



Implementasi Inovasi Pelayanan Sosial bagi Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar

Indra Wijaya

Program Pascasarjana Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Universitas Negeri Makassar.

*Email: wijaya.indra0293@gmail.com

Abstrak

Keywords:

inovasi; pelayanan sosial; strategi pengembangan

Penelitian ini dimaksud untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan sosial bagi anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar saat ini. Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut: 1) Teknik Observasi, 2) Wawancara dan 3) Studi Dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena sangat menentukan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan yakni: 1) Triangulasi dan 2) member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, wujud implementasi inovasi pelayanan sosial bagi anak jalanan di kota Makassar mempunyai keunggulan relatif, mudah diadopsi, relevan dengan sistem dan norma yang dianut oleh pegawai, dan dapat diukur hasil penerapannya melalui metode rekapitulasi data penertiban anak jalanan, pengecekan langsung di lapangan dan hasil home visit yang dilakukan oleh pekerja sosial. Kedua, faktor determinan tipe keputusan otoritas mempunyai determinan yang sangat besar dalam mendukung penerapan inovasi pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Makassar yang kemudian diikuti dengan keputusan individu kontingensi untuk menerima inovasi ini karena beranggapan bahwa inovasi ini memberikan kemudahan dalam pengendalian permasalahan anak jalanan di kota Makassar. Disamping itu, terdapat pula faktor penghambat penerapan inovasi tersebut yakni, adanya perlawanan atau penolakan dari sebagian masyarakat yang tidak rela anaknya atau keluarganya ditertibkan oleh anggota Tim Reaksi Cepat Saribattang karena beraktivitas di jalanan seperti mengamen, mengemis, dan mengasong. Ketiga, pengembangan inovasi pelayanan sosial belum berjalan optimal, di mana pengembangan inovasi ini tidak hanya melibatkan peran pemerintah di dalamnya tetapi untuk menangani masalah anak jalanan yang sangat mendasar ini perlu melibatkan seluruh pemangku kepentingan baik akademisi, swasta, masyarakat, media dan instansi terkait untuk terlibat langsung secara aktif dan responsif dalam melakukan pencegahan dan pengendalian terhadap anak jalanan untuk tidak turun ke jalanan sehingga dapat mewujudkan Makassar bebas anak jalanan.



1. PENDAHULUAN

Pembangunan sosial merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang diorientasikan untuk pengembalian keberfungsian sosial bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) sehingga dapat meningkatkan kualitas kehidupannya secara layak dan sejahtera. Kondisi ideal yang dituju dalam pembangunan sosial tersebut adalah terpenuhinya kebutuhan material, spiritual dan sosial PPKS tersebut sebagaimana termuat dalam amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial [1]. Ironinya, implementasi pembangunan sosial di Indonesia yang digalakkan sejak masa orde baru hingga sekarang ini belum menunjukkan kontribusi positif dalam penuntasan permasalahan sosial secara komprehensif. Salah satu problematika sosial konvensional yang saat ini masih belum tertangani dengan baik dan menyeluruh serta menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota adalah masalah anak jalanan.

Upaya pengentasan permasalahan anak jalanan di Indonesia telah dilakukan oleh pemerintah baik melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pembangunan Program yang Berkeadilan dengan menekankan Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA), kebijakan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor: B-020/Set/Rokum/MP020/2017 terkait Mewujudkan Indonesia Layak Anak (IDOLA) pada Tahun 2030 Melalui Kota/Kab Layak Anak (KLA) dan kebijakan program rehabilitasi sosial 5 kluster *New Platform* atau Progres 5.0 yang dicanangkan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia sebagai jawaban kebutuhan bagi anak, penyandang disabilitas, korban penyalahgunaan narkoba, tuna sosial dan korban perdagangan orang serta lanjut usia. Kebijakan ini menyediakan 4 (empat) menu utama di semua kluster

yaitu, Bantuan Bertujuan (BanTu), terapi, perawatan sosial dan dukungan keluarga [2].

Pada prakteknya, kebijakan penanganan anak jalanan yang diharapkan dapat mengembangkan potensi anak jalanan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan sosialnya belumlah berjalan optimal. Hal ini disebabkan berbagai faktor antara lain: keterlambatan transfer Dana Alokasi Khusus (DAK) ke daerah, keterbatasan alokasi APBD, jumlah sakti peksos yang tidak seimbang dengan tupoksi mereka, keterbatasan sumber daya manusia yang profesional dan kompeten dalam pelayanan sosial anak, masih terfokus dan bergantung pada bantuan dana pusat dan provinsi, sosialisasi yang rendah terhadap LKSA sebagai wadah untuk pembangunan kesejahteraan sosial anak, dan minimnya kerja sama antar perangkat daerah dan stakeholder lainnya terkait sinkronisasi program dan kegiatan pembangunan kesejahteraan sosial anak yang berkeadilan.

Kota Makassar merupakan ibu kota provinsi Sulawesi Selatan yang saat ini dihuni \pm 1.130.384 jiwa dengan luas wilayah 175,77 km² serta masyarakatnya cukup majemuk terdiri dari beberapa etnis yang hidup saling berdampingan secara damai terdiri atas suku Makassar, Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, Jawa dan sebagainya. Kota Makassar juga merupakan kota metropolitan terbesar di kawasan Indonesia Timur yang transformasi pembangunan perkotaannya sebagai kota modern diinisiasi oleh Walikota Makassar H.M. Dg. Patompo menjelang orde baru tahun 1965 dengan menetapkan rencana "Pola Dasar pembangunan Daerah Kota Madya Makassar tahun 1965-1970 atau lebih dikenal dengan istilah Program Pemberantasan 3-K (Kemiskinan, Kemelaratan dan Kebodohan).

Keberhasilan pembangunan perkotaan Makassar menuju kota modern mulai nampak terlihat menjelang tahun 1980 – 2000-an, perkembangan kota Makassar semakin modern dan pesat karena aktivitas perekonomian di kawasan



Timur Indonesia terpusat di kota tersebut sehingga derasnya laju urbanisasi dan transmigrasi ke kota tersebut tidak terbendung sehingga berdampak pada perubahan tatanan kehidupan masyarakat di kota Makassar ditandai dengan gaya hidup masyarakat yang semakin modern, kekerabatan antar sesama mulai memudar, pergaulan utamanya kalangan remaja akibat budaya dari luar kadang kala rasa hormat terhadap yang lebih tua dan lebih muda dikesampingkan dan kebiasaan gotong royong mulai memudar, dan bentuk komunikasi masyarakat yang awalnya bersifat sosial mengalami perubahan menjadi komunikasi transaksional.

Arus urbanisasi yang tak terkendalkan di kota Makassar tersebut memicu lahirnya problematika baru khususnya ditinjau dalam aspek sosial ekonomi, di mana masyarakat urban yang hanya bermodalkan kenekatan dalam mengadu di kota Makassar harus berhadapan dengan ketatnya persaingan di kota metropolitan tersebut sehingga tanpa keahlian dan pendidikan yang tinggi membuat sebagian dari mereka beralih ke sektor informal seperti menjadi pedagang asongan, jualan bakso, tukang becak, buruh bangunan, buruh pikul di pasar, karnek pete-pete dan sebagainya. Lebih kompleksnya, sebagian dari mereka jatuh ke dalam perangkap kemiskinan. Salah satu problematika krusial yang dihadapi kota Makassar saat ini sebagai dampak dari modernisasi perkotaan dan tidak terbendungnya arus urbanisasi adalah fenomena sosial anak jalanan. Persoalan anak jalanan di kota Makassar bukanlah hal biasa atau sepele, hal ini terbukti dengan penerbitan Peraturan Daerah (Perda) Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembinaan Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis dan Pengamen di Kota Makassar [3] pada masa pemerintahan Walikota dan Wakil Walikota Makassar Ilham Arief Sirajuddin dan Supomo Guntur.

Peraturan daerah ini diterbitkan sebagai langkah strategis untuk menyikapi dampak krisis ekonomi tahun 1998 dan

gelombang krisis ekonomi II yang terjadi pada tahun 2008 yang melanda Indonesia dan berdampak ke segala penjuru daerah. Kebijakan ini diterbitkan dalam rangka menciptakan ketertiban, kondusifitas dan kenyamanan masyarakat kota Makassar yang seiring dengan fenomena anak jalanan di kota Makassar yang semakin merebak, kompleks dan cenderung berperilaku menyimpang serta kerap meresahkan masyarakat khususnya para pengendara jalan saat berhenti di *traffic light* (lampu merah).

Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pembinaan Anak Jalanan, Gelandangan, Pengemis dan Pengamen [3] yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Makassar dalam menuntaskan permasalahan anak jalanan belum terimplementasikan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dengan perkembangan permasalahan anak jalanan di kota Makassar yang mengalami peningkatan secara signifikan baik kuantitas maupun kualitas permasalahannya.

Dinas Sosial Kota Makassar pada 2009 mencatat 870 anak jalanan dan pada tahun 2001 jumlahnya mengalami peningkatan menjadi 918 orang. Peristiwa tumpahnya anak jalanan yang semakin bertambah dari tahun ke tahun tentu menjadi persoalan mendasar bagi pemerintah kota Makassar. Terlebih lagi pada momen menjelang Hari Raya Idul Fitri maupun Hari Raya Idul Adha, jumlah anak jalanan, pengemis, gelandangan dan pengamen mengalami peningkatan sekitar 60% dari kondisi normal.

Seiring dengan hal tersebut, Kepala Dinas Sosial Kota Makassar Dr. H. Muchtar Tahir, M.Si menyatakan bahwa penurunan anak jalanan di kota Makassar karena peran Tim Reaksi Cepat (TRC) Saribattang yang secara intens menggelar patroli dan razia di sejumlah titik yang menjadi tempat komunitas anak jalanan. TRC Saribattang merupakan inovasi yang diciptakan oleh Dinas Sosial Kota Makassar pada tahun 2014 dengan membentuk tim khusus penanganan anak jalanan, gelandangan pengemis dan



pengamen di kota Makassar dengan melibatkan unsur internal, Satpol PP dan Kepolisian yang beranggotakan 30 orang dan bertugas untuk melakukan penjangkauan dengan berpatroli secara intens dan mobile di titik rawan anak jalanan, asesmen dan pembinaan anak jalanan yang dirazia dengan pendekatan persuasif dan rujukan.

Berdasarkan data Dinas Sosial Kota Makassar melansir bahwa sejak Januari sampai Agustus 2018 terdapat 236 anak jalanan yang terjaring oleh TRC Saribattang. Dari jumlah tersebut terdapat 163 orang anak jalanan dan 72 Gepeng. Kondisi ini jauh berbeda pada tahun 2017 yang dibawah koordinasi Dinas Sosial Kota Makassar mampu menjaring 579 orang yang 332 orang diantaranya adalah anak jalanan. Anak jalanan yang terjaring oleh TRC Saribattang ini kemudian dikembalikan ke orang tuanya, tidak ada jaminan bahwa anak tersebut tidak turun ke jalan lagi atau dapat kembali bersekolah dan hidup seperti anak-anak lainnya yang memperoleh pendidikan dan hidup berkecukupan. Hal ini disebabkan keterbatasan SDM di lapangan, alokasi anggaran yang tersedia cukup terbatas, dan wadah pembinaan yang belum tersedia sehingga penuntasan permasalahan anak jalanan di kota Makassar belum maksimal.

Relevan dengan bahasan tersebut, Problematika anak jalanan yang cukup krusial dan kompleks tersebut sangatlah membutuhkan perhatian khusus dan penanganan yang responsif dan adaptif yang dapat ditempuh salah satunya dengan berinovasi. UNDESA (2015) menekankan bahwa pentingnya inovasi di sektor publik didasarkan atas beberapa pertimbangan yang krusial yaitu, 1) demokratisasi; 2) perjanjian internasional; 3) terjadinya ketidakseimbangan penyebaran sumber daya manusia unggulan; 4) birokrasi harus tertata lebih baik; dan 5) terjadinya privatisasi dan *outsourcing* di sektor publik. Disamping itu, inovasi di sektor publik telah menjadi bagian strategis di berbagai negara di dunia, mengingat kemajuan teknologi

informasi serta munculnya ketidakmerataan sosial dan ekonomi mengharuskan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkelanjutan [4].

Di Indonesia, tuntutan akan inovasi pemerintah daerah secara tegas dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah [5], Pasal 386-390 menyatakan bahwa inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pasal 387 menyatakan bahwa dalam merumuskan kebijakan inovasi pemerintahan daerah mengacu pada prinsip: 1) peningkatan efisiensi; 2) perbaikan efektivitas; 3) perbaikan kualitas pelayanan; 4) tidak ada konflik kepentingan; 5) berorientasi pada kepentingan umum dan dilakukan secara terbuka; 6) memenuhi nilai-nilai kepatuhan; dan 7) dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Kaitan inovasi dengan pelayanan sosial untuk penuntasan permasalahan anak jalanan, gelandangan, pengemis dan pengamen, Menteri Sosial Republik Indonesia menegaskan bahwa untuk mengatasi problematika persoalan anak jalanan, gelandangan, pengemis dan pengamen di Indonesia, maka pihaknya membutuhkan bantuan dari pemerintah daerah, baik provinsi, kota dan kabupaten. Seperti melakukan inovasi dan beragam pelatihan, dalam rangka penuntasan permasalahan anak jalanan di daerahnya masing-masing.

Berdasarkan atas berbagai pandangan para ahli yang mengejawantahkan pentingnya inovasi pemerintahan daerah, hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan beragam permasalahan dalam praktek pengembangan inovasi pemerintahan daerah dan adanya fakta inovasi penyelenggaraan urusan pembangunan bidang sosial di kota Makassar menjadi daya tarik bagi penulis untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang implementasi inovasi pelayanan sosial



bagi anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar.

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Sosial Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

Dalam penelitian ini instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka instrumen penelitian dikembangkan secara sederhana yang dapat mempertajam serta dapat melengkapi data hasil wawancara, observasi serta dokumentasi, bentuk instrument tersebut dapat dikembangkan melalui focus penelitian agar semua informasi yang diperoleh menjadi data yang akurat yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut: 1) Teknik Observasi, 2) Wawancara dan 3) Teknik Dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena sangat menentukan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan yakni: 1) Trianggulasi dan 2) *member check*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Inovasi Pelayanan Sosial Bagi Anak Jalanan Di Dinas Sosial Kota Makassar

Berkenaan dengan data yang diperoleh di lokasi penelitian, dimana wujud implementasi inovasi TRC Saribattang di Dinas Sosial Kota Makassar yang ditinjau dari lima sub indikator yaitu, keunggulan relatif, komparabilitas, kompleksitas, triabilitas, dan observabilitas. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi TRC Saribattang di Dinas Sosial Kota Makassar mempunyai keunggulan relatif atau manfaat tersendiri dalam

memberikan kemudahan bagi anggota TRC Saribattang untuk menjangkau, dan melakukan pembinaan terhadap anak jalanan di Kota Makassar. Kemudian, inovasi ini juga sudah relevan dengan sistem dan budaya kerja yang dianut serta mudah untuk diterapkan oleh anggota TRC Saribattang dikarenakan didukung oleh sarana dan prasarana kerja yang memadai seperti ketersediaan posko pengaduan, mobil operasional, *call center* 112 dan layanan media sosial untuk akses pengaduan masyarakat terkait anak jalanan.

Di tinjau dari aspek kompleksitas, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun inovasi TRC Saribattang mudah diadopsi dan diterima oleh anggota TRC Saribattang, tetapi dalam pengimplementasiannya anggota TRC Saribattang mengalami hambatan baik berasal dari faktor internal dan eksternal. Dari faktor internal, jumlah anggota TRC Saribattang hanya berjumlah ± 20 orang tidak sebanding dengan cakupan wilayah tugas yang diemban yakni, 15 kecamatan di kota Makassar serta dukungan sarana dan prasarana kerja yang belum tersedia khususnya pondok sosial atau liposus sebagai wadah pembinaan dan rehabilitasi sosial bagi anak jalanan, gelandangan, pengemis dan pengamen yang dijaring melalui kegiatan patroli sehingga penanganan anak jalanan belum efektif dan menyeluruh dikarenakan kurangnya efek jera bagi anak jalanan yang dijaring yang masih tetap turun ke jalan meskipun telah dilakukan pembinaan. Kedua, ditinjau dari faktor eksternal implementasi inovasi ini mengalami hambatan ditandai dengan adanya penolakan atau perlawanan sebagian masyarakat yang tidak menerima anak atau keluarganya yang melakukan aktivitas di jalanan ditertibkan oleh anggota TRC Saribattang pada saat kegiatan patroli anak jalanan sehingga tak jarang terjadi gesekan atau konflik horizontal antara anggota TRC Saribattang dengan masyarakat tersebut dikarenakan ketidaktahuan atau kurangnya informasi terkait inovasi TRC Saribattang.



Pada sub indikator triabilitas temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi TRC Saribattang dapat diterima dan diadopsi oleh anggota TRC Saribattang. Hal ini dikarenakan inovasi ini dibentuk berdasarkan keputusan otoritatif Walikota Makassar dan diterima seluruh anggota TRC Saribattang yang terdiri dari pihak kepolisian, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dan pegawai Dinas Sosial Kota Makassar (kontigensi) dikarenakan inovasi ini mudah diadopsi dan diterapkan serta memberikan kemudahan dalam penanganan anak jalanan di kota Makassar. Selanjutnya, dilihat dari sub indikator observabilitas dari implementasi inovasi TRC Saribattang, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi TRC Saribattang dapat diukur dan diamati hasil penerapannya. Hasil kinerja atau keberhasilan penerapan inovasi TRC Saribattang dapat diukur dengan menggunakan 3 (tiga) metode penilaian kinerja yaitu, pengecekan atau *crosscheck* ke lapangan. Kedua, rekapitulasi data anak jalanan, gelandangan, pengemis dan pengamen yang terjaring dari hasil kegiatan patroli pengjankuan yang dilaksanakan oleh anggota TRC Saribattang secara rutin dan mobile. Ketiga, hasil asesment dan *home visit* yang dilakukan Peksos dan Sakti Peksos dalam mengintervensi sosial permasalahan anak jalanan, gelandangan, pengemis dan pengamen yang terjaring.

3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Inovasi Pelayanan Sosial Bagi Anak Jalanan Kota Makassar

Berkenaan dengan data yang diperoleh di lapangan terkait dengan faktor-faktor determinan implementasi inovasi TRC Saribattang di Dinas Sosial Kota Makassar, temuan penelitian menunjukkan bahwa tipe keputusan inovasi kontigensi sangat berpengaruh terhadap faktor determinan lainnya dikarenakan inovasi yang dibentuk berdasarkan otoritas Walikota Makassar diterima dan diadopsi oleh seluruh

anggota TRC Saribattang di Dinas Sosial Kota Makassar. Disamping itu, terdapat faktor penghambat dalam implementasi inovasi ini yaitu, faktor saluran komunikasi di mana sebagian masyarakat masih kurang mengetahui akan adanya inovasi ini sehingga tak jarang terjadi gesekan atau konflik horizontal antara anggota TRC Saribattang dan masyarakat yang anak atau keluarganya ditinggalkan pada saat pelaksanaan kegiatan patroli dikarenakan beraktivitas di jalan raya.

3.3 Strategi Pengembangan Inovasi Pelayanan Sosial Bagi Anak Jalanan di Kota Makassar

Berkenaan dengan data yang diperoleh di lokasi penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan inovasi TRC Saribattang di Dinas Sosial Kota Makassar sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya kerjasama dan kolaborasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Makassar dengan lembaga NGO dan LSM dalam pengembangan kapasitas SDM aparatur khususnya strategi, pendekatan dan metode penanganan anak jalanan di Kota Makassar.

4 KESIMPULAN

Wujud implementasi inovasi pelayanan sosial bagi anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar yang ditinjau dari sifat-sifat inovasi dengan 5 (lima) sub indikator menunjukkan bahwa inovasi TRC Saribattang sudah dapat diterapkan dengan baik dan mempunyai keunggulan atau manfaat besar dalam penanganan permasalahan sosial di Kota Makassar. Hal ini terlihat sepanjang tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang ditinggalkan dan dibina mengalami penurunan secara signifikan dari 837 PMKS tahun 2016 mengalami penurunan drastis pada tahun 2020 hanya berjumlah 242 PMKS. Akan tetapi, inovasi ini juga masih mengalami hambatan dalam penerapannya, di mana sebagian masyarakat melakukan



penolakan terhadap inovasi ini dengan melakukan pengancaman, perkataan kasar, dan tindakan kekerasan terhadap anggota TRC Saribattang yang melaksanakan patroli penertiban PMKS.

Faktor-faktor determinan implementasi inovasi pelayanan sosial bagi anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar yaitu, sifat-sifat inovasi, tipe keputusan inovasi, saluran komunikasi, sistem sosial, dan usaha agen perubahan. Faktor tipe keputusan inovasi dengan pendekatan kontigensi sangat berpengaruh terhadap faktor determinan lainnya, oleh karena pengambilan keputusan inovasi di sektor publik khususnya Dinas Sosial Kota Makassar ditentukan oleh keputusan otoritas yang kemudian diterima oleh seluruh pegawai. Disamping itu, terdapat faktor penghambat dalam penerapan inovasi yaitu, faktor saluran komunikasi di mana sebagian masyarakat melakukan perlawanan atau penolakan terhadap keberadaan inovasi ini karena ketidaktahuan dan minimnya informasi dan layanan inovasi TRC Saribattang tersebut.

Strategi pengembangan implementasi inovasi pelayanan sosial bagi anak jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar sudah berjalan dengan baik, dimana Dinas Sosial Kota Makassar melakukan kerjasama dengan lembaga NGO dan LSM dalam pengembangan kapasitas SDM aparatur.

REFERENSI

- [1] U. RI, "Undang-undang RI nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial," no. 75. pp. 31–47, 2009.
- [2] F. S. Nurushobah, "Konvensi Hak Anak dan Implementasinya di Indonesia," *BIYAN J. Ilm. Kebijak. dan Pelayanan Pekerj. Sos.*, vol. 1, no. 2, pp. 118–140, 2019.
- [3] Pemerintah Daerah Kota Makassar, *Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor: 2 Tahun 2008 tentang Pembinaan Anak Jalanan*. makassar: Pemerintah Daerah Kota Makassar, 2008.
- [4] J. Bertot, E. Elsa, and J. Tomasz, "Universal and Contextualized Public Service: Digital Public Service Innovation Framework," *Gov. Inf. Q.*, vol. 33, no. 2, pp. 211–222, 2016.
- [5] UU No 23 Tahun 2014, "Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah," *02 Oktober*. p. LN.2014/No. 244, TLN No. 5587, LL SETNEG: 212 HLM, 2014, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>.
- [6] Daft, R. L. *Era Baru Manajemen: New Era of Management*. Jakarta: Erlangga. 2013; 9.
- [7] Fahrudin, A. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung: Refika Aditama. 2012.
- [8] Imanuddin, M. *Inovasi Pelayanan Publik: Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. 2016.
- [9] Kobylinska, U. & Biglieri, J. V. *Public Sector Innovativeness in Poland and in Spain Comparative Analysis*. *International Journal of Contemporary Management*. 2015; 14 (2), 7-22.
- [10] Lukman, M. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2013.
- [11] Noor, I. *Determinasi Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah: Paradoks di Era Desentralisasi*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*. 2016; 2 (4), 131-137.
- [12] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
- [13] Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor: 8 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial.
- [14] Rogers, E. M. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- [15] Slamet, R., Nainggolan, B., Roessobiyanto, R., Ramdani, H., & Hendriyanto, A. *Strategi Pengembangan UKM Digital dalam*



- Menghadapi Era Pasar Bebas*. Jurnal Manajemen Indonesia. 2017
- [16] Torugsa, N. A. & Arundel, A. *Complexity of Innovation in the Public Sector: A Workgroup-Level Analysis of Related Factors and Outcomes*. Public Managemen Review. 2016.18 (3), 392-416.
- [17] Ulum, M. C. *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press. 2018.
- [18] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.