

Al Ghifari. R. P., Muljanto.M.A.. (2024). Implementasi Kebijakan E-Government melalui Aplikasi SIMLONTAR-REK di Dinas Sosial Jawa Timur. *Prediksi*. Vol. 23 (1) 29-37.

Implementasi Kebijakan E-Government melalui Aplikasi SIMLONTAR-REK di Dinas Sosial Jawa Timur

Rifqi Putra Al Ghifari¹, Muhammad Agus Muljanto^{2*}

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: rifqighifari858@gmail.com, magusmuljanto@upnjatim.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

18 Januari 2024

Received in revised form:

19 Februari 2024

Accepted:

14 Maret 2024

Keyword:

Implementation, Policy, E-Government

Kata Kunci:

Implementasi, Kebijakan, E-Government

ABSTRACT

Current technological advances can be utilized as innovation in the field of digitalization-based government in accordance with Presidential Regulation 132 of 2022 concerning Electronic-Based Government System Architecture, abbreviated as SPBE, SPBE is government administration that utilizes information and communication technology to provide services to SPBE users (the public). The East Java Social Service is one of the agencies in East Java Province that has implemented an E-Government policy by creating innovation in the form of the SIMLONTAR-REK application to help repatriate displaced people at the East Java Provincial Social Service. This research uses George C. Edward III's Implementation theory, focusing on the implementation of e-government policies through the SIMLONTAR-REK application in the East Java Province Social Service. If we look at Edward III's theory, which includes communication, disposition and bureaucratic structure factors, it has been implemented well, but regarding the resource factor, there are still obstacles where there is a lack of human resources to implement this e-government policy.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi saat ini dapat dimanfaatkan sebagai inovasi dalam bidang pemerintahan berbasis digitalisasi sesuai dengan Peraturan Presiden 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang disingkat dengan SPBE, SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE (masyarakat). Dinas Sosial Jawa Timur merupakan salah satu instansi di Provinsi Jawa Timur yang telah melakukan kebijakan E-Government dengan menciptakan inovasi berupa aplikasi SIMLONTAR-REK guna membantu pemulangan orang terlantar yang ada di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan teori Implementasi George C. Edward III, berfokus pada implementasi kebijakan e-government melalui aplikasi SIMLONTAR-REK di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Jika dilihat dari teori Edward III yang meliputi faktor komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi telah terimplementasi dengan baik tetapi pada faktor sumber daya masih terdapat Kendala dimana kurangnya sumber daya manusia untuk mengimplementasikan kebijakan e-government ini.



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

* Corresponding author: magusmuljanto@upnjatim.ac.id

PENDAHULUAN

Dunia saat ini telah dihadapkan dengan kemajuan teknologi informasi yang berkembang pesat dimasa globalisasi ini, ditandai dengan terciptanya mesin-mesin dalam dunia industri masa kini guna mempermudah hidup manusia. Dengan adanya perkembangan teknologi diharapkan elemen masyarakat dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi, termasuk jajaran pemerintah baik pusat maupun daerah yang juga harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dengan mengadakan inovasi pemerintahan berbasis teknologi untuk mempermudah masyarakat guna terciptanya *good governance*. Menurut Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang disingkat dengan SPBE. SPBE adalah penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

Seluruh instansi pemerintah di Indonesia harus melaksanakan kebijakan *e-government* atau SPBE dimana hal tersebut merupakan salah satu upaya dalam pembaharuan di bidang pemerintahan. Menurut Bank Dunia (2002) dalam (Prihanto, 2012) *e-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi, internet, dan komunikasi bergerak oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Dalam prakteknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (Watiyah, 2013). *E-government* memiliki banyak keuntungan dalam proses pelaksanaannya seperti peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik sekaligus memberikan keterpaduan antar instansi dalam pelaksanaan *e-government* serta memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pengolahan, pengelolaan, penyaluran, pendistribusian, informasi dalam pelayanan publik, Yalia Mulyono (2011) dalam (Prihanto, 2012).

Salah satu inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yaitu terbosoan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, inovasi ini berupa aplikasi yang dinamai SIMLONTAR-REK (Sistem Informasi dan Manajemen Pemulangan Orang Terlantar yang Terintegrasi dan Teredukasi), layanan ini berfokus pada penanganan orang terlantar di Provinsi Jawa Timur. Layanan tersebut berupa pemberian biaya transportasi kepulauan ke daerah asal orang terlantar, pemberian konsumsi, uang saku, tempat istirahat dan sebagainya. Terdapat klasifikasi orang terlantar yang mendapatkan pelayanan perlindungan dan jaminan sosial (pemulangan) oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, yakni:

1. OT (Orang Terlantar) merupakan kelompok rentan yakni anak, wanita hamil/menyusui, lansia, disabilitas.
2. Korban pencopetan atau pencurian.
3. Tidak sedang menjalani atau dalam kasus hukum.
4. Manakala yang bersangkutan dalam kondisi sakit, maka dirujuk ke fasilitas kesehatan, sedangkan manakala mengalami gangguan jiwa maka akan dirujuk ke UPT Rehabilitasi Sosial Bina Laras (RSBL).
5. OT (Orang Terlantar) dalam kondisi hamil tetap dipulangkan kecuali ada keterangan dari rumah sakit atau puskesmas yang menyatakan tidak boleh untuk melakukan perjalanan.
6. OT (Orang Terlantar) yang berstatus T₄ (Tempat Tinggal Tidak Tetap) dirujuk ke UPT yang menanganinya.

7. OT (Orang Terlantar) eks binaan lembaga pemasyarakatan harus menunjukkan surat keterangan bebas dari lembaga pemasyarakatan.

Tujuan pemulangan orang terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur pada dasarnya adalah untuk memberikan bantuan, perlindungan, perawatan, atau rehabilitasi kepada individu yang ditemukan terlantar atau dalam kondisi tidak aman. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur memiliki wewenang yang bervariasi dalam pemulangan orang terlantar tergantung badan hukum, peraturan, dan kebijakan yang berlaku di masing-masing wilayah. Beberapa wewenang yang dimiliki oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur terkait dengan pemulangan orang terlantar sebagai berikut:

1. Identifikasi dan Evaluasi: dalam hal ini Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur memiliki wewenang untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi individu yang dianggap terlantar, dapat dilakukan melalui assessment.
2. Pemberian Bantuan Darurat: Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat memberikan bantuan darurat seperti ; tempat tinggal sementara (shelter), makanan, alat mandi, pakaian, dan layanan medis, keadaan individu yang dalam kondisi darurat dan membutuhkan.
3. Penempatan dalam Institusi atau Panti Sosial (jika diperlukan), Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat menempatkan individu yang terlantar dalam institusi atau panti sosial yang sesuai. Hal ini relevan apabila individu tersebut memiliki masalah kesehatan mental atau keamanan yang perlu perawatan khusus.
4. Penyelidikan dan Intervensi: Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat melakukan penyelidikan untuk menentukan penyebab terlantar individu, mencari identitas individu melalui TKSK (Tenaga Kerja Sosial Kecamatan).

Gambar 1.1 Pelayanan Pemulangan Orang Terlantar oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur



Sumber : dokumentasi pribadi penulis

Sebelum adanya aplikasi SIM-LONTAR REK terdapat permasalahan dimana banyak oknum yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan layanan pemulangan tidak berbayar dengan melakukan penipuan mengaku sebagai orang terlantar dan mendapatkan fasilitas dari layanan ini. Diharapkan dengan adanya SIM-LONTAR REK dapat mengurangi permasalahan tersebut sehingga layanan ini dapat tepat sasaran dan menimbulkan efek jera bagi oknum yang tidak bertanggung jawab.

Oleh sebab itu dengan adanya aplikasi SIM-LONTAR REK membuat pelayanan pemulangan orang terlantar menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien dikarenakan pada aplikasi ini terdapat fitur *face id* yang membantu untuk merekam wajah dari orang terlantar yang pernah dilayani sehingga tidak ada lagi oknum yang tidak bertanggung jawab melakukan kecurangan seolah-olah menjadi orang terlantar untuk mendapatkan pelayanan gratis dikarenakan wajah mereka telah terekam di aplikasi SIM-LONTAR REK dan orang terlantar hanya mendapatkan satu kali layanan seumur hidup. Fitur *face id* dalam pemulangan ini memiliki keunikan dalam pelayanan, beberapa keunikan fitur *face id* yaitu:

1. Identifikasi biometrik yang kuat: *face id* menggunakan pengenalan wajah biometrik yang kuat untuk mengidentifikasi individu. Hal ini dapat membantu Dinas Sosial dalam memastikan identitas individu yang terlantar.
2. Kombinasi Keamanan: *face id* dapat digunakan bersamaan dengan metode identifikasi lain, seperti sidik jari atau kata sandi untuk meningkatkan tingkat keamanan dalam situasi pemulangan.
3. Cepat dan Tanpa Kontak Fisik: *face id* beroperasi dengan cepat dan tanpa perlu kontak fisik dengan perangkat yang sangat penting apabila dalam situasi individu memerlukan akses cepat dan aman untuk pemulangan.

Meskipun *face id* dapat memiliki manfaat dalam konteks pemulangan orang terlantar, perlu dicatat bahwa penggunaan teknologi ini memerlukan perhatian terhadap privasi dan hak individu. Penggunaan fitur *face id* harus selalu memperhatikan etika dan kebijakan privasi yang ketat untuk melindungi hak individu yang terlibat dan menghindari adanya penyalahgunaan teknologi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berarti peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam memperoleh data yang berhubungan dengan pengimplementasian aplikasi SIMLONTAR-REK di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisa topic yang dibahas menggunakan teori George C. Edward III yang memiliki beberapa aspek seperti *communication* (komunikasi), *resources* (sumber daya), *dispositions* (disposisi), *bureaucratic structure* (struktur birokrasi). Tujuan dari penggunaan metode deskriptif pendekatan kualitatif adalah sebagai sarana untuk memecahkan masalah yang sedang berlangsung dengan menganalisis keadaan yang sedang terjadi pada sebuah permasalahan.

Subjek Penelitian

Pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif peneliti dapat mengetahui bagaimana menjelaskan fenomena atau situasi tertentu dengan mendeskripsikan pemahaman konsep atau proses dan identifikasi pola serta tema bagi subjek penelitian.

Adapun pemilihan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sebagai tempat penelitian karena instansi tersebut berperan aktif dalam pengimplementasian *e-government* melalui aplikasi SIMLONTAR-REK melalui bidang penanganan bencana Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Berikut penjabaran dari teknik tersebut:

1. Observasi, merupakan langkah yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan menghimpun data melalui pengamatan objek secara langsung sehingga peneliti mudah untuk memahami serta membuktikan data yang didapat berdasarkan pada informasi yang telah didapat sebelumnya dengan kejadian yang sedang berlangsung.
2. Wawancara, merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi dalam bentuk pernyataan-pernyataan lisan mengenai suatu obyek atau peristiwa pada masa lalu, kini, dan akan datang.
3. Dokumentasi, merupakan salah satu teknik yang dilakukan dengan cara pengumpulan berbagai dokumen baik bergambar, tertulis, dan lain-lain.
4. Studi kepustakaan, merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah yang penting dalam penelitian guna memperoleh berbagai temuan dan hasil penelitian dimana data mentah yang dimiliki oleh peneliti akan sulit dimengerti apabila tidak melalui proses penyingkatan yang memiliki beberapa tahapan. Penelitian ini menggunakan teori analisis data model Miles dan Huberman (1984) dalam (Wanto, 2018). Berikut penjelasan mengenai model tersebut:

1. Pengumpulan data, merupakan tahapan awal dimana data dikumpulkan oleh peneliti untuk memenuhi proses penelitian.
2. Reduksi data, merupakan tahap dimana data kualitatif yang didapatkan dari proses wawancara, observasi, dan dokumentasi dirangkum serta dipilah untuk disesuaikan dengan berpedoman pada tujuan utama penelitian.
3. Penyajian data, merupakan tahap dimana data yang sudah didapatkan akan disajikan dalam bentuk video, foto, audio yang digunakan sebagai bukti bahwa penelitian telah dilakukan.
4. Kesimpulan, merupakan tahap dimana peneliti melakukan penarikan kesimpulan dengan memahami hasil penelitian yang telah diuji kebenarannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur melakukan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi yang dinamai SIM-LONTAR REK (Sistem Informasi Manajemen Pemulangan Orang Terlantar Terintergrasi dan Teredukasi), hal ini Mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 mengenai Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah di Indonesia melakukan pelaksanaan *e-government*

untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

SIM-LONTAR REK muncul didasari oleh beberapa faktor diantaranya banyak oknum tidak bertanggung jawab melakukan penyalahgunaan kebijakan pemulangan orang terlantar, administrasi orang terlantar yang kurang baik, proses pemulangan orang terlantar yang terbelang lama dan masih banyak permasalahan lainnya. Aplikasi SIM-LONTAR REK berdasar pada Undang-undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (1) yang menjelaskan bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar ditanggung oleh negara, serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

Dalam pengimplementasian aplikasi SIM-LONTAR REK tidak selamanya berjalan sesuai dengan harapan sehingga penulis mencoba menganalisis Impelentasi *e-governence* melalu aplikasi SIM-LONTAR REK di Dinas Sosial Jawa Timur, penulis menganalisis menggunakan teori Implementasi dari Teori George Edward III, yang memiliki empat indikator yaitu, Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek utama dalam terlaksananya suatu hubungan, baik hubungan antar individu, hubungan antar kelompok, maupun hubungan antar individu dengan kelompok. Dalam kasus penelitian ini, komunikasi sangatlah penting untuk dilaksanakan sebagai jembatan antar individu dalam kelompok demi keberhasilan pengimplementenasian aplikasi SIM-LONTAR REK. Dalam menjamin komunikasi tersebut berjalan dengan baik khususnya dalam pengimplementasian aplikasi SIM-LONTAR REK, Dinas Sosial Jawa Timur harus terus melakukan komunikasi dengan *stakeholder* agar pemulangan orang terlantar dapat terlaksana dengan baik. Dinas Sosial Jawa Timur melayani seluruh orang terlantar dengan berbasis aplikasi sesuai dengan prosedurnya. Tetapi apabila proses pemulangan dilakukan secara estafet melalui Dinas Sosial Provinsi lainnya, Dinas Sosial Jawa Timur harus mengikuti prosedur Dinas Sosial provinsi lainnya dimana perbedaan kebijakan dan SOP inilah yang dapat mengakibatkan pemulangan orang terlantar terhambat meskipun telah ada inovasi berupa aplikasi SIM-LONTAR, sehingga dibutuhkan koordinasi yang baik antar *skateholder* agar terciptanya pemulangan orang terlantar yang efektif dan efisien.

Disposisi

Dalam pengimplementasian aplikasi SIM-LONTAR REK, disposisi atau sikap merupakan aspek penting dalam mendukung pengembangan dan pengimplementasian aplikasi SIM-LONTAR REK seperti yang dijelaskan secara langsung oleh Ibu Liawati Suintiana selaku subkoor bidang penanganan bencana sosial berikut ini.

"pasti ada komitmen dan integritas jadi memang harus dipertahankan dan diperbaiki jangan sampai ada kekendoran dalam penggunaan aplikasi SIMLONTAR-REK" (hasil wawancara penulis, 3 November 2023)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa peranan pihak intern sangatlah penting dalam pengimplementasian aplikasi SIMLONTAR-REK, kesadaran akan kemajuan teknologi berpengaruh dalam keberhasilan implementasi aplikasi SIMLONTAR-REK. Dalam rangka pelaksanaan kebijakan pemulangan orang terlantar berbasis aplikasi SIMLONTAR-REK terdapat pengawasan dan pengendalian yang sifatnya waskat (pengawasan melekat). Pengawasan melekat dalam hal ini dilakukan pengecekan secara berkala setiap hari mengenai update pemulangan orang terlantar menggunakan aplikasi SIMLONTAR-REK yang kemudian akan dilaporkan kepada atasan setiap bulan sekali.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan suatu aspek yang penting dalam pengelolaan dan pengimplementasian suatu kebijakan khususnya kebijakan pemulangan orang terlantar berbasis aplikasi SIM-LONTAR REK di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Pengelolaan aplikasi SIM-LONTAR memerlukan sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya sarana prasarana yang dikelola dengan baik sehingga pemulangan orang terlantar berbasis aplikasi SIM-LONTAR dapat terlaksana dengan baik.

Sumber daya yang ada di Dinas Sosial Jawa Timur khususnya dalam penanganan orang terlantar dapat dibilang kurang. Dinas Sosial Jawa Timur hanya memiliki dua pekerja sosial untuk menangani assessment orang terlantar, satu sdm untuk menangani pengelolaan data, satu orang untuk menangani mitigasi bencana alam dan sosial, dua tenaga kebersihan yang juga harus bertanggung jawab dalam pemenuhan sandang orang terlantar, satu orang pertugas SIM-LONTAR REK, serta satu tim ahli TKSK (Tenaga Kerja Sosial Kecamatan). TKSK disini diperlukan agar terjadi proses integrasi untuk memastikan keberadaan orang terlantar. Walaupun telah ada inovasi berupa aplikasi SIM-LONTAR REK tetap memerlukan tenaga ahli yang turun langsung untuk melakukan pengecekan terhadap keadaan orang terlantar, melakukan pencarian keluarga orang terlantar. Saat ini tim bencana sosial juga membutuhkan tenaga psikologis dan humas agar terciptanya pemulangan orang terlantar yang sempurna selain dengan adanya aplikasi SIM-LONTAR.

Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur rutin dilakukan dengan diadakannya uji kompetensi dan bimbingan dasar kepada para SDM yang ada, pekerja sosial yang ada di Dinas Sosial Provinsi sudah bersertifikasi sehingga mereka tau apa yang harus dilakukan mengenai integrasi dan edukasi terhadap orang terlantar. Pengelolaan aplikasi SIMLONTAR-REK menggunakan pihak ketiga dimana pihak ketiga berperan sebagai *skateholder* dalam pengembangan aplikasi SIMLONTAR-REK. Adapun sumber dana dalam pengelolaan serta pemulangan orang terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur bersumber dari APBD Provinsi Jawa Timur, sedangkan sumber daya sarana dan prasarana yang ada dimanfaatkan dan dirawat dengan baik seperti perawatan aplikasi SIMLONTAR-REK yang dilakukan setiap bulan.

Struktur Birokrasi

Edward III menjelaskan bahwa di dalam struktur birokrasi terdapat fragmentasi untuk memudahkan birokrat dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan pembagian fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing, George C. Edward (1980) dalam (Sari, 2021). Dalam penelitian ini implementasi aplikasi SIMLONTAR-REK dalam pemulangan orang terlantar terbilang cukup kompleks dengan adanya kerjasama antara beberapa pihak demi terlaksananya implementasi kebijakan ini sebagaimana mestinya.

Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur memiliki 4 sub bidang dimana masing-masing bidang memiliki fungsi dan tanggung jawabnya tersendiri. Untuk pengelolaan pemulangan orang terlantar dinaungi oleh Bidang Penanganan Bencana, Bidang ini memiliki 3 seksi diantaranya seksi bencana alam, bencana sosial, dan LDP (Layanan Dukungan Psikososial). Masing-masing seksi memiliki cangkupan kerjanya masing-masing sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Dalam rangka pemulangan orang terlantar berbasis aplikasi SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur melalui seksi penanganan bencana sosial.

Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

Visi: Terwujudnya masyarakat Jawa Timur yang adil, sejahtera, unggul, dan berakhlak dengan tata kelola pemerintah yang partisipatoris inklusif melalui kerja bersama dan semangat gotong royong.

Misi: Terciptanya Kesejahteraan yang Berkeadilan Sosial, Pemenuhan Kebutuhan Dasar Terutama Kesehatan dan Pendidikan, Penyediaan Lapangan Kerja dengan Memperhatikan kelompok rentan.

Pembahasan

Implementasi kebijakan merupakan suatu tahapan yang pasti akan dilakukan apabila suatu kebijakan telah ditetapkan pada suatu institusi. Implementasi tidak akan tercipta apabila tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut belum tercipta dan pada tahapan itu dilakukan identifikasi oleh para pembuat kebijakan. Proses implementasi melibatkan serangkaian langkah untuk menerjemahkan rencana kebijakan menjadi tindakan konkret di lapangan. Implementasi baru akan dilaksanakan apabila hal tersebut sudah terbentuk. sama halnya dengan kebijakan SPBE atau *e-governance* yang pastinya memiliki tujuan serta sasaran dari kebijakan tersebut, yaitu pemerintahan di Indonesia baik pusat maupun daerah sehingga pemerintah dituntut untuk memahami dan mengikuti perkembangan teknologi baru ini guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

APLIKASI SIMLONTAR-REK merupakan salah satu pelayanan publik yang menggunakan kemajuan teknologi, berdasar kepada Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Aplikasi ini hadir guna memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam pelayanan pemulangan orang terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Aplikasi ini sangat membantu Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur untuk melacak dan mengidentifikasi identitas dari orang terlantar yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur berkomitmen dalam mengimplementasikan kebijakan *e-government*. Untuk menganalisa bagaimana penerapan kebijakan *e-government* berbasis aplikasi SIMLONTAR-REK dalam upaya pemulangan orang terlantar di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, penulis telah menggunakan teori dari George C. Edward III.

Dilihat melalui faktor struktur birokrasi, disposisi sudah terlaksana dengan baik. Tetapi masih terdapat kekurangan dalam faktor komunikasi dan sumber daya masih terdapat beberapa kendala didalamnya. Komunikasi yang ada pada pengimplementasian aplikasi SIMLONTAR-REK sudah berjalan dengan baik, tetapi tetap terdapat kendala dalam pemulangan orang terlantar ke daerah asalnya apabila orang terlantar dipulangkan dengan skema estafet ke dinas sosial kota lain, terdapat perbedaan kebijakan sehingga hal tersebut dapat menghambat pemulangan orang terlantar. Hal ini harus ditangani karena pemulangan orang terlantar tetap terhambat meskipun sudah dibantu dengan kemajuan teknologi seperti aplikasi SIMLONTAR-REK, seharusnya antar dinas sosial di seluruh Indonesia memiliki MOU (*Memorandum of Understanding*) atau biasa dikenal dengan perjanjian kerja sama. Sedangkan faktor sumber daya memiliki kendala dalam sumber daya manusia dimana kurangnya pegawai yang ada dalam penanganan pemulangan orang terlantar, sehingga terjadi peningkatan beban kerja bagi pekerja sosial yang ada. Hal ini dapat mengakibatkan kelelahan, stress, dan menurunnya kinerja pelayanan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan perencanaan yang matang dan kerjasama antara berbagai pihak yang terkait dalam menangani pemulangan orang terlantar.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa sumber daya manusia merupakan kunci utama dalam pengimplementasian kebijakan. Apabila terdapat kekurangan pada sumber daya, terutama pada sumber daya manusia maka akan terdapat hambatan dalam proses implementasi kebijakan. Diharapkan seluruh instansi pemerintahan di Indonesia mampu menerapkan *e-government* tetapi harus siap dalam segala aspek agar jalannya *e-government* dapat berjalan dengan baik. *E-government* merupakan langkah yang baik guna memperbaiki pelayanan publik di Indonesia yang cenderung lamban sehingga dengan adanya inovasi berbasis teknologi ini dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi aplikasi SIM-LONTAR REK di Dinas Sosial Jawa Timur pada bidang penanganan bencana, dilihat dari indikator komunikasi, meskipun telah terdapat inovasi pemulangan orang terlantar berbasis aplikasi SIM-LONTAR REK, tetap terdapat hambatan dalam pemulangan orang terlantar dikarenakan terdapat perbedaan kebijakan dalam pemulangan orang terlantar. Dalam hal ini dibutuhkan MOU dalam pemulangan orang terlantar antar Dinas Sosial diseluruh Indonesia sehingga tercipta keserasian dalam pemulangan orang terlantar. Selanjutnya dalam indikator Disposisi seluruh pegawai telah memiliki kesadaran akan kemajuan teknologi dimana terdapat inovasi pelayanan publik untuk mencapai keefektivitasan dalam melayani masyarakat, dibutuhkan pembekalan mengenai SPBE kepada para pekerja sosial agar pekerja sosial dapat memanfaatkan inovasi pemulangan orang terlantar berbasis teknologi secara maksimal. Tetapi tetap ada kekurangan dalam pengimplementasian aplikasi SIM-LONTAR REK ini dimana belum maksimalnya penggunaan fitur *Face-Id* yang belum sinkron dengan aplikasi SIM-LONTAR REK, diharapkan dua fitur tersebut dapat diaplikasikan secara bersamaan agar tercipta pelayanan yang cepat, tepat, dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Prihanto, I. G. (2012). Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah [Analysis of the Implementation of E-Government on Regional Government Level in Indonesia]. *Jurnal Analisis Dan Informasi Kedirgantaraan*, 1–16.
- Sari, H. D. P. (2021). Implementasi Kebijakan Pemberian Tambahan Penghasilan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tuban (Studi Kasus Di Dinas Pendidikan Kabupaten Tuban). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 1–12.
- Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>
- Watiyah, W. (2013). Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Web Di Pemerintahan Daerah Pringsewu. *ProdingKmsi*, 09. <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/kmsi/article/view/352%0Ahttps://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/kmsi/article/download/352/332>

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018
Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022