



Kinerja Dinas Sosial dalam Menangani Disabilitas Lanjut Usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kota Denpasar

English Title: Performance of the Social Service in Handling Elderly Disabilities through the Subdistrict Social Welfare Worker (TKSK) Program in Denpasar City

1st Yunifa Sari^{*a}, 2nd Putu Eka Purnamaningsih^a, 3rd I Putu Dharmanu Yudartha^a

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: yunifasari58@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the performance of the Social Service in handling elderly people with disabilities through the District Social Welfare Worker (TKSK) program in Denpasar city. This research uses qualitative research with a descriptive approach. The data sources used are primary and secondary data sources. The results showed that the Denpasar City Social Service in handling elderly people with disabilities through the District Social Welfare Worker (TKSK) program was declared not optimal by referring to the following 5 indicators (1) productivity indicators that are not optimal due to lack of quantity of human resources and limited budget, (2) indicators of service quality, responsiveness, responsiveness of the Denpasar City Social Service which can be said to be optimal, (3) accountability indicators which are said to be not optimal and require transparency through publications related to funding to the public. Suggestions for the Denpasar City Social Service can overcome indicators that are not optimal in a way that human resources can be added so that the quality of service can run optimally while for budget problems it can make budget refocusing and in making transparency of budget accountability reports to the public in the form of LkjiP can be accessed by the public so that the public can monitor the amount of budget used in the District Social Welfare Worker (TKSK) program this is done so that the performance of the Denpasar City Social Service can run optimally.

Keywords: Social Service, Disability, Performance, Elderly

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Denpasar dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) dinyatakan belum optimal dengan merujuk pada 5 indikator berikut (1) indikator produktivitas yang belum optimal karena kekurangan kuantitas SDM dan terbatasnya anggaran, (2) indikator kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab Dinas Sosial kota Denpasar yang dapat dikatakan optimal, (3) indikator akuntabilitas yang dikatakan belum optimal dan memerlukan transparansi melalui publikasi terkait dengan pendanaan kepada masyarakat. Saran pada Dinas sosial Kota Denpasar dapat mengatasi indikator yang belum optimal dengan cara pada SDM agar dapat ditambah sehingga kualitas pelayanan dapat berjalan optimal sedangkan untuk permasalahan anggaran dapat membuat *refocusing* anggaran dan dalam melakukan transparansi laporan pertanggung jawaban anggaran kepada masyarakat dalam bentuk LkjiP dapat diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat memantau jumlah anggaran yang dipakai dalam program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) hal ini dilakukan agar kinerja Dinas Sosial Kota Denpasar dapat berjalan secara optimal.

Kata Kunci: Dinas Sosial, Disabilitas, Kinerja, Lanjut Usia

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah suatu kewajiban yang dilakukan oleh instansi atau lembaga pemerintahan dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik sangat perlu diberikan dan dirasakan oleh masyarakat karena masyarakat pasti memiliki kebutuhan akan suatu hal dan pemerintah wajib dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan SOP memberikan kepuasan terhadap masyarakat itu sendiri. Sehingga dalam

memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat jika pelayanan itu dinilai baik oleh masyarakat dan masyarakat merasa puas sehingga hasilnya suatu instansi atau lembaga pemerintahan tersebut memiliki kinerja yang bagus dalam memberikan pelayanan kepada publik. Masyarakat yang bertindak sebagai publik merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terdapat prinsip-prinsip yang mendasari pelayanan publik. Ketika prinsip-prinsip tersebut diterapkan atau diimplementasikan oleh aparatur negara, sehingga pelaksanaan pelayanan publik dapat menjadi efektif dan efisien (Eka Purnamaningsih, 2023).

Seluruh daerah di Indonesia pasti memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya Kota Denpasar yang memiliki pelayanan kepada masyarakat, tentunya pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan tidak mengecewakan masyarakat itu sendiri. Suatu permasalahan harus dapat ditangani oleh pemerintah. Di Kota Denpasar mempunyai banyak pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat di wilayah Kota Denpasar itu sendiri. Dilihat dari keadaan Kota Denpasar yang merupakan Ibu Kota Provinsi Bali tidak mungkin bebas dari permasalahan yang harus dapat teratasi. Dalam era sekarang ini masih banyak nya penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar yang terlihat pada data sebagai berikut

Tabel 1. Penyandang Disabilitas Lanjut Usia di Kota Denpasar

Jenis Disabilitas	Jumlah
Fisik	743
Mental	484
Ganda	350
Intelektual	400
Tanpa keterangan	150
Total:	2.127

(Sumber: Dinas Sosial Kota Denpasar Tahun 2022)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa disabilitas lanjut usia yang ada di Kota Denpasar cukup tinggi dengan berjumlah 2.127 sebagai rinciannya yaitu disabilitas fisik mencapai 743, disabilitas mental 484, disabilitas ganda 350, disabilitas intelektual 400, Tanpa keterangan berjumlah 150. Dari data tabel diatas terbukti bahwa penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar cukup tinggi. Perlu adanya penanganan dalam memecahkan fenomena tersebut. Pemerintah Kota Denpasar harus dapat memberikan perannya terhadap disabilitas lanjut usia yang membutuhkan bantuan. Penyandang disabilitas merupakan masyarakat yang Mempunyai keterbatasan fisik, gangguan mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu yang cukup lama. Keadaan yang dialami oleh penyandang disabilitas tersebut dapat menyebabkan sulit untuk bersosialisasi dengan masyarakat sekitar mereka . Penyandang disabilitas juga berhak untuk mendapatkan kelayakan hidup seperti manusia pada umumnya.

Berdasarkan UU No.39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia terdapat pasal 42 yaitu setiap warga negara yang berusia lanjut, cacat fisik, dan atau cacat mental berhak mendapatkan perawatan, pendidikan, pelatihan, dan batuan khusus atas biaya negara, untuk menjamin kehidupan yang layak sesuai dengan martabat kemanusiaannya, meningkatkan rasa percaya diri, dan kemampuan berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Berdasarkan penjelasan tersebut berarti penyandang disabilitas berhak untuk hidup layak, berpendidikan, berhak dapat memiliki keterampilan yang dapat dikembangkan.

Dalam Undang-Undang Tentang Penyandang Disabilitas Nomor 8 Tahun 2016 dijelaskan bahwa seluruh masyarakat harus diperlakukan sama tanpa unsur ketidakadilan, termasuk masyarakat biasa maupun masyarakat penyandang disabilitas karena di Indonesia berpatokan terhadap atas HAM dan juga karena Indonesia ialah negara berlandaskan hukum. Sebagaimana kewajiban dari Tuhan Yang Maha Kuasa masyarakat dapat untuk hidup tidak membeda-bedakan dan dapat memberikan keuntungan terhadap orang lain. Karena dalam hal ini di tengah-tengah masyarakat penyandang disabilitas, terutama disabilitas

lanjut usia dikucilkan atau diintimidasi dan terkadang diremehkan, karena dipandang tidak dapat menjalankan kegiatan umum masyarakat yang normal karena terhalang kondisi.

Dari data penerima alat bantuan kesehatan pada tahun 2021 sampai 2022 mengalami peningkatan dari Tahun 2021 berjumlah 143 dan tahun 2022 berjumlah 347. Sedangkan data yang masuk pada PPKS tahun 2022 berjumlah 1.770 masih banyak dari jumlah disabilitas lanjut usia yang belum mendapatkan bantuan dari program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan tersebut terlihat dari data penyandang disabilitas lanjut usia yang ada pada tabel PPKS tahun 2022.

Kinerja organisasi diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam mencukupi kebutuhan yang telah ditentukan melalui usaha yang sistematis untuk meningkatkan kemampuan dari organisasi (Surya,2023). Kinerja dapat diartikan dalam hasil atau output dari sebuah kegiatan yang sedang dilakukan atau dilaksanakan oleh semua anggota organisasinya tanpa terkecuali terhadap referensi tertentu yang akan dipakai masukan maupun saran (Febriana, 2016). Selain itu kinerja juga dapat diartikan sebagai sebuah capaian hasil dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ada sebelumnya. Kinerja merupakan hasil yang didapatkan dari hasil kerja kelompok anggota setiap bidangnya dalam mewujudkan tujuan dari organisasi tersebut (Bastian, 2001). Lebih singkatnya kinerja adalah hasil dari kegiatan administrasi merupakan pengertian dari manajemen.

Permasalahan yang ada yakni dalam menyalurkan bantuan terhadap penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar belum memiliki patokan yang mengatur tentang pemenuhan dan hak penyandang disabilitas lanjut usia itu sendiri, hal itu juga yang membuat banyak disabilitas lanjut usia yang kurang perhatian akan dari pemerintah, padahal yang kita ketahui di usia 60 tahun keatas sangat memerlukan bantuan untuk kehidupannya apalagi seseorang tersebut memiliki keterbatasan dalam aktivitas sehari-harinya. Belum adanya juga pemerataan dalam pemberian bantuan karena belum semua terverifikasi data disabilitas lanjut usia yang ada di Kota Denpasar sehingga dalam pemberian bantuannya atau mendistribusikan bantuan ke penyandang disabilitas lanjut usia belum merata dan penyandang disabilitas lanjut usia belum merasakan bantuan dari pemerintah. Selain itu, Dinas sosial Kota Denpasar masih menggunakan atau berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2015 hal tersebut menyebabkan dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar serta Dinas sosial Kota Denpasar belum memiliki suatu peraturan yang memuat tentang hak penyandang disabilitas lanjut usia hal itu yang menyebabkan kurangnya perhatian kepada disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar.

Dinas sosial Kota Denpasar dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia membuat suatu program yang dimana program tersebut dapat mensejahterakan masyarakat penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar. Program yang dibuat oleh dinas sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia yakni program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) . Berdasarkan pemaparan diatas tentang permasalahan dan program yang dilakukan dinas sosial Kota Denpasar membuat sebuah program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dalam menangani penyandang disabilitas. Maka dari itu peneliti hendak meneliti mengenai permasalahan tersebut dengan mengangkat judul “Kinerja Dinas Sosial Kota Denpasar dalam Menangani Penyandang Disabilitas Lanjut Usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) ”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kinerja Dinas Sosial dalam Menangani Penyandang Disabilitas Lanjut usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) .

2. Tinjauan Pustaka

Pada bab ini peneliti memberikan pemaparan terkait penelitian terdahulu yang digunakan sebagai patokan dalam penelitian ini. Adapun penelitian tersebut memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan antara lain:

Penelitian pertama adalah penelitian dari Qorina Salsabila, Gabriela Purba, dan Selvia Evayanti Saragih (2022) yang berjudul Peran Dinas Sosial Dalam Menanggulangi Gelandangan Dan Pengemis di Kota Tanjung. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif sedangkan perbedaannya ada dalam pembahasannya penelitian ini yaitu peran dinas sosial dalam menanggulangi gelandangan dan pengemis di Kota Tanjung Pinang sedangkan fokus penelitian peneliti yaitu Kinerja Dinas sosial dalam menangani disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) di Kota Denpasar serta lokasi penelitian tersebut di Kota Tanjung sedangkan lokasi peneliti di Kota Denpasar.

Penelitian kedua dari Claudia Windy Toar, Daud M Liando, dan Faniey N Pangemanan (2023) penelitian ini berjudul Kinerja Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia di Kabupaten Minahasa Selatan penelitian ini memiliki kesamaan yaitu membahas kinerja dinas sosial bagi penyandang disabilitas lanjut usia dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya penelitian ini fokus tempat penelitian terdapat pada Kabupaten Minahasa Selatan dan berfokus pada pembahasan pemberdayaannya sedangkan penelitian peneliti fokusnya di Kota Denpasar dan membahas program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) .

Penelitian ketiga yaitu dari Ilham Hidayat Alne dan Harapan Tua Ricky Freddy Simanjuntak (2022) penelitian ini berjudul Kinerja Dinas Sosial Provinsi Riau Studi Kasus: Pemulangan Orang Terlantar di Kota Pekanbaru. Penelitian ini sama-sama membahas tentang kinerja dinas sosial dan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya penelitian ini fokus membahas tentang penelitian pemulangan orang terlantar dan penelitian di Kota Pekanbaru sedangkan penelitian peneliti dilakukan di Kota Denpasar dan membahas tentang menangani disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) .

Penelitian keempat dilakukan oleh O Sukmana yang berjudul *Skill Education Program for Persons With Visual Disability in Indonesia (Study on the Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) orphanage in Malang City, East Java, Indonesia)* (2019). Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya berada pada lokus serta fokus penelitian, penelitian tersebut membahas tentang rehabilitasi sosial kepada penyandang disabilitas sedangkan peneliti membahas tentang kinerja dinas sosial Kota Denpasar dalam menangani disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar. serta tempat penelitian studi kasus berada di Kota Malang sedangkan peneliti di Kota Denpasar.

Penelitian terakhir yaitu dari Abdul Rahman, Hanifa Arwanti Lubis dan Syifa Astasia Utari yang berjudul *The Effectiveness of Social Services in Handling Beggars as Social Welfare Service Needers in South Tangerang City* (2023). Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya berada pada lokus serta fokus penelitian, penelitian tersebut membahas tentang efektivitas dinas sosial dalam menangani pengemis sebagai pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial di Kota Tangerang sedangkan peneliti membahas tentang kinerja dinas sosial Kota Denpasar dalam menangani disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar. serta tempat penelitian studi kasus berada di Kota Malang sedangkan peneliti di Kota Denpasar.

Kelima penelitian tersebut merupakan penelitian terdahulu yang sama-sama berhubungan dengan penelitian peneliti termasuk dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan penelitian diatas yaitu lokasi penelitian, yang dimana berlokasi di Kota Denpasar dan judul peneliti membahas tentang kinerja dinas sosial Kota Denpasar dalam menangani disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar.

Disabilitas

Undang – Undang Republik indonesia No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa disabilitas adalah orang yang mempunyai keterbatasan baik dari fisik, intelektual mental, dan sensorik dengan jangka waktu yang lama sehingga berdasarkan kesamaan hak disabilitas akan mengalami kendala dalam bekerja secara penuh dan efektif sebagai warga negara.

Lanjut usia

Dalam Undang-Undang No 13 Tahun 1998 Tentang kesejahteraan Lanjut Usia yaitu adalah seseorang yang mencapai usia 60 tahun ke atas artinya setiap orang warga Indonesia yang sudah mencapai usia 60 tahun ke atas dikategorikan lanjut usia (Ombudsman.go. id, diakses 21 Oktober 2023). Sementara itu Putri (2019) mendefinisikan lanjut usia merupakan seseorang yang mempunyai penurunan kemampuannya dalam hal fisik maupun non fisik, kemampuan dalam bersosialisasi serta dalam pemenuhan kebutuhan sehari-harinya. Kekurangan dalam hal ini karena faktor biologis yang memang semakin hari semakin lemah. Contohnya saja lupa ingatan atau umumnya disebut dengan pikun. Daya tahan tubuh pada usia seseorang yang 60 tahun keatas akan melemah dan dalam beraktifitas tidak dapat maksimal dan akan sering memiliki suatu kendala kesehatan. Menurut Lilik Manifatul (2011) mendefinisikan seseorang lanjut usia yang sudah berusia 60 tahun keatas dan tidak mempunyai kemampuan untuk mencari penghasilan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dari definisi yang sudah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa seseorang yang sudah lanjut usia dikatakan yang sudah berusia lebih dari 60 tahun dan sudah tidak dapat melakukan kegiatan sehari-hari dalam mencari penghasilan dengan seseorang pada umumnya, kehilangan daya ingat, kemampuan bersosialisasi yang kurang daya tahan tubuh yang semakin lemah dan mudah terserang penyakit.

Teori Kinerja

Penjelasan dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia menjelaskan bahwa kinerja yang mencapai dan melaksanakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan misalnya dari program kegiatan yang ada dalam mencapai kebijakan pencapaian tujuan, misi dan visi suatu lembaga. Teori kinerja sangat banyak kita temui dalam beberapa penelitian yang membahas tentang suatu kinerja lembaga instansi maupun organisasi. Pengertian teori kinerja ini sesuai dengan apa yang sudah dikerjakan oleh suatu lembaga instansi dengan menerapkan tanggung jawab serta hak-haknya yang sudah diamanatkan seseorang ataupun lembaga instansi dalam mencapai misi dari instansi tersebut sesuai dengan SOP yang berlaku.

Faktor Kinerja

Terdapat 2 penyebab yang dapat mengakibatkan kinerja suatu organisasi maupun lembaga instansi menurut Mangkunegara (2009, dalam Suwati 2013) yaitu kemampuan dan motivasi.

Kemampuan ialah suatu keterampilan individu dalam melakukan suatu pekerjaan yang diberikan dan dapat dijalankan sesuai dengan tujuan yang akan dicapainya. Contohnya kemampuan pegawai terdiri atas kemampuan potensi dan ketrampilan yang dimiliki pada mereka jika tidak dimbangi dengan skill yang dimiliki oleh individu pasti akan lebih susah untuk mendapatkan apa yang ingin dicapai, sehingga dalam hal ini jika terdapat pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata pegawai tersebut dapat menjalankan tugasnya lebih mudah dan cepat untuk mencapai kinerja yang telah ditentukan.

Faktor dari motivasi itu sendiri adalah menjelaskan bagaimana motivasi itu dapat terbentuk dari sikap seseorang dalam suatu instansi lembaga maupun organisasi dalam menghadapi keadaan di lingkungan kerja. Motivasi dapat memicu seseorang dapat lebih terstruktur dalam mencapai tujuan dari suatu instansi maupun lembaga sehingga akan mempermudah pencapaian target kinerja.

Pengukuran Kinerja

Dalam hal ini dipakai sebagai tolak ukur atas suatu keberhasilan maupun kegagalan suatu instansi maupun lembaga dalam melaksanakan kegiatan, program ataupun kebijakan yang dilaksanakan sudah pasti dengan visi ataupun misi untuk dapat tercapai. Pengukuran kinerja terdapat 2 hal yaitu penetapan kinerja dan capaian kinerja.

Penilaian kinerja menentukan keberhasilan suatu organisasi maupun lembaga instansi dalam mencapai misinya (Dwiyanto 2006:47). Dalam hal birokrasi publik, penjelasan atau informasi berhubungan dengan kinerja sangat bermanfaat untuk memberikan tolak ukur penilaian pelayanan yang diberikan oleh suatu

organisasi bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja suatu organisasi atau birokrasi.

Kinerja Organisasi Publik

Pandangan Wibawa dan Atmosudirdjo dalam Pasolong (2017), kinerja organisasi dijelaskan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhannya yang telah ditentukan melalui kerja keras yang terstruktur dalam meningkatkan kemampuan dari organisasi. Sementara menurut Chaizi Nasucha (2004:107) mendefinisikan bahwa kinerja organisasi sebagai kemampuan yang menyeluruh dari sekumpulan orang yang dapat memenuhi kebutuhannya melalui usaha yang telah dilakukan secara sistematis dan berupaya untuk terus berinovasi agar dapat tercapai kebutuhan yang efektif.

Indikator Pengukuran Kinerja

Dalam Pasolong (2017), Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) menyatakan indikator kinerja adalah ukuran sejauh mana tujuan yang ingin dicapai dengan mempertimbangkan *input*, *output*, *outcome*, *benefit* dan *impact*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) dalam Pasolong (2017), penetapan indikator kinerja ialah sebuah proses dalam menjelaskan dan mengklasifikasikan indikator kinerja dengan mendapatkan serta menyimpan data dan informasi untuk mendefinisikan kinerja dari suatu program, pelaksanaan ataupun kebijakan. Penetapan indikator kinerja dilandaskan pada masukan, keluaran, hasil, manfaat serta efek yang ditimbulkan. Indikator kinerja tersebut dapat dimanfaatkan dalam melakukan proses terhadap: perencanaan, pelaksanaan, dan setelah kegiatan dilakukan.

Teori Pengukuran Kinerja Organisasi

Dalam penggunaan teori pengukuran kinerja organisasi yang pertama dari Pasolong (2017) menjelaskan beberapa pilihan yang harus wajib diperhatikan saat menentukan indikator kinerja, antara lain: (1) spesifisitas dan kejelasan; (2) Kemampuan untuk memanfaatkan secara pasti terlepas dari data yang digunakan kualitatif maupun kuantitatif; (3) kemampuan guna mengidentifikasi perolehan, kegunaan, dan efek; (4) fleksibilitas dan kepekaan terhadap perubahan; dan (5) kemampuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan membuat sebuah hasil data secara rinci dan pasti.

Dari berbagai indikator- indikator yang ada dan dijelaskan oleh para ahli peneliti memilih indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam Pasolong (2017). Alasannya karena peneliti menganggap bahwa indikator ini sesuai dengan penelitian yang akan peneliti teliti dan mampu mengukur kinerja Dinas Sosial Kota Denpasar dibandingkan teori lainnya serta teori yang dipakai oleh Agus Dwiyanto dalam pasolong (2017) lebih dapat membantu peneliti dalam memecahkan permasalahan yang peneliti bahas. Serta pertimbangan dari relevansi yang peneliti gunakan yaitu konsistensi dengan tujuan penelitian, kesesuaian dalam variabel yang diteliti dan memiliki literatur pendukung dan memiliki kontribusi secara ilmiah serta relevan dan bermanfaat dalam memahami berbagai aspek yang ada terkait penelitian yang akan peneliti teliti.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini untuk menganalisa kinerja dinas sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2018) menjelaskan metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk sasaran yang berjenis alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan guna menggambarkan, menjelaskan, dan memberi jawaban secara menyeluruh tentang Kinerja Dinas Sosial di Kota Denpasar dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan. Peneliti lebih mengarah untuk memakai metode penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan intepresi sumber dapat dilakukan dengan lebih teliti. Selanjutnya, sebab

menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif ini terdapat observasi langsung terjun ke lapangan sehingga sangat efektif peneliti menggunakan metode penelitian tersebut guna mencari jawaban akan permasalahan yang kan peneliti teliti.

Menurut Sugiyono (2018) Informan ialah seseorang yang memberi penjelasan mengenai realita di lapangan penelitian. Dalam menentukan informan peneliti menggunakan metode *purposive sampling* yang digunakan mengidentifikasi informan dalam penelitian ini. *Purposive sampling* adalah strategi pemilihan sampel data berdasarkan kriteria tertentu. Pertimbangan dibuat, seperti memilih informan yang paling menonjol atau mereka yang memiliki keahlian untuk memberikan informasi tentang masalah penelitian, serta orang-orang yang memang berkecimpung dalam hal yang akan diteliti, khususnya pemangku kepentingan, menjadi informan dalam penelitian ini (Martono:2010). Adapun informan yang memiliki kompetensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan dapat menjawab permasalahan yang diteliti dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan adalah:

Teknik penyajian data pada penelitian ini adalah penyajian data dengan menggunakan tulisan dan tabel. Pada penyajian data disajikan tulisan, peneliti menyajikan data dalam bentuk paragraf. Sedangkan pada penyajian data dalam bentuk tabel, peneliti menyajikan data berupa kolom serta baris dan angka yang telah disajikan dengan urutan.

4. Hasil dan Pembahasan

Disabilitas merupakan seseorang yang memiliki keterbatasan dalam melakukan kegiatan aktivitas sehari-harinya yang biasanya dapat dilakukan oleh masyarakat umumnya (Luhpuri. D, 2019). Setiap orang yang memiliki gangguan mental, kelainan atau fungsi organ tubuhnya tidak dapat berfungsi maksimal dapat disebut sebagai penyandang disabilitas. disabilitas lanjut usia dikucilkan atau diintimidasi dan terkadang diremehkan, karena dipandang tidak dapat menjalankan kegiatan umum masyarakat yang normal karena terhalang kondisi. Sehingga dari hal itu terjadi dibuatkan suatu peraturan sosial dari pemerintah untuk dapat menjalankan perlindungan dan memenuhi hak-hak penyandang disabilitas lanjut usia kepada dinas sosial pada suatu daerah.

Bantuan tersebut merupakan suatu bentuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat hal tersebut sangat bermanfaat bagi penyandang disabilitas lanjut usia agar mereka dapat memiliki kedudukan yang sama dengan masyarakat biasanya. Karena sering sekali hak-hak dari masyarakat penyandang disabilitas ini terlupakan oleh pemerintah ataupun masyarakat karena adanya keterbatasan fisik.

Dinas sosial yang merupakan tempat berlindung dan membantu masyarakat dalam memperbaiki taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Khususnya dalam hal tersebut bagi penyandang disabilitas lanjut usia yang sangat membutuhkan. Karena yang kita ketahui bahwa dinas sosial memiliki tugas untuk menjalankan perannya sebagai pemerintah daerah itu sendiri. Dinas sosial ialah suatu badan atau lembaga yang dimiliki oleh pemerintah menjalankan suatu peran dalam meningkatkan kesejahteraan sosial perorangan, kelompok, dan masyarakat.

Dalam menangani permasalahan penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar. Berdasarkan tugas dan fungsi pokok dinas sosial Kota Denpasar menangani disabilitas lanjut usia melalui program yang dijalankan oleh dinas sosial sebagai bentuk menangani permasalahan yang ada. Dalam melakukan tugasnya dinas sosial memiliki SDM sejumlah 139 orang dalam program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan ini ada beberapa SDM yang khusus untuk menjalankan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan ini.

Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan tersebut merupakan program yang dapat membantu penyandang disabilitas lanjut usia dikarenakan dalam pelaksanaan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan ini adanya alur penyaluran bantuan alat kesehatan kepada penyandang disabilitas lanjut usia

yang membutuhkan seperti: kursi roda, tongkat serta kebutuhan-kebutuhan lainnya dan dalam melakukan kegiatan pemberian ini Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan juga bekerjasama dengan berbagai pihak seperti Koordinator Kegiatan Kesejahteraan Sosial Kota Denpasar. Dalam memberikan bantuan diharapkan nantinya penyandang disabilitas lanjut usia dapat mengatasi permasalahan yang ada.

Produktivitas

Produktivitas merupakan sebagai pembandingan antara input (masukan) dengan output (luaran) yang menyerahkan gambaran yang sesuai dengan apa yang ada mengenai sejauh mana organisasi sektor publik mencapai target yang sesuai melalui produktivitas yang maksimal . Rasio antara input dan output dimaksudkan bagaimana penerapan input yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kota Denpasar agar menghasilkan output yang maksimal. Input menjadi patokan penilaian suatu produktivitas kinerja organisasi sektor publik yang dimana keberhasilannya dinilai dari kesuksesannya dimensi Sumber Daya Manusia, kerjasama antar pihak, sarana prasarana organisasi sektor publik. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu salah satu tugas yang penting dalam suatu organisasi sektor publik untuk melaksanakan tugas yang diberikan agar mencapai tujuan dari organisasi sektor publik tersebut. SDM Dinas Sosial Kota Denpasar dalam memberikan bantuan kepada penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) adalah pegawai dari Dinas Sosial Kota Denpasar dan bekerjasama dengan Koordinator Kegiatan Kesejahteraan Sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa SDM sangat dapat membantu meningkatkan kinerja Dinas Sosial Kota Denpasar dalam menangani disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar. Adapun SDM Dinas Sosial adalah pegawai dari dinas sosial tersebut dan semua yang terlibat dalam Koordinator Kegiatan Kesejahteraan Sosial.

Di dalam organisasi sektor publik tersebut tolak ukur dalam mengukur sebuah keberhasilan terdapat pada Sumber Daya Manusia dari faktor kualitas SDM maupun kuantitas dari SDM itu sendiri. Kualitas sumber daya manusia dalam organisasi sektor publik dapat dinilai dari *background* pendidikan pegawai. Dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar dapat di tunjang dari pendidikan SDM Dinas Sosial Kota Denpasar.

Tabel 2. Anggota Koordinator Kesejahteraan Sosial

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	I Gusti Ngurah Jaya Negara, S.E	S1	Pembina
2	I Gusti Ayu Laxmy Saraswati, SS., M.Hum	S1	Pembina Teknis
3	Ny. Antari Jaya Negara, S.E	S1	Ketua
4	Ny. Ayu Kristia Arya Wibawa, S.E	S1	Wakil Ketua
5	Made Ayu Yudyani Putri, S.E., M.A.P	S2	Sekretaris
6	I Dewa Ayu Sudarmini, M.AP	S1	Bendahara
7	A.A Ayu Diah Kurniawati, Spt.M.Si	S2	Kepala Bidang Koordinasi dan Pengembangan Pelayanan UKS
12	I Ketut Sweta, S.H	S1	Kepala Bidang Informasi UKS
13	I Wayan Purbawa,S.Sn.M.Sos.	S2	Anggota
14	I Made Vitri Apsari,S.STP.,M.A.P	S2	Anggota
15	I Putu Endra Suryawan	SMA	Anggota
16	Dra. Putu Dewi Rukmini	S1	Anggota
17	Putu Prida Dewi, ST.	SMA	Anggota
18	Ni Luh Sri Wahyuni	SMA	Anggota
19	Ni Putu Ariani	SMA	Anggota
20	Ni Ketut Sudiani	SMA	Anggota

(Sumber: K3S Kota Denpasar)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk kuantitas SDM di Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan Kota Denpasar Kota Denpasar dan Koordinator Kegiatan Kesejahteraan Sosial Kota Denpasar masih dikatakan kurang memadai dikarenakan masih banyaknya jumlah penyandang disabilitas lanjut usia yang ada di Kota Denpasar tidak sebanding dengan SDM yang menangani.

Selain sumber daya manusia tolak ukur input juga dilihat dari keberhasilan kerjasama antar pihak. Kerjasama antar pihak. Kerjasama adalah usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama anatar pihak sangat perlu dilakukan dalam menunjang dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dapat di simpulkan bahwa di dalam indikator produktivitas terdapat 2 hal yang belum optimal yaitu tentang SDM dan juga anggaran yakni bahwa dalam SDM masih belum mencukupi dan kurang untuk dapat menjangkau seluruh wilayah kota Denpasar dalam menangani disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar yang jumlahnya banyak sedangkan dalam anggaran dana yang didapatkan dari tahun ke tahun semakin menurun. Sedangkan untuk kerjasama dengan beberapa pihak sudah cukup baik karena dari pihak swasta, pemerintah dan juga masyarakat dapat bekerjasama dengan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan secara cukup baik. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh program Tenaga Kesejahteraan juga dapat dikatakan sudah baik karena dalam melakukan kegiatan tersebut banyak menggunakan gedung kecamatan atau langsung menuju masyarakat yang mendapatkan bantuan serta masyarakat juga merasakan saat datang ke kantor dinas Sosial Kota Denpasar sarana dan prasarana sangat baik untuk digunakan penyandang disabilitas lanju usia. Sedangkan pada Kebijakan dan peraturannya dalam indikator produktivitas sudah sesuai dengan pedoman pelaksanaan kegiatan dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Bali No.9 Tahun 2015 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang dsabilitas serta yang terbaru pada Perda Kota Denpasar No. 11 Tahun 2022 tentang Perluindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas lanjut usia serta Permensos RI Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Tenaga Kesejahteraan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan indikator yang berpengaruh pada sejauhmana organisasi memberikan pelayanan dengan baik sehingga memberikan kepuasan bagi penerima manfaat dalam hal ini adalah disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar. Tolak ukur kepuasan penerima manfaat dapat dilihat dari kriteria layanan publik yang baik Penilaian terhadap kriteria layanan publik yang baik dapat dilihat dari persyaratan dan ekonomis. Penilaian terhadap kepuasan masyarakat dapat diukur dari adanya persyaratan atau alur layanan. Dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam mendapatkan bantuan dari program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan ini masyarakat tidak merasa kesulitan dan alur pelayanan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam indikator kualitas layanan sudah baik, dikarenakan proses pelayanan program Tenaga Kesejahteraan Sosial tidak dipungut biaya dan juga proses masyarakat penyandang disabilitas lanjut usia dalam pendaftaran agar dapat menerima bantuan dari program tersebut tidak berbelit-belit dan cepat.

Responsivitas

Responsivitas berkaitan dengan bagaimana respon atau daya tanggap organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan. Organisasi publik yang memiliki responsivitas rendah biasanya dinilai gagal dalam mewujudkan visi dan misi organisasi. Responsivitas dapat diukur dari adanya kemampuan mewujudkan visi misi organisasi. Kemampuan menunjukkan visi dan misi dapat dinilai dari mengenali kebutuhan masyarakat akan layanan. Dimensi mengenali kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari adanya program yang sejalan dengan visi dan misi dari organisasi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam menunjukan visi dan misi Dinas Sosial Kota Denpasar melalui

program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan kepada penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial sudah mampu menunjukkan visi dan misinya melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan kepada penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar.

Responsibilitas

Secara singkat indikator responsibilitas dapat dilihat dari apakah organisasi publik mengetahui pelaksanaan kegiatan sudah sesuai prosedur yang berlaku. Tolak ukur adanya SOP dalam suatu organisasi dapat terlihat secara implisit dan eksplisit. Secara implisit standar operasional prosedur dapat dinilai dari adanya standar profesionalisme.

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa indikator responsibilitas terdapat SOP berpedoman pada Permensos RI Nomor 28 Tahun 2018 terdapat SOP tentang Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan serta dalam menjalankan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan juga terdapat pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar

Akuntabilitas

Secara sederhana akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban kinerja organisasi berupa laporan, tetapi akuntabilitas juga dapat berupa keterbukaan informasi maupun transparansi organisasi publik terkait keterangan kinerja dalam melaksanakan tujuan organisasi. Indikator akuntabilitas dilaksanakan melalui tanggungjawab dan keterbukaan organisasi publik kepada masyarakat. Indikator akuntabilitas dapat diukur melalui sejauhmana organisasi menyediakan laporan pertanggungjawaban dan sejauhmana organisasi terbuka atau transparansi kepada publik. Laporan pertanggungjawaban dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Dinas Sosial Kota Denpasar berupa laporan pertanggungjawaban kinerja.

Tabel 3. Anggaran dan Realisasi per Kegiatan 2022 Dinas Sosial Kota Denpasar

No	Program/Kegiatan	Target	Keuangan (Rp)	Realisasi		Keuangan Volume	%
		Fisik Volume		Fisik Volume	%		
Belanja Langsung							
1.	Program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota						
	1.1 Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	1 Tahun	6.077.792.096	1 Tahun	94	5.878.526.736	96
	1.2 Administrasi Umum Perangkat Daerah	1 Tahun	599.625.093	1 Tahun	97	524.903.909	88
	1.3 Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	1 Tahun	3.025.473.330	1 Tahun	98	2.865.711.989	95
	1.4 Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	1 Tahun	719.120.000	1 Tahun	97	698.922.190	97
2.	Program Pemberdayaan Sosial						
	2.1 Pengembangan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial Daerah Kabupaten/Kota (Program TKSK)	5 Lembaga Sosial	795.400.012	5 Lembaga Sosial	100	738.352.753	93
3	Program Rehabilitasi Sosial						

	3.1 Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Serta Gelandangan Pengemis di Luar Panti Sosial	1 Tahun	585.417.800	1 Tahun	100	441.411.845	75
	3.2 Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Lainnya Bukan Korban HIV/AIDS dan NAPZA di Luar Panti Sosial	50 orang	726.734.600	50 orang	100	677.799.672	93
4	Program Perlindungan dan Jaminan Sosial						
	4.1 Pengelolaan Data Fakir Miskin Cakupan Daerah Kabupaten/Kota	1 Data	237.896.858	1 Data	100	230.457.700	97
5	Program Penanganan Bencana						
	5.1 Penyelenggaraan Pemberdayaan Masyarakat Terhadap Kesiapsiagaan Bencana Kabupaten/Kota	45 Orang	94.920.000	45 Orang	100	92.134.750	97
		Belanja Langsung	12.822.379.789	Belanja Langsung	98	12.148.171.544	95

Sumber : LkjIP Dinas Sosial Kota Denpasar 2022

Penilaian pertanggungjawaban dapat dilihat melalui sejauhmana organisasi terbuka atau transparansi kepada publik. Transparansi dapat dilakukan melalui keterbukaan informasi melalui media sosial atau website resmi organisasi publik. Dinas Sosial Kota Denpasar melakukan transparansi melalui publikasi segala informasi dan kegiatan terkait menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan melalui media sosial ataupun website resmi sedangkan untuk transparansi dana tidak bisa Dipublish hanya sebatas pelaporan di LkjIP.

Kesimpulan dari indikator akuntabilitas yaitu dalam pelaporan pertanggungjawaban dana terdapat pada LKJIP dan tidak dapat di publish sedangkan informasi tentang pelaksanaan kegiatan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di publish melalui media instagram dinas sosial Kota Denpasar serta informasi dari adanya program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan juga di lakukan dengan cara menndatangi setiap desa ataupun koordinasi dengan kepala kecamatan di Kota Denpasar.

Pembahasan

Produktivitas

Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2017), indikator produktivitas dipahami sebagai perbandingan antara input (masukan) dengan output (luaran) yang memberikan gambaran jelas mengenai sejauhmana organisasi sektor publik mencapai target yang sesuai melalui produktivitas yang maksimal. Perbandingan antara input dan output dimaksudkan, bagaimana penerapan input yang dimiliki oleh organisasi publik agar menghasilkan output yang maksimal. Konsep produktivitas pada penelitian ini akan ditekankan terkait upaya Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan terkait dengan kemampuan untuk mewujudkan visi misi organisasi maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas Dinas Sosial Kota Denpasar dalam menunjukkan visi dan misinya sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari adanya pemberian bantuan melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Sosisla dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar

Kinerja suatu organisasi maupun instansi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor yang berasal dari organisasi itu sendiri (faktor internal) maupun faktor yang berasal dari luar organisasi (faktor eksternal). Faktor-faktor tersebut dapat menghambat kinerja dari sisi negatifnya dan dapat meningkatkan kinerja organisasi dari sisi positifnya. Penelitian ini akan membahas mengenai faktor pendukung maupun penghambat yang mempengaruhi kinerja Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar.

Faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja Dinas Sosial dalam Menangani Penyandang Disabilitas Lanjut Usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar

Pelaksanaan kinerja yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar dapat berjalan baik jika didukung dengan faktor-faktor yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi kinerja suatu organisasi. Penjelasan mengenai faktor pendukung kinerja Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar, sebagai berikut:

Adanya dasar hukum atau peraturan

Dalam menjalankan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan untuk menangani penyandang disabilitas lanjut usia memiliki kebijakan yang mendukung program ini yaitu Peraturan Daerah Provinsi Bali No.9 Tahun 2015 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas serta yang terbaru ada Perda Kota Denpasar No. 11 Tahun 2022 tentang Perluindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas lanjut usia serta Permensos RI Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Tenaga Kesejahteraan. Ketiga peraturan ini menunjang dalam menjalankan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan untuk menangani penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar. Peraturan tersebut dijadikan acuan untuk memperjelas tugas dan fungsi Dinas Sosial dalam memberi rehabilitasi sosial kepada penyandang disabilitas serta menghindari terjadinya penyimpangan pada saat menjalankan tugas. Mengacu pada peraturan yang ada tentu diharapkan kinerja dari organisasi publik yakni Dinas Sosial Kota Denpasar untuk tampil dengan profesional dan tanggap terhadap menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar.

Adanya kerjasama antar pihak

Kerjasama antar pihak sangat berperan penting dalam mendukung dan menunjang pelaksanaan kegiatan organisasi publik. Kerjasama antar pihak penting dilaksanakan dalam menunjang kinerja Dinas Sosial dalam Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan, bekerjasama dengan yang utama Koordinator Kegiatan Kesejahteraan Sosial tetapi tidak hanya itu juga serta bidang penanganan fakir miskin terkait dengan keperluan data kemiskinan untuk dapat memverifikasi penyandang disabilitas lanjut usia yang membutuhkan bantuan, BPJS, fasilitator desa, kehadiran jumatik karena sering berinteraksi dengan masyarakat secara langsung, serta pendamping PKH. Koordinator Kegiatan Kesejahteraan Sosial Kota Denpasar juga bekerjasama dengan beberapa stakeholder baik dari pemerintahan maupun pihak swasta lainnya dan kita juga bekerjasama dengan masyarakat umum dalam membantu menangani penyandang disabilitas lanjut usia bersama dengan Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan.

Adanya standar profesionalisme

Standar profesionalisme sangat mendukung kinerja suatu organisasi publik, karena akan membentuk etika kinerja anggota dalam organisasi tersebut sehingga Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan melaksanakan tugas sesuai kaidahnya. dalam menjalankan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan ini untuk menangani penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar selaku berpedoman pada Permensos RI Nomor 28 Tahun 2018 ada SOP yaitu tentang "Tata cara menjalankan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan. Adanya SOP ini dapat meningkatkan profesionalisme kerja

Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar. Adanya SOP ini dapat meningkatkan profesionalisme kerja Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar.

Adanya pengawasan

Pengawasan adalah proses memastikan bahwa segala aktivitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Kegiatan menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan oleh Dinas Sosial Kota Denpasar juga mendapatkan pengawasan agar sesuai dengan prosedur yang ada. Pengawasan lapangan dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar. dalam menjalankan tugas-tugasnya terkait menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan apakah sudah sesuai dengan pedoman yang ada. Proses pengawasan sangat mendukung kinerja Dinas Sosial Kota Denpasar agar berjalan sesuai dengan rencana awal.

Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Sosial dalam Menangani Penyandang Disabilitas Lanjut Usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar

Pelaksanaan kinerja yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam pemberian rehabilitasi sosial kepada penyandang disabilitas di Kota Denpasar akan berjalan kurang optimal jika terdapat faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kinerja yang efektif dan efisien. Penjelasan mengenai faktor penghambat kinerja Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar, sebagai berikut:

Kuantitas SDM kurang memadai

Kuantitas SDM tertuju di Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan juga K3S Kota Denpasar. Adapun jumlah Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan yakni 5 orang dan Koordinator Kegiatan Kesejahteraan Sosial Kota Denpasar adalah 20 orang. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan banyaknya penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar. Hal ini dapat menghambat dalam menagani penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar. Sehingga takut terjadinya penerima bantuan tidak menyeluruh dan dapat terjadi beberapa penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar tidak tertangani dengan baik.

Terbatasnya anggaran

Terbatasnya anggaran Anggaran Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan berasal dari APBD. Namun, anggaran tersebut dapat dikatakan terbatas, karena anggaran tersebut setiap tahunnya menurun serta belum dapat memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan. Dalam penyusunan anggaran juga tidak semua usulan dapat terealisasikan sesuai dengan jumlah dan program yang diusulkan. Sementara itu dari program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan ini Dinas Sosial Kota Denpasar berusaha memaksimalkan anggaran yang ada agar program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dapat berjalan walaupun dana yang ada terbatas. Terbatasnya anggaran tentu menghambat kinerja Dinas Sosial Kota Denpasar dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar secara maksimal.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Denpasar dalam melakukan kinerja dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar masih belum optimal. Tetapi perlu ada peningkatan dalam indikator produktivitas dan akuntabilitas. Hasil ini diperoleh dengan menganalisis 5 indikator menurut Dwiyanto dalam Pasolong

(2017), yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik. Berikut ini kesimpulan dari penelitian ini:

1. Pelaksanaan kinerja Dinas Sosial Kota Denpasar dari segi indikator produktivitas dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar dapat dikatakan belum optimal. Hal ini berkaitan dengan kurang optimalnya input seperti dari kuantitas SDM serta anggarannya yang kurang.
2. Terkait indikator kualitas layanan, Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar dapat dikatakan sudah optimal. Hal ini terlihat dari adanya layanan yang diberikan Dinas Sosial Kota Denpasar melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan bagi penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar. Kualitas layanan ini dapat dikatakan optimal karena dari alur persyaratannya yang tidak berbelit-belit dan tidak dipungut biaya.
3. Responsivitas Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar dapat dikatakan sudah optimal. Hal ini terlihat dari kemampuan Dinas Sosial dalam menunjukkan visi dan misinya dengan adanya program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan yang dapat menangani penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar.
4. Responsibilitas Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar dapat dikatakan sudah optimal. program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan yang dapat menangani penyandang disabilitas lanjut usia di Kota Denpasar terlihat dari adanya standar profesionalisme berupa SOP dan pengawasan lapangan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Denpasar. Dalam melaksanakan kegiatan di program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan berpedoman pada Permensos RI Nomor 28 Tahun 2018 ada SOP yaitu tentang "Tata cara menjalankan program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan. Adanya SOP ini dapat meningkatkan profesionalisme kerja Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar.
5. Akuntabilitas Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar dapat dikatakan belum optimal. Hal ini terlihat dari adanya bentuk pertanggungjawaban dari Dinas Sosial dalam menangani penyandang disabilitas lanjut usia melalui program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan di Kota Denpasar dalam bentuk LKjIP. Laporan tersebut berisikan informasi mengenai pencapaian Dinas Sosial Kota Denpasar dalam melaksanakan program atau kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. tetapi Dinas Sosial Kota Denpasar belum melakukan transparansi melalui publikasi terkait dengan pendanaan kepada masyarakat. Perlu adanya transparansi dana ke masyarakat agar kinerja Dinas Sosial dapat meningkat dan berjalan secara optimal.

Daftar Pustaka

- Alne, I. H. Simanjuntak, H. T. R. F. (2022). Kinerja Dinas Sosial Provinsi Riau (Studi Kasus: Pemulangan Orang Terlantar di Kota Pekanbaru). *Jurnal Publicuho*, (5), 333-342.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. 2023. Kemensos Verivali Ribuan Data Penyandang Disabilitas di Provinsi Bali. Diakses dari <https://kemensos-verivali-ribuan-data-penyandang-disabilitas-di-bali>, pada 13 Oktober 2023.
- Negara, Menteri, & Negara Pendayagunaan Aparatur. (2008). *Pengukuran Dan Analisis Kinerja Di Lingkungan Instansi Pemerintah*. Jakarta.

- Pasolong, & Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No 28 Tahun 2018 Tentang Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan
- Perda Kota Denpasar No. 11 Tahun 2022 tentang Perluindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas
- Perwali No. 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Pewrali No.25 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja UPTD pada Dinas/Badan
- Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. 2023. Dinas Sosial Serahkan Bantuan Kursi Roda Dan Peralatan Penunjang Pemberdayaan Ekonomi. Diakses dari <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/dinas-sosial-serahkan-bantuan-kursi-roda-dan-peralatan-penunjang-pemberdayaan-ekonomi/> pada 1 Januari 2024
- Salsabila,Qorina. Purba, Gabriela. Saragih, E. S. (2022). Peran Dinas Sosial dalam Menanggulangi Gelandangan dan Pengemis di Kota Tanjung Pinang.*Jurnal JAPS*, (3),132-141.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi* . Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, O. (2019). Skill Education For Persons With Visual Disability In Indonesia (Study On The Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Orphanage In Malang City, East Java, Indonesia)
- Toar, C. W. Liando, D. M. Pangemanan, N. F. (2023). Kinerja Dinas Sosial dalam Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Governance*, (3), 1-7.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 2015 tentang Penyandang Disabilitas 2023/07/24/program-atensi-untuk-penyandang-disabilitas-dan-lansia-bantuan-turun-tiga-bulan-sekali/ pada 1 Januari 2024