SKRIPSI

KINERJA DINAS SOSIAL DALAM MENURUNKAN ANGKA PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL (PMKS) BAGI LANJUT USIA TERLANTAR DI KOTA PONTIANAK

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Julius Ebenezer Katuuk
NIM. E1032201015

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

KINERJA DINAS SOSIAL DALAM MENURUNKAN ANGKA PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL (PMKS) BAGI LANJUT USIA TERLANTAR DI KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Julius Ebenezer Katuuk
NIM. E1032201015

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

KINERJA DINAS SOSIAL DALAM MENURUNKAN ANGKA PENYANDAN MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL (PMKS) BAGI LANJUT USIA TERLANTAR DI KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis pada :

Julius Ebenezer Katuuk
NIM. E1032201015

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal : 28/07/26

Dosen Pembimbing Pendamping

Bima Sujendra, S.IP, M.Si
NIP. 198805072014041002

Tanggal : 27/07/2026

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA DINAS SOSIAL DALAM MENURUNKAN ANGKA PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL (PMKS) BAGI LANJUT USIA TERLANTAR DI KOTA PONTIANAK

Oleh :

Julius Ebenezer Katuuk
NIM. E1032201015

Dipertahankan di	:	Pontianak
Pada Hari/Tanggal	:	Kamis, 30 Juli 2026
Waktu	:	13.00 WIB - Selesai
Tempat	:	Ruang Seminar & Sidang Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP.196405271992021001

Sekertaris

Bima Sujendra, S.IP, M.Si
NIP.198805072014041002

Penguji Utama

Drs. Abdul Rahim, M.Si
NIP. 196308111990021001

Penguji Pendamping

Rulida Yunnarsih, S.IP, M.Si
NIP.198306272006042020

Disahkan Oleh
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP 197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya lanjut usia (lansia) terlantar di Kota Pontianak yang belum memperoleh pelayanan sosial secara optimal. Permasalahan yang diidentifikasi meliputi keterbatasan sumber daya aparatur dan anggaran Dinas Sosial, belum optimalnya validitas dan kelengkapan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), serta kurangnya sinergi dan koordinasi antara Dinas Sosial, Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3), dan masyarakat yang berdampak pada belum meratanya pelayanan kepada lansia terlantar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam penanganan lanjut usia terlantar. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas empat orang lanjut usia terlantar dan satu orang pegawai Dinas Sosial Kota Pontianak. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan indikator kinerja Robbins dan Judge (2016), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial telah melaksanakan penjangkauan, asesmen, verifikasi administrasi, koordinasi dengan pemerintah daerah asal, serta penempatan lansia ke panti sosial. Namun, seluruh informan utama menyatakan belum pernah menerima bantuan maupun pelayanan sosial secara langsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sosial masih menghadapi kendala dalam penjangkauan, pendataan, pemerataan layanan, serta koordinasi antarpemangku kepentingan. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan DTKS secara berkala, penguatan sumber daya, peningkatan penjangkauan aktif, dan sinergi lintas sektor agar pelayanan sosial bagi lansia terlantar dapat terlaksana secara lebih efektif dan tepat sasaran.

Kata Kunci: Kinerja, Dinas Sosial, Lansia Terlantar, Pelayanan Sosial, Sinergi.

ABSTRACT

This study was motivated by the continued presence of neglected older adults in Pontianak City who have not received optimal social services. Several problems were identified, such as limited human resources and budgetary capacity within the Social Affairs Office, the suboptimal validity and completeness of the Integrated Social Welfare Data (DTKS), and insufficient synergy and coordination among the Social Affairs Office, the Family Welfare Consultation Institution (LK3), and the community. As the result, services for neglected older adults were inequal. This study aims to analyze the performance of the Social Affairs Office of Pontianak City in addressing the needs of these older adults. The study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, involving four neglected older adults and one employee of the Pontianak City Social Affairs Office as informants. Data analysis consisted of data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The analysis followed the performance indicators proposed by Robbins and Judge (2016), comprising work quality, work quantity, timeliness, effectiveness, and independence. The findings show that the Social Affairs Office has carried out outreach, assessments, administrative verification, coordination with local governments of origin, and placement of older adults in social care facilities. However, all main informants stated that they had never received direct assistance or social services. These findings indicate that social services continue to face challenges in outreach, data collection, equitable service provision, and coordination among stakeholders. Therefore, regular updates to the DTKS, strengthened resources, increased proactive outreach, and cross-sectoral collaboration are needed to ensure that these social services are delivered more effectively and appropriately.

Keywords: Performance, Social Affairs Office, Neglected Older Adults, Social Services, Synergy and Coordination.

RINGKASAN SKRIPSI

Penelitian ini berjudul "Kinerja Dinas Sosial dalam Menurunkan Angka Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) bagi Lanjut Usia Terlantar di Kota Pontianak." Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya lanjut usia terlantar yang belum memperoleh pelayanan sosial secara optimal di Kota Pontianak. Permasalahan yang menjadi dasar penelitian meliputi keterbatasan sumber daya aparatur dan anggaran Dinas Sosial yang menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan sosial, belum valid dan lengkapnya Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang menyebabkan ketidaksesuaian antara kebutuhan lansia dengan distribusi bantuan, serta kurangnya sinergi dan koordinasi antara Dinas Sosial, Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3), dan masyarakat dalam pelaksanaan program penanganan lansia terlantar. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian difokuskan pada kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam penanganan lansia terlantar dengan mengkaji sinergi dan koordinasi antara Dinas Sosial, Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga (LK3), dan masyarakat sebagai faktor yang memengaruhi optimalisasi pelaksanaan program penanganan lansia terlantar.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja menurut Robbins dan Judge (2016) yang meliputi lima indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan menggambarkan secara sistematis kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam menangani lanjut usia terlantar. Informan penelitian terdiri atas empat orang lanjut usia terlantar sebagai informan utama,

Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak, dan Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi**,** wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Pontianak telah melaksanakan tugas dan fungsinya melalui mekanisme pelayanan berupa penerimaan laporan masyarakat, penjangkauan, asesmen, verifikasi administrasi, koordinasi dengan pemerintah daerah asal bagi lanjut usia dari luar daerah, serta penempatan ke panti sosial sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan indikator Robbins dan Judge (2016), Dinas Sosial telah memiliki prosedur kerja yang jelas pada aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh informan utama belum pernah menerima bantuan maupun pelayanan sosial secara langsung dari Dinas Sosial Kota Pontianak. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sosial masih menghadapi kendala pada aspek penjangkauan, validitas dan pembaruan data, pemerataan pelayanan, keterbatasan sumber daya, serta sinergi dan koordinasi dengan berbagai pihak sehingga masih terdapat lanjut usia terlantar yang belum memperoleh pelayanan sosial secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam penanganan lanjut usia terlantar telah didukung oleh mekanisme pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan sosial belum sepenuhnya mampu menjangkau

seluruh lanjut usia terlantar yang membutuhkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan sumber daya aparatur, penyempurnaan dan pembaruan DTKS, peningkatan penjangkauan secara aktif, serta penguatan sinergi dan koordinasi antara Dinas Sosial, LK3, pemerintah daerah, dan masyarakat agar penyelenggaraan pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar dapat berjalan lebih efektif, tepat sasaran, dan berkelanjutan.

Berdasarkan temuan penelitian, penulis menyarankan agar Dinas Sosial Kota Pontianak meningkatkan penjangkauan aktif terhadap lanjut usia terlantar di ruang publik, memperkuat sistem pendataan dan pembaruan DTKS, meningkatkan koordinasi dengan LK3, pemerintah kelurahan, kecamatan, Satpol PP, tenaga kesehatan, dan instansi terkait, serta memperluas sosialisasi mengenai mekanisme pelayanan sosial kepada masyarakat. Pemerintah Kota Pontianak juga diharapkan memberikan dukungan melalui peningkatan sumber daya, anggaran, sarana dan prasarana, serta memperkuat kerja sama lintas sektor dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Selain itu, masyarakat diharapkan lebih aktif melaporkan keberadaan lanjut usia terlantar, sedangkan penulis selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan cakupan informan yang lebih luas dan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi keberhasilan pelayanan sosial bagi lanjut usia terlantar.

.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	:	Julius Ebenezer Katuuk
Nomor Mahasiswa	:	E1032201015
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya asli saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di program studi, fakultas, atau perguruan tinggi lain. Selama pengetahuan saya, skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara jelas dirujuk dalam Daftar Pustaka di skripsi ini.

Pontianak, 31 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Julius Ebenezer Katuuk
NIM. E1032201015

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sekalipun aku jatuh, aku akan bangun pula, sekalipun aku duduk dalam gelap, Tuhan akan menjadi terangku.
Mikha 7: 8

PERSEMBAHAN

Dengan penuh cinta dan rasa hormat, karya sederhana ini kupersembahkan kepada kedua orang tua saya yaitu **Alm. Decky Paulus Katuuk** dan **Sumarni Daris.** Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, pengorbanan, kasih sayang, dan kepercayaan yang selalu menguatkanku hingga mampu menyelesaikan perjalanan panjang ini. Kasih dan doa kalian tidak pernah berhenti menjadi kekuatan di setiap langkahku. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk kebanggaan kecil untuk membalas begitu besarnya cinta yang telah kalian berikan. **Jonathan Hosea Katuuk**, selaku saudara kandung penulis, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kasih, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kinerja Dinas Sosial dalam Menurunkan Angka Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) bagi Lanjut Usia Terlantar di Kota Pontianak" dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, masukan, serta koreksi yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.

3. Bima Sujendra, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, masukan, serta koreksi yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
4. Drs. Abdul Rahim, M.Si., selaku Dosen Penguji Utama, yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini.
5. Rulida Yuniarsih, S.IP., M.Si., selaku Dosen Penguji Pendamping sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (PA), yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Wakil Dekan, seluruh Bapak dan Ibu Dosen, serta Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu, pelayanan, dan dukungan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
7. Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, bantuan, data, dan informasi yang diperlukan selama proses penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Delia Anggra Eni Simanjuntak, yang senantiasa hadir memberikan dukungan, motivasi, doa, serta menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, dan semangat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.

9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap semoga segala bantuan, doa, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis memperoleh balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang administrasi publik, dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Pontianak, 31 Juli 2026

Julius Ebenezer Katuuk
NIM. E1032201015

DAFTAR ISI

Halaman

SKRIPSI..... i
LEMBAR PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **v**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **viii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 11
1.3. Fokus Penelitian 12
1.4. Rumusan Masalah 12
1.5. Tujuan Penelitian 13
1.6. Manfaat Penelitian 13
1.6.1. Manfaat Teoritis 13
1.6.2. Manfaat Praktis 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA **15**
2.1. Definisi Kinerja 15
2.1.1. Konsep Kinerja 15
2.1.2. Teori-Teori Kinerja 16
2.2. Dinas Sosial 17
2.3. Hasil Penelitian yang Relevan 18
2.4. Alur Pikir Penelitian 20
BAB III METODE PENELITIAN **23**
3.1. Jenis Penelitian 23
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 24
3.2.1. *Prasurvey* 24
3.2.2. .Kajian Kepustakaan (*Library Research*) 24

3.2.3. Penyusunan Usulan Penelitian 24
3.2.4. Penelitian Lapangan 25
3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian 25
3.3.1. Lokasi Penelitian 25
3.3.2. Waktu Penelitian 25
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 26
3.3.1. Subjek Penelitian 26
3.3.2. Objek Penelitian 27
3.5. Teknik Pengumpulan Data 27
3.5.1. Observasi 28
3.5.2. Wawancara 28
3.5.3. Dokumentasi 29
3.6. Alat Pengumpulan Data 29
3.7. Teknik Analisis Data 30
3.8. Keabsahan Data 32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 34
4.1. Gambaran Umum Keadaan Geografis dan Sejarah Singkat Dinas Sosial Kota Pontianak 34
4.1.1. Letak Geografis Dinas Sosial Kota Pontianak 34
4.1.2. Sejarah Singkat Dinas Sosial Kota Pontianak 34
4.2. Visi, Misi, dan Tujuan Dinas Sosial Kota Pontianak 37
4.2.1. Visi Dinas Sosial Kota Pontianak 37
4.2.2. Misi Dinas Sosial Kota Pontianak 37
4.2.3. Tujuan Dinas Sosial Kota Pontianak 37
4.3. Gambaran Umum Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Pontianak 38
4.4. Tugas Pokok, Fungsi, dan Kewenangan Dinas Sosial Kota Pontianak 41
4.4.1. Tugas Pokok Dinas Sosial Kota Pontianak 42
4.4.2. Fungsi Dinas Sosial Kota Pontianak 43
4.4.3. Kewenangan Dinas Sosial Kota Pontianak 45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47

5.1. Kualitas Kerja 47
5.2. Kuantitas Kerja 54
5.3. Ketepatan Waktu 58
5.4. Efektivitas 63
5.5. Kemandirian 68
BAB VI PENUTUP 74
6.1. Kesimpulan 74
6.2. Saran 77
6.3. Keterbatasan Penelitian 80
DAFTAR PUSTAKA 83

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Alur Pikir 22
4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Pontianak 35

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1. Data DTKS Lansia Berdasarkan Jenis Kelamin 2023 – 2025 3

1.2. Jumlah Lanjut Usia Terlantar Berdasarkan Kecamatan di Kota Pontianak Tahun

2025 4
1.3 Realisasi Anggaran Kegiatan SPM pada Dinas Sosial Kota Pontianak Tahun 2025 5
1.4 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Dinas Sosial Kota Pontianak Tahun 2025 6
3.1 Rincian dan Waktu Penelitian 26
4.1 Daftar Nama Kepala Dinas Sosial Kota Pontianak 2010 – 2026 36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kesejahteraan sosial merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar dan perlindungan terhadap kelompok masyarakat yang mengalami permasalahan sosial. Salah satu kelompok yang membutuhkan perhatian adalah lanjut usia terlantar. Kondisi keterlantaran dapat menyebabkan lanjut usia mengalami keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, memperoleh tempat tinggal yang layak, mendapatkan penghasilan, serta mengakses pelayanan sosial. Oleh karena itu, pemerintah daerah melalui Dinas Sosial memiliki peran dalam memberikan pelayanan dan penanganan terhadap lanjut usia terlantar sebagai bagian dari upaya penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Menurut Kasmir (2019), kinerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain kemampuan, pengetahuan, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks Dinas Sosial, kinerja dapat dilihat melalui kemampuan organisasi dalam melaksanakan pelayanan sosial, menjangkau kelompok yang membutuhkan, memberikan penanganan sesuai kebutuhan, serta memastikan pelayanan dapat dilaksanakan secara tepat dan berkelanjutan. Dengan demikian, kinerja Dinas Sosial menjadi penting dalam melihat sejauh mana penanganan terhadap lanjut usia terlantar dapat dilaksanakan.

Lanjut usia merupakan kelompok masyarakat yang memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda dibandingkan kelompok usia lainnya. Menurut World Health Organization (WHO) sebagaimana dikutip dalam Mukarromah dan Nadhiroh (2024), lansia dibedakan menjadi beberapa kelompok berdasarkan usia, yaitu usia pertengahan (middle age) 45–59 tahun, lanjut usia (elderly) 60–74 tahun, lanjut usia tua (old) 75–90 tahun, dan usia sangat tua (very old) di atas 90 tahun. Pertambahan usia dapat disertai dengan penurunan kemampuan fisik dan meningkatnya kebutuhan terhadap dukungan sosial. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan lanjut usia, terutama bagi mereka yang tidak memperoleh dukungan keluarga maupun lingkungan secara memadai.

Dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, lanjut usia terlantar termasuk dalam kelompok yang memerlukan pelayanan sosial. Penanganannya memiliki landasan hukum, antara lain Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial dan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial. Regulasi tersebut menjadi dasar bagi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan sosial bagi masyarakat yang mengalami permasalahan kesejahteraan sosial. Pada tingkat daerah, Dinas Sosial Kota Pontianak memiliki tugas dalam melaksanakan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi kelompok yang membutuhkan, termasuk lanjut usia terlantar.

Kondisi lanjut usia di Kota Pontianak menunjukkan adanya peningkatan jumlah lansia dalam beberapa tahun terakhir. Data Dinas Sosial Kota Pontianak

menunjukkan jumlah lansia yang tercatat dalam DTKS berdasarkan jenis kelamin pada tahun 2023 sampai dengan 2025.

Tabel 1.1

Data DTKS Lansia Berdasarkan Jenis Kelamin 2023–2025

No.	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Total
1	2023	31.386	34.807	66.193
2	2024	33.051	36.519	69.570
3	2025	34.683	38.400	73.083
Total		**99.120**	**109.726**	**208.846**

Sumber: Dinas Sosial Kota Pontianak, 2026.

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah lansia yang tercatat dalam DTKS mengalami peningkatan dari 66.193 jiwa pada tahun 2023 menjadi 69.570 jiwa pada tahun 2024 dan kembali meningkat menjadi 73.083 jiwa pada tahun 2025. Jumlah tersebut terdiri atas lansia laki-laki dan perempuan, dengan jumlah perempuan lebih banyak pada setiap tahun. Peningkatan jumlah lansia tersebut menunjukkan semakin besarnya kelompok penduduk lanjut usia yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Namun, jumlah lansia secara keseluruhan tidak secara langsung menunjukkan jumlah lansia yang mengalami keterlantaran, sehingga diperlukan data khusus mengenai lanjut usia terlantar sebagai sasaran pelayanan Dinas Sosial.

Data mengenai lanjut usia terlantar di Kota Pontianak menunjukkan bahwa pada tahun 2025 terdapat 212 orang lanjut usia terlantar yang tersebar di enam kecamatan. Persebaran tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2

Jumlah Lanjut Usia Terlantar Berdasarkan Kecamatan di Kota Pontianak

Tahun 2025

No.	Kecamatan	Total (Orang)
1	Pontianak Barat	82
2	Pontianak Timur	49
3	Pontianak Selatan	17
4	Pontianak Utara	19
5	Pontianak Kota	34
6	Pontianak Tenggara	11
Total		**212**

Sumber: Dinas Sosial Kota Pontianak, 2026.

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah lanjut usia terlantar pada tahun 2025 sebanyak 212 orang dengan persebaran yang berbeda pada setiap kecamatan. Pontianak Barat memiliki jumlah terbanyak, yaitu 82 orang, sedangkan Pontianak Tenggara memiliki jumlah paling sedikit, yaitu 11 orang. Persebaran tersebut menunjukkan bahwa penanganan lanjut usia terlantar membutuhkan penjangkauan yang disesuaikan dengan kondisi wilayah. Data tersebut juga menjadi dasar penting bagi Dinas Sosial dalam menentukan sasaran pelayanan, melakukan pendataan, serta menindaklanjuti keberadaan lanjut usia terlantar yang membutuhkan penanganan.

Dalam mendukung pelaksanaan pelayanan sosial, Dinas Sosial Kota Pontianak menyediakan anggaran melalui kegiatan rehabilitasi sosial dasar bagi penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar, serta gelandangan dan pengemis di luar panti. Anggaran tersebut digunakan untuk mendukung berbagai bentuk pelayanan sosial, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3

Realisasi Anggaran Kegiatan SPM pada Dinas Sosial Kota Pontianak

Tahun 2025

No.	Kegiatan/Subkegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
	Rehabilitasi Sosial Dasar ... di Luar Panti	**1.255.940.540**	**1.187.824.140**	**94,58**
1	Penyediaan Permakanan	579.980.000	573.760.000	98,93
2	Penyediaan Sandang	41.860.000	39.063.950	93,32
3	Penyediaan Alat Bantu	260.560.000	225.760.730	86,64
4	Pemberian Pelayanan Reunifikasi Keluarga	3.952.000	2.820.000	71,36
5	Pemberian Bimbingan Fisik, Mental, Spiritual, dan Sosial	9.968.480	9.799.200	98,30
6	Pemberian Bimbingan Sosial kepada Keluarga dan Masyarakat	34.634.560	33.154.560	95,73
7	Fasilitasi Pembuatan NIK, Akta Kelahiran, Surat Nikah, dan KIA	3.952.000	2.088.000	52,83
8	Pemberian Akses ke Layanan Pendidikan dan Kesehatan Dasar	31.191.400	29.369.600	94,16
9	Pemberian Layanan Data dan Pengaduan	98.296.000	96.200.000	97,87
10	Pemberian Layanan Kedaruratan	57.220.000	43.700.000	76,37
11	Pemberian Pelayanan Penelusuran Keluarga	3.952.000	2.920.000	73,89
12	Pemberian Layanan Rujukan	5.708.000	5.480.000	96,01

Sumber: Dinas Sosial Kota Pontianak, 2026.

Berdasarkan Tabel 1.3, kegiatan rehabilitasi sosial dasar pada tahun 2025 memiliki pagu anggaran sebesar Rp1.255.940.540 dengan realisasi Rp1.187.824.140 atau 94,58%. Anggaran tersebut mendukung berbagai bentuk pelayanan, seperti penyediaan permakanan, sandang, alat bantu, layanan kedaruratan, penelusuran keluarga, serta layanan rujukan. Data tersebut

menunjukkan bahwa Dinas Sosial memiliki dukungan anggaran dalam melaksanakan pelayanan sosial. Namun, besarnya realisasi anggaran belum dapat dijadikan satu-satunya ukuran keberhasilan kinerja karena perlu dilihat pula bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan dan dirasakan oleh lanjut usia terlantar sebagai penerima layanan.

Pelaksanaan pelayanan sosial juga didukung oleh sumber daya aparatur Dinas Sosial Kota Pontianak. Ketersediaan aparatur menjadi salah satu aspek penting karena pelayanan kepada lanjut usia terlantar membutuhkan kegiatan pendataan, penjangkauan, asesmen, verifikasi, koordinasi, dan tindak lanjut. Adapun kondisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4

Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Dinas Sosial Kota Pontianak Tahun 2025

No.	Jabatan	Tingkat Pendidikan	Total
1	Kepala Dinas	S1	1
2	Sekretaris	S1	1
3	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial	S2	1
4	Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial	S2	1
5	Kepala Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial	S2	1
6	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	S2	1
7	Jabatan Fungsional Tertentu	S2	2
8	Jabatan Fungsional Tertentu	S1	3
9	Pelaksana	S2	2
10	Pelaksana	S1	6
11	Pelaksana	D4	1
12	Pelaksana	D3	2
13	Pelaksana	SMA	6
14	CPNS	S1	1
15	CPNS	D4	2
16	CPNS	D3	1
17	PPPK	S1	2
18	PPPK	D4	1

No.	Jabatan	Tingkat Pendidikan	Total
19	PPPK	SMA	1
Total			**35**

Sumber: Dinas Sosial Kota Pontianak, 2026.

Berdasarkan Tabel 1.4, Dinas Sosial Kota Pontianak memiliki 35 orang pegawai dengan latar belakang pendidikan mulai dari SMA, D3, D4, S1, hingga S2. Ketersediaan sumber daya aparatur tersebut menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan sosial kepada masyarakat, termasuk dalam penanganan lanjut usia terlantar. Namun, keberadaan pegawai dari berbagai latar belakang pendidikan belum dapat dijadikan satu-satunya ukuran keberhasilan pelayanan, karena kinerja organisasi juga ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kondisi sumber daya tersebut perlu dilihat lebih lanjut melalui pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Sejalan dengan ketersediaan sumber daya aparatur tersebut, Dinas Sosial Kota Pontianak telah memiliki mekanisme penanganan lanjut usia terlantar yang dilaksanakan melalui penerimaan laporan masyarakat, penjangkauan, pendataan, asesmen, verifikasi administrasi, koordinasi dengan pemerintah daerah asal apabila lanjut usia berasal dari luar wilayah, serta rujukan atau penempatan ke lembaga pelayanan sosial sesuai kondisi dan persyaratan. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa penanganan lanjut usia terlantar dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari proses identifikasi hingga penentuan bentuk pelayanan. Dengan adanya mekanisme tersebut, pelaksanaan pelayanan diharapkan dapat menjangkau lanjut usia terlantar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing.

Namun, keberadaan mekanisme pelayanan tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kondisi yang dialami lanjut usia terlantar di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan lanjut usia terlantar yang belum memperoleh pelayanan secara langsung dari Dinas Sosial Kota Pontianak. Empat informan utama yang ditemui dalam penelitian menyatakan belum pernah menerima bantuan atau pelayanan secara langsung dari Dinas Sosial. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara pelayanan yang telah disediakan secara kelembagaan dengan pengalaman sebagian lanjut usia terlantar sebagai sasaran pelayanan.

Kondisi tersebut semakin terlihat dari karakteristik lanjut usia terlantar yang menjadi informan penelitian. Salah satu informan tidak memiliki tempat tinggal tetap dan berasal dari luar Kalimantan Barat, sedangkan informan lainnya juga menjalani kehidupan tanpa tempat tinggal yang menetap. Informan lainnya tinggal di rumah keluarga yang kosong atau rumah sewa sederhana dan memenuhi kebutuhan hidup melalui pekerjaan informal, seperti memulung dan berjualan gulali. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa lanjut usia terlantar memiliki kondisi kehidupan yang beragam sehingga proses penanganannya membutuhkan pendataan dan penjangkauan yang mampu menyesuaikan dengan keadaan masing-masing.

Keberagaman kondisi tersebut juga berkaitan dengan akses lanjut usia terlantar terhadap pelayanan sosial. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Dinas Sosial berkaitan dengan persyaratan administrasi dan domisili. Bagi lanjut usia yang berasal dari luar Kota Pontianak, penanganan perlu dikoordinasikan dengan pemerintah daerah asal, sedangkan lanjut usia dengan kondisi administrasi yang

belum lengkap memerlukan proses verifikasi terlebih dahulu. Selain itu, sebagian besar informasi mengenai keberadaan lanjut usia terlantar diperoleh melalui laporan masyarakat. Kondisi ini menyebabkan lanjut usia yang belum terdata atau belum dilaporkan berpotensi mengalami keterlambatan dalam memperoleh penjangkauan dan pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sumber daya aparatur dan mekanisme pelayanan perlu dilihat berdasarkan pelaksanaannya di lapangan. Secara kelembagaan, Dinas Sosial Kota Pontianak telah memiliki sumber daya, prosedur, dan kewenangan dalam menangani lanjut usia terlantar. Namun, masih ditemukannya lanjut usia terlantar yang belum memperoleh pelayanan secara langsung menunjukkan adanya kondisi yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama berkaitan dengan jangkauan pelayanan, pendataan, ketepatan tindak lanjut, persyaratan administrasi, domisili, dan ketergantungan terhadap laporan masyarakat. Dengan demikian, kinerja Dinas Sosial tidak hanya dapat dilihat dari tersedianya mekanisme pelayanan, tetapi juga dari hasil pelaksanaannya terhadap kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam menangani lanjut usia terlantar telah dilaksanakan melalui berbagai kegiatan pelayanan. Pada aspek kualitas kerja, Dinas Sosial telah memiliki tahapan penanganan berupa penjangkauan, pendataan, asesmen, dan verifikasi. Pada aspek kuantitas kerja, pelayanan telah dilakukan berdasarkan laporan masyarakat dan hasil penjangkauan petugas, tetapi belum seluruh informan memperoleh pelayanan secara langsung. Pada aspek ketepatan waktu, tindak lanjut dilakukan melalui

laporan dan asesmen, sedangkan efektivitas didukung oleh program serta prosedur pelayanan yang tersedia. Sementara itu, kemandirian terlihat dari kemampuan Dinas Sosial melaksanakan tugas sesuai kewenangan serta melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah asal apabila diperlukan.

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan empat informan utama menunjukkan bahwa mereka belum pernah memperoleh pelayanan secara langsung dari Dinas Sosial Kota Pontianak. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa pelaksanaan pelayanan masih menghadapi keterbatasan dalam jangkauan, pendataan, ketepatan waktu, efektivitas pencapaian pelayanan, dan pemerataan akses. Lanjut usia yang tidak memiliki tempat tinggal tetap, berpindah-pindah, berasal dari luar daerah, atau belum dilaporkan oleh masyarakat memiliki kondisi yang lebih sulit dijangkau melalui mekanisme pelayanan yang ada. Oleh karena itu, kelima aspek kinerja tersebut perlu dikaji secara menyeluruh untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan Dinas Sosial di lapangan.

Kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk menganalisis kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam menangani lanjut usia terlantar. Penelitian ini menggunakan lima indikator kinerja menurut Robbins dan Judge (2016), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Kualitas kerja digunakan untuk melihat kesesuaian pelaksanaan pelayanan, kuantitas kerja untuk melihat jumlah dan jangkauan pelayanan, ketepatan waktu untuk melihat kecepatan tindak lanjut, efektivitas untuk melihat pencapaian tujuan pelayanan, sedangkan kemandirian digunakan untuk melihat kemampuan Dinas Sosial dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam menangani lanjut usia terlantar berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini tidak hanya melihat keberadaan program dan mekanisme pelayanan, tetapi juga membandingkannya dengan pengalaman lanjut usia terlantar sebagai penerima sasaran pelayanan. Melalui lima indikator kinerja tersebut, penelitian diharapkan dapat menggambarkan pelaksanaan pelayanan sekaligus mengidentifikasi aspek yang masih memerlukan penguatan, terutama dalam penjangkauan aktif, pemutakhiran data, ketepatan tindak lanjut, dan koordinasi pelayanan.

Dengan demikian, kajian mengenai kinerja Dinas Sosial menjadi penting karena penanganan lanjut usia terlantar tidak hanya berkaitan dengan tersedianya program, tetapi juga dengan kemampuan pelayanan dalam menjangkau kelompok yang membutuhkan. Adanya lanjut usia terlantar yang belum memperoleh pelayanan secara langsung menunjukkan perlunya melihat lebih jauh pelaksanaan tugas Dinas Sosial berdasarkan kondisi yang terjadi di masyarakat. Atas dasar tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Kinerja Dinas Sosial dalam Menurunkan Angka Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) bagi Lanjut Usia Terlantar di Kota Pontianak."

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat lanjut usia terlantar yang belum memperoleh pelayanan secara langsung dari Dinas Sosial Kota Pontianak, meskipun telah tersedia

mekanisme penanganan melalui penjangkauan, pendataan, asesmen, dan pemberian pelayanan sosial.

2. Pendataan dan penjangkauan lanjut usia terlantar belum sepenuhnya menjangkau kondisi di lapangan, terutama lanjut usia yang tidak memiliki tempat tinggal tetap, berpindah-pindah tempat, atau keberadaannya belum dilaporkan oleh masyarakat.
3. Persyaratan administrasi dan domisili menjadi salah satu kondisi yang memengaruhi akses pelayanan, khususnya bagi lanjut usia terlantar yang berasal dari luar wilayah Kota Pontianak atau mengalami keterbatasan dokumen kependudukan.

1.3. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penelitian, maka ditetapkan fokus permasalahan penelitian. Penelitian ini berfokus pada kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam menangani lanjut usia terlantar yang dianalisis berdasarkan lima indikator kinerja menurut Robbins dan Judge (2016), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Fokus tersebut diarahkan untuk melihat pelaksanaan pelayanan, penjangkauan, pendataan, asesmen, serta tindak lanjut terhadap lanjut usia terlantar.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam menangani lanjut usia terlantar berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian?”

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Sosial Kota Pontianak dalam menangani lanjut usia terlantar berdasarkan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penlitian ini ialah terbagi sebagai berikut :

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah sebagai sumber referensi bagi pengembangan ilmu khususnya dalam program studi Ilmu Pemerintahan. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja Dinas Sosial dalam penanganan lansia terlantar, termasuk pengelolaan sumber daya, validitas data, serta sinergi lintas lembaga. Hasilnya dapat memperkaya kajian akademik dan menjadi dasar pengembangan teori terkait manajemen pelayanan sosial, kebijakan publik, dan koordinasi antarinstansi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat rentan.

1.6.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

   Penelitian ini menjadi sumber referensi yang bermanfaat untuk memahami kinerja Dinas Sosial dalam penanganan lansia terlantar. Hasilnya dapat membantu penulis mengidentifikasi kendala dan solusi dalam pelayanan sosial, serta mendukung pengembangan teori dan praktik di bidang ilmu

pemerintahan dan kesejahteraan sosial. Penelitian ini juga membuka peluang kajian lebih lanjut untuk memperbaiki kebijakan dan strategi pelayanan sosial secara lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Bagi Dinas Sosial Kota Pontianak

Penelitian ini memberikan gambaran jelas tentang kondisi dan kendala yang dihadapi Dinas Sosial dalam melayani lansia terlantar. Rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya dan validitas data DTKS. Selain itu, penelitian ini mendorong peningkatan koordinasi dengan LK3 dan masyarakat, sehingga program sosial dapat lebih tepat sasaran dan berdampak positif, memperkuat kinerja Dinas Sosial secara keseluruhan.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat dengan meningkatkan kualitas dan akses pelayanan sosial bagi lansia terlantar. Dengan perbaikan kinerja Dinas Sosial dan sinergi antar lembaga, bantuan sosial menjadi lebih tepat guna dan efisien. Masyarakat juga mendapat kesempatan lebih besar untuk berpartisipasi dalam program rehabilitasi dan pemberdayaan lansia. Secara keseluruhan, penelitian ini membantu meningkatkan kesejahteraan lansia dan kualitas hidup mereka dalam lingkungan sosial yang lebih mendukung.