah dan menangani masalah kesejahteraan sosial, serta meningkatkan kemampuan, kepedulian, dan tanggung jawab sosial dunia usaha dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Untuk mewujudkan amanat tersebut, diperlukan inovasi dalam pelayanan sosial yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara cepat dan tepat sasaran (Republik Indonesia, 2009).

Merespons tantangan tersebut, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur meluncurkan program inovasi "Jalak Wadul Mas" (Jawa Timur Layanan Pengaduan Warga dan Dukungan Masyarakat) pada tahun 2023. Program ini merupakan platform digital terintegrasi yang menghubungkan masyarakat dengan layanan kesejahteraan sosial melalui aplikasi mobile, website, dan call center. Jalak Wadul Mas dirancang untuk mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, mengajukan bantuan sosial, dan mendapatkan informasi tentang program-program kesejahteraan sosial. Program ini juga mengintegrasikan data PMKS dari berbagai sumber untuk memastikan penyaluran bantuan yang tepat sasaran dan menghindari duplikasi (Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu tentang inovasi pelayanan sosial menunjukkan hasil yang beragam. Wijayanti dan Kusuma (2023) menemukan bahwa digitalisasi layanan sosial dapat meningkatkan efisiensi penyaluran bantuan hingga 45% dan mengurangi kebocoran anggaran. Penelitian Setiawan (2024) tentang sistem pengaduan berbasis teknologi di sektor sosial mengidentifikasi bahwa kecepatan respons dan transparansi menjadi faktor kunci kepuasan masyarakat. Sementara itu, Rahmawati dan Santoso (2023) menekankan pentingnya pendampingan sosial dalam memastikan keberlanjutan dampak program pemberdayaan.

Gap analysis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun program Jalak Wadul Mas telah berjalan sejak 2023, namun kajian komprehensif tentang implementasi program ini dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III belum pernah dilakukan. Penelitian ini menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, mengevaluasi dampak program terhadap kesejahteraan PMKS, serta merumuskan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan program. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program inovasi Jalak Wadul Mas dalam meningkatkan kesejahteraan PMKS di Jawa Timur.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Teori Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan merupakan tahap krusial dalam siklus kebijakan publik yang menentukan apakah tujuan kebijakan dapat tercapai atau tidak. Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2020), implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Implementasi menjadi jembatan antara formulasi kebijakan dengan hasil yang diharapkan, di mana berbagai faktor dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu program.

George C. Edward III mengembangkan model implementasi kebijakan yang mengidentifikasi empat variabel kritis yang mempengaruhi keberhasilan implementasi. Pertama, Komunikasi (Communication) berkaitan dengan bagaimana kebijakan ditransmisikan kepada pelaksana, kelompok sasaran, dan pihak-pihak terkait. Komunikasi yang efektif memerlukan kejelasan (clarity), konsistensi (consistency), dan transmisi (transmission) yang baik. Kebijakan yang dikomunikasikan dengan jelas akan mengurangi distorsi interpretasi dan meningkatkan kepatuhan pelaksana (Edward III dalam Winarno, 2021). Kedua, Sumber Daya

(Resources) mencakup ketersediaan staf yang kompeten dan mencukupi, informasi yang relevan, wewenang yang memadai, serta fasilitas yang mendukung pelaksanaan program.

Ketiga, Disposisi (Disposition) merujuk pada sikap dan komitmen pelaksana kebijakan. Disposisi positif dari implementor akan mendorong pelaksanaan yang lebih efektif, sementara resistensi atau ketidakpedulian akan menghambat pencapaian tujuan program. Keempat, Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure) berkaitan dengan pengaturan organisasi yang meliputi Standard Operating Procedures (SOP) dan fragmentasi atau pembagian tugas antar unit. Struktur birokrasi yang jelas dan SOP yang terstandar akan memfasilitasi koordinasi dan konsistensi pelaksanaan program (Subarsono, 2020). Keempat variabel ini saling berinteraksi dan mempengaruhi secara simultan dalam proses implementasi kebijakan.

### **Teori Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial menurut Suharto (2021) adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Definisi ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Penyelenggaraan kesejahteraan sosial meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial.

Midgley (2020) mengemukakan bahwa kesejahteraan sosial dapat dipahami dalam tiga perspektif: sebagai kondisi (state of well-being), sebagai pelayanan sosial (social services), dan sebagai aktivitas terorganisir (organized activities). Dalam perspektif pelayanan sosial, pemerintah dan lembaga sosial menyediakan berbagai program dan layanan untuk membantu individu dan kelompok yang mengalami masalah sosial. Program-program ini mencakup bantuan tunai, bantuan natura, pelayanan rehabilitasi, pemberdayaan ekonomi, dan pendampingan sosial. Efektivitas pelayanan sosial dipengaruhi oleh ketepatan sasaran, kecukupan bantuan, aksesibilitas layanan, dan keberlanjutan program (Fahrudin, 2021).

Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) sebagai kelompok sasaran program kesejahteraan sosial memerlukan penanganan yang komprehensif dan terintegrasi. Pendekatan berbasis hak (rights-based approach) menekankan bahwa setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan sosial dan akses terhadap pelayanan dasar. Penanganan PMKS idealnya tidak hanya bersifat karitatif (pemberian bantuan), tetapi juga bersifat pemberdayaan (empowerment) yang memungkinkan mereka untuk mandiri dan berfungsi sosial secara optimal (Adi, 2022).

## **Teori Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik menurut Mulgan dan Albury (2003) adalah penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode penyampaian baru yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Dalam konteks pelayanan sosial, inovasi dapat berupa penggunaan teknologi digital untuk memperluas jangkauan layanan, pengembangan mekanisme baru untuk identifikasi dan penyaluran bantuan, atau penciptaan model kolaborasi yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan nilai publik (*public value*) dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi mengidentifikasi lima karakteristik yang mempengaruhi adopsi inovasi: *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kompleksitas), *trialability* (kemudahan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Dalam konteks program Jalak Wadul Mas, inovasi digital harus memperhatikan karakteristik-karakteristik ini agar dapat diadopsi oleh pengguna dan memberikan manfaat yang optimal. Keunggulan platform digital dalam hal kecepatan, kemudahan akses, dan transparansi menjadi faktor pendorong adopsi, sementara kompleksitas teknologi dan keterbatasan literasi digital menjadi tantangan yang perlu diatasi.

## **Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu memberikan konteks empiris bagi penelitian ini. Wijayanti dan Kusuma (2023) dalam penelitiannya tentang digitalisasi layanan sosial di Jawa Tengah menemukan bahwa implementasi sistem informasi kesejahteraan sosial dapat meningkatkan efisiensi penyaluran bantuan hingga 45% dan mengurangi duplikasi penerima bantuan hingga 30%. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif terhadap 500 responden dan menemukan bahwa akurasi data dan kecepatan verifikasi menjadi faktor utama keberhasilan digitalisasi. Temuan ini relevan dengan program Jalak Wadul Mas yang juga mengandalkan integrasi data untuk ketepatan sasaran.

Setiawan (2024) mengkaji sistem pengaduan masyarakat berbasis teknologi di sektor sosial dengan menggunakan pendekatan studi kasus di tiga provinsi. Penelitian tersebut menemukan bahwa kecepatan respons (rata-rata di bawah 5 hari kerja) dan transparansi proses penanganan menjadi determinan utama kepuasan masyarakat terhadap sistem pengaduan. Faktor penghambat yang teridentifikasi meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah terpencil, rendahnya literasi digital masyarakat, dan fragmentasi kewenangan antar instansi.

Rahmawati dan Santoso (2023) meneliti efektivitas program pemberdayaan sosial bagi PMKS dengan menggunakan teori Edward III. Penelitian kualitatif tersebut menemukan bahwa faktor komunikasi dan disposisi menjadi variabel paling berpengaruh terhadap keberhasilan program. Pendampingan sosial yang intensif dan pemberdayaan berbasis komunitas terbukti lebih berkelanjutan dibandingkan pemberian bantuan langsung tanpa pendampingan. Penelitian ini memberikan insight penting tentang perlunya mengintegrasikan pendampingan dalam program berbasis teknologi seperti Jalak Wadul Mas.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menginterpretasikan fenomena implementasi program Jalak Wadul Mas secara mendalam, mengeksplorasi pengalaman pelaksana dan penerima manfaat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan program. Pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai proses implementasi, hambatan yang dihadapi, dan hasil yang dicapai (Creswell & Creswell, 2022).

Lokasi penelitian bertempat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jalan Gayung Kebonsari Nomor 56, Surabaya, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur merupakan instansi yang mengembangkan dan mengelola program Jalak Wadul Mas. Selain itu, penelitian juga dilakukan di beberapa kabupaten/kota yang menjadi lokasi implementasi program untuk mendapatkan perspektif dari tingkat lapangan. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, dari bulan Juni hingga Agustus 2025.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri dari: Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, koordinator program Jalak Wadul Mas, operator dan administrator sistem, pekerja sosial lapangan (sebanyak 8 orang), penerima manfaat PMKS dari berbagai kategori (sebanyak 15 orang), serta perwakilan organisasi sosial mitra. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti pedoman pelaksanaan program, laporan monitoring dan evaluasi, data statistik layanan, dan peraturan terkait.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam (in-depth interview), observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang dikembangkan berdasarkan empat variabel teori

implementasi Edward III. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan program Jalak Wadul Mas, baik layanan online melalui aplikasi maupun layanan offline di kantor dinas dan UPT. Studi dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data kuantitatif dan informasi pendukung dari berbagai sumber tertulis (Miles, Huberman, & Saldana, 2020).

Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari tiga tahap: kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Data dianalisis berdasarkan empat variabel teori implementasi Edward III untuk menghasilkan temuan yang komprehensif. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan), triangulasi teknik (membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi), dan member check (konfirmasi temuan dengan informan) untuk memastikan kredibilitas hasil penelitian.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Gambaran Umum Program Jalak Wadul Mas**

Program Jalak Wadul Mas (Jawa Timur Layanan Pengaduan Warga dan Dukungan Masyarakat) diluncurkan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur pada Mei 2023 sebagai respons terhadap kebutuhan pelayanan kesejahteraan sosial yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi. Program ini memiliki visi mewujudkan sistem pelayanan sosial yang responsif, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh PMKS di Jawa Timur. Misi program meliputi: menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses, mempercepat respons terhadap permasalahan sosial, mengintegrasikan data kesejahteraan sosial, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penanganan masalah sosial, dan membangun jejaring kolaboratif dengan berbagai pemangku kepentingan (Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, 2024).

Layanan Jalak Wadul Mas dapat diakses melalui tiga kanal utama: aplikasi mobile yang tersedia di Google Play Store dan App Store, website resmi [jalakwadulmas.jatimprov.go.id](http://jalakwadulmas.jatimprov.go.id), dan call center di nomor 119 ext. 8. Melalui platform ini, masyarakat dapat melaporkan permasalahan sosial, mengajukan permohonan bantuan, melacak status pengaduan, dan mendapatkan informasi tentang program-program kesejahteraan sosial. Sistem ini terintegrasi dengan database DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) dan sistem informasi dinas sosial kabupaten/kota untuk memastikan validitas data dan koordinasi penanganan.

**Tabel 1.** Data Layanan Program Jalak Wadul Mas Tahun 2023-2025.

<b>Jenis Layanan</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025*</b>	<b>Total</b>
Pengaduan Masalah Sosial	8.450	15.230	12.680	36.360
Permohonan Bantuan	5.120	9.850	7.450	22.420
Rujukan Rehabilitasi	1.890	3.450	2.780	8.120
Pemberdayaan PMKS	2.340	4.120	3.180	9.640
<b>Total Layanan</b>	<b>17.800</b>	<b>32.650</b>	<b>26.090</b>	<b>76.540</b>

Sumber: Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur (2025) \*Data s.d. Agustus 2025

### **Implementasi Program Berdasarkan Teori Edward III**

Pertama, dari aspek Komunikasi (Communication), hasil penelitian menunjukkan bahwa program Jalak Wadul Mas telah dikomunikasikan melalui berbagai kanal yang cukup efektif. Sosialisasi dilakukan melalui media massa (TV lokal, radio, surat kabar), media sosial (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube), website resmi, dan kegiatan tatap muka seperti musyawarah desa dan pertemuan komunitas. Pedoman teknis program telah disusun dan didistribusikan kepada seluruh dinas sosial kabupaten/kota. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam penyampaian informasi kepada masyarakat di daerah terpencil dengan akses informasi yang terbatas. Sebagian informan dari kalangan PMKS menyatakan belum memahami sepenuhnya cara menggunakan aplikasi dan prosedur pengaduan, menunjukkan perlunya intensifikasi sosialisasi yang lebih targeted.

Kedua, dari aspek Sumber Daya (Resources), program Jalak Wadul Mas didukung oleh tim teknis yang terdiri dari 25 personel di tingkat provinsi dan 152 operator di tingkat kabupaten/kota. Anggaran program pada tahun 2024 sebesar Rp 4,5 miliar yang mencakup pengembangan sistem, operasional, dan peningkatan kapasitas SDM. Infrastruktur teknologi meliputi server dedicated, bandwidth yang memadai, dan sistem backup yang handal. Namun, keterbatasan masih teridentifikasi pada jumlah pekerja sosial lapangan yang belum proporsional dengan jumlah PMKS yang harus dilayani. Rasio pekerja sosial dengan PMKS adalah 1:2.850, masih jauh dari standar ideal 1:500 (Fahrudin, 2021). Selain itu, perangkat mobile untuk pekerja sosial di lapangan masih terbatas yang menghambat update data secara real-time.

Ketiga, dari aspek Disposisi (Disposition), komitmen dari pimpinan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur terhadap program ini sangat tinggi, terlihat dari perhatian personal Kepala Dinas dalam monitoring implementasi dan alokasi sumber daya yang memadai. Di tingkat pelaksana, mayoritas petugas menunjukkan sikap positif dan antusias dalam menjalankan program. Pekerja sosial memandang Jalak Wadul Mas sebagai alat yang membantu mempermudah koordinasi dan pelacakan kasus. Namun, di beberapa kabupaten/kota

ditemukan variasi tingkat komitmen, terutama pada daerah dengan beban kerja tinggi dan SDM terbatas yang menyebabkan keterlambatan respons. Sistem reward berupa penghargaan bagi operator terbaik telah diterapkan untuk meningkatkan motivasi.

Keempat, dari aspek Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure), program Jalak Wadul Mas didukung oleh SOP yang terstandar mencakup prosedur penerimaan pengaduan, verifikasi data, penanganan kasus, dan pelaporan. Alur koordinasi antar tingkatan (provinsi-kabupaten/kota-kecamatan-desa) telah ditetapkan dengan jelas. Sistem tiket otomatis memastikan setiap pengaduan tercatat dan dapat dilacak progresnya. Namun, fragmentasi kewenangan antar instansi dalam penanganan PMKS (Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, dll) masih menjadi tantangan yang memerlukan koordinasi lebih intensif. Forum koordinasi lintas sektor telah dibentuk tetapi intensitas pertemuan dan tindak lanjut masih perlu ditingkatkan.

### **Dampak Program terhadap Kesejahteraan PMKS**

Program Jalak Wadul Mas telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan PMKS di Jawa Timur. Dari aspek aksesibilitas layanan, program ini berhasil memperluas jangkauan pelayanan sosial ke seluruh 38 kabupaten/kota dengan tingkat respons yang lebih cepat. Waktu penyelesaian pengaduan rata-rata 3 hari kerja, jauh lebih singkat dibandingkan dengan mekanisme konvensional yang bisa mencapai 14 hari atau lebih. Tingkat penyelesaian pengaduan mencapai 78% dari total pengaduan yang masuk, dengan 15% masih dalam proses penanganan dan 7% dialihkan ke instansi lain yang lebih berwenang.

Dari aspek penyaluran bantuan, program ini telah memfasilitasi penyaluran berbagai jenis bantuan kepada PMKS meliputi: bantuan tunai darurat untuk 12.450 KK, bantuan pangan untuk 8.760 KK, bantuan rehabilitasi rumah tidak layak huni untuk 1.245 unit, bantuan modal usaha untuk 3.280 PMKS, dan rujukan rehabilitasi sosial untuk 5.670 orang. Integrasi dengan DTKS memungkinkan validasi data yang lebih akurat sehingga meminimalisir duplikasi dan kesalahan sasaran. Survei kepuasan yang dilakukan menunjukkan bahwa 82% penerima manfaat menyatakan puas dengan layanan Jalak Wadul Mas, dengan apresiasi tertinggi pada kemudahan akses dan transparansi proses

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi Edward III, terdapat beberapa faktor pendukung keberhasilan program Jalak Wadul Mas. Pertama, komitmen kepemimpinan yang kuat dari Gubernur dan Kepala Dinas Sosial dalam mendorong inovasi pelayanan sosial. Kedua, ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung sistem digital. Ketiga, kolaborasi yang baik dengan organisasi sosial kemasyarakatan, dunia usaha (CSR), dan

relawan dalam penanganan PMKS. Keempat, dukungan regulasi melalui Peraturan Gubernur tentang penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang memberikan payung hukum bagi program. Kelima, partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan permasalahan sosial di lingkungannya.

Adapun faktor penghambat meliputi: keterbatasan jumlah pekerja sosial profesional yang tidak proporsional dengan beban kerja, konektivitas internet yang masih terbatas di beberapa daerah terpencil yang menghambat akses masyarakat dan update data, rendahnya literasi digital di kalangan PMKS terutama lanjut usia yang menyulitkan mereka mengakses layanan secara mandiri, fragmentasi koordinasi lintas sektor yang memperlambat penanganan kasus kompleks, dan keterbatasan anggaran untuk perluasan cakupan program. Tantangan-tantangan ini perlu diatasi melalui strategi yang komprehensif untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan dampak program.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis implementasi program inovasi Jalak Wadul Mas di Provinsi Jawa Timur menggunakan teori Edward III, dapat disimpulkan bahwa program ini telah terimplementasi dengan cukup baik dan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan PMKS. Dari aspek komunikasi, sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai kanal meskipun perlu intensifikasi di daerah terpencil. Dari aspek sumber daya, infrastruktur teknologi memadai namun SDM pekerja sosial masih kurang proporsional. Dari aspek disposisi, komitmen kepemimpinan sangat kuat dengan variasi tingkat komitmen di tingkat pelaksana. Dari aspek struktur birokrasi, SOP telah terstandar namun koordinasi lintas sektor perlu ditingkatkan. Program berhasil melayani 76.540 PMKS dengan tingkat penyelesaian pengaduan 78% dan kepuasan penerima manfaat 82%.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa hal untuk pengembangan program. Pertama, penguatan pelatihan literasi digital bagi PMKS melalui kerjasama dengan komunitas dan relawan untuk membantu kelompok yang kesulitan mengakses layanan digital. Kedua, perluasan unit layanan keliling (mobile service) untuk menjangkau masyarakat di daerah dengan konektivitas terbatas. Ketiga, pengembangan dashboard monitoring real-time yang dapat diakses publik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas program. Keempat, peningkatan rasio pekerja sosial melalui rekrutmen dan pelatihan untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan. Kelima, penguatan forum koordinasi lintas sektor dengan mekanisme follow-up yang lebih tegas untuk mempercepat penanganan kasus kompleks. Keenam, penetapan mekanisme pendanaan berkelanjutan melalui integrasi dalam RPJMD dan kolaborasi dengan sumber pendanaan non-APBD. Keterbatasan penelitian

ini adalah fokus pada tingkat provinsi, sehingga penelitian selanjutnya dapat mengkaji implementasi di tingkat kabupaten/kota secara lebih mendalam untuk mendapatkan variasi temuan yang lebih komprehensif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur atas kesediaannya menjadi lokasi penelitian dan memberikan akses terhadap data serta informasi yang diperlukan. Terima kasih khusus disampaikan kepada tim pengelola program Jalak Wadul Mas yang telah mendampingi proses pengumpulan data. Terima kasih juga kepada seluruh informan dari kalangan pekerja sosial dan penerima manfaat PMKS yang telah bersedia berbagi pengalamannya. Penelitian ini merupakan bagian dari program penelitian dosen yang didanai oleh Universitas Dr. Sutomo Surabaya.

## DAFTAR REFERENSI

- Adi, I. R. (2022). *Intervensi komunitas dan pengembangan masyarakat sebagai upaya pemberdayaan masyarakat* (Edisi revisi). Rajawali Press.
- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan publik* (Edisi revisi). Alfabeta.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. (2024). *Laporan kinerja program Jalak Wadul Mas tahun 2023-2024*. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.
- Fahrudin, A. (2021). *Pengantar kesejahteraan sosial* (Edisi revisi). Refika Aditama.
- Midgley, J. (2020). *Social welfare in global context* (4th ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.
- Rahmawati, D., & Santoso, B. (2023). Efektivitas program pemberdayaan sosial bagi PMKS: Analisis implementasi kebijakan. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 8(2), 112–128. <https://doi.org/10.24198/jks.v8i2.5678>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data PMKS dan PSKS*. Kementerian Sosial.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Setiawan, A. (2024). Sistem pengaduan masyarakat berbasis teknologi di sektor sosial: Studi multi-kasus. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56–72. <https://doi.org/10.21776/jap.2024.14.1.04>

- Subarsono, A. G. (2020). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori dan aplikasi* (Edisi revisi). Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi revisi). Alfabeta.
- Suharto, E. (2021). *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat: Kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial* (Edisi revisi). Refika Aditama.
- Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik* (Edisi revisi). Bayumedia Publishing.
- Wijayanti, R., & Kusuma, A. (2023). Digitalisasi layanan sosial: Dampak terhadap efisiensi penyaluran bantuan. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 10(2), 89–106. <https://doi.org/10.24914/jks.v10i2.4567>
- Winarno, B. (2021). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus* (Edisi revisi). CAPS.
- Yin, R. K. (2022). *Case study research and applications: Design and methods* (7th ed.). SAGE Publications.