

EVALUASI KINERJA DINAS SOSIAL DALAM PEMBINAAN ODGJ DAN PENANGANAN DISABILITAS (Studi Kasus pada Dinas Sosial Kota Batu)

Sinta Puji Lestari¹, M. Mas'ud Said², Didik Supriyanto³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: sintalestari0728@gmail.com*

ABSTRAK

Kinerja Dinas Sosial sesuai dengan perlindungan hukum terhadap penderita gangguan jiwa, dalam pelayanan kesehatan pada struktur peraturan perundang-undangan Indonesia meliputi: jaminan pengaturan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan sesuai standar pelayanan kesehatan jiwa, mencapai kualitas hidup yang sebaik-baiknya dan menikmati kehidupan kejiwaan yang sehat, bebas dari ketakutan, membebaskan orang dengan gangguan jiwa dari pemasungan, rehabilitasi dan pemberdayaan orang dengan gangguan jiwa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman yang ilmiah untuk mendapatkan gambaran secara jelas tentang Evaluasi Kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan Disabilitas. Maka diperoleh hasil penelitian bahwa secara umum Dinas Sosial Kota Batu telah melaksanakan kinerja dalam pembinaan ODGJ orang dalam gangguan jiwa dan juga penanganan Disabilitas Kota Batu dengan penuh upaya dan tercapainya program-program melalui tinjauan dari segi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Evaluasi kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas mengacu pada pelaksanaan peraturan daerah, yang perlu dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kinerja oleh Dinas Sosial Kota Batu, agar dapat memberikan hasil kinerja sesuai dengan tujuan serta visi misi yang diterapkan .

Kata Kunci: Kinerja, Dinas Sosial, Penanganan

Pendahuluan

Dinas sosial atau lembaga sosial adalah suatu lembaga yang didalamnya terdapat struktural atau pekerja-pekerja sosial dan mempunyai keteraturan dalam pemerintahan sosial dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat, membangun masyarakat dan kepentingan umum lainnya yang berkaitan dengan kemasyarakatan. Menurut Ramadhani, Sarbaini, dan Matnuh (2016: 949) dinas sosial mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan urusan rumah tangga daerah serta tugas pembantuan dalam bidang pembinaan kesejahteraan sosial, rehabilitasi sosial, dan pembinaan kesejahteraan sosial, dalam pelaksanaan tugasnya dinas sosial dibantu oleh pekerja sosial. Berdasarkan fungsinya sebagai penyelenggaraan fungsi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, serta penanganan masalah fakir miskin di masyarakat. Dinas Sosial memiliki peran yang vital di masyarakat terutama terhadap penanganan-penanganan masalah sosial yang terjadi di masyarakat.

Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu terbentuk sesuai dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 85 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kota Batu. Pembentukan Dinas Sosial merupakan upaya untuk meningkatkan peran dan fungsi lembaga dinas daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Sosial. Penguatan kelembagaan dinas daerah dimaksud, diperlukan agar kinerja organisasi menjadi optimal sesuai dengan karakteristik, kebutuhan, kemampuan, potensi serta beban kerja perangkat daerah. Sasarannya adalah penduduk kota yang terkena permasalahan sosial dan masuk kedalam kategori Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial atau yang disingkat sebagai (PMKS). Sebaran dan perkembangan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) pasti akan selalu ada di setiap daerah, terutama perkotaan. Masyarakat kerap kali memberikan asumsi, stigma, atau stereotype tertentu terhadap penderita seperti orang gila, pengacau, perusak dan bahkan memberikan treatment yang salah seperti

memasung, dsb. Disabilitas yang paling jarang dikenali masyarakat adalah Disabilitas Mental menurut *UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (UNCRPD) Disabilitas Mental merupakan individu yang mengalami gangguan pada fungsi pikir, emosi, dan perilaku sehingga adanya keterbatasan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Disabilitas Mental terdiri dari Disabilitas Psikososial dan Disabilitas Perkembangan. Disabilitas Psikososial biasa dikenal dengan ODGJ (Orang dengan Gangguan Jiwa) atau OMDK (Orang dengan Masalah Kejiwaan). Disabilitas Perkembangan merupakan individu yang mengalami gangguan pada perkembangan dalam kemampuan untuk berinteraksi sosial. Contoh Disabilitas perkembangan yaitu **Autisme dan ADHD. Tuna laras** juga masuk pada kategori penyandang disabilitas mental dikarenakan terganggunya emosi pada individu yang mempengaruhi, individu kurang dapat menyesuaikan diri dengan baik terhadap lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas di Kota Batu?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja Dinas Sosial Kota Batu?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas di Kota Batu
2. Untuk memahami faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja Dinas Sosial Kota Batu

Manfaat Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang diantaranya adalah;

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
 - b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengevaluasi kinerja dinas sosial dalam evaluasi kinerja dalam

pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas di Dinas Sosial Kota Batu agar tercipta kinerja yang lebih baik.

- c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah di pelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Kinerja Dinas Sosial terhadap pelayanan serta pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas di Kota Batu.
- b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi Bagian Pemerintahan Dinas Sosial Kota Batu.

Tinjauan Pustaka

Pemerintah Daerah dan Dinas Sosial

Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Berkaitan dengan hal itu peran pemerintah daerah adalah segala sesuatu yang dilakukan dalam bentuk cara tindak baik dalam rangka melaksanakan otonomi daerah sebagai suatu hak, wewenang, dan kewajiban pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Di Indonesia, pemerintahan daerah dibedakan dengan istilah pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah adalah badan/organisasi yang lebih merupakan bentuk pasifnya sedangkan pemerintah daerah merupakan bentuk aktifnya, dengan kata lain pemerintahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. *Local Government* dalam pengertian ketiga yaitu sebagai daerah otonom. Dalam pengertian ini *Local Government* memiliki otonomi (*Local*), dalam arti *self government* yaitu mempunyai kewenangan mengatur (*rules* makin = *regelling*) dan mengurus (*rules application* = bestuur) kepentingan masyarakat setempat menurut prakasa sendiri.

Sesuai dengan Pasal 11 ayat 2 dalam Undang-Undang no 2 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang yang menjelaskan bahwa urusan pemerintahan wajib yang berhubungan dengan pelayanan dasar yakni pelayanan publik yang berguna melengkapi kebutuhan dasar setiap warga masyarakat dan urusan pemerintahan non pelayanan dasar yakni urusan pemerintahan yang tidak secara langsung memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Dalam Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 huruf (e) mengatakan bahwa ketentraman masyarakat, ketertiban umum, dan perlindungan

masyarakat merupakan salah satu urusan pemerintahan wajib. Sehingga pemerintah wajib mengatasi segala masalah yang terjadi terkait urusan ketentraman dan ketertiban masyarakat.

Penanganan Masalah Sosial dan PMKS

Pengertian Kesejahteraan Sosial menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2019, pada pasal 1 dijelaskan bahwa Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Selanjutnya, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2019 pada pasal 2 menyebutkan tujuan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (PMKS), sebagai berikut :

- a. Meningkatkan taraf kesejahteraan, kualitas, dan kelangsungan hidup;
- b. Memulihkan fungsi sosial dalam rangka mencapai kemandirian;
- c. Meningkatkan ketahanan sosial masyarakat dalam mencegah dan menangani masalah kesejahteraan sosial;
- d. Meningkatkan kemampuan, kepedulian dan tanggungjawab sosial dunia usaha dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan;
- e. Meningkatkan kemampuan dan kepedulian masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial secara melembaga dan berkelanjutan; dan
- f. Meningkatkan kualitas manajemen penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Menurut Ibnu Syamsi (Zaenal Arifin, 2020) Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) adalah seseorang, keluarga atau kelompok masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya, dan karenanya tidak dapat menjalin hubungan yang serasi dan kreatif dengan lingkungannya sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidup jasmani, rohani, dan sosialnya secara memadai dan wajar. Hambatan, kesulitan, atau gangguan tersebut dapat berupa kemiskinan, keterpencilan, ketelantaran, kedisabilitas, ketunaan sosial dan penyimpangan perilaku, korban tindak kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi, dan korban bencana.

Teori Evaluasi Kinerja

Surya Dharma (Ma'ruf Abdullah 2014 :20) menjelaskan Evaluasi kinerja (performance appraisal) merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi. Dalam rumusan yang lain, evaluasi kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat

yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dan dalam rumusan yang lebih singkat, evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim dan individu.

Menurut Setyaningrum (2022 :125) Evaluasi kinerja biasanya dilakukan secara berkala dalam interval waktu tertentu. Pada sebagian besar organisasi, penilaian dilakukan satu atau dua kali dalam setahun. Dalam penilaian potensi karyawan, terdapat asesmen yang berguna untuk menilai potensi karyawan. Asesmen berbasis psikologi ini ditunjang dengan beberapa alat yang berguna untuk menunjukkan sisi intelegensia, karakter, kepribadian, dan sikap seseorang. Melalui tes-tes ini perusahaan bisa mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Beberapa jenis tes yang bisa dipakai diantaranya tes psikometri, simulasi, inventory, wawancara, role playing, analisa kasus, presentasi.

Evaluasi kinerja menurut Ivan Cevih (Ma'ruf abdullah 2014 :21) sebagaimana dikutip Surya Dharma mempunyai tujuan antara lain:

- a. Pengembangan Dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu di-training dan membantu evaluasi hasil training. Dan juga dapat membantu pelaksanaan conseling antara atasan dan bawahan, sehingga dapat dicapai usaha-usaha pemecahan masalah yang dihadapi pegawai.
- b. Pemberian reward Dapat digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, insentif, dan promosi. Beberapa organisasi juga menggunakannya untuk pemberhentian pegawai.
- c. Motivasi: Dapat digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, dan rasa percaya diri dalam bekerja.
- d. Perencanaan SDM: Dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan, serta perencanaan SDM.
- e. Kompensasi: Dapat memberikan informasi yang akan digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip pemberian kompensasi yang adil.
- f. Komunikasi: Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

Kegunaan evaluasi kinerja Evaluasi kinerja (penilaian kinerja) dilihat dari perspektif pengembangan perusahaan atau pengembangan SDM pada umumnya mempunyai kegunaan, diantaranya:

- a) Memperkuat posisi tawar antara perusahaan dengan karyawan.
- b) Memperbaiki kinerja karyawan dan kinerja perusahaan.
- c) Menyesuaikan pembayaran kompensasi kepada karyawan
- d) Sebagai dasar pembuatan keputusan dalam penempatan karyawan
- e) Sebagai dasar untuk menetapkan pelatihan dan pengembangan.
- f) Sebagai dasar untuk menyusun perencanaan dan pengembangan karier karyawan.
- g) Sebagai dasar untuk melakukan evaluasi proses staffing. h) Sebagai dasar defisiensi (meninjau ulang) prosedur penempatan karyawan.

Teori Kinerja

Menurut Rivai (Widyaningrum 2020 :5), bahwa kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya. Secara umum, deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Beberapa argumen tentang kinerja dari hasil kerja karyawan organisasi masih memiliki banyak penilaian yang berbeda-beda. Kinerja diibaratkan sebagai hasil prestasi yang dicapai karyawan dalam melakukan pekerjaannya itu.

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja yang nyata dengan standar kerja yang ditetapkan (Dessler, 2015). Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2018), bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria. Kinerja tidak hanya merupakan produktifitas karyawan dalam menghasilkan suatu pekerjaan yang dilakukan itu, tetapi kinerja menyangkut kriteria dari perilaku alami yang dimiliki individu karyawan untuk bebas melakukan tindakan sesuai keinginannya, perilaku bebas untuk bertindak ini tetap tidak bisa dilepaskan dari syarat-syarat formal peran seorang karyawan dalam meningkatkan fungsi efektif suatu organisasi. Dari penjelasan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan yang sesuai dengan tanggung jawab individu dalam suatu

organisasi untuk meningkatkan sebuah kemampuan organisasi agar mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri.

a. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (Pasolong, 2007:177) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (Input), Keluaran (*Output*), Hasil (*Outcome*), manfaat (*Benefit*) dan dampak (*impacts*).

Dwiyanto (Pasolong, 2007:178), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

- a) Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio anatar input dengan output. Konsep produktifitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.
- b) Kualitas layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kulaitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi terbuka publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi

indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

- c) Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.
- d) Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit Levine dalam Dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja terjadi pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
- e) Akuntabilitas yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah seperti pencapaian sebuah target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

b. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atau keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Handoko (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan diantaranya adalah motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi, aspek teknik dan aspek perilaku karyawan. Gibson (1990) dalam teorinya menyampaikan teori kinerja dan melakukan analisis terhadap sejumlah variabel yang mempengaruhi perilaku dan kinerja individu. Teori tersebut menyatakan bahwa terdapat tiga kelompok yang mempengaruhi kinerja dan perilaku, yaitu:

a) Variabel Individu

Variabel individu terdiri dari subvariabel kemampuan, keterampilan, latar belakang dan demografis. Subvariabel kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku dan kinerja individu. Subvariabel demografis terdiri dari umur, etnis dan jenis kelamin mempunyai hubungan langsung dengan perilaku dan kinerja. Subvariabel latar belakang terdiri dari keluarga, tingkat sosial dan pengalaman.

b) Variabel Organisasi

Variabel organisasi terdiri dari subvariabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan.

c) Variabel Psikologis

Variabel psikologis terdiri dari subvariabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis. Variabel psikologis seperti persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur. Dalam kinerja (teori, penilaian dan pelatihan) menyatakan bahwa secara teori ada tiga kelompok

yang mempengaruhi perilaku kinerja yaitu variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Ketiga kelompok tersebut mempengaruhi perilaku kerja yang pada akhirnya berpengaruh pada kinerja personel. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas.

Fungsi dan Kinerja Dinas Sosial

Megutip penelitian terdahulu Jumratul Islamiyah (2020 :13) dalam melaksanakan dan menjalankan tugas-tugasnya, Dinas Sosial mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijaksanaan teknis dalam rangka pengelolaan usaha kesejahteraan sosial.
- b. Penyelenggaraan usaha kesejahteraan sosial yang bersifat preventif, kuratif, rehabilitatif, promotif, dan pengembangan kesejahteraan sosial.
- c. Pelaksanaan koordinasi pengelolaan usaha-usaha kesejahteraan sosial secara terpadu dan berkelanjutan.
- d. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan, bimbingan, dan pengendalian di bidang kesejahteraan sosial.
- e. Pelaksanaan kebijakan bimbingan, pelayanan dan bantuan sosial serta kegiatan rehabilitasi sosial.
- f. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kesejahteraan sosial.
- g. Pelaksanaan tugas-tugas ketata-laksanaan.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, Dinas sosial dibantu oleh pekerja sosial. Pekerja sosial adalah Petugas Khusus dari Departemen Sosial yang mempunyai ketrampilan khusus dan jiwa pengabdian di bidang usaha kesejahteraan sosial. Tugas dari pekerja sosial sesuai pasal 34 huruf b Undang undang No. 3 tahun 1997 adalah membimbing, membantu, dan mengawasi anak nakal yang berdasarkan putusan pengadilan diserahkan kepada Departemen Sosial untuk mengikuti pendidikan, pembinaan, dan latihan kerja. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, pekerja sosial mengadakan koordinasi dengan Pembimbing Kemasyarakatan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugasnya itu. Pekerja *social* (pasal 35 Undang-undang no. 3 tahun 1997) dapat dibantu oleh Pekerja Sosial Sukarela.

Berdasarkan fungsinya sebagai penyelenggarakan fungsi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, serta penanganan masalah fakir miskin di masyarakat (Website Kementrian Sosial, 2019). Dinas Sosial memiliki peran yang vital di

masyarakat terutama terhadap penanganan-penanganan masalah sosial yang terjadi di masyarakat. Memiliki fungsi yang begitu vital di masyarakat maka seharusnya eksistensi dari Rumah Perlindungan Sosial Anak dapat dirasakan oleh masyarakat karena Rumah Perlindungan Sosial ini merupakan Instrument penting yang diperlukan sebagai pemelihara, pemenuhan kebutuhan sosial anak serta penanganan permasalahan sosial anak yang terjadi di masyarakat.

Program Dinas Sosial Kota Batu

Dinas Sosial sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan dasar sosial merupakan ujung tombak pelayanan sosial di masyarakat. Adapun keberadaan Dinas Sosial didasari oleh Peraturan Daerah Kota Batu No 5 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah. Dan menurut Peraturan Daerah Kota Batu No 85 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Batu. Melihat awal berdirinya Dinas Sosial di Kota Batu memiliki beberapa perubahan Dinamika Pemerintahan Menurut Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), sebagai berikut:

1. Pada tahun 2001 – 2002, Dinas Tenaga Kerja dan Sosial (DISNAKERSOS);
2. Pada tahun 2003 – 2008, Badan Keluarga Berencana dan Kesejahteraan sosial (BKBKS);
3. Pada tahun 2009, Dinas Pemuda Olahraga Sosial dan Tenaga Kerja (DISPORASOSNAKER);
4. Pada tahun 2010 – 2015, Dinas sosial dan ketenagakerjaan (DINSOSNAKER); dan
5. Pada tahun 2016 – Sekarang, Dinas Sosial Kota Batu (DINSOS).

Sasaran dari Dinas Sosial Kota Batu ialah para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang sebagian besar diantaranya merupakan penduduk miskin yang tidak mampu menjalankan peran dan fungsi sosialnya di masyarakat secara wajar. Dinas Sosial dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Peningkatan Kinerja Aparatur Dinas Sosial Kota Batu

Peningkatan secara epistemologis menurut Salim (1995:160) adalah menaikkan derajat taraf dan sebagainya mempertinggi memperhebat produksi dan sebagainya. Dengan demikian pengertian peningkatan adalah tentang bagaimana melakukan hal untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Menurut Safitri (2018 :128) Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu memiliki visi untuk menuju masyarakat kota Batu produktif dan sejahtera tahun 2017. Oleh karena itu, untuk menjalankan visi

tersebut, Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu telah menetapkan misi yakni menanggulangi kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, dan meningkatkan pelayanan publik dan penyelenggaraan tata pemerintah daerah yang baik. Melihat dari visi dan misi yang dimiliki, Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu berupaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial dengan cara mempersiapkan dan menyediakan sumber daya manusia yang memadai.

Peran Dinas Sosial dalam Pembinaan ODGJ dan Disabilitas

Peran Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan Disabilitas di Kota Batu sangatlah penting dalam menuntaskan penyandang masalah kesejahteraan sosial, Mengutip Jurnal Abdul Masyar (2011 :87) Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Serta baik buruknya pelayanan tergantung dari bagaimana pelayanan itu diberikan dan siapa yang memberikan pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Namun nyatanya pelayanan publik di Indonesia masih belum sesuai dengan harapan. Hal utama yang seharusnya menjadi perhatian oleh pemerintah adalah bahwa harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat tinggi, namun pada kenyataannya di lapangan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Sehingga terjadi kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dengan pelayanan nyata yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Bl, W., Syaeba, M., & Rustan, I. R. 2020 yang seharusnya dilakukan untuk membentuk pelayanan yang berkualitas dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara yang harus digunakan lebih awal.

Menurut Soekanto (2007:213), mengungkapkan bahwa “Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan”. Pengertian Peran juga dijelaskan menurut Merton (dalam Soekanto, 2007:67) bahwa

“Peran adalah pola kepribadian orang-orang yang diharapkan menduduki jabatan terpilih dalam masyarakat”.

Dalam pelaksanaan peran, pada hakikatnya sebagai upaya yang seharusnya terjadi setelah dibentuknya suatu lembaga ataupun organisasi sebagai pelaksanaan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat. Penjelasan lainnya dijelaskan menurut Rosady Ruslan (2020:56) yang menyebutkan bahwa terdapat empat peran utama Public Relation,

diantaranya:

1. Sebagai communicator atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Adanya suatu kondisi dimana terdapatnya komunikasi yang terjalin antara publik internal dan komunikasi dengan publik eksternal. Pelaksanaan peran sebagai communicator yaitu sebagai penyebar berita ataupun sebagai penyampai pesan dan menciptakan opini publik.
2. Membina relationship, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Dalam membina suatu hubungan dalam pelaksanaan peran berkaitan dengan pola hubungan yang terjalin harmonis dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Maka dalam hal ini publik relation berperan dalam melakukan pendekatan hubungan yang baik antara publik internal ataupun dengan publik eksternal. Hal ini mengarah pada adanya upaya untuk menciptakan rasa saling mempercayai dan saling memperoleh manfaat antara lembaga/organisasi dengan publiknya sebagai target dari sasaran pelaksanaan suatu program.
3. Peranan sebagai pendukung dalam organisasi, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi. Peran yang mengarah pada pelaksanaan suatu fungsi manajemen dalam organisasi/lembaga yang didalamnya sebelum menentukan program yang akan dibuat diupayakan untuk menemukan fakta dari permasalahannya (fact finding), membuat perencanaan (planning), adanya komunikasi yang terjalin, dan dalam pelaksanaannya melakukan pengawasan dan evaluasi/pemantauan secara berkelanjutan.
4. Membentuk corporate image, artinya suatu organisasi berupaya untuk menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. Dimana dalam membentuk citra organisasi/lembaga merupakan tujuan akhir dari aktivitas program yang direncanakan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian diatas maka diperlukan adanya salah satu cara dalam upaya mengumpulkan dan mencatat data untuk dianalisa atau fenomena-fenomena dalam konteks sosial tertentu untuk dibuktikan kebenarannya. Untuk membuktikan kebenarannya maka diperlukan metode agar lebih mudah dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian ilmiah sangat diperlukan suatu metode yang sesuai dengan pokok

permasalahan dan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode deskriptif ini sebagai suatu cara dalam pemecahan masalah yang sedang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta yang ada yang selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan. Tahap awal yang peneliti lakukan adalah pengelompokan data, pengkategorian data, dan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif sehingga dapat menghasilkan suatu pemahaman yang ilmiah untuk mendapatkan gambaran secara jelas tentang Evaluasi kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas.

Fokus Penelitian

Dengan adanya kejelasan dalam fokus penelitian, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat mengenai data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak diperlukan. Dengan fokus penelitian seperti ini, akan mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian dengan adanya batasan-batasan penelitian sesuai dengan rumusan masalah, maka fokus penelitiannya sebagai berikut :

1. Mengetahui Kinerja dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas pada Dinas Sosial Kota Batu menurut Dwiyanto (Pasolong, 2007:178) yang meliputi indikator-indikator sebagai berikut:
 - a) Produktivitas
 - b) Kualitas Layanan
 - c) Responsivitas
 - d) Responsibilitas
 - e) Akuntabilitas
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas di Kota Batu , meliputi :
 - b. Faktor pendukung
Faktor pendukung dalam pengukuran kinerja layanan di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu adalah dengan adanya motivasi kerja dan kerja sama antar pegawai yang ada di Dinas Sosial Kota Batu.
 - c. Faktor penghambat
Faktor penghambat dalam pengukuran kinerja layanan di Dinas Sosial Kota Batu meliputi keterbatasan ruang rehabilitasi dan kurangnya koordinasi antar dinas terkait.

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Batu, dengan mempertimbangkan jarak tempuh penelitian yang tidak terlalu jauh sehingga memudahkan peneliti dalam mengambil data di lapangan, Kota Batu merupakan kota yang memiliki perkembangan

dinamis khususnya dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah sehingga masih banyak hal baru yang menarik untuk diteliti serta keinginan peneliti untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan sosial sebagai tanggung jawab bersama. Situs penelitian adalah tempat dimana seharusnya peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti maka yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah Kantor Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu, Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan sesuai dengan masalah yang akan diteliti bagaimana kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas di Kota Batu

Jenis dan Sumber

Data Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Dimana dalam proses pengumpulan data dilapangan, peneliti berusaha memperoleh data yang tepat dan dapat dijadikan acuan akan keakuratan dalam hasil penelitian. Sumber data dalam penelitian ini meliputi manusia atau pelaku, peristiwa-peristiwa, dokumen-dokumen, dan data-data yang ada dilapangan. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2014:157) bahwa sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan wawancara. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa data terpenting dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata yang tersusun secara berurutan dan tindakan yang dilakukan oleh para pelaku melalui pengamatan peneliti. Sedangkan data pendukung untuk penelitian kualitatif adalah berupa pengumpulan dokumen-dokumen dan wawancara secara langsung kepada narasumber. Terdapat dua jenis sumber data yang ada dalam peneliti ini. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer merupakan data utama yang langsung di peroleh dari narasumber. Sumber data yang diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan obyek penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung dan wawancara yang kemudian peneliti mencatat apa saja informasi yang telah diterima dari informan. Data primer dapat berupa opini atau pendapat secara perorangan atau individual dan juga kelompok, hasil observasi terhadap suatu kejadian yang ada.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung dapat memberikan informasi kepada peneliti yang bisa mendukung penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk

memperoleh data yang valid, relevan dan akurat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi
Observasi dilakukan untuk melihat interaksi nyata antara obyek penelitian dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dengan kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas di Kota Batu.
2. Wawancara (Interview)
Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin. Hal tersebut dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan secara umum oleh peneliti sebagai pedoman wawancara kemudian dalam tiap jawaban yang diutarakan narasumber, peneliti menanyakan beberapa hal mengenai pengembangan biogas diluar pedoman wawancara tersebut secara berkelanjutan hingga peneliti menemukan data yang sebenarnya dari narasumber.
3. Dokumentasi
Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk mencatat informasi yang sebenarnya berupa dokumen, catatan, dan laporan tertulis serta relevan dengan tujuan penelitian. Metode ini dipergunakan sebagai pelengkap dari metode wawancara maupun pengamatan dan diharapkan akan dapat lebih melengkapi data yang belum terekam dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian untuk mengumpulkan data dalam metode kualitatif selama proses penelitian yaitu peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif yang didukung dengan adanya pencatatan dokumen dan pencatatan sistematis. Instrumen peneliti digunakan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas yakni sebagai berikut :

- a. Peneliti sendiri, yang merupakan sarana pengumpulan data utama, terutama pada saat wawancara dan analisa data. Peneliti menggunakan kemampuan berfikir untuk melakukan pengamatan langsung mencatat fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan sesuai dengan fokus penelitian.
- b. Catatan lapangan, merupakan tulisan yang merekam dan memaparkan fenomena apa saja yang ditangkap oleh peneliti terutama berkaitan dengan kebutuhan data sesuai fokus penelitian. Catatan lapangan adalah instrumen penelitian ketika peneliti melakukan observasi.
- c. Pedoman wawancara atau interview guide, pedoman wawancara dipersiapkan oleh peneliti sebelum melakukan wawancara

dengan narasumber. Pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan secara umum yang disesuaikan dengan fokus penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan pihak-pihak yang terkait.

- d. Perangkat penunjang yang meliputi alat tulis menulis dan perangkat elektronik yang digunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan. Peneliti menggunakan alat tulis seperti bolpoin dan buku saku untuk mencatat hasil observasi dan hasil wawancara. Peneliti menggunakan alat perekam suara untuk merekam jawaban dari narasumber terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti ketika melakukan wawancara. Peneliti menggunakan kamera untuk memotret objek yang berkaitan dengan kebutuhan data dalam fokus penelitian. Perangkat penunjang tersebut digunakan agar peneliti mudah dalam mengulang ingatan tentang kondisi lapangan dan jalannya wawancara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dalam berbagai macam cara (wawancara, observasi, dokumentasi) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan menggunakan catatan, pengetikan, penyuntingan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang paling penting dan perlu dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:16), yaitu teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori pada satuan uraian dasar. Dalam membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan pengertian signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan-hubungan diantara dimensi uraian. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data yang tidak menggunakan perhitungan yang bersifat statistik.

Pembahasan

Analisis Kinerja Dinas Sosial dalam pembinaan ODGJ dan penanganan Disabilitas

Kinerja Dinas Sosial dalam penanganan Disabilitas mental atau bisa di sebut ODGJ pada dasarnya bagian dari pelayanan, bahwa pelayanan tersebut juga bentuk dari harapan masyarakat, Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial menjelaskan bahwa setiap kegiatan dalam upaya

untuk meningkatkan drajat kesejahteraan sosial ditujukan kepada perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat. Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu berupaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial dengan cara mempersiapkan dan menyediakan sumber daya manusia yang memadai.

Produktivitas

Tingkat kinerja merujuk pada Peraturan Walikota Batu no 115 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial. Produktivitas mengarah pada definisi kerja dan teknik operasional. Secara filosofis, produktivitas merupakan pandangan hidup atau sikap mental yang berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan, pada dasarnya mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kinerja. Sesuai dengan tugas dan program yang dijalankan maka akan sangat mempengaruhi tingkat produktivitas.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi bagian dari bentuk adanya dinas itu berdiri, layanan untuk masyarakat menjadi bagian penting dan fokus tujuan dari Dinas Sosial, sesuai dengan visi dan misi yaitu meningkatkan kualitas pelayanan rehabilitasi, PMKS, dan pemerlu sosial lainnya. Dengan begitu maka layanan dijadikan sebagai indikator kinerja dalam pencapaian sebuah tujuan organisasi. Kualitas layanan yakni suatu keharusan yang dilakukan oleh Dinas Sosial agar mampu bertahan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Bagi Dinas Sosial yang notabene bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila Dinas Sosial ingin mencapai sebuah keberhasilan. Pelayanan sosial yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Batu merupakan ujung tombak dari serangkaian proses yang harus dilalui dengan prosedur yang berlaku.

Pelayanan dinas sosial terhadap program yang merujuk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat mengacu pada pelayanan PPKS yang memberikan pelayanan dengan 26 indikator dan juga mempunyai Tim Reaksi Cepat (TRC) yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang kebutuhan khusus, seperti indikator gelandangan, pengemis lansia, disabilitas yang berkebutuhan khusus dimana Tim standbay secara mobile 24 jam setiap hari yang ditunjang oleh Tim Reaksi Cepat yang terdiri dari 7 orang dengan personil pendukung internal Dinas Sosial.

Responsivitas

Bentuk responsivitas bahwa daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Dengan demikian responsivitas yang dimaksud yaitu

kemampuan pemerintah (birokrasi) untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda yang perlu diprioritaskan, serta mengembangkan program sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dengan merujuk kepada keselarasan dimana program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Hal ini bisa dilihat dengan seberapa jauh Dinas Sosial Kota Batu mengetahui ada atau tidaknya keluhan dari masyarakat kepada pelayanan yang di berikan, dan bagaimana Dinas Sosial Kota Batu merespon keluhan yang terjadi di masyarakat dan merealisasikan aspirasi masyarakat ke dalam program-program pelayanan serta bagaimana ketanggapan serta kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Bentuk pelayanan Dinas Sosial Kota Batu pastinya perlu berkoordinasi terkait dengan : Kantor Kelurahan, Kecamatan, Satpol PP, Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit yang ada di kota Batu mampu berkoordinasi khusus dengan Dinas Sosial Kota Batu. Koordinasi tersebut bertujuan menyelaraskan kebijakan dan sebagaimana mengacu pada peraturan yang ada, dan menjadi kewenangan instansi lain untuk kegiatan bentuk dari pelayanan Dinas Sosial Kota Batu. Maka untuk menjamin tidak terjadinya tumpang tindih kegiatan atau bisa jadi bertentangan dengan kepentingan instansi lain.

Dengan adanya SDM yang memadai tentunya akan dapat berjalan sesuai dengan perencanaan, maka bisa dikatakan berhasil jika suatu kegiatan tidak menghambat atau mengabaikan kegiatan yang lain, tetapi bagaimana agar saling mendukung dan bisa tercapainya tujuan organisasi dari Dinas Sosial. Kondisi tersebut yang akhirnya mendorong aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan berkompetisi secara sehat dalam suatu tim kerja.

Dalam kurun waktu berjalan Dinas Sosial akan meluncurkan Inovasi TRC RATUSIMA (Tim Reaksi Cepat Ramah Tuna Sosial dan Masyarakat) dimana keunggulannya adalah peningkatan bentuk pelayanan, jadi apabila ada pengaduan atau laporan dari masyarakat maka Tim tersebut bergegas cepat melakukan *assessment*, hal tersebut dibentuk untuk kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sesuai dengan peraturan walikota no 155 tahun 2021 yakni adanya prinsip dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dengan memperhatikan beberapa prinsip 1) Sederhana dimana standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. 2) Partisipasi yaitu penyuaunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan. 3) Akuntabel yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan

dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. 4) Berkelanjutan dimana standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dari inovasi pelayanan. 5) Transparansi yakni standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Dan 6) Keadilan bagaimana standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Akuntabilitas

Pentingnya bersikap akuntabel karena dapat meminimalisasi penyalahgunaan wewenang serta memudahkan dalam mekanisme pengawasan dalam menjalankan tugas dan fungsi. Selain itu, prinsipnya juga harus dipegang erat agar setiap aparatur dapat menjalankan kinerja dengan baik sehingga bisa mencapai tujuan dari instansi. Menurut Turner dan Hulme, pengertian akuntabilitas adalah keharusan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal (masyarakat) bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (otoritas yang lebih tinggi).

Faktor Pendukung

Yang menjadi Faktor pendukung dalam kinerja Dinas Sosial Kota Batu dalam penanganan disabilitas mental atau ODGJ yaitu adanya Anggaran, serta motivasi untuk menuntaskan permasalahan sosial di masyarakat, sudah menjadi tujuan utama dan bagian dari fungsi Dinas Sosial namun dengan terpecahkan dan tersampaikan bantuan itu maka menjadi suatu pendukung bagi Dinas Sosial. Selain itu hasil dari penelitian menurut beberapa ASN yang bekerja di Dinas Sosial Kota Batu, dukungan menjadi sangat penting jika seluruh anggota dan ASN yang bekerja di Dinas Sosial menjadi suatu tim untuk dapat tercapainya visi dan misi dari Dinas Sosial itu sendiri.

Masyarakat PMKS tentunya tidak akan mendapat pelayanan maksimal jika aparatur tidak adanya anggaran yang ada maka Anggaran adalah hal penunjang utama tercapainya sarana dan prasarana, inovasi dan juga penambahan Tim untuk program TRC Tim Reaksi Cepat yang ditujukan untuk meningkatkan bentuk layanan, penambahan sarana dan prasarana juga menjadi faktor pendukung dalam penanganan Disabilitas mental atau ODGJ seperti penambahan mobil-mobil pelayanan, dan juga kerja sama antar pihak lain yang membantu seperti satpol PP dan Dinas Kesehatan akan sangat membantu dalam pelaksanaan penanganan Disabilitas mental atau ODGJ, serta unsur masyarakat yang percaya akan suatu pelayanan Dinas Sosial serta memenuhi kriteria maka Dinas Sosial akan berjalan dengan baik.

Faktor Penghambat

Dengan adanya Faktor pendukung maka tentunya ada hambatan dalam kinerja penanganan Disabilitas mental atau ODGJ di Kota Batu. Faktor penghambat merupakan faktor yang akan selalu ada didalam suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Sebetulnya penanganan terhadap masyarakat sudah suatu masalah, masalah tersebut yang menjadikan penting fungsi Dinas Sosial.

Faktor penghambat kinerja dalam penanganan Disabilitas mental atau ODGJ di Dinas Sosial Kota Batu yaitu tidak adanya *shelter* atau rumah singgah yang merupakan salah satu sarana ruang rehabilitasi bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial seperti halnya Disabilitas mental atau ODGJ orang dengan gangguan jiwa. Rumah singgah merupakan sarana ruang rehabilitasi untuk menampung sementara jika ada laporan dari masyarakat. Dari pihak Dinas Sosial khususnya tugas di bidang pelayanan rehabilitasi dan perlindungan sosial akan menjemput orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) tersebut, jika belum tersedianya fasilitas berupa ruang rehabilitasi bagi orang dengan gangguan jiwa tersebut akan mempengaruhi proses penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kesimpulan

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan bahwa secara umum Dinas Sosial Kota Batu telah melaksanakan kinerja dalam pembinaan ODGJ orang dalam gangguan jiwa dan juga penanganan Disabilitas Kota Batu dengan penuh upaya dan tercapainya program-program melalui tinjauan dari segi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Evaluasi kinerja mengacu pada pelaksanaan peraturan daerah, yang perlu dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kinerja oleh Dinas Sosial Kota Batu, agar dapat memberikan hasil kinerja sesuai dengan tujuan serta visi misi yang diterapkan. Pengukuran kinerja tentunya berdasar pada peraturan yang ada dan mengandung perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan seluruh sumber daya yang digunakan tersebut salah satu sumber daya yang digunakan dalam produktivitas ini adalah sumber daya manusia.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan maka ada IKM yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat, Dimana bentuk dari penanganan masalah sosial PMKS seperti Disabilitas mental atau ODGJ bisa berjalan sesuai dengan tujuan utama dan mampu mengembalikan fungsi sosialnya karena kerap Disabilitas mental atau ODGJ tidak diterima baik di masyarakat maka mereka mempunyai hak untuk memperoleh penanganan dan juga pelayanan sosial, kualitas pelayanan pada pemerlu sosial tentunya sesuai dengan kriteria, persyaratan, dan prosedur

pelayanan yang ada, kriteria penerima layanan Dinas Sosial di Kota Batu tentunya harus masuk Data DTKS dan dinyatakan riwayat sakit oleh Dinas Kesehatan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan masukan bagi kinerja dalam pembinaan ODGJ dan Disabilitas di Dinas Sosial Kota Batu, sabagai berikut:

1. Meningkatkan SDM agar kinerja bisa berjalan dengan selaras.
2. Melakukan rapat untuk solusi sarana dan prasarana yang memadai terkhusus untuk *shelter* atau rumah singgah, agar proses pelayanan sosial berjalan lancar dan sesuai dengan harapan.
3. Peningkatan terkait dengan program rehabilitasi bagi masyarakat yang penyandang masalah kesejahteraan sosial.
4. Dinas Sosial Kota Batu perlu memiliki sumber informasi sebagai salah satu bentuk sumber , transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat.
5. Mempekuat kolaborasi agar yang menjadi tujuan dari kinerja bisa terlaksana dengan cepat teratasi.
6. Konsisten terhadap suatu program, seperti memperkuat TRC tim reaksi cepat agar apa yang sudah menjadi harapan dari terciptanya program bisa mencapai tujuan yaitu penanganan terhadap masyarakat pemerlu sosial sehingga bisa mengembalikan fungsi sosialnya.

Daftar Pustaka

Buku

- Handoko, T. Hani . 1993. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE, 1993
- Ibnu Syamsi dan Haryanto. 2018 . *Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Dalam Pendekatan Rehabilitasi dan Pekerja Sosial*, Yogyakarta: UNY pres, h. 194.
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Moleong, J.Lexy. 2007. *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosadakarya
- Paulus Tangdilintin dan Bambang Prasetyo. 2014 . *Mengenal Masalah Sosial*. Jakarta: UT Pustaka.

- Pustaka, 1989, h. 243. 8 A. Mangunhajana, *Pembinaan Arti dan Metodenya*, Yogyakarta: Kanisius, 1991, h. 12.
- Said M. Mas'ud, 2007, *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Malang: UMM Pers
- Setyaningrum, Retno Purwani. *Evaluasi Kinerja*. Sidoarjo: Nizami, 2022, h. 226.
- Sunarmo, Siswanto, 2008, *Hukum Pemerintah Daerah Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafik Offset.
- Supriyanto Didik, 2023, *Perubahan Sosial dan Pembangunan*. Sumatra Barat: ICM, h.230
- Tangkilisan, HesselNogi S. 2004. *Kebijakan Manajemen Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Lukman Offset
- E.Widyaningrum. 2020 . *Evaluasi Kinerja: untuk meningkatkan produktivitas karyawan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka

Jurnal

- Aditama, & Widowati. Analisis Kinerja Organisasi. *J. Public Policy Manag. Rev.* 6, 283–295 (2017).
- Amalita, A. R., Alawiya, N., & Utami, N. A. T. *Perlindungan Hukum Terhadap Penderita Gangguan Jiwa dalam Pelayanan Kesehatan Pada Struktur Peraturan Perundang-Undangan Indonesia*. Soedirman Law Review. 2020.
- Darmawan, R., & Adiwidjaja, I. (2019). *Efektivitas kebijakan dinas sosial dalam menanggulangi PMKS khusus ODGJ terlantar di Kota Batu*.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hoirun Nisa, *Implementasi Uud 1945 Terhadap Anak Terlantar Di Kabupaten Jember*, (Skripsi Iain Jember, 2020).
- Madjid, Taufik. 2019. *Panduan Fasilitasi Akuntabilitas Sosial di Desa*, Jurnal Direktorat Jendral Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa th 2019
- Miftachul Huda, 2009, *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial*, Yogyakarta: Pustaka
- Nisa, S. A., Hasanbasri, M., & Priyatni, N. (2020). *Peran Stakeholder Terhadap Program Kesehatan Jiwa Dalam Penanggulangan Pasung Pada Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgi) Di Kecamatan Moyudan Kabupaten Sleman*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management), 23(02), 58–67. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk>