KAPASITAS DINAS SOSIAL KOTA CIREBON DALAM PELAYANAN LANSIA TELANTAR DI LUAR PANTI SOSIAL

Faridah Aprianti[1], Asep Sumaryana[2]

[1]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran
[2]Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran
Email Korespondensi: faridah21001@mail.unpad.ac.id[1], asep.sumaryana@unpad.ac.id[2]

Submitted: 05-02-2025; Accepted: 05-03-2025: Published : 08-03-2025

ABSTRAK

Dinas Sosial Kota Cirebon memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan kepada lansia telantar di luar panti sosial. Namun, pelayanan bagi lansia telantar belum mampu diberikan secara merata dan berkelanjutan. Dalam menyelenggarakan pelayanan bagi lansia telantar di luar panti sosial, dibutuhkan kapasitas organisasi yang memadai. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan kapasitas Dinas Sosial Kota Cirebon dalam pelayanan lansia telantar di luar panti sosial. Penelitian ini menggunakan teori kapasitas organisasi yang dikemukakan oleh Hall et al., (2003). Metode penelitian yaitu kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas Dinas Sosial Kota Cirebon dalam pelayanan lanjut usia telantar masih terbatas dan belum memadai. Hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia masih terbatas dan belum terampil dalam penggunaan teknologi informasi, sumber keuangan hanya berasal dari APBD sehingga anggaran masih terbatas, infrastruktur dan proses yang belum memadai, serta kapasitas perencanaan dan pengembangan yang masih perlu untuk ditingkatkan. Sedangkan kapasitas hubungan dan jaringan sudah cukup memadai dan mampu meminimalisir dampak keterbatasan dari komponen kapasitas lainnya. Dapat disimpulkan bahwa belum memadainya kapasitas organisasi dalam pelaksanaan pelayanan lanjut usia telantar dikarenakan keterbatasan pada beberapa komponen, terutama kompetensi sumber daya manusia dan ketersediaan keuangan yang memberikan pengaruh terhadap komponen kapasitas lainnya. Saran dalam penelitian ini adalah Dinas Sosial Kota Cirebon perlu menyediakan program pendidikan dan pelatihan, membangun relasi kerja sama yang lebih luas, menyediakan fasilitas pelayanan yang lebih memadai, serta proses rekrutmen relawan sosial agar lebih memperhatikan keseimbangan usia muda dan dewasa.

Kata kunci: Kapasitas Organisasi, Dinas Sosial, Pelayanan Sosial, Lanjut Usia Telantar.

ABSTRACT

The Cirebon City Social Service has the task and function to provide services to neglected elderly outside of social institutions. However, services for neglected elderly have not been able to be provided evenly and sustainably. In providing services for neglected elderly outside of social institutions, adequate organizational capacity is needed. The purpose of this study is to explain the capacity of the Cirebon City Social Service in providing services to neglected elderly outside of social institutions. This study uses the theory of organizational capacity proposed by Hall et al., (2003). The research method is qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. The results of the study indicate that the capacity of the Cirebon City Social Service in providing services to neglected elderly is still limited and inadequate. This is because the number of human resources is still limited and not yet skilled in the use of information technology, financial sources only come from the APBD so that the budget is still limited, infrastructure and processes are inadequate, and planning and development capacity

still needs to be improved. Meanwhile, the capacity of relationships and networks is sufficient and is able to minimize the impact of limitations from other capacity components. It can be concluded that the inadequate capacity of the organization in implementing services for the neglected elderly is due to limitations in several components, especially human resource competency and financial availability that affect other capacity components. The suggestion in this study is that the Cirebon City Social Service needs to provide education and training programs, build broader cooperation relations, provide more adequate service facilities, and the recruitment process for social volunteers to pay more attention to the balance between young and adult ages..

Key word: *Organizational Capacity, Social Office, Social Services, Neglected Elderly.*

PENDAHULUAN

Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti hak atas kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Sebagai bagian dari tanggung jawabnya, pemerintah daerah melalui berbagai lembaga dan dinas wajib memastikan pemenuhan hak kebutuhan dasar dapat diaskes oleh seluruh masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan. Salah satu kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus adalah penduduk lanjut usia (lansia) (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2021).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, jumlah penduduk lansia di Indonesia mengalami peningkatan signifikan sebesar 11,75%, dibandingkan tahun 2022 yang mencapai 10,48%, dengan kenaikan sebesar 1,27% (Badan Pusat Statistik, 2023). Peningkatan angka jumlah lansia ini menjadi salah satu tantangan sosial yang signifikan, terutama karena rasio ketergantungan pada tahun 2023 mencapai 17,08%. Artinya, setiap 100 penduduk usia produktif harus menanggung 17 penduduk lansia. Tanpa diiringi dengan kesiapan masyarakat dan keluarga dalam memberikan perhatian serta perawatan yang memadai, peningkatan jumlah lansia ini dapat menyebabkan sebagian dari lansia menjadi telantar dan tidak mendapatkan kehidupan yang layak (Rizaty, 2024). Penduduk lansia yang mengalami ketelantaran termasuk dalam kategori Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) karena hidup dalam kondisi yang tidak layak dan memenuhi kriteria masalah sosial, seperti kemiskinan dan ketelantaran (Sulastri & Humaedi, 2017). Lansia yang mengalami ketelantaran harus diberikan perhatian khusus karena dapat memicu terjadinya kesenjangan sosial dan pembangunan nasional menjadi terhambat apabila tidak segera ditangani. Oleh karena itu, pemerintah daerah maupun pihak lainnya memiliki kewajiban untuk memenuhi hak kebutuhan setiap warga negara (Siswanto et al., 2024).

Kondisi serupa juga berpotensi terjadi di Kota Cirebon, yang mengalami peningkatan jumlah penduduk secara signifikan. Pada tahun 2022, jumlah penduduk di Kota Cirebon tercatat mencapai 346.438 jiwa, dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 352.347 jiwa (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon, 2024). Peningkatan jumlah penduduk ini berpotensi memicu berbagai permasalahan kesejahteraan masyarakat, termasuk meningkatnya kelompok rentan seperti lansia telantar yang memerlukan perhatian khusus. Berdasarkan rekapitulasi data Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Dinas Sosial Kota Cirebon, jumlah lansia telantar secara keseluruhan pada tahun 2023 mencapai 2.565 orang yang tersebar di beberapa Kecamatan, yaitu Kecamatan Lemahwungkuk 784 orang, Kecamatan Pekalipan 461 orang, Kecamatan Kesambi 498 orang, Kecamatan Kejaksan 144 orang, dan Kecamatan Harjamukti 678 orang.

Dinas Sosial Kota Cirebon sebagai instansi pemerintah daerah memiliki tanggung jawab utama dalam menangani permasalahan sosial, termasuk pelaksanaan rehabilitasi sosial. Hal ini diatur dalam Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 89 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 22 Tahun 2021, yang mencakup Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota

Cirebon. Pasal 16 dari peraturan tersebut, menjelaskan bahwa bidang rehabilitasi sosial memiliki tugas pokok untuk membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang rehabilitasi sosial. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial Pasal 7 Ayat (1) menjelaskan bahwa rehabilitasi sosial bertujuan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar. Pada program rehabilitasi sosial di Dinas Sosial Kota Cirebon, pengukuran pelayanan didasarkan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang menetapkan jenis dan mutu pelayanan dasar sebagai bagian dari urusan wajib pemerintah, yang berhak diperoleh warga negara secara minimal dalam bidang sosial. SPM ini memiliki target tahunan yang harus mencapai 100%. Ketentuan SPM diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018.

Pada tahun 2023, target Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk pelayanan rehabilitasi sosial lanjut usia telantar di luar panti sosial adalah 380 orang dan telah mencapai target 100%. Artinya, jumlah yang harus dilayani sebanding dengan jumlah yang telah terlayani. Namun, berdasarkan data yang tertera di Laporan Akuntabilitasi Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) Dinas Sosial Kota Cirebon tahun 2023, dari total 1.894 lansia telantar di luar panti sosial yang termasuk dalam target rencana strategis, baru 726 orang yang telah tertangani dan mendapatkan bantuan. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa kapasitas Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan terhadap lanjut usia telantar masih belum optimal sehingga pelayanan belum dapat diberikan secara merata dan belum memberikan dampak berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan lansia telantar.

Hall et al., (2003), menjelaskan bahwa komponen-komponen kapasitas organisasi terdiri dari kapasitas sumber daya manusia, kapasitas keuangan, kapasitas jaringan dan hubungan, kapasitas proses dan infrastruktur, serta kapasitas perencanaan dan pengembangan (Hall et al., 2003). Dari beberapa komponen kapasitas organisasi yang dikemukakan oleh Hall, Dinas Sosial Kota Cirebon masih menghadapi keterbatasan untuk memenuhi komponen-komponen kapasitas organisasi sehingga berdampak terhadap kualitas dan jangkauan pelayanan yang diberikan kepada lansia telantar.

Masalah utama yang dihadapi adalah pada kapasitas keuangan yang mengalami keterbatasan sumber daya keuangan, sehingga cakupan dan kualitas layanan masih belum optimal. Selain itu, pada kapasitas infrastruktur dan proses, Dinas Sosial juga belum memiliki *shelter* atau rumah singgah sebagai tempat sementara untuk lanjut usia yang membutuhkan layanan rujukan dan mengalami ketelantaran. Pendataan jumlah lanjut usia telantar masih dilakukan secara manual, tanpa adanya inovasi pemanfaatan teknologi, sehingga proses pendataan memerlukan waktu yang cukup lama melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Selain itu, pada kapasitas sumber daya manusia juga masih terbatas. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai dan jaringan pada Bidang Rehabilitasi Sosial masih terbatas tidak sebanding dengan jumlah lansia telantar yang harus dilayani.

Dalam memberikan pelayanan terhadap lansia telantar, Dinas Sosial Kota Cirebon memerlukan kapasitas organisasi yang memadai dalam menjalankan pelayanan ini, baik dari segi sumber daya manusia, keuangan, infrastruktur, perencanaan, dan proses kerja sama. Kapasitas organisasi, menurut Lusthaus et al., (2002), adalah kemampuan suatu organisasi dalam memanfaatkan sumber dayanya untuk mencapai tujuan tertentu (Lusthaus et al., 2002). Bryan (2011) menambahkan bahwa kapasitas organisasi juga mencakup sumber daya dan kemampuan organisasi yang memengaruhi efektivitas dan kinerja organisasi (Bryan, 2011).

Kapasitas organisasi Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia telantar sangat bergantung pada keterpaduan sumber daya yang dimiliki. Jika salah satu sumber daya lemah, pencapaian pelayanan akan terhambat, yang pada akhirnya berdampak pada kesejahteraan masyarakat yang dilayani. Lansia telantar sebagai kelompok rentan juga membutuhkan perhatian khusus dari Dinas Sosial yang memiliki tanggung jawab atas pelayanan sosial.

Penelitian ini penting dilakukan guna untuk menjelaskan kapasitas Dinas Sosial Kota Cirebon dalam memberikan pelayanan terhadap lansia telantar sehingga dapat menemukan kekuatan dan kelemahan dari setiap komponen

kapasitas organisasi yang dikemukakan oleh Hall et al., (2003), yang pada akhirnya berdampak pada kualitas dan jangkauan pelayanan bagi lansia telantar di luar panti sosial.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kualitatif yang dapat mempermudah dalam menggambarkan fakta fenomena sosial yang terjadi di lapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang dinilai memahami dalam pelaksanaan pelayanan lansia telantar yaitu Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Dasar, Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, Bagian Program dan Keuangan, Bagian Pemberdayaan, Perlindungan, dan Jaminan Sosial, Relawan Sosial yaitu Pegawai Sosial Masyarakat (PSM) dan masyarakat penerima manfaat. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk menguji validitas dan reliabilitas data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori yang digunakan penulis dalam penelitian kapasitas organisasi Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Cirebon dalam pelayanan lanjut usia telantar di luar panti sosial, melalui 5 komponen kapasitas organisasi akan dijelaskan hasil penelitian pada pembahasan berikut ini:

a. Kapasitas Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia tidak hanya menjadi penggerak utama dalam operasional organisasi, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam pelaksanaan perencanaan, pengembangan, pengelolaan keuangan, serta pemanfaatan sarana dan prasarana organisasi secara optimal (Hall et al., 2003). Oleh karena itu, kualitas dan kuantitas sumber daya yang dimiliki oleh organisasi sangat berperan penting dalam menentukkan efektivitas dan efisiensi untuk pencapaian tujuan organisasi.

Pada komponen ini, pembahasan akan difokuskan pada kapasitas sumber daya manusia di Bidang Rehabilitasi Sosial dapat dilihat dari dua aspek utama, yaitu kuantitas dan kualitas. Kuantitas mengacu pada jumlah pegawai yang tersedia di bidang ini. Jumlah pegawai yang memadai diperlukan untuk menangani berbagai tugas, seperti identifikasi dan pendataan lanjut usia telantar, pelaksanaan program rehabilitasi sosial, serta pengawasan terhadap layanan yang diberikan. Namun, jumlah pegawai yang cukup saja tidak menjamin keberhasilan pelayanan jika tidak didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang baik. Kualitas sumber daya manusia dapat mencakup berbagai faktor, seperti tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja.

Tabel 1 Data Jumlah Sumber Daya Manusia Bidang Rehabilitasi Sosial

No.	Jenis SDM	Jumlah
1.	SDM ASN	8
2.	SDM Non-ASN	14

(*Sumber: Data diolah oleh penulis dari hasil wawancara*)

Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Cirebon terdiri dari tiga Sub Koordinator, yaitu Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Dasar, Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, dan Sub Koordinator Penanganan Bencana. **Tabel 1** menunjukkan bahwa jumlah sumber daya manusia di Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Cirebon adalah 22 orang, yang terdiri dari 8 orang pegawai berstatus Pegawai Negeri Sipil (ASN) dan 14 pegawai Non-ASN. Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap lanjut usia telantar di luar panti sosial, tugas utama berada di bawah tanggung jawab Sub Koordinator Rehabilitasi Sosial Dasar. Namun, jumlah sumber daya manusia di bidang ini tidak seimbang jika dibandingkan dengan jumlah lanjut usia telantar yang harus dilayani. Ketidakseimbangan tersebut semakin terlihat ketika mempertimbangkan besarnya jumlah lanjut usia telantar di luar panti sosial, yang mencapai 1.894 orang pada target rencana strategis tahun 2023, dibandingkan dengan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia di bidang ini.

Jumlah sumber daya manusia yang terbatas juga dapat menimbulkan beban kerja yang berlebih. Selain itu, dengan jumlah SDM yang sedikit, sering kali hanya difokuskan terhadap pemenuhan target dasar pelayanan. Sulit agar dapat mengalokasikan tenaga atau waktu untuk menciptakan program yang lebih

inovatif dalam meningkatkan kualitas layanan. Begitupun, ketika pelaksanaan pelayanan di lapangan yang tersebar di lima kecamatan di Kota Cirebon tentu membutuhkan pegawai dan jaringan yang lebih banyak agar cakupan layanan bagi lansia telantar dapat merata.

Keterbatasan pada jumlah sumber daya manusia pegawai pada Bidang Rehabilitasi Sosial ini dapat teratasi melalaui kerja sama yang dijalin dengan bidang lain seperti Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan Sosial, pendamping rehabilitasi sosial. Selain itu, terdapat relawan sosial, perusahan-perusahaan swasta, organisasi perangkat daerah lainnya, maupun dari institusi akademis yang bergerak di bidang kesehatan maupun sosial. Kolaborasi ini dapat membantu mengoptimalkan pelaksanaan tugas di lapangan, meski keterbatasan sumber daya manusia tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi secara sistematis.

Selain berkaitan dengan kuantitas sumber daya manusia, kapasitas organisasi juga dapat dilihat dari segi kualitas. Dapat diketahui bahwa Bidang Rehabilitasi Sosial telah mengikuti program pendidikan dan pelatihan sebagai upaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan. Namun, menurut penuturan dari Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, program pendidikan dan pelatihan ini belum secara khusus mengarah terhadap materi pelayanan sosial, dalam memberikan pelayanan cenderung mengandalkan keahlian autodidak yang dapat terasah ketika terjun langsung di lapangan. Selain itu, pelatihan dan pendidikan dilaksanakan secara *online* sehingga dinilai kurang efektif dan lebih baik untuk dilaksanakan secara langsung beratap muka. Pelatihan dan pendidikan ini disediakan oleh Kementerian Sosial dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).

Sebagai instansi pemerintah daerah yang bergerak di bidang sosial, Dinas Sosial belum menyelenggarakan program pelatihan dan pendidikan secara khusus bagi pegawai, terutama terkait penggunaan teknologi informasi yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan bagi lanjut usia telantar. Dalam hal pelaksanaan kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM), pelatihan dan pendidikan yang disediakan sejauh ini hanya diberikan kepada Bagian Program dan Keuangan. Sementara itu, pegawai Bidang Rehabilitasi Sosial, yang merupakan pelaksana teknis kebijakan SPM dalam pelayanan lanjut usia telantar, belum diikutsertakan secara langsung. Pegawai di Bidang Rehabilitasi Sosial hanya menerima hasil *briefing* dari bagian program dan keuangan yang telah mengikuti pelatihan dan pendidikan tersebut.

Dengan demikian, kapasitas sumber daya manusia di Bidang Rehabilitasi Sosial masih terbatas baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Dari segi kuantitas jumlah sumber daya manusia yang menangani lansia telantar masih sangat terbatas jauh dari jumlah ideal jika dibandingan dengan jumlah keseluruhan lansia telantar yang tersebar di lima kecamatan di Kota Cirebon. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai tetap menjadi kebutuhan penting, khususnya melalui program pendidikan dan pelatihan yang berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan lanjut usia telantar secara lebih optimal.

b. Kapasitas Keuangan

Kapasitas keuangan merupakan komponen kapasitas yang mampu mendukung keberlangsungan suatu organisasi dan berpengaruh terhadap komponen kapasitas lainnya (Hall et al., 2003). Komponen kapasitas keuangan menjadi elemen penting lainnya yang dapat menentukkan kualitas dan jangkauan pelayanan. Organisasi memerlukan keuangan yang memadai untuk menjalankan setiap program yang telah direncanakan. Oleh karena itu, pada pembahasan komponen kapasitas keuangan akan dibahas lebih lanjut terkait dengan sumber pendanaan, alokasi anggaran, dan evaluasi anggaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bagian Program dan Keuangan, diperoleh informasi bahwa sumber pendanaan untuk pelaksanaan pelayanan lanjut usia telantar ini murni berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Hal ini berdampak terhadap terbatasnya ketersediaan keuangan yang menyebabkan pelayanan bagi lansia telantar belum dapat diberikan secara merata dan menyeluruh. Terbukti berdasarkan data yang tertera di Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) Dinas Sosial Kota Cirebon tahun 2023, dari total 1.894 lansia telantar baru 726 lansia telantar yang sudah

terlayani.

Keterbatasan anggaran ini dapat disebabkan salah satunya karena status Dinas Sosial Kota Cirebon yang baru berdiri secara mandiri di tahun 2021. Pada tahun 2022, Dinas Sosial masih berada dalam masa transisi, sehingga anggaran yang tersedia relatif kecil. Memasuki tahun 2023, terjadi peningkatan pada alokasi anggaran, meskipun jumlahnya masih terbatas. Oleh karena itu, peningkatan anggaran dilakukan secara bertahap setiap tahunnya untuk mendukung pelaksanaan program yang lebih optimal.

Keterbatasan anggaran juga dapat disebabkan karena pada tahun 2023, Dinas Sosial Kota Cirebon mengalami kendala dalam proses Ganti Uang (GU), di mana hanya 50% dari total pengajuan yang dapat dicairkan. Hal ini berdampak terhadap realisasi anggaran yang tidak mencapai 100%, sehingga dapat memengaruhi penilaian kinerja yang menjadi kurang optimal. Proses pencairan Ganti Uang sangat bergantung pada ketersediaan keuangan yang ada di tingkat kota. Jika dana tidak tersedia, GU yang diajukkan tidak dapat dicairkan. Hal ini sesuai dengan data pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Sosial Kota Cirebon tahun 2023, yang mencatat bahwa rencana anggaran untuk program rehabilitasi sosial sebesar Rp799.953.432, sementara realisasi anggaran hanya mencapai Rp521.532.527, sehingga tingkat capaian keuangannya hanya sebesar 65,20%.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk mengatasi keterbatasan anggaran adalah menjalin kerja sama melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan melakukan pengajuan proposal untuk berkolaborasi di bidang sosial. kolaborasi ini mencakup bantuan dalam bentuk dana keuangan maupun bentuk dukungan lainnya. Hall (2003) menyatakan bahwa organisasi sering kali melakukan upaya inisiatif dengan melakukan kolaborasi untuk menyediakan berbagai fasilitas dan membiayai program-program yang dijalankan sebagai salah satu cara untuk mengurangi biaya operasional yang diperlukan (Hall et al., 2003).

Dalam pelaksanaan anggaran, tentunya terdapat proses evaluasi atau pertanggungjawaban yang menjadi bagian penting dari pengelolaan keuangan. Evaluasi anggaran dilakukan terlebih dahulu oleh bagian program dan keuangan dengan mengevaluasi kesesuaian antara realisasi dan target anggaran. Proses evaluasi ini dilakukan secara rutin setiap triwulan dan diakhir tahun untuk menentukkan perencanaan di tahun berikutnya. Dari hasil evaluasi tersebut, dapat identifikasi berbagai kendala, kelemahan, dan permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaan anggaran. Adapun pelaporan anggaran dilakukan di akhir tahun dan biasanya dipublikasikan melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP). Proses ini tidak hanya sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pihak terkait, tetapi juga menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas perencanaan dan pengelolaan anggaran pada periode selanjutnya.

Dengan demikian, permasalahan kapasitas keuangan dapat muncul dari meningkatnya kebutuhan organisasi terhadap pendanaan pemerintah, sementara dana yang tersedia terbatas. Selain itu, pengurangan dana pemerintah akibat pembatasan anggaran yang lebih besar dibandingkan dengan alokasi dana yang diperlukan turut memperburuk kondisi tersebut. Di sisi lain, permintaan terhadap kebutuhan pelayanan terus meningkat. Ketidakstabilan iklim keuangan mengharuskan organisasi untuk bekerja lebih keras demi mempertahankan kualitas layanan dan memastikan program-program tetap dapat terlaksana secara memadai. Dalam hal ini, komitmen dari pimpinan daerah perlu menjadi sorotan agar mampu menegosiasikan prioritas anggaran dalam APBD maupun mencari pendanaan melalui alternatif lain seperti membangun kemitraan strategis dengan sektor swasta atau program CSR.

c. Kapsitas Hubungan dan Jaringan

Dinas Sosial Kota Cirebon aktif membangun hubungan dan jaringan dengan berbagai pihak, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, kolaborasi dilakukan antar bidang dalam lingkungan organisasi untuk menciptakan sinergi yang lebih baik. Sementara itu, secara eksternal, kerja sama dijalin dengan berbagai pihak, seperti institusi akademisi, sektor swasta, relawan sosial, serta organisasi pemerintah daerah lainnya. Kerja sama dan kolaborasi ini di bangun untuk meningkatkan sinergitas bersama antara berbagai pemangku kepentingan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas terhadap lanjut usia telantar.

Dinas Sosial Kota Cirebon menjalin hubungan dan membangun jaringan dengan institusi akademis, seperti IAIN Syekh Nurjati Kota Cirebon dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon. Kolaborasi dengan perguruan tinggi ini memiliki nilai strategis, mengingat perguruan tinggi menyediakan sumber daya manusia, penelitian, dan inovasi yang dapat mendukung pengembangan program sosial. Dengan melibatkan tenaga kesehatan dari kampus tersebut, juga berpotensi untuk memberikan manfaat yang besar, seperti edukasi mengenai kesehatan lansia, pemeriksaan kesehatan gratis, atau pelatihan *caregiving* bagi keluarga lanjut usia telantar. Kerja sama ini dapat membuka peluang untuk menciptakan inovasi baru, misalnya dengan merancang program berbasis bukti, seperti pemanfaatan teknologi untuk pemetaan data lanjut usia telantar atau pengembangan model rehabilitasi sosial berbasis komunitas.

Bidang Rehabilitasi Sosial pada Dinas Sosial Kota juga bekerja sama dengan lembaga pemerintah seperti Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Salah satu bentuk kerja sama tersebut adalah program permakanan, di mana BAZNAS memberikan bantuan berupa paket makanan, seperti sembako, untuk memastikan kebutuhan dasar lanjut usia terpenuhi. Selain itu, Dinas Sosial dan BAZNAS juga berkolaborasi dalam penyediaan alat bantu, seperti kursi roda, tongkat, atau alat bantu dengar, yang dirancang untuk meningkatkan mobilitas dan kualitas hidup lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik. Kerja sama ini tidak hanya membantu meringankan beban pemerintah daerah dalam pemenuhan kebutuhan sosial, tetapi juga memperkuat tanggung jawab bersama antara sektor pemerintah, lembaga non-pemerintah, dan masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan sosial secara berkelanjutan.

Selain itu, Bidang Rehabilitasi Sosial juga berkolaborasi dengan Rumah Zakat. Salah satu bentuk kolaborasi yang dijalin hingga saat ini adalah program pemeriksaan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Zakat. Program ini dirancang untuk memberikan akses layanan kesehatan gratis, seperti pemeriksaan kesehatan tekanan darah, kadar gula darah, dan layanan kesehatan dasar lainnya. Pelaksanaan program ini juga sering kali melibatkan kerja sama dengan puskesmas setempat.

Dinas Sosial Kota Cirebon juga membangun kerja sama dengan berbagai organisasi pemerintah daerah lainnya. Seperti Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Satuan Pamong Praja. Kerja sama ini dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan sosial, terutama dalam menangani permasalahan orang telantar di jalan. Kerja sama dengan Dinas Kesehatan bertujuan untuk memastikan akses layanan kesehatan yang cepat dan tepat bagi kelompok rentan seperti lanjut usia telantar dan penyandang masalah kesejahteraan sosial lainnya. Dinas Sosial bekerja sama dengan Dinas Kesehatan untuk mendapatkan data kesehatan yang relevan, seperti kondisi medis atau penyakit yang diderita oleh orang telantar, guna memberikan intervensi yang diperlukan, termasuk pengobatan dan perawatan lanjutan.

Di sisi lain, Disdukcapil memegang peranan penting dalam pengumpulan dan verifikasi data kependudukan yang akurat. Data ini sangat penting untuk memastikan keabsahan identitas penerima manfaat, memverifikasi status kependudukan, dan memperbarui basis data sosial. Salah satu fasilitas penting yang disediakan oleh Disdukcapil adalah biometrik mata yang digunakan untuk pencarian identitas ketika terdapat pengaduan tentang seseorang yang mengalami ketelantaran di jalan. Layanan ini sangat berguna dalam situasi di mana identitas orang telantar tidak diketahui atau tidak memiliki dokumen identitas yang sah. Melalui teknologi biometrik, Disdukcapil dapat membantu memverifikasi identitas seseorang dengan cepat dan akurat.

Ketika terjadi ketelantaran orang, biasanya terdapat pengaduan atau diamankan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang kemudian dibawa ke Dinas Sosial untuk mendapatkan pelayanan. Kolaborasi antara Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Satuan Polisi Pamong Praja dan Disdukcapil sangat penting dalam menyelesaikan masalah orang telantar. Dengan dukungan Disdukcapil dalam penyediaan data kependudukan yang valid dan penggunaan teknologi biometrik untuk identifikasi, Dinas Sosial dapat melakukan penanganan yang lebih efisien dan terkoordinasi, sehingga orang telantar yang membutuhkan bantuan dapat segera memperoleh perawatan dan perlindungan sesuai dengan hak mereka. Sinergi ini juga memastikan bahwa setiap orang telantar yang ditemukan dapat dibantu dengan

cara yang lebih tepat dan sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah.

Dinas Sosial Kota Cirebon juga melaksanakan kerja sama dan kolaborasi dengan relawan sosial atau disebut juga sebagai Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS). Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial, Pasal 1 menjelaskan bahwa Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) merupakan perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang dapat berperan serta untuk menjaga, menciptakan, mendukung, dan memperkuat penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Tabel 2 Data Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial Kota Cirebon Tahun 2023

No	Jenis PSKS	Jumlah
1.	Pekerja Sosial Masyarakat	110
2.	Pekerja Sosial (Sakti Peksos)	3
3.	Pendamping Disabilitas	1
4.	Pendamping Program Keluarga Harapan	55
5.	Pekerja Sosial (PNS)	5
6.	Taruna Siaga Bencana	59
7.	Lembaga Kesejahteraan Sosial	36
8.	Karang Taruna	162
9.	Penyuluh Sosial Fungsional (ASN)	5
10.	Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan	5
Jumlah		441

(*Sumber: LAKIP Dinas Sosial Kota Cirebon*)

Salah satu relawan sosial yang turut membantu dalam pelaksanaan pelayanan lanjut usia telantar adalah Pekerja Sosial Masyarakat (PSM). Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) adalah masyarakat yang secara sukarela mengabdikan diri di bidang kesejahteraan sosial atas dasar kesadaran, tanggung jawab sosial serta didorong oleh rasa semangat kebersamaan, kekeluargaan, dan kesetiakawanan sosial. Dalam **Tabel 2** menunjukkan bahwa jumlah anggota PSM di Kota Cirebon adalah 110 orang, yang tersebar di seluruh kelurahan dengan masing-masing kelurahan memiliki 5 anggota. Dalam pelayanan terhadap lanjut usia telantar, PSM memiliki tugas dan fungsi, antara lain membantu proses pendataan serta berpartisipasi dalam penyaluran bantuan pelayanan.

Selain Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), terdapat juga pendamping rehabilitasi sosial yang direkrut oleh Kementerian Sosial. Pendamping rehabilitasi sosial memiliki peran penting dalam proses verifikasi dan validasi data. Seperti, dalam penyaluran bantuan permakanan untuk lanjut usia yang disediakan oleh Kementerian Sosial, pendamping rehabilitasi sosial bertugas melakukan pendataan yang kemudian dimasukkan ke dalam aplikasi khusus pendamping sosial. Kolaborasi dan kerja sama dalam pelayanan sosial merupakan tanggung jawab bersama, tidak hanya terbatas pada pemerintah daerah. Kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Cirebon dapat diatasi melalui kerja sama dengan berbagai pihak, terutama mengingat seringnya keterbatasan keuangan yang berdampak pada kualitas layanan.

Namun demikian, masih terdapat kendala dan kekurangan dalam aspek administratif, yaitu belum adanya *Memorandum of Understanding* (MoU) yang dapat menjamin keberlanjutan serta mengikat komitmen para pihak dalam proses kerja sama tersebut. Padahal, keberadaan MoU sangat penting untuk meningkatkan komitmen dan tanggung jawab masing-masing pihak, sekaligus memastikan keberlanjutan kerja sama yang telah terjalin (Erviana, 2020). Selain itu, pola hubungan dan jaringan yang lebih luas dengan berbagai *stakeholder* lainnya juga perlu dibangun. Hal ini sangat penting, mengingat proses kerja sama membutuhkan sinergitas yang solid untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap lanjut usia telantar. Oleh karena itu, Dinas Sosial perlu terus meningkatkan jaringan dan memperluas hubungan dengan menambah relasi serta memperkuat komunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan lainnya.

d. Kapsitas Infrastruktur dan Proses

Komponen selanjutnya yang mampu menentukkan kapasitas organisasi adalah kapasitas infrastruktur dan proses, yaitu kemampuan untuk menggunakan atau memanfaatkan infrastruktur, proses, budaya, serta sumber daya yang terkait dengan organisasi internal atau operasional sehari-hari, seperti

basis data, standar operasional, kebijakan, dan prosedur (Hall et al., 2003).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, dapat diketahui bahwa saat ini Dinas Sosial Kota Cirebon masih belum memiliki *shelter* atau rumah singgah sebagai fasilitas penting dalam pelaksanaan pelayanan lanjut usia telantar. Dari tidak tersedianya *shelter* ini tentu berdampak terhadap pelayanan yang belum dapat diberikan secara optimal. Seperti ketika terjadi kasus ketelantaran, sebelum mendapatkan rujukan tidak tersedia tempat tinggal sementara, hanya dapat mengandalkan ruangan yang ada di kantor Dinas Sosial Kota Cirebon. Seperti yang dikemukakan oleh Hall (2003) dalam bukunya bahwa salah satu permasalahan dalam penyediaan, pengembangan, dan pemeliharaan infrastruktur adalah kesulitan dalam mendapatkan pendanaan. Kekurangan dalam kapasitas infrastruktur ini dapat mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada klien khususnya lansia telantar di luar panti sosial.

Selanjutnya, terkait dengan basis data dan pemanfaatan teknologi masih belum optimal dalam penggunaannya. Proses pendataan di lapangan masih dilakukan secara manual. Hal ini dikarenakan anggota PSM yang melakukan pendataan di lapangan masih belum memahami cara penggunaan teknologi informasi, sehingga berpengaruh terhadap proses pendataan yang cukup lama dan melebihi batas waktu yang telah ditentukkan. Selain itu, keterlambatan pendataan juga berdampak terhadap perbedaan data. Jumlah lansia telantar secara keseluruhan yaitu 2.565 orang, sedangkan jumlah lansia telantar yang termasuk pada target rencana strategis tahun 2023 berjumlah 1.894 orang (Dinas Sosial Kota Cirebon, 2024).

Gambar 1 Tampilan Aplikasi DIPANDU SOBAT
Sumber : Website DIPANDU SOBAT DINAS SOSIAL Kota Cirebon

Dinas Sosial juga memiliki aplikasi DIPANDU SOBAT singkatan dari Digital Pemantauan dan Pengaduan Masalah Sosial Secara Akurat. Aplikasi ini digunakan untuk menyampaikan pengaduan yang berkaitan dengan permasalahan sosial. Apabila diakses melalui *website*, terdapat pengisian formulir yang mencakup data pelapor dan data pengaduan, berupa pengisian pengaduan mengenai peristiwa atau masalah yang dialami. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan penanganan PPKS. Namun, aplikasi DIPANDU SOBAT saat ini tidak beroperasi secara aktif dan kurang optimal dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan untuk merespons kemajuan teknologi secara maksimal. Di lain sisi, Dinas Sosial juga belum menyediakan upaya peningkatan kemampuan melalui program pendidikan pelatihan penggunaan teknologi.

Selanjutnya, untuk pelaksanaan pelayanan lanjut usia telantar yang mengikuti kebijakan SPM ini diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018, Pasal 43 menjelaskan bahwa proses atau tahapan pelaksanaan SPM, meliputi pengumpulan dan pengelolaan data, perhitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar, penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar, dan pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar. Selain berdasarkan pada peraturan, pelaksanaan pelayanan lanjut usia telantar juga memiliki Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang berbeda pada setiap jenis layanannya.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal, Pasal 31 menyebutkan jenis-jenis layanan kebutuhan dasar SPM dapat meliputi, permakanan diberikan paling lama tujuh hari, sandang, alat bantu, perbekalan kesehatan, bimbingan fisik, mental, spiritual, dan sosial, bimbingan sosial kepada keluarga, fasilitasi pembuatan nomor induk kependudukan, akta kelahiran, surat nikah, dan kartu identitas anak, akses layanan pendidikan dan kesehatan dasar, penelusuran keluarga, reunifikasi dan reintegrasi sosial, dan layanan rujukan. Namun, pelayanan yang diberikan belum dapat dilakukan secara berkelanjutan dan menjangkau seluruh lanjut usia telantar yang membutuhkan pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan masih bertumpu terhadap ketersediaan keuangan dan belum menyentuh terhadap aspek-aspek keberlanjutan yang menunjang peningkatan kualitas hidup lansia telantar. Selain itu, evaluasi yang

dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan masih dilakukan secara internal yaitu antar pegawai Dinas Sosial Kota Cirebon dan belum melibatkan penerima manfaat untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Kapasitas Perencanaan dan Pengembangan

Komponen terakhir yang dapat menentukan kapasitas organisasi adalah kapasitas perencanaan dan pengembangan. Setiap perencanaan untuk program pelayanan lanjut usia telantar yang disusun oleh Bidang Rehabilitasi Sosial dan Bidang Program dan Keuangan mengacu terhadap anggaran yang telah ditentukan. Dinas Sosial Kota Cirebon khususnya Bidang Rehabilitasi Sosial memiliki skala prioritas dalam menentukan target penerima pelayanan pada setiap tahunnya. Penentuan jumlah target penerima manfaat harus disesuaikan dengan ketersediaan anggaran. Perencanaan ini sering kali diatur dalam rencana strategis dan rencana kerja. Pelaksanaan pelayanan lanjut usia telantar melalui kebijakan SPM disesuaikan dengan rencana strategis yang dirancang setiap lima tahun. Pelayanan lanjut usia telantar telah direncanakan dalam rencana strategis untuk periode tahun 2019 hingga tahun 2023. Perencanaan juga sangat bergantung pada ketersediaan anggaran, sehingga tidak dapat dipaksakan jika anggaran yang tersedia tidak mencukupi.

Bidang Rehabilitasi Sosial menyusun perencanaan untuk target penerimaan lanjut usia telantar dalam jangka waktu lima tahun sesuai dengan rencana strategis. Jumlah lanjut usia telantar yang telah terdata sebelumnya sebanyak 1.894 orang yang digunakan sebagai acuan untuk target perencanaan capaian SPM rehabilitasi sosial lanjut usia telantar di luar panti sosial setiap tahunnya. Jumlah tersebut dibagi untuk jangka waktu lima tahun, sehingga diperoleh rata-rata 370 hingga 380 orang lanjut usia telantar yang menerima pelayanan setiap tahun. Target penerima layanan ini juga disesuaikan dengan perencanaan anggaran agar target pelayanan setiap tahun tidak berbeda jauh dengan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2019 menargetkan sebanyak 378 orang, tahun 2020 sebanyak 378 orang, tahun 2021 sebanyak 379 orang, tahun 2022 sebanyak 384 orang, dan tahun 2023 sebanyak 380 orang.

Permasalahan dalam perencanaan terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara target capaian dengan ketersediaan anggaran. Meskipun demikian, target yang telah ditetapkan dalam perencanaan tetap harus dilaksanakan, karena hal ini akan memengaruhi kinerja pegawai serta alokasi anggaran pada tahun berikutnya. Selain itu, anggaran yang tersedia juga harus dibagi untuk program kegiatan lain, tidak hanya untuk SPM. Selain itu, rencana strategis disusun untuk jangka waktu lima tahun, tetapi pada kenyataannya anggaran rencana strategis dengan anggaran tahunan yang dilaksanakan tidak sesuai. Sebagaimana yang disampaikan oleh Hall (2003) bahwa kurangnya anggaran inti dan anggaran jangka panjang menimbulkan tantangan besar bagi pengembangan visi dan perencanaan strategis organisasi.

Selanjutnya terkait dengan pengembangan organisasi, Dinas Sosial Kota Cirebon belum memiliki program pemberdayaan maupun program yang secara khusus diperuntukkan bagi lanjut usia telantar di luar kebijakan SPM. Adapun, program permakanan gratis Dinas Sosial hanya sebagai perantara pelaksana dalam menjalankan program yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial. Pelayanan yang diberikan kepada penerima manfaat setiap tahunnya bergantian dan belum bersifat berkelanjutan. Oleh karena itu, kapasitas perencanaan dan pengembangan sangat berkaitan erat dengan ketersediaan anggaran, kompetensi sumber daya manusia, dan kualitas hubungan dan jaringan.

SIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kapasitas organisasi Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Cirebon masih belum memadai dan beberapa komponen kapasitas organisasi masih perlu untuk ditingkatkan. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa komponen kapasitas organisasi yang memiliki keterbatasan dan belum mampu menunjang pelaksanaan pelayanan lanjut usia telantar secara optimal.

Komponen-komponen yang masih terbatas dan perlu peningkatan baik dari segi kompetensi maupun ketersediaan sumber dayanya yaitu kapasitas sumber daya manusia yang masih terbatas dari segi kuantitas dan perlu peningkatan kualitas terutama dalam

penggunaan teknologi informasi. Kapasitas keuangan yang hanya bersumber dari APBD sehingga pelayanan belum dapat diberikan secara merata. Kapasitas infrastruktur dan proses yang masih belum memadai baik dari sarana dan prasarana yang belum tersedia secara lengkap, proses pengumpulan data yang masih terhambat, serta penggunaan teknologi informasi yang belum optimal. Kapasitas perencanaan dan pengembangan masih menghadapi tantangan dalam memenuhi target yang telah ditentukkan. Sedangkan komponen hubungan dan jaringan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu peningkatan untuk memperluas jaringan kerja sama dan kolaborasi mengingat perlu adanya sinergitas bersama dalam melaksanakan pelayanan sosial.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Hall (2003) bahwa setiap komponen memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya, sehingga keterbatasan pada salah satu komponen dapat memengaruhi komponen lainnya. Terutama kompetensi sumber daya manusia dan ketersediaan keuangan yang memegang peranan penting sehingga dapat memengaruhi komponen yang lain.

Adapun saran dan rekomendasi yang dapat diajukan yaitu Dinas Sosial Kota Cirebon perlu menyediakan program pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia terutama dalam penggunaan teknologi informasi, membangun kemitraan strategis yang lebih luas dengan perusahaan swasta dan membentuk program CSR untuk mendukung kegiatan pelayanan sosial, menyediakan infrastruktur sarana dan parasana yang menunjang pelayanan agar lebih berkualitas, membuat MoU ketika menjalin kerja sama agar memperjelas komitmen dan tanggung jawab dari setiap pihak yang terlibat, serta melakukan rekrutmen relawan sosial dengan memperhatikan keseimbangan usia antara relawan muda dengan relawan dewasa agar terbangun keterpaduan sehingga mampu menangani tantangan dengan pendekatan yang lebih inovatif.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2023*. https://www.bps.go.id/id/publication/2023/12/29/5d308763ac29278dd5860fad/statistik-penduduk-lanjut-usia-2023.html

Bryan, T. K. (2011). *Exploring the Dimensions of Organizational Capacity for Local Social Service Delivery Organizations Using a Multi-Method Approach*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon. (2024). *Jumlah Penduduk di Kota Cirebon* . https://opendata.cirebonkota.go.id/dataset/jumlah-penduduk-di-kota-cirebon

Dinas Sosial Kota Cirebon. (2024, March 26). *Jumlah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Berdasarkan Penduduk*. https://doi.org/https://opendata.cirebonkota.go.id/dataset/jumlah-pemerlu-pelayanan-kesejahteraan-sosial-ppks-berdasarkan-penduduk

Erviana, P. D. (2020). Tahap Negosiasi dan Memorandum of Understanding (MOU) dalam Penyusunan Kontrak. *Acta Comitas*, *5*(1), 123. https://doi.org/10.24843/ac.2020.v05.i01.p11

Hall, M. H., Brock, K., & Embuldeniya, D. (2003). *The Capacity to Serve: A Qualitative Study of the Challenges Facing Canada's Nonprofit and Voluntary Organizations*. Canadian Centre for Philanthropy. https://www.researchgate.net/publication/237235529

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2021). *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial 2020-2024 (Revisi 2021)*.

Lusthaus, C., Adrien, M. H., Anderson, G., Carden, F., & Montalvan, G. P. (2002). *Organizational Assessment : A Framework for Improving Performance*. International Development Research Centre.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan Dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteran Sosial Dan Potensi Dan Sumber Kesejahteraan Sosial, Pub. L. No. 8. Retrieved January 14, 2025, from https://peraturan.bpk.go.id/Details/130231/permensos-no-8-tahun-2012

Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota, Pub. L. No. 9. Retrieved January 14, 2025, from

https://peraturan.bpk.go.id/Details/129957/permensos-no-9-tahun-2018

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Cirebon Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Cirebon Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Cirebon, Pub. L. No. 89. Retrieved January 14, 2025, from https://peraturan.bpk.go.id/Details/221004/perwali-kota-cirebon-no-89-tahun-2021

Rizaty, M. A. (2024, January 2). *Data Persentase Penduduk Lanjut Usia di Indonesia pada 2023*. https://doi.org/https://dataindonesia.id/varia/detail/data-persentase-penduduk-lanjut-usia-di-indonesia-pada-2023

Siswanto, Yuliani, F., & Meilani, N. L. (2024). Implementasi Program Bantuan Sosial Asistensi Rehabilitasi Sosial Penyandang Lanjut Usia Terlantar di Kuantan Singingi. *Jurnal Of Social Science Research*, *4*, 5326–5334.

Sulastri, S., & Humaedi, S. (2017). Pelayanan Lanjut Usia Terlantar Dalam Panti. *Riset & PKM*, *4*, 1–140.

Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, Pub. L. No. 11. Retrieved January 14, 2025, from https://peraturan.bpk.go.id/Details/38601/uu-no-11-tahun-2009

Undang-Undang (UU) Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Pub. L. No. 13. Retrieved January 14, 2025, from https://peraturan.bpk.go.id/Details/45509/uu-no-13-tahun-1998