TATA KELOLA PENANGANAN SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS TERLANTAR OLEH DINAS SOSIAL KOTA MATARAM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Arya Anantawijaya D.S.
NPP. 33.0638
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: darmaananta30@gmail.com

Pembingbing skripsi : Dr. Alma'arif, S. IP.,M.A.
Email : almaarif@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Research Gap: *This research is motivated by the increasing number of displaced persons with disabilities in Mataram City from year to year, while the implementation of social handling by the local government has not fully shown optimal results.* ***Objective:*** *This study aims to determine the factors that cause the increasing social problems of displaced persons with disabilities in Mataram City every year.* ***Method:*** *This study uses a qualitative descriptive method with a post-positivism paradigm. Data collection techniques are carried out through interviews and documentation, with informants selected by purposive sampling. Data analysis uses Template Analysis.* ***Research Results:*** *shows that the increase in the number of displaced persons with disabilities in Mataram City is caused by several factors. From the governance aspect, the main obstacles lie in the lack of courage-based information transparency, offline complaint mechanisms, limited number of companions and budgets, uneven program implementation, and evaluations that still tend to be administrative. On the other hand, the increase in the number of displaced persons with disabilities is also caused by the improving process of data collection, outreach, and identification of needs by the Social Service.* ***Conclusion:*** *The social management system implemented by the Mataram City Social Services Agency has been implemented effectively and is supported by regulations and programs such as data collection services, home visits, administrative services, assistance, social guidance, and skills training. However, this management system is not yet fully optimized due to weaknesses in transparency, equitable service delivery, cross-sectoral coordination, and policy evaluation. The management system for social care for neglected persons with disabilities in Mataram City is considered to be working, but it has not been optimally effective in encouraging an annual increase in the number of neglected persons with disabilities.*

Keywords: *Governance, Mataram City, Social Services Agency, Social Management, Welcoming Neglected Persons with Disabilities.*

Abstrak

Kesenjangan Penelitian: Penelitian ini dilatarbelakangi karena meningkatnya jumlah penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram dari tahun ke tahun, sementara penyelenggaraan penanganan sosial oleh pemerintah daerah belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang optimal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab kenaikan permasalahan sosial penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram setiap tahunnya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma post-positivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi, dengan pemilihan informan secara purposive sampling. Analisis data menggunakan Template Analysis. **Hasil penelitian:** menunjukkan bahwa kenaikan jumlah penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram disebabkan oleh beberapa faktor. Dari aspek tata kelola, kendala utama terletak pada keterbukaan informasi yang belum berbasis daring, mekanisme pengaduan yang masih bersifat offline, keterbatasan jumlah pendamping dan anggaran, pelaksanaan program yang belum merata, serta evaluasi yang masih cenderung administratif. Di sisi lain, peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar juga disebabkan oleh semakin baiknya proses pendataan, penjangkauan, dan identifikasi kebutuhan oleh Dinas Sosial. **Kesimpulan:** Tata kelola penanganan sosial oleh Dinas Sosial Kota Mataram pada dasarnya telah berjalan dan didukung oleh landasan regulasi serta program pelayanan seperti pendataan, kunjungan rumah, pelayanan administrasi, pemberian alat bantu, bimbingan sosial, dan pelatihan keterampilan. Namun, tata kelola tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kelemahan dalam aspek transparansi, pemerataan pelayanan, koordinasi lintas sektor, dan evaluasi kebijakan. Tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram dapat dinilai telah berjalan, tetapi belum efektif secara optimal dalam menekan peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar setiap tahunnya.

Kata kunci: Dinas Sosial, Kota Mataram, Penanganan Sosial, Penyandang Disabilitas Terlantar, Tata Kelola.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

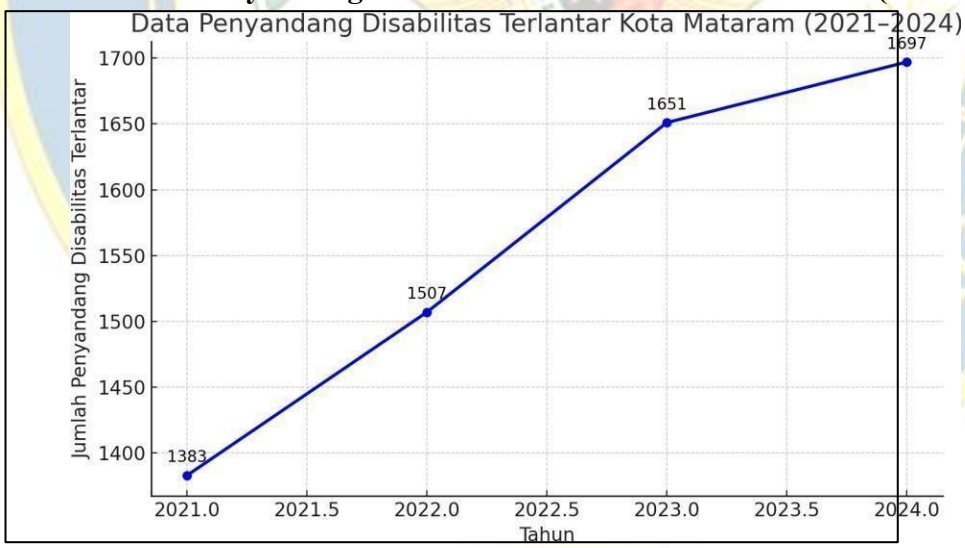
Pembangunan kesejahteraan sosial merupakan tujuan upaya terstruktur yang mencakup berbagai intervensi sosial dalam pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan manusia, mencegah dan mengatasi masalah sosial, serta memperkuat lembaga sosial. Menurut peraturan perundang-undangan No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial 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. Berbagai permasalahan sosial, ekonomi, dan lingkungan yang saling terkait terutama pada populasi penyandang disabilitas di Indonesia (Adji, 2023). Penyediaan aksesibilitas tersebut diselenggarakan oleh Pemerintah dan masyarakat yang dilakukan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Rochmansjah, H. 2019). Penyedia layanan publik tidak memperhatikan terkait peraturan aksesibilitas yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, aksesibilitas adalah kemudahan bagi

“penyandang disabilitas” untuk memperoleh kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan pekerjaan.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi pada peraturan Perundang-Undangan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang mengatur mengenai dasar hukum utama tentang hak-hak penyandang disabilitas di Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas juga mengatur tentang aturan pelaksana yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak sosial penyandang disabilitas guna mendapatkan kesejahteraan sosial.

Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu provinsi di wilayah bagian tengah Indonesia yang terdiri dari sepuluh kabupaten dan kota yang terbagi ke dalam dua pulau utama, yaitu pulau Lombok dan pulau Sumbawa. Permasalahan disabilitas terlantar di Provinsi Nusa Tenggara Barat masih menjadi isu sosial yang memerlukan perhatian serius. jumlah penyandang disabilitas terlantar di Provinsi Nusa Tenggara Barat pada tahun 2024 sesuai data per kabupaten/kota menunjukkan Kota Mataram memiliki posisi tertinggi dengan angka 1.651 penyandang disabilitas terlantar. Kota Mataram merupakan pusat pemerintahan, pendidikan, dan ekonomi sehingga menjadikan wilayah ini sebagai tempat transmigrasi orang- orang dari wilayah tertinggal, dan dikategorikan sebagai kota yang terus mengalami pertumbuhan dikategorikan sebagai kota berkembang, pertumbuhan ekonomi. Kota Mataram mencapai 5,28% pada tahun 2023. Angka ini dapat dihubungkan dengan kondisi Mataram sebagai pusat kota dan daerah urban, yang sering menjadi tujuan migrasi penduduk dari daerah sekitar.

Gambar 1 Data Penyandang Disabilitas Terlantar Kota Mataram (2021-2024)



Sumber : Dinas Sosial Kota Mataram

Kota Mataram mengalami perkembangan jumlah individu dalam kondisi yang terus meningkat dari tahun 2021 hingga 2024. tren peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2021 jumlah penyandang disabilitas terlantar tercatat sebanyak 1.383 orang, kemudian terus mengalami peningkatan menjadi 1.697 orang pada tahun 2024. Kenaikan ini mencerminkan adanya faktor-faktor sosial dan ekonomi yang mempengaruhi

kesejahteraan penyandang disabilitas di wilayah tersebut. Permasalahan sosial pada penyandang disabilitas banyak terjadi akibat berbagai faktor karena kombinasi faktor sosial dan ekonomi. Selain itu kurangnya fasilitas pendukung dan keterbatasan akses ramah disabilitas yang inklusif menjadi faktor yang menyebabkan penyandang disabilitas memiliki akses terbatas (Wenggi, 2019).

Menurut (Citra Nathea, 2025) penyerapan tenaga kerja di Kota Mataram oleh penyandang disabilitas masih sangat rendah dan menghadapi kendala signifikan. Hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang mewajibkan Perusahaan swasta mempekerjakan paling sedikit 1% dari total tenaga kerja penyandang disabilitas. Selain itu Dinas Sosial Kota Mataram jugatelah menyalurkan bantuan alat bantu yang disesuaikan dengan kebutuhan kepada 38 penyandang disabilitas, tetapi jumlah tersebut masih tergolong rendah dibandingkan dengan total sekitar 1.600 orang penyandang disabilitas di Kota Mataram, hal ini disebabkan keterbatasan anggaran yang menjadi alasan utama.

Upaya rehabilitasi bagi penyandang disabilitas terlantar telah dilakukan di kota Mataram dengan berbagai program yang melibatkan pemerintah pusat dan daerah. Pemerintah Kota Mataram telah melakukan kolaborasi dengan pemerintah pusat dan daerah NTB melalui Sentra Paramita Mataram sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Sosial RI yang menyediakan layanan multi-sektor sejak tahun 2022. Fasilitas ini juga menyediakan program Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) yang mencakup pendampingan, pemberdayaan, dan koordinasi dengan dinas sosial daerah seperti Dinas Sosial Kota Bima untuk sosialisasi layanan (Kota Bima, 2023). Permasalahan mengenai kesejahteraan sosial bagi disabilitas terlantar sesuai pada konteks fungsi tata kelola yaitu belum optimalnya konsep dari tata kelola dalam penanganan sosial. Penelitian ini dilakukan pada Kota Mataram. Hal ini dikarenakan permasalahan sosial terkait penyandang disabilitas terlantar selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya dengan angka yang relatif tinggi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Berdasarkan hasil telaah penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai penyandang disabilitas berfokus pada aspek aksesibilitas layanan, inklusivitas kebijakan, collaborative governance, serta efektivitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang ditemukan terletak pada belum banyaknya penelitian yang mengintegrasikan analisis faktor penyebab peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar dengan evaluasi tata kelola penanganan sosial yang dilakukan pemerintah daerah. Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung membahas penyandang disabilitas dari perspektif pemenuhan hak, aksesibilitas, atau kolaborasi antaraktor, namun belum secara mendalam mengkaji bagaimana kualitas tata kelola pemerintahan memengaruhi keberhasilan penanganan sosial terhadap kelompok penyandang disabilitas terlantar.

Kesenjangan empiris juga terlihat dari kondisi Kota Mataram yang menunjukkan tren peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar dari 1.383 orang pada tahun 2021 menjadi 1.697 orang pada tahun 2024. Peningkatan tersebut terjadi meskipun berbagai program rehabilitasi sosial, bantuan alat bantu, pelayanan sosial, dan kolaborasi lintas lembaga telah dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan kebijakan yang ingin menurunkan jumlah penyandang disabilitas terlantar dengan realitas implementasi yang masih memperlihatkan peningkatan

jumlah kasus setiap tahunnya. Dengan kata lain, terdapat kesenjangan antara kebijakan dan hasil (*policy-implementation gap*) yang mengindikasikan bahwa tata kelola penanganan sosial yang dilaksanakan belum sepenuhnya efektif dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Alasan pemilihan judul penelitian ini dikarenakan adanya fenomena peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar yang terjadi secara konsisten setiap tahun di Kota Mataram, sementara pemerintah daerah telah memiliki berbagai regulasi, program, dan kelembagaan yang bertanggung jawab dalam penanganan masalah tersebut. Sebagai ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kota Mataram memiliki jumlah penyandang disabilitas terlantar tertinggi di provinsi tersebut dan menghadapi tantangan yang kompleks akibat urbanisasi. Penelitian ini menjadi penting karena berupaya mengisi kekosongan kajian yang belum banyak menelaah tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar secara komprehensif dengan menggunakan perspektif governance. Penelitian tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar, tetapi juga menganalisis bagaimana prinsip-prinsip tata kelola seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas kinerja, kesetaraan, partisipasi, dan arah kebijakan diterapkan dalam penanganan sosial oleh Dinas Sosial Kota Mataram.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan mengingat permasalahan penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, sementara tata kelola penanganan sosial yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan anggaran, belum optimalnya koordinasi antar lembaga, rendahnya aksesibilitas layanan, serta minimnya partisipasi dan pemberdayaan penyandang disabilitas dalam proses kebijakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan implementasi pelayanan sosial di lapangan. Penelitian ini diperlukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar oleh Dinas Sosial Kota Mataram, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan strategi penanganan yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah dan pemangku kepentingan akan mengalami keterbatasan dalam memperoleh data dan analisis faktual terkait akar permasalahan, efektivitas kebijakan, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas terlantar. Akibatnya, proses perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan berpotensi tidak tepat sasaran, kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat rentan, dan menyebabkan upaya penanganan sosial berjalan kurang optimal sehingga angka penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

1.4 Penelitian terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang diakukan oleh (Wigham et al., 2022) dengan judul "*Improving access to primary care and annual health checks for people who have a learning disability : a multistakeholder qualitative study*" memiliki tujuan untuk menyelidiki mengkaji pandangan pemangku kepentingan tentang tata kelola dalam meningkatkan akses ke perawatan primer dan pengaturan praktik umum untuk penyandang disabilitas intelektual. Penelitian selanjutnya oleh (Boesveldt et al., 2018) dengan judul "*The Efficacy of Local Governance*

Arrangements in Relation to Homelessness. A Comparison of Copenhagen, Glasgow, and Amsterdam" memiliki tujuan mengetahui efektivitas pengaturan tata kelola lokal baru ini dalam hal pemberian layanan dan efek sosial terkait. Dengan membandingkan dan mengevaluasi kebijakan, struktur administrasi dan gaya manajemen. Penelitian selanjutnya dari (Colon-cabrera et al., 2021) dengan judul "*Examining the role of government in shaping disability inclusiveness around COVID-19 : a framework analysis of Australia*" memiliki tujuan menganalisis kebijakan dan dokumentasi yang dibuat oleh pemerintah selama pandemi untuk engeksplorasi arah kebijakan terhadap disabilitas. Penelitian selanjutnya dari (Alifa & 'Arif, 2024) dengan judul "*Why Does Homeless Governance is Not Working in Local Government?"* memiliki tujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menyebabkan tata kelola pencegahan tunawisma di Kabupaten Tangerang tidak optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif dengan teknikanalisis data. Penelitian selanjutnya dari Fadhila et al. (2024) dengan judul "*Collaborative Governance* dalam Upaya Meningkatkan Aksesibiitas Ruang Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Pontianak". Hasil dari penelitian ini adalah proses diversity (keberagaman) oleh stakeholders dalam pelaksanaan kolaborasi merupakan faktor utama dan menjadi hal yang baik dalam pelaksanaan kolaborasi.

1.5 Pernyataan kebaruan ilmiah

Kebaruan ilmiah (*scientific novelty)* dalam penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan analisis faktor-faktor penyebab meningkatnya jumlah penyandang disabilitas terlantar dengan analisis tata kelola penanganan sosial pemerintah daerah dalam satu kerangka penelitian yang komprehensif. Kebaruan penelitian ini terletak pada karakteristik objek penelitian yang berfokus pada penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram, yaitu kelompok rentan yang memiliki permasalahan sosial lebih kompleks dibandingkan penyandang disabilitas pada umumnya karena menghadapi kondisi penelantaran, keterbatasan akses layanan sosial, serta hambatan ekonomi dan sosial secara bersamaan. Penelitian ini memiliki perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu. Penelitian Wigham et al. (2022) berfokus pada peningkatan akses layanan kesehatan primer dan pemeriksaan kesehatan tahunan bagi penyandang disabilitas intelektual melalui perspektif pelayanan Kesehatan dan berfokus pada tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar oleh pemerintah daerah. Penelitian ini menggunakan teori Governance Plumptre untuk menganalisis tata kelola pemerintahan. Penelitian Wigham menyoroti sistem pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian ini mengkaji kebijakan kesejahteraan sosial dan rehabilitasi sosial penyandang disabilitas terlantar.

Penelitian Boesveldt et al. (2017) menganalisis efektivitas tata kelola lokal dalam penanganan tunawisma melalui perbandingan beberapa kota di Eropa sedangkan penelitian ini mengkaji tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar pada satu daerah pemerintahan, yaitu Kota Mataram.Secara teoritis, penelitian Boesveldt menggunakan pendekatan efektivitas pengaturan tata kelola lokal (*local governance arrangements*), sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi governance yang lebih spesifik meliputi legitimasi, arah kebijakan, efektivitas, akuntabilitas, dan kesetaraan. Penelitian Colon-Cabrera et al. (2021) mengkaji peran pemerintah dalam membentuk kebijakan inklusif bagi penyandang disabilitas selama pandemi COVID-19 di Australia. Penelitian tersebut berfokus pada analisis kebijakan dalam situasi krisis kesehatan. Sebaliknya, penelitian ini berfokus pada tata kelola penanganan sosial penyandang

disabilitas terlantar dalam kondisi normal pemerintahan daerah. Perbedaan teoritis terletak pada penggunaan kerangka analisis kebijakan inklusif dalam penelitian terdahulu, sedangkan penelitian ini menggunakan teori governance untuk mengevaluasi kualitas tata kelola.

Penelitian Alifa dan Alma'Arif (2024) meneliti faktor-faktor yang menyebabkan tata kelola penanganan tunawisma di Kabupaten Tangerang belum berjalan optimal. Meskipun sama-sama menggunakan perspektif governance, terdapat perbedaan yang signifikan. Dari sisi teori, penelitian terdahulu menggunakan pendekatan governance yang menekankan interaksi antara negara, sektor swasta, dan masyarakat, sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi governance dari Plumptre yang lebih berorientasi pada kualitas tata kelola pemerintahan. Penelitian Fadhila et al. (2024) berfokus pada collaborative governance dalam meningkatkan aksesibilitas ruang publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pontianak. Penelitian tersebut menitikberatkan pada kolaborasi antar pemangku kepentingan dalam penyediaan aksesibilitas ruang publik. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar oleh Dinas Sosial Kota Mataram.

Berdasarkan perbandingan dengan lima penelitian terdahulu, kebaruan penelitian ini dapat dirumuskan dalam empat aspek utama. Pertama, aspek teori, yaitu penggunaan teori Governance Plumptre untuk menganalisis tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar. Kedua, aspek metode dan fokus analisis, yaitu penggabungan analisis faktor penyebab peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar dengan evaluasi tata kelola pemerintah daerah dalam satu penelitian. Ketiga, aspek kebijakan, yaitu fokus pada implementasi kebijakan kesejahteraan sosial dan rehabilitasi sosial penyandang disabilitas terlantar pada tingkat pemerintah daerah. Keempat, aspek karakteristik objek penelitian, yaitu penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram yang memiliki kondisi kerentanan sosial khusus dan belum banyak dikaji dalam penelitian administrasi publik maupun governance. Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi yang berbeda dan memberikan kontribusi ilmiah baru dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab faktor yang mempengaruhi kenaikan permasalahan sosial penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram setiap tahunnya.

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6-24 Januari 2025, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar yang tidak dapat diukur hanya melalui data statistik. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi nyata penyelenggaraan pelayanan sosial. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram. Teknik ini dipilih karena tidak semua individu memiliki informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informan kunci (*key*

informant) dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Sosial Kota Mataram atau pejabat yang membidangi rehabilitasi sosial. Informan tersebut dipilih karena memiliki kewenangan strategis dalam perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, perencanaan program. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview),* observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan mengkaji berbagai dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan, laporan kinerja, data penyandang disabilitas terlantar, laporan kegiatan rehabilitasi sosial, serta dokumen perencanaan pembangunan daerah yang berkaitan dengan urusan sosial. Untuk menjamin validitas dan kredibilitas data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Penggunaan triangulasi ini bertujuan meningkatkan tingkat kepercayaan (*credibility*) dan keabsahan hasil penelitian sehingga temuan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penelitian ini menggunakan teknik *Template Analysis* yang mengacu pada teknik khusus yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam penelitian. Templat Analisis menekankan penggunaan hierarkis coding dan pusat. Teknik ini mengembangkan templat pengkodean dan berdasarkan subset data yang kemudian diterapkan pada data lebih lanjut, dan direvisi, disempurnakan, kemudian diterapkan kembali.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilitan dan pembahasan yang diperoleh berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui teknik wawancara dan dokumentasi yang relevan dengan tujuan penilitan. Penelitian ini menggunakan gabungan dari beberapa teori yang disatukan sehingga menjadikan satu dimensi yang sama dan berbeda dengan mengaitkan hubungan terhadap faktor yang mempengaruhi. Selama proses penelitian yang dilakukan pada Dinas Sosial Kota Mataram, peneliti memperoleh temuan yang relevan dengan rumusan masalah dalam skripsi ini. temuan tersebut merupakan hasil dari pengumpulan dan analisis data yang telah dilakukan secara sistematis.

3.1 Akuntabilitas dan Transparansi

Akuntabilitas dan Transparansi merupakan pertanggungjawaban dari hasil pengambilan keputusan terhadap kebijakan dan tindakan yang mencakup keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat untuk pencapaian lembaga (Ansell, 2020). Keterbukaan informasi dalam konteks penanganan penyandang disabilitas terlantar di kota Mataram dapat dikatakan belum terpenuhi secara optimal dikarenakan dari Dinas Sosial terkait informasi bantuan bagi penyandang disabilitas belum dapat dilakukan secara online. Keterbukaan informasi yang masih terbatas tidak menjadi halangan bagi Dinas Sosial dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut. Dinas Sosial Kota Mataram memiliki pendamping sesuai dengan jumlah kecamatan di Kota Mataram, setiap satu pendamping menangani satu kecamatan dan memberikan pendampingan khusus dalam hal mendata dan menginformasikan program pemerintah kepada penyandang disabilitas. Selain itu mekanisme pengaduan bagi penyandang disabilitas masih bersifat offline dan sangat bergantung pada kontak langsung. Kondisi ini tidak hanya menunjukkan ketidakmampuan Dinas menyediakan media partisipatif bagi penyandang disabilitas, tetapi juga berpengaruh pada kenaikan jumlah penyandang sosial disabilitas setiap tahun.

Tata Kelola layanan Dinas Sosial Kota Mataram menimbulkan berbagai persepsi penyandang disabilitas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sebagian dari

penyandang disabilitas mengakui adanya bantuan dan bimbingan dari pendamping dalam pengurusan administrasi. Namun ada beberapa penyandang juga mengungkapkan bahwa proses pengajuan dan pengaduan yang mereka ajukan tidak mendapatkan kejelasan dan tidak terbuka bagi setiap penyandang disabilitas. Pentingnya persepsi penyandang sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kota Mataram dalam upaya menurunkan jumlah penyandang disabilitas terlantar setiap tahunnya.

3.2 Efektivitas Kinerja

Efektivitas kinerja menggambarkan seberapa pencapaian hasil dari target, baik dari segi kualitas dan waktu pelaksanaan. Efektivitas kinerja Dinas Sosial Kota Mataram dapat dilihat dari program dan kualitas instansi dalam menjangkau penyandang disabilitas terlantar dalam memberikan pelayanan, konsistensi pemerintah saat penyelenggaraan layanan, dan hasil dari program yang diselenggarakan. Kapasitas yang memadai dapat menentukan arah kebijakan dan program yang diimplementasikan secara efektif meliputi ketersediaan kualitas sumber daya manusia dan sarana prasana. kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Sosial Kota Mataram masih terbatas dan jumlah penyandang disabiltas mengakibatkan adanya ketimpangan antara beban kerja dan ketersediaan tenaga pendamping.

Tabel 1. Komposisi Pegawai Dinas Sosial Kota Mataram Berdasarkan Pendidikan

NO	SKPD	PENDIDIKAN							JUMLAH
		S3	S2	S1	D3	SMA	SMP	SD	
1.	Dinas Sosial	-	3	19	-	6	-	-	28

Sumber : Renstra Dinas Sosial Kota Mataram

Komposisi pada tabel menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dari segi pendidikan formal sudah cukup memadai, karena didominasi oleh lulusan pendidikan tinggi. Kualitas pendidikan yang relatif baik belum sepenuhnya mampu mengimbangi keterbatasan dari segi kuantitas pegawai.

Dinas Sosial Kota Mataram memiliki beberapa program tetap yang sudah dianggarkan setiap tahunnya, dapat dilihat dari pelaksanaan program tetap kunjungan rumah yang dilakukan secara rutin setiap tahun. Program kunjungan ini tetap berjalan secara berkelanjutan setiap tahunnya, meskipun pelaksanaan dilakukan satu kali dalam setahun dan bergantung pada ketersediaan anggaran. Hal ini menyebabkan pemberian edukasi dan pendampingan kepada keluarga belum optimal dan berkelanjutan dalam jangka pendek. Dengan adanya program kunjungan rutin dapat berkontribusi pada meningkatnya pendataan dan identifikasi kasus yang sebelumnya belum terjangkau dan angka penyandang disabilitas tampak terus bertambah. Dinas Sosial Kota Mataram bersama Dukcapil memiliki program jemput bola ke rumah penyandang disabilitas sehingga permasalahan tersebut dapat teridentifikasi dan dibantu dalam proses pengurusannya dalam pembuatan dokumen penting seperti KTP dan BPJS.

Dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan public, kualitas implementasi kebijakan menjadi bagian penting yang menentukan suatu program layak dikategorikan berhasil. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan penyandang disabilitas melalui Dinas Sosial berfokus pada pemenuhan dasar dan pemberdayaan peningkatan kualitas hidup. Dinas Sosial memiliki program tahunan yang rutin dilakukan, kami tidak hanya menyelenggarakan bimbingan sosial, tetapi juga menyediakan bimbingan

keterampilan bagi penyandang disabilitas sebagai bentuk pemberdayaan dan dari dinas sosial kota juga memberikan bantuan modal bagi penyandang disabilitas.

3.3 Kualitas Regulasi

Dalam penyelenggaraan urusan sosial, khususnya penanganan penyandang disabilitas terlantar, kualitas regulasi menjadi dasar aturan tertulis. Penanganan penyandang disabilitas telah memiliki landasan hukum yang cukup kuat, baik melalui peraturan nasional mengenai kesejahteraan sosial maupun perlindungan hak penyandang disabilitas. Namun, dalam praktik tata kelola daerah, keberadaan regulasi pada level nasional belum tentu menjamin efektivitas pelaksanaan di daerah. Hal ini disebabkan oleh adanya kebutuhan untuk menerjemahkan regulasi umum ke dalam aturan teknis yang lebih operasional sesuai dengan kondisi lokal Kota Mataram.

Di Indonesia, perlindungan terhadap penyandang disabilitas telah diatur dalam berbagai kebijakan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menegaskan hak atas kesetaraan, non-diskriminasi, serta akses terhadap layanan publik. Undang-Undang ini menekankan bahwa penyandang disabilitas berhak memperoleh layanan yang mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan serta tidak adanya diskriminatif. Provinsi NTB telah memiliki Perda No. 4 Tahun 2019 tentang penyandang disabilitas, sedangkan Kota Mataram memiliki Perda Kota Mataram No. 6 Tahun 2016 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Dinas Sosial Kota Mataram tetap berupaya memastikan pemenuhan hak-hak dasar penyandang disabilitas terlantar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemenuhan hak melalui fasilitasi pendidikan bagi anak penyandang disabilitas dengan mengupayakan agar mereka dapat bersekolah di Sekolah Luar Biasa (SLB). Secara umum regulasi yang ada sudah cukup memberikan kemudahan bagi kami di bidang teknis dalam menangani penyandang disabilitas terlantar, karena sudah ada dasar hukum dan pedoman yang menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas.

3.4 Supremasi Hukum

Pada konteks tata kelola pemerintahan, supremasi hukum menuntut adanya kepastian hukum, keadilan, serta perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, termasuk pada kelompok rentan. Supremasi hukum sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menjadi dasar bagi aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif. Keadilan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Bagi penyandang disabilitas, keadilan berarti adanya pengakuan bahwa mereka memiliki hak yang sama sebagai warga negara untuk memperoleh pelayanan, perlindungan, dan kesempatan hidup yang layak.

Keadilan dalam pelayanan sudah mulai dirasakan oleh penyandang disabilitas melalui adanya perhatian pemerintah begitu juga dari pihak Dinas Sosial selalu berusaha untuk memberikan penyelenggaraan hak yang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum prinsip keadilan telah diterapkan dalam tata kelola penanganan penyandang disabilitas terlantar oleh Dinas Sosial Kota Mataram. Namun keadilan tersebut belum sepenuhnya memberikan kemudahan yang merata bagi seluruh penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan dan hak.

Gambar 2. World Frequency Query Faktor



Sumber : Nvivo

Dari hasil coding menunjukkan kata penyandang menjadi kata yang sering terlihat. Hal ini dikarenakan setiap dimensi yang digunakan lebih dominan mengarah pada fokus pembahasan mengenai penyandang disabilitas. Kedua kata tersebut menjadi pusat penelitian dan kata lainnya berperan sebagai pendukung yang menjelaskan konteks kebutuhan layanan dan permasalahan yang berkaitan dengan penyandang disabilitas. Kata penyandang memiliki persentase terbesar antara kata lainnya yakni sebesar 2,49% dan muncul sebanyak 44 kali. Kata sosial dan dinas juga terlihat cukup besar yang menunjukkan bahwa permasalahan penyandang disabilitas sangat berkaitan dengan peran Dinas Sosial sebagai lembaga yang memberikan layanan, pendampingan, dan pengelolaan program. Kata-kata lainnya seperti pelayanan, program, dan regulasi menunjukkan bahwa permasalahan disabilitas berkaitan erat dengan layanan sosial dan peran lembaga terkait sebagai bentuk bantuan pemerintah. Besarnnya kata penyandang dan disabilitas menandakan bahwa keduanya adalah tema utama pembahasan dan kata-kata lainnya merupakan pendukung yang menggambarkan ruang lingkup persoalan dan bentuk intervensi yang dibutuhkan. Kenaikan jumlah penyandang disabilitas tidak hanya dilihat sebagai bertambahnya angka, tetapi juga sebagai tantangan bagi pemerintah dan masyarakat untuk menyediakan layanan yang lebih tepat.

3.5 Arah Kebijakan

Penyelenggaraan pemerintah ditentukan oleh arah kebijakan sebagai pedoman dasar langkah strategis yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk menyelesaikan persoalan public (Rivelino, 2020). Penyandang disabilitas terlantar membutuhkan arah kebijakan yang ditetapkan pemerintah menunjukkan keberpihakan terhadap perlindungan dan pemenuhan hak-hak mereka. Program yang dilaksanakan tanpa evaluasi akan sulit diukur efektivitasnya, karena tidak ada dasar yang jelas untuk mengetahui apakah program tersebut telah mencapai sasaran atau justru masih menghadapi berbagai hambatan. mekanisme evaluasi berfungsi sebagai alat kendali dalam penyelenggaraan program pemerintah.

Lembaga Dinas Sosial Kota Mataram telah memiliki pola perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan pelaporan yang jelas, tetapi belum sepenuhnya disertai evaluasi rutin yang menilai efektivitas program secara menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan bahwa tata kelola program telah berjalan dalam aspek formal birokrasi, tetapi belum sepenuhnya berkembang ke arah evaluasi kebijakan yang berkelanjutan dan berbasis hasil. Tata kelola yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Mataram sudah berjalan dalam bentuk perencanaan program yang terstruktur dan pelaksanaan kegiatan yang mengacu pada SPM, namun masih terdapat kelemahan pada aspek mekanisme

evaluasi. Dalam hal ini, Visi Kota Mataram yaitu : “Terwujudnya Mataram yang Harum: Harmoni, Aman, Ramah, Unggul, Mandiri”

Visi ini menjadi landasan normatif yang memberi arah bagi seluruh perangkat daerah, termasuk Dinas Sosial, dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut untuk mendukung visi dan misi Kota Mataram, Dinas Sosial berusaha membangun penyelenggaraan bidang kesejahteraan sosial yang memiliki tujuan dalam meningkatkan keberdayaan dan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan kemandirian Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS).

3.6 Kesetaraan dan Keadilan

Pada penyelenggaraan pelayanan sosial, kesetaraan dan keadilan tidak selalu berarti setiap orang harus diperlakukan sama secara mutlak, melainkan setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses pelayanan. Akses layanan dalam perspektif tata kelola pemerintahan menunjukkan sejauh mana negara hadir secara efektif di tengah masyarakat. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila tidak hanya dirancang secara administratif, tetapi juga dapat dijangkau oleh seluruh kelompok sasaran, termasuk mereka yang berada dalam kondisi rentan. Akses layanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas di Kota Mataram telah menunjukkan adanya bentuk pelayanan yang nyata dari Dinas Sosial. Penyandang disabilitas telah memperoleh akses terhadap bantuan sosial yang sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan pihak Dinas Sosial tidak pernah mempersulit proses pelayanan yang dibutuhkan dan memiliki kemudahan prosedur dan keterbukaan akses bagi penyandang disabilitas.

Diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kondisi ketika seseorang menerima perlakuan yang berbeda secara tidak adil, baik dalam bentuk pembatasan akses, pengabaian hak, pembedaan pelayanan, maupun perlakuan yang merugikan berdasarkan keadaan tertentu. Tata kelola yang bebas diskriminasi menuntut adanya kesadaran bahwa keadilan pelayanan tidak selalu berarti perlakuan yang identik, melainkan perlakuan yang mampu memfasilitasi kebutuhan yang berbeda-beda. Sejauh ini Tidak adanya laporan diskriminasi dapat menjadi indikasi bahwa pelayanan sosial di Kota Mataram telah diarahkan pada prinsip kesetaraan dan penghormatan terhadap hak penyandang disabilitas.

3.7 Legitimasi dan Partisipasi

Legitimasi dimaknai sebagai pengakuan serta penerimaan masyarakat terhadap kewenangan suatu lembaga dalam menjalankan tugasnya dan partisipasi menjelaskan bahwa penanganan masalah sosial bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi membutuhkan dukungan dari masyarakat dan pihak terkait. Dinas Sosial Kota Mataram dipandang sebagai instansi yang berwenang dan dipercaya untuk menangani persoalan penyandang disabilitas terlantar dengan adanya keterlibatan dari keluarga, masyarakat, aparat lingkungan hingga penyandang disabilitas itu sendiri dalam mendukung proses penanganan.

Partisipasi masyarakat dapat dipahami sebagai keterlibatan individu, keluarga, kelompok sosial, dan unsur lingkungan dalam memberikan dukungan serta kontribusi terhadap jalannya suatu kebijakan atau program. Partisipasi masyarakat juga mencerminkan adanya hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga. Pemerintah menyediakan layanan dan kebijakan, sementara masyarakat memberikan dukungan

sosial yang memungkinkan kebijakan tersebut berjalan lebih efektif. Tata kelola penanganan penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram sudah berjalan dan masyarakat telah mendukung kebijakan pelayanan meskipun belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini karena partisipasi yang ada masih berupa kepedulian sosial dan belum seluruhnya berkembang menjadi partisipasi yang aktif berkelanjutan.

Masyarakat dalam persepsi pelayanan pemerintah adalah warga sebagai pengguna yang memiliki pandangan atau penilaian terhadap mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Persepsi masyarakat dapat memperkuat atau justru melemahkan efektivitas suatu kebijakan. Dalam isu pelayanan sosial persepsi masyarakat menjadi keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh relasi antara lembaga pemerintah dengan masyarakat sekitar. Masyarakat di Kota Mataram sudah mulai memiliki persepsi yang lebih positif terhadap penyandang disabilitas dan mengakui adanya kebijakan pelayanan dari Dinas Sosial.

Kerja sama antar lembaga menjadi prasyarat utama agar upaya penanganan tidak berjalan parsial. Kota Mataram telah memiliki beberapa organisasi penyandang disabilitas, seperti HWDI dan Pertuni untuk disabilitas netra. Hal ini menunjukkan bahwa secara kelembagaan sudah terdapat wadah yang dapat menjadi mitra dalam penanganan penyandang disabilitas. Potensi kerja sama antar lembaga dan organisasi penyandang disabilitas sudah tersedia, tetapi belum seluruhnya berkembang menjadi kolaborasi yang aktif dan berkelanjutan. Dalam kasus ini, Dinas Sosial memilih untuk tidak melakukan intervensi langsung dan hanya menyediakan fasilitas sebagai bentuk dukungan.

3.8 Pengendalian Korupsi

Pengendalian Korupsi berhubungan langsung dengan integritas penyelenggara pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya. Setiap lembaga pemerintah yang menjalankan pelayanan publik harus memiliki sistem pengawasan dan mekanisme pertanggungjawaban yang dapat diuji. Pengawasan merupakan instrumen penting untuk memastikan bahwa setiap program dan pelayanan dijalankan sesuai dan prinsip akuntabilitas. Mekanisme pengawasan dapat dipahami sebagai rangkaian proses yang dilakukan untuk memeriksa dan menilai pelaksanaan suatu kegiatan agar tetap berada pada jalur yang semestinya.

Penjelasan mengenai mekanisme pengawasan sebagai alat pencegahan penyimpangan memang telah tercermin dalam praktik Dinas Sosial, tetapi implementasinya masih belum sepenuhnya optimal. Secara administratif, pengawasan sudah berjalan cukup baik karena setiap bantuan harus melalui tahapan verifikasi, penyaluran sesuai prosedur, dan pertanggungjawaban dokumen. Akan tetapi, dari sisi pengawasan substantif, terutama untuk memastikan secara langsung bahwa bantuan benar-benar diterima dan dimanfaatkan sesuai kebutuhan penerima, mekanismenya masih perlu diperkuat. Pengawasan yang dilakukan masih lebih dominan pada aspek administratif dan belum sepenuhnya diimbangi dengan monitoring lapangan yang rutin.

Transparansi bantuan harus dipahami sebagai keterbukaan pemerintah dalam memastikan bahwa program bantuan dapat diketahui dan diakses oleh masyarakat. Secara administratif Dinas Sosial telah memiliki unsur-unsur transparansi, karena pelaksanaan bantuan tidak dilakukan tanpa dasar, melainkan melalui pencatatan penerima dan bukti penyaluran yang dapat dipertanggungjawabkan. Namun transparansi yang ada belum sepenuhnya bersifat publik dan masih lebih dominan terlihat di internal lembaga dan dalam dokumen pertanggungjawaban.

3.9 Stabilitas Politik

Stabilitas politik berkaitan dengan kesinambungan program dan kemampuan instansi dalam menjalankan tugas jika terjadi perubahan kebijakan tanpa dipengaruhi konflik kepentingan yang berlebihan. Dinas Sosial Kota Mataram berperan penting dalam menjalankan kebijakan sosial secara berkelanjutan agar pelayanan kepada masyarakat rentan dapat berlangsung konsisten dan selaras dengan visi misi daerah agar program sosial mendukung pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Konsistensi kebijakan menciptakan situasi stabilitas yang optimal karena tidak berhenti oleh dinamika kekuasaan (Ansell, 2020). Keberlanjutan kebijakan menunjukkan bahwa pelayanan sosial kepada penyandang disabilitas terlantar tetap berlangsung meskipun terdapat perubahan situasi kelembagaan atau pemerintahan. Keberlanjutan kebijakan berarti suatu program atau pelayanan tetap berjalan secara konsisten, tidak terputus oleh pergantian pimpinan, dan tetap berorientasi pada tujuan dasarnya. Prinsip ini sejalan dengan UU No. 8 Tahun 2016. Hal ini menjelaskan bahwa meskipun terjadi pergantian pimpinan, yang dapat berubah hanyalah strategi pelaksanaan, sedangkan substansi kebijakan, aksesibilitas pelayanan, dan tanggung jawab negara harus tetap berlanjut.

Gambar 3. World Frequency Query Faktor



Sumber : Nvivo

Besarnya kata bantuan dan pelayanan menunjukkan bahwa pembahasan dominan berfokus pada bentuk dukungan yang diberikan kepada masyarakat atau penyandang disabilitas. Hasil ini menunjukkan bahwa isu penyandang disabilitas banyak dikaitkan dengan pelayanan sosial dan bantuan masyarakat. Kata bantuan menekankan bentuk dukungan yang diberikan dan kata pelayanan menekankan proses, mekanisme, dan kualitas layanan, kata lainnya menjadi pendukung di sekitarnya yang menggambarkan bahwa bantuan dan pelayanan berkaitan dengan masyarakat dan dinas sosial sebagai peran dalam menangani isu penyandang disabilitas. *Word cloud* ini menggambarkan bahwa tata kelola penyandang disabilitas perlu menekankan beberapa aspek utama pada sistem pelayanan, bantuan sosial, dan partisipasi masyarakat bagi penyandang.

3.10 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa tata kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram telah dilaksanakan melalui berbagai program rehabilitasi sosial, namun implementasi tata kelola tersebut belum sepenuhnya optimal yang ditunjukkan oleh masih meningkatnya jumlah penyandang disabilitas terlantar setiap tahun. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Boesveldt et al. (2017) yang menemukan bahwa efektivitas tata kelola dalam penanganan kelompok rentan sangat dipengaruhi oleh koordinasi lintas lembaga, fleksibilitas kebijakan, dan keberlanjutan dukungan sumber daya. Penelitian Boesveldt menegaskan bahwa keberhasilan tata kelola lokal dalam menangani tunawisma memerlukan sinergi yang kuat antara berbagai institusi yang terlibat. Temuan penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian Ripdah Alifa dan Alma'Arif (2024) yang menyimpulkan bahwa tata kelola penanganan tunawisma belum berjalan optimal karena dipengaruhi oleh berbagai faktor kelembagaan dan koordinasi antaraktor. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar tidak hanya disebabkan oleh faktor ekonomi dan sosial masyarakat, tetapi juga dipengaruhi oleh belum optimalnya tata kelola penanganan sosial yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Kedua penelitian sama-sama menunjukkan bahwa keberadaan program dan kebijakan belum menjamin keberhasilan penyelesaian masalah sosial apabila tidak didukung oleh tata kelola yang efektif.

Selanjutnya, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Wigham et al. (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan akses layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas dapat diwujudkan melalui keterlibatan aktif berbagai pemangku kepentingan dan penguatan kualitas layanan yang berkelanjutan. Penelitian Wigham menunjukkan bahwa model layanan yang inklusif mampu meningkatkan akses dan kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas. Sebaliknya, penelitian ini menemukan bahwa meskipun berbagai program pelayanan sosial telah tersedia, jumlah penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram masih mengalami peningkatan. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Colon-Cabrera et al. (2021) yang menemukan bahwa kebijakan pemerintah terhadap penyandang disabilitas belum sepenuhnya inklusif dan konsisten dalam implementasinya. Temuan penelitian ini menunjukkan kondisi yang relatif serupa, yaitu masih terdapat kesenjangan antara tujuan kebijakan sosial dengan hasil yang dicapai di lapangan. Di sisi lain, penelitian ini memiliki perbedaan dengan hasil penelitian Fadhila et al. (2024) mengenai *collaborative governance* dalam peningkatan aksesibilitas ruang publik bagi penyandang disabilitas. Penelitian Fadhila menunjukkan bahwa keberagaman aktor dan kolaborasi yang efektif menjadi faktor utama keberhasilan penyediaan aksesibilitas ruang publik. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kolaborasi antaraktor memang telah dilakukan, namun efektivitasnya masih belum optimal dalam mengatasi permasalahan penyandang disabilitas terlantar.

Berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa tata kelola merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penanganan kelompok rentan. Namun penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram terjadi bukan hanya karena faktor sosial dan ekonomi masyarakat, tetapi juga karena masih terdapat kelemahan dalam aspek tata kelola, terutama pada dimensi efektivitas kinerja, koordinasi antaraktor, partisipasi masyarakat, dan keberlanjutan program penanganan sosial.

3.11 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Salah satu temuan menarik dalam penelitian ini adalah bahwa peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar di Kota Mataram tidak sepenuhnya mencerminkan kegagalan pemerintah dalam menangani permasalahan sosial. Penelitian menemukan bahwa kenaikan jumlah kasus juga dipengaruhi oleh semakin baiknya proses pendataan, penjangkauan lapangan, dan identifikasi kebutuhan penyandang disabilitas yang dilakukan oleh Dinas Sosial. Temuan ini menunjukkan adanya paradoks dalam pelayanan sosial, yaitu peningkatan angka statistik justru dapat menjadi indikator meningkatnya kapasitas pemerintah dalam menemukan dan menjangkau kelompok rentan yang sebelumnya tidak terdata. Temuan lain yang menarik adalah rendahnya tingkat penyerapan tenaga kerja penyandang disabilitas meskipun telah terdapat regulasi yang mewajibkan perusahaan swasta mempekerjakan paling sedikit 1% tenaga kerja penyandang disabilitas. Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan. Temuan tersebut sejalan dengan perspektif governance yang menekankan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya diukur dari keberadaan regulasi, tetapi juga dari efektivitas pelaksanaan, pengawasan, dan kepatuhan para aktor yang terlibat.

IV. KESIMPULAN

Peningkatan jumlah penyandang disabilitas disebabkan oleh faktor substantif dan faktor tata kelola. Kenaikan jumlah penyandang berkaitan dengan keterbatasan dalam keterbukaan informasi dan mekanisme pengaduan yang belum mudah diakses. Keterbatasan sumber daya manusia sebagai pendamping juga diperlukan untuk pelaksanaan program yang masih bergantung pada ketersediaan anggaran. Peningkatan jumlah tersebut juga disebabkan oleh semakin baiknya proses pendataan dan identifikasi lapangan, sehingga penyandang disabilitas yang sebelumnya belum terdata mulai tercatat dalam sistem pelayanan pemerintah. Tata Kelola penanganan penyandang disabilitas pada dasarnya telah berjalan. Hal ini terlihat dari adanya legitimasi hukum yang cukup kuat, keberadaan program pendataan, kunjungan rumah, pelayanan administrasi, yang menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Mataram telah berupaya melaksanakan fungsi pelayanan sosial kepada penyandang disabilitas terlantar. Partisipasi masyarakat juga mulai terlihat melalui pelaporan, pemberian informasi dan dukungan sosial di lingkungan sekitar. Tata Kelola penanganan sosial penyandang disabilitas terlantar oleh Dinas Sosial Kota Mataram dapat dinilai cukup berjalan, tetapi belum sepenuhnya efektif, dan berkelanjutan dalam menekan peningkatan jumlah penyandang disabilitas terlantar dari tahun ke tahun.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni Ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada Dinas Sosial Kota Mataram, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi ke daerah atau instansi lain untuk menangani permasalahan penyadang disabilitas terlantar. Keterbatasan waktu mengakibatkan tidak semua aspek pada tata kelola penanganan penyandang disabilitas terlantar dapat digali secara mendalam, terutama terkait data kuantitatif sebagai pembanding objektif terhadap persepsi yang diperoleh dari wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian: Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Tata Kelola Penanganan Sosial Penyandang Disabilitas Terlantar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Sosial Kota Mataram beserta seluruh jajaran pegawai yang telah memberikan izin, dukungan, serta informasi yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengapresiasi seluruh informan, masyarakat, serta berbagai pihak yang telah berpartisipasi dan membantu dalam pengumpulan data maupun penyelesaian penelitian ini. Semoga segala bantuan, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal serta memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas pelayanan sosial di masa yang akan datang.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adji, I., Sumaryadi, I. N., Djohan, D., & Rowa, H. (2023). Collaborative governance in the management of transportation modes in DKI Jakarta Province. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 13(2). ***https://doi.org/10.26858/jiap.v13i2.56440***

Alifa, R., & 'Arif, A. (2024). *Why does homeless governance is not working in local government? Moestopo International Review on Social, Humanities, and Sciences, 4*(2), 128–135. https://doi.org/10.32509/mirshus.v4i2.76

Ansell, C., Doberstein, C., Henderson, H., Siddiki, S., & 't Hart, P. (2020). *Understanding inclusion in collaborative governance: A mixed methods approach. Policy Design and Practice, 3*(4), 570–591. https://doi.org/10.1080/14494035.2020.1785726

Boesveldt, N. F., Montfort, A. J. G. M., & Boutellier, J. C. J. (2018). *The Efficacy of Local Governance Arrangements in Relation to Homelessness . A Comparison of Copenhagen , Glasgow , and Amsterdam*. 345–360. https://doi.org/10.1007/s11115-017-0378-2

Colon-Cabrera, D., Sharma, S., Warren, N., & Sakellariou, D. (2021). *Examining the role of government in shaping disability inclusiveness around COVID-19: A framework analysis of Australian guidelines. International Journal for Equity in Health, 20*(1), 166. https://doi.org/10.1186/s12939-021-01506-2

Citra Nathea. (2025, August 7). Penyerapan tenaga kerja disabilitas di Mataram masih rendah. DetikBali. https://www.detik.com/bali/nusra/d-8035270/penyerapan-tenaga-kerja-disabilitas-di-mataram-masih-rendah

Dinas Sosial Kota Bima (2023, February 16). *Program koordinasi dan sosialisasi ATENSI Sentra "Paramita" Mataram*. https://sosial.bimakota.go.id/web/detail-berita/203/

Fadhila, W. A. A., Maryuni, S., & Sulisdiani, I. (2024). Collaborative governance dalam upaya meningkatkan aksesibilitas ruang publik bagi penyandang disabilitas di Kota Pontianak. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora, 2(4), 178–187. https://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura/article/view/1242*

Rivelino, & Ginting, A. H. (2020). Tata kelola kolaboratif dalam kebijakan publik dari perspektif penanganan COVID-19 DKI Jakarta. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja,13(1).* ***https://doi.org/10.33701/jppdp.v13i1.1027***

Rochmansjah, H. (2019). Application of good governance principles in government: Perspective of public services. International Journal of Science and Society, 1(4). https://doi.org/10.54783/ijsoc.v1i4.140

Wenggi, K. R. S. (2019). Meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam tata kelola layanan publik melalui pemanfaatan modal sosial. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik, 3*(2). https://doi.org/10.54783/japp.v3i2.321

Wigham, S., Bourne, J., McKenzie, K., Rowlands, G., Petersen, K., & Hackett, S. (2022). Development and validation of a functional screening tool for adults with intellectual disabilities, *35*(5). https://doi.org/10.1111/jar.13004

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 4 Tahun 2019 tentang

Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.

Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 6 Tahun 2016 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.