Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial
Volume 02, Nomor 11, June 2025, P. 481-486
E-ISSN: 3025-6704
DOI: https://doi.org/10.5281zenodo.15604008

Analisis Implementasi Sop Prosedur Pemulangan Orang Terlantar ke Daerah Asal oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Bali

Andini Salma Zahara, Ni Putu Anik Prabawati
[1212]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

ARTICLE INFO

Article history:
Received April 30, 2025
Revised May 23, 2025
Accepted May 28, 2025
Available online June 02, 2025

Keywords
Homeless People, SOP Implementation, Social Services, Policy Implementation, Bali, Repatriation

Keywords:
Orang Terlantar, Implementasi SOP, Dinas Sosial, Implementasi Kebijakan, Bali, Pemulangan

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The study analyzes the implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) for the repatriation of homeless individuals to their regions of origin by the Social Service for Women's Empowerment and Child Protection of Bali Province. Bali, as a major tourist destination, faces complex social challenges with the presence of homeless people, many of whom come from outside the region. The research employs a qualitative descriptive case study approach, utilizing in-depth interviews, participatory observation, and documentation to explore the stages, effectiveness, and obstacles of the repatriation process. The analysis is based on George C. Edwards III's policy implementation theory, focusing on communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Findings indicate that the relay mechanism—where repatriation is conducted in stages through inter-regional coordination—proves efficient but faces challenges such as limited resources, administrative complexity, and the need for strong cross-sectoral cooperation. The SOP, updated annually, ensures legal and procedural clarity, but recurring cases and the reintegration capacity of the origin regions remain significant issues. The study underscores the importance of effective communication, adequate resources, and responsive service in ensuring the protection and social rights of vulnerable groups in Bali.

ABSTRACT

Penelitian ini menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pemulangan orang terlantar ke daerah asal oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dinsos P3A) Provinsi Bali. Sebagai destinasi wisata utama, Bali menghadapi tantangan sosial kompleks terkait keberadaan orang terlantar yang sebagian besar berasal dari luar daerah. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi untuk menelusuri tahapan, efektivitas, serta hambatan dalam proses pemulangan. Analisis didasarkan pada teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, dengan fokus pada komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme estafet pemulangan bertahap melalui koordinasi lintas daerah terbukti efisien namun menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya, kompleksitas administratif, dan perlunya sinergi lintas sektor. SOP yang diperbarui setiap tahun menjamin kejelasan hukum dan prosedural, namun kasus berulang dan kapasitas reintegrasi daerah asal tetap menjadi kendala utama. Studi ini menekankan pentingnya komunikasi efektif, sumber daya memadai, dan pelayanan responsif untuk menjamin perlindungan serta pemenuhan hak sosial kelompok rentan di Bali.

PENDAHULUAN

Provinsi Bali, dengan pesona alam dan budayanya yang mendunia, telah lama menjadi magnet bagi wisatawan maupun migran dari berbagai penjuru Indonesia. Namun, di balik gemerlap pariwisata, terselip persoalan sosial yang kerap luput dari perhatian, yaitu keberadaan orang terlantar (OT) yang hidup di jalanan atau fasilitas publik. Fenomena ini tidak hanya mengganggu estetika kawasan wisata tetapi juga mencerminkan kegagalan sistem perlindungan sosial. Pemulangan orang terlantar merupakan salah satu bentuk pelayanan sosial yang penting dalam upaya perlindungan dan pemenuhan hak-hak sosial masyarakat yang mengalami kondisi sosial rentan. Di Provinsi Bali, Dinas Sosial Provinsi memiliki peran strategis dalam menangani orang terlantar melalui prosedur pemulangan ke daerah asalnya. Prosedur ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga melibatkan berbagai tahapan yang harus dilalui secara berurutan dan terkoordinasi, yang dikenal dengan istilah prosedur estafet. Prosedur ini melibatkan

Email: zahara.2212531079@student.unud.ac.id, Prabawati@unud.ac.id

serangkaian tahapan kompleks, mulai dari identifikasi hingga koordinasi lintas daerah, yang menarik untuk dikaji lebih mendalam.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011, yang mewajibkan pemerintah daerah memberikan perlindungan dan reintegrasi bagi kelompok rentan. Di Bali, pemulangan OT tidak bisa diselesaikan secara instan karena karakteristik geografis dan administratif Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau. Oleh karena itu, Dinas Sosial Bali mengadopsi mekanisme estafet, di mana OT dipindahkan secara bertahap melalui kolaborasi dengan dinas sosial daerah lain. Misalnya, seorang OT asal Nusa Tenggara Barat (NTB) akan dibawa ke pusat transit di Mataram sebelum akhirnya dikembalikan ke desanya. Pendekatan ini dianggap lebih efisien dari segi biaya dan logistik, meski tidak lepas dari tantangan.

Fenomena orang terlantar di Bali cukup kompleks, mengingat Bali sebagai daerah tujuan wisata yang juga menjadi magnet perpindahan penduduk dari berbagai daerah. Orang terlantar yang ditemukan di Bali seringkali berasal dari luar daerah dan memerlukan penanganan khusus agar dapat dipulangkan dengan aman dan tertib ke daerah asalnya. Oleh karena itu, prosedur pemulangan yang dilakukan oleh Dinas Sosial harus memastikan bahwa proses ini berjalan efektif dan efisien dengan memperhatikan aspek kemanusiaan dan administratif.

Dari perspektif sosial, pemulangan OT bukan sekadar memindahkan orang dari satu lokasi ke lokasi lain. Masalah mendasar adalah apakah daerah asal memiliki kapasitas untuk menerima dan mereintegrasikan mereka. Banyak OT yang kembali ke Bali karena minimnya dukungan ekonomi atau stigma di kampung halaman. Di sisi lain, beban anggaran pemprov Bali juga meningkat karena biaya transportasi dan akomodasi transit yang harus ditanggung secara mandiri ketika daerah asal tidak memiliki alokasi dana memadai. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana prosedur pemulangan estafet oleh Dinas Sosial Provinsi Bali.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai prosedur pemulangan orang terlantar yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Provinsi Bali. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses, pengalaman, serta dinamika yang terjadi dalam pelaksanaan prosedur tersebut, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara rinci dan menyeluruh tentang bagaimana prosedur pemulangan orang terlantar dijalankan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam pelaksanaannya.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan kepada informan kunci yang terdiri dari pegawai pelaksana orang terlantar di Dinas Sosial yang menangani pemulangan, serta kepala bidang rehabilitasi sosial yang menjadi penanggung jawab pada proses pemulangan orang terlantar. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi secara detail mengenai tahapan prosedur, kendala yang dihadapi, serta pengalaman para pihak yang terlibat. Observasi partisipatif dilakukan dengan cara mengikuti langsung proses pemulangan di lapangan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang pelaksanaan prosedur tersebut. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen resmi seperti regulasi, laporan kegiatan, dan pedoman yang digunakan oleh Dinas Sosial Provinsi Bali sebagai bahan pendukung analisis.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan terkait prosedur pemulangan orang terlantar. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyaring data yang relevan, kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk narasi dan tabel untuk memudahkan pemahaman.

KAJIAN TEORITIS

Dalam studi kebijakan publik, implementasi kebijakan merupakan tahapan krusial yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Implementasi bukan sekadar menjalankan aturan atau prosedur, melainkan melibatkan proses dinamis yang melibatkan berbagai aktor, sumber daya, serta kondisi sosial dan politik. Salah satu teori yang banyak dijadikan rujukan dalam memahami kompleksitas implementasi kebijakan adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. Edwards menekankan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada isi kebijakan itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di

lapangan dengan mempertimbangkan empat indikator utama: komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi.

Indikator pertama dalam teori ini adalah komunikasi, yang mencakup bagaimana pesan dan informasi kebijakan disampaikan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana, dan seberapa jelas serta konsisten pesan tersebut diterima dan dipahami. Tanpa komunikasi yang efektif, pelaksana kebijakan bisa salah mengartikan tujuan dan mekanisme kebijakan yang dijalankan. Kedua, sumber daya merupakan elemen penting yang mencakup ketersediaan dana, tenaga kerja, peralatan, serta kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan kebijakan secara optimal. Tanpa sumber daya yang memadai, kebijakan cenderung tidak dapat diimplementasikan secara maksimal meskipun telah dirancang dengan baik. Ketiga,disposisi atau sikap pelaksana mencerminkan sejauh mana komitmen, motivasi, serta pemahaman para pelaksana terhadap kebijakan yang mereka jalankan. Pelaksana yang memiliki sikap positif akan lebih mungkin menjalankan kebijakan dengan penuh tanggung jawab, bahkan dalam situasi yang menantang. Keempat adalah struktur birokrasi, yaitu bagaimana sistem organisasi dan prosedur administrasi mendukung atau menghambat pelaksanaan kebijakan. Struktur yang terlalu kompleks, tumpang tindih, atau tidak fleksibel dapat menjadi hambatan serius dalam mencapai efektivitas implementasi.

Dengan menggunakan kerangka teori George C. Edwards III, analisis implementasi kebijakan dapat dilakukan secara lebih sistematis dan menyeluruh. Teori ini tidak hanya membantu mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan, tetapi juga memberikan gambaran mengenai titik-titik lemah dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Oleh karena itu, teori ini sangat relevan untuk dijadikan dasar dalam menilai implementasi kebijakan publik di berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan sosial seperti kebijakan pemulangan Orang Terlantar yang menjadi fokus kajian dalam konteks ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SOP (Standard Operating Procedure) merupakan pedoman kerja yang sangat penting dalam menjalankan tugas pelayanan publik, termasuk dalam penanganan Orang Terlantar (OT). SOP Pemulangan Orang Terlantas di Dinas Sosial p3a Provinsi Bali ini diperbarui setiap setahun sekali sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan situasi di lapangan. Pembaruan ini bertujuan agar prosedur yang dijalankan tetap relevan, efektif, serta mampu menjawab tantangan dan permasalahan terbaru yang dihadapi oleh petugas maupun penerima layanan.

Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dinsos P3A) Provinsi Bali menjalankan prosedur pemulangan Orang Terlantar (OT) berdasarkan dasar hukum yang kuat dan sarana prasarana pendukung yang memadai untuk menjamin kualitas pelayanan. Dasar hukum utama yang menjadi landasan operasional adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1980 tentang Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis, serta Keputusan Presiden Nomor 40 Tahun 1983 tentang Koordinasi Penanggulangan Gelandangan dan Pengemis. Keberadaan regulasi ini memastikan bahwa penanganan OT dilakukan secara legal, terstruktur, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Orang Terlantar (OT) sendiri didefinisikan sebagai individu yang tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya, tidak terpelihara, tidak terawat, dan tidak terurus, sehingga mengalami hambatan atau kesulitan untuk melanjutkan perjalanan ke daerah asalnya. Kondisi ini bisa terjadi karena berbagai faktor, seperti kehilangan tempat tinggal, keterbatasan ekonomi, atau masalah sosial lainnya. Dalam SOP, kategori ini menjadi dasar utama dalam menentukan siapa saja yang berhak mendapatkan bantuan dari Dinas Sosial. Dengan definisi yang jelas, proses identifikasi dan verifikasi OT dapat dilakukan secara lebih objektif dan terukur.

Bantuan yang diberikan kepada OT bersifat satu kali untuk setiap individu. Artinya, jika seseorang yang telah menerima bantuan kembali lagi dalam kondisi terlantar, maka penanganannya tidak lagi menjadi tanggung jawab Dinas Sosial, melainkan akan dialihkan kepada kepolisian. Kebijakan ini dibuat untuk mendorong efektivitas pelayanan dan menghindari penyalahgunaan bantuan. Selain itu, kebijakan ini juga mendorong adanya sinergi antara Dinas Sosial dan aparat penegak hukum dalam menangani kasus OT yang berulang. Bantuan yang diberikan nantinya akan berupa tiket pemulangan ke daerah asal dan makanan, dinas sosial tidak memberikan uang saku agar nantinya uang tersebut tidak disalahgunakan. Proses permohonan bantuan bagi OT mensyaratkan adanya surat keterangan terlantar yang dikeluarkan oleh pihak berwenang, seperti kepolisian, Satpol PP, atau Dinas Sosial terkait. Surat ini menjadi bukti administratif bahwa seseorang memang benar-benar dalam kondisi terlantar dan layak mendapatkan bantuan. Setelah itu, Dinas Sosial Provinsi Bali akan melakukan asesmen terhadap kondisi fisik dan barang bawaan OT. Asesmen ini penting untuk memastikan bahwa OT dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, serta tidak membawa barang-barang yang membahayakan diri sendiri atau orang lain.

Jika hasil asesmen menunjukkan bahwa OT dalam kondisi sehat, sadar, dan memenuhi kriteria untuk difasilitasi pemulangannya, maka Dinas Sosial akan membuat surat pengantar ke Dinas Sosial rujukan terdekat sesuai provinsi asal OT. Namun, apabila OT diketahui kurang sehat, sakit, atau mengalami gangguan kejiwaan, maka pihak pengantar wajib merujuk OT ke puskesmas, rumah sakit negeri, atau rumah sakit jiwa untuk mendapatkan perawatan yang diperlukan. Dengan demikian, SOP ini memastikan bahwa setiap OT mendapatkan penanganan yang tepat sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya, serta menjamin koordinasi yang baik antar instansi terkait.

Prosedur pemulangan Orang Terlantar (OT) yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dinsos P3A) Provinsi Bali dimulai dengan penyampaian permohonan oleh OT atau pihak yang mewakili kepada petugas Dinsos. Pada tahap ini, pemohon wajib melengkapi persyaratan yang telah ditentukan agar proses dapat berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyampaian permohonan ini menjadi langkah awal yang penting untuk memastikan bahwa bantuan pemulangan dapat diberikan secara tepat sasaran dan terorganisir.

Setelah permohonan diterima, pemohon diwajibkan mengisi formulir permohonan pemulangan yang memuat data diri secara lengkap dan akurat. Selain itu, pemohon juga harus menjalani skrining biometric yang dilakukan oleh petugas Dinsos. Skrining ini bertujuan untuk memverifikasi identitas pemohon secara digital dan memastikan bahwa data yang diberikan valid. Proses ini juga membantu Dinsos dalam melakukan pendataan yang akurat sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan dalam penanganan pemulangan OT.

Selanjutnya, berkas permohonan yang telah lengkap akan dilakukan proses verifikasi oleh petugas. Jika berkas pemohon memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan, maka permohonan akan diproses lebih lanjut untuk pemulangan. Namun, apabila berkas tidak memenuhi syarat, maka berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon dengan penjelasan terkait kekurangan atau ketidaksesuaian yang ditemukan. Mekanisme ini memastikan bahwa hanya pemohon yang benar-benar memenuhi kriteria yang akan mendapatkan bantuan pemulangan. Sebelum pemulangan dilakukan, pemohon akan mendapatkan pembinaan dan pengarahan yang lebih rinci dari petugas Dinas Sosial. Pembinaan ini mencakup penjelasan mengenai proses pemulangan, tata cara selama perjalanan, serta dukungan yang akan diterima selama di daerah asal. Tujuan dari pembinaan ini adalah untuk mempersiapkan pemohon secara mental dan fisik agar pemulangan berjalan lancar dan pemohon dapat kembali ke daerah asalnya dengan aman dan terhormat. Waktu penanganan pemulangan di Dinas Sosial P3A Provinsi Bali dilaksanakan sesegera mungkin dengan target maksimal selama 1x24 jam sejak permohonan diterima dan dinyatakan lengkap. Kecepatan dalam penanganan ini menunjukkan komitmen Dinas Sosial P3A untuk memberikan pelayanan yang responsif dan efektif kepada Orang Terlantar, sehingga mereka tidak berada dalam kondisi terlantar dalam waktu yang lama dan dapat segera mendapatkan bantuan yang dibutuhkan.

Untuk mendukung pelaksanaan prosedur pemulangan, Dinsos P3A Provinsi Bali menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan ramah bagi pemohon. Fasilitas yang disediakan meliputi ruang pelayanan informasi, ruang laktasi, ruang tunggu, ruang pengaduan, dan ruang konsultasi untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi masyarakat. Selain itu, sarana dan prasarana khusus untuk penyandang disabilitas juga tersedia, termasuk musholla dan tempat parkir yang memadai. Keberadaan fasilitas ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menunjukkan komitmen Dinsos P3A dalam memberikan pelayanan inklusif dan humanis. Jumlah pelaksana yang menangani prosedur ini adalah dua orang petugas yang memiliki kompetensi di bidangnya. Petugas tersebut bertugas memberikan pelayanan dengan perilaku yang terampil, cepat, tepat, dan santun. Jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang dihasilkan, baik yang diproses secara manual maupun elektronik, dengan keabsahan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini menjamin bahwa setiap pemohon mendapatkan pelayanan yang profesional dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hambatan yang sering dihadapi oleh Dinas Sosial p3a Provinsi Bali yaitu pada anak punk dimana mereka memiliki jaringan yang luas dan menganggu ketertiban masyarakat sekitar. Untuk mengatasi hal tersebut, dinas sosial p3a melakukan ekstra pembinaan kepada anak punk tersebut dengan membawa mereka ke satpol pp dan diberikan [embinaan selama 3 hari agar mendapatkan efek jera dan mengurangi komunitas lainnya untuk datang kesini karena segan dengan proses yang susah dan ketat saat pembinaan. Sistem pencatatan dalam prosedur ini juga masih dilakukan secara manual dan mengharuskan koordinasi dengan dinas sosial antar daerah untuk menginformasikan terkait biodata orang terlantar tersebut agar daerah lain bisa lebih memantau dan berhati-hati dengan orang yang pernah terlantar.

Dalam aspek jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, Dinsos P3A Provinsi Bali berupaya memberikan rasa nyaman dan aman kepada pemohon selama proses pemulangan berlangsung. Lingkungan pelayanan yang kondusif serta petugas yang sigap dan ramah menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana yang mendukung kelancaran pelayanan. Keamanan data dan keabsahan dokumen juga dijaga

dengan ketat agar tidak terjadi penyalahgunaan atau kesalahan administrasi yang dapat merugikan pemohon maupun instansi.

Implementasi kebijakan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan yang dirumuskan, tetapi juga pada sejauh mana kebijakan tersebut dapat dijalankan secara efektif di lapangan. George C. Edwards III mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Keempat indikator ini saling berkaitan dan menjadi fondasi dalam menganalisis sejauh mana suatu kebijakan berjalan sesuai dengan tujuannya. Dalam konteks pemulangan Orang Terlantar (OT) oleh Dinas Sosial P3A Provinsi Bali, keempat indikator ini dapat digunakan untuk menilai kekuatan dan kelemahan implementasi SOP yang telah dijalankan. Berikut uraian masing-masing indikator sesuai dengan kondisi yang ditemukan di lapangan:

1. **Komunikasi**
   Komunikasi menjadi kunci dalam memastikan kebijakan pemulangan OT dapat dipahami dan dijalankan secara konsisten oleh semua pihak terkait. Dinsos P3A Bali telah menyusun prosedur yang jelas serta melakukan pengarahan kepada pemohon sebelum pemulangan dilakukan. Komunikasi antar pelaksana dan atasan juga telah dilaksanakan dengan efektif. Namun, pencatatan manual masih menjadi hambatan dalam pertukaran informasi lintas instansi dan provinsi. Kurangnya sistem informasi digital mengurangi efektivitas penyampaian data antarwilayah. Oleh karena itu, penguatan komunikasi berbasis teknologi sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran koordinasi dan pelaksanaan kebijakan.
2. **Sumber Daya**
   Sumber daya yang tersedia di Dinsos P3A Bali mencakup fasilitas pelayanan publik yang cukup memadai dan petugas yang profesional. Namun, jumlah petugas yang hanya dua orang masih belum proporsional jika dibandingkan dengan beban kerja, terutama saat kasus meningkat. Sumber daya teknologi juga belum maksimal karena sistem masih manual. Keterbatasan ini berpotensi menurunkan kecepatan dan akurasi dalam pelaksanaan prosedur. Maka, perlu penambahan personel dan digitalisasi sistem untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.
3. **Disposisi (Sikap Pelaksana)**
   Petugas Dinsos P3A Provinsi Bali menunjukkan sikap profesional, ramah, dan penuh tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada Orang Terlantar (OT). Mereka melayani setiap pemohon dengan cepat dan santun, serta memastikan proses pemulangan dilakukan secara manusiawi. Komitmen untuk menyelesaikan proses dalam waktu maksimal 1x24 jam mencerminkan integritas dan dedikasi tinggi para pelaksana. Selain itu, mereka juga melakukan pembinaan terhadap OT, termasuk kelompok anak punk, dengan pendekatan yang tegas namun tetap bersifat edukatif. Disposisi yang ditunjukkan para petugas menjadi kekuatan utama dalam menciptakan pelayanan sosial yang responsif, adil, dan berempati.
4. **Struktur Birokrasi**
   Struktur birokrasi dalam pelaksanaan SOP pemulangan OT telah tersusun secara sistematis dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Alur proses pelayanan mulai dari permohonan, verifikasi, asesmen, hingga pemulangan telah dirancang secara rinci dan dapat diikuti dengan mudah. Koordinasi lintas instansi seperti dengan kepolisian, Satpol PP, dan rumah sakit berlangsung dengan baik, menunjukkan adanya sinergi antarlembaga. Landasan hukum yang kuat memberikan kepastian dalam pelaksanaan setiap tahapan pelayanan. Dengan struktur yang tertata dan dukungan regulasi yang jelas, kebijakan ini dapat dijalankan secara efektif dan memberikan rasa aman bagi semua pihak yang terlibat.

Secara keseluruhan, prosedur pemulangan yang diterapkan oleh Dinsos P3A Provinsi Bali merupakan perpaduan antara landasan hukum yang jelas, fasilitas pendukung yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, serta jaminan pelayanan dan keamanan yang terjaga. Hal ini menjadikan pelayanan pemulangan Orang Terlantar tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga berorientasi pada perlindungan hak asasi dan martabat manusia, sesuai dengan tugas dan fungsi Dinsos P3A sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam bidang kesejahteraan sosial di Provinsi Bali.

SIMPULAN

Pelaksanaan kebijakan pemulangan Orang Terlantar (OT) oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dinsos P3A) Provinsi Bali merupakan bentuk nyata pelayanan publik yang dijalankan dengan pendekatan sistematis, humanis, dan berbasis aturan hukum yang kuat. SOP yang diperbarui setiap tahun menjadi dasar penting dalam menjamin bahwa setiap proses, mulai dari permohonan, asesmen, hingga pemulangan, dilakukan secara tertib dan sesuai standar. Prosedur ini juga menunjukkan adanya sinergi antara berbagai lembaga, seperti kepolisian, Satpol PP, rumah sakit, dan dinas sosial daerah asal, dalam memastikan bahwa OT menerima perlakuan yang adil dan layak. Pelayanan ini

diperkuat oleh penyediaan fasilitas yang inklusif, petugas yang profesional, serta proses pembinaan bagi kelompok rentan seperti anak punk. Secara keseluruhan, pelayanan ini tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada pemulihan sosial dan perlindungan martabat OT sebagai warga negara.

Jika ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, keempat indikator utama yakni komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi telah terimplementasi secara baik dalam pelaksanaan kebijakan ini. Komunikasi antarinstansi berjalan jelas, meskipun akan lebih efektif dengan digitalisasi sistem. Sumber daya manusia dan fasilitas pendukung memadai, sedangkan disposisi pelaksana mencerminkan dedikasi dan kepedulian terhadap pelayanan sosial. Struktur birokrasi yang berbasis regulasi memberikan kepastian hukum dan arah yang jelas dalam setiap tahapan pelayanan. Oleh karena itu, kebijakan ini dapat dijadikan sebagai contoh praktik baik dalam penyelenggaraan pelayanan sosial, yang patut diapresiasi dan direplikasi di daerah lain sebagai model pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

REFERENSI

Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Bali. *Prosedur pemulangan orang terlantar.* https://dissosp3a.baliprov.go.id/prosedur-pemulangan-orang-terlantar/

Dinas Sosial Kabupaten Buleleng. *Prosedur pelayanan bantuan pemulangan orang terlantar*. https://dinsos.bulelengkab.go.id/informasi/detail/profil/10_prosedur-pelayanan-bantuan-pemulangan-orang-terlantar

Dasuki, M. F. T. (2021). *Efektivitas pelayanan pemulangan orang terlantar berbasis SIM-LONTAR di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur*. Universitas Airlangga.

Saputra, E. D., & Widodo, A. (2020). Analisis implementasi kebijakan publik menggunakan teori George C. Edwards III pada program bantuan sosial. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10(1), 65–78.

Maryatun, M., Raharjo, S. T., & Taftazani, B. M. (2021). Kebijakan penanganan gelandangan pengemis berbasis panti untuk keberfungsian sosial pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS): Studi pada Panti Pelayanan Sosial Pengemis Gelandangan Orang Terlantar Mardi Utomo Semarang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(2). https://doi.org/10.23969/kebijakan.v13i2.5208