

STRATEGI PELAYANAN DISABILITAS OLEH DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN CIAMIS

Ade Suryaman¹, Otong Husni Taufiq², Agus Nurulsyam Suparman³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia¹⁾²⁾³⁾

e-mail: adesuryaman1@gmail.com

Submitted: 10-09-2025, Reviewed: 15-09-2025, Published: 29-09-2025

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya adanya strategi Dinas tenaga kerja pada pelayanan Disabilitas di kabupaten Ciamis sehingga masih kurangnya kebijakan tentang disabilitas. Hal ini terlihat dari masih kurangnya perusahaan perusahaan belum menerima penyandang disabilitas sebagai karyawan. Sehingga masih banyak perusahaan yang belum mempekerjakan tenaga kerja disabilitas padahal telah banyak balai pelatihan disabilitas salah satunya peningkatan sumber daya manusia yang dibawah naungan Kementerian Sosial yang melaksanakan fungsi serupa terkait pelatihan dan persiapan karir calon tenaga kerja penyandang disabilitas melalui pelatihan berbasis kompetensi dan pendampingan inkubasi bisnis yang diarahkan untuk menjadi wirausaha mandiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Dinas Tenaga Kerja dalam pelayanan Disabilitas di Kabupaten Ciamis. Dalam metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif Metode Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, Disabilitas, Tenaga Kerja

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemenuhan hak-hak dasar setiap manusia yang tepat menyasar seluruh kalangan manusia yang berkeadilan serta tanpa diskriminatif merupakan harapan dan cita-cita setiap negara terlebih untuk menghadirkan keamanan kehidupan yang inklusif bagi setiap penduduknya. Inklusif sejatinya sebuah diksi yang memuat konsep yang “membumi” namun masih sangat asing terdengar ditelinga masyarakat awam karena terbiasa mendengar slogan “kota inklusif” yang sering dikampanyekan dalam gerakan masyarakat namun. Inklusif sendiri dimaknai sebagai kesetaraan dan kesamaan hak-hak yang terpenuhi dalam bermacam aspek kehidupan manusia. Kesetaraan dan kesamaan hak yang diwujudkan dalam bentuk penghormatan dan menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia. Hak asasi manusia sebagai hak dasar yang melekat pada diri manusia yang bersifat universal sehingga perlindungan hak asasi manusia sangat dihormati dan dipertahankan utamanya kepada kelompok rentan terhadap eksklusi khususnya penyandang disabilitas. Sehingga pemenuhan hak penyandang disabilitas harus setara dengan masyarakat non-disabilitas umumnya.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara terkait hal tersebut berkewajiban untuk merealisasikan pemenuhan hak Penyandang Disabilitas melalui penyesuaian peraturan perundang-undangan utamanya pemenuhan hak dalam sebagai aspek kehidupan meliputi pendidikan, pekerjaan, kesehatan, kebudayaan dan kepariwisataan, politik dan pemerintahan, serta pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Hal tersebut kemudian menjadi acuan untuk diterbitkannya peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas yang mengatur mengenai ragam Penyandang Disabilitas, Hak Penyandang Disabilitas, pelaksanaan penghormatan, perlindungan dan pemenuhan hak Penyandang Disabilitas, koordinasi, Komisi Nasional Disabilitas, pendanaan, kerjasama internasional, dan penghargaan. Adapun bentuk pelaksanaan penghormatan hingga perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dimaksudkan kepada pencapaian tujuan pemenuhan aspek kehidupan manusia yang telah diuraikan pada paragraf sebelumnya. Dari sekian banyaknya aspek kehidupan manusia dalam pemenuhan hak Penyandang Disabilitas dalam sorotan kajian ini khususnya terkait pemenuhan aspek pekerjaan untuk mewujudkan aksesibilitas hingga penyerapan tenaga kerja yang inklusif dimana tenaga kerja penyandang disabilitas dapat terserap di dunia kerja sehingga dapat bekerja beriringan dengan pekerja non penyandang disabilitas.

(Syafi'ie', 2014). Untuk itu, terkait dengan disabilitas, fasilitas publik harus bisa digunakan oleh penyandang disabilitas. Dalam melihat aksesibilitas, kajian dapat dibagi ke dalam dua fokus utama, yaitu: tempat dan kemampuan penyandang disabilitas. Analisis tentang tempat terkait dengan apakah fasilitas dan pelayanan publik sudah mengakomodasi kepentingan dan kebutuhan penyandang disabilitas, sementara analisis kemampuan penyandang disabilitas terkait apakah individual dengan disabilitas sudah dapat menggunakan fasilitas dan pelayanan yang tersedia. Untuk itu dalam konsep aksesibilitas berbicara suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi (Leksono & dkk, 2010:143).

Untuk melihat tinggi atau rendahnya aksesibilitas dapat dilihat dari banyaknya sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut. Semakin banyak sistem jaringan yang tersedia pada daerah tersebut maka semakin mudah aksesibilitas yang didapat begitu pula sebaliknya semakin rendah tingkat aksesibilitas yang didapat maka semakin sulit daerah itu dijangkau dari daerah lainnya (Bhat, 2000:143). Adapun untuk melihat kriteria pengukuran aksesibilitas yang ideal dapat dilihat dari 4 (empat) aspek yaitu keamanan, kemudahan, kenyamanan dan estetika (Bhat, 2000). Untuk itu dalam penelitian ini juga akan dijelaskan bagaimana kriteria tersebut dapat memenuhi penyandang disabilitas. Data statistik menunjukkan jumlah penduduk penyandang disabilitas di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Menurut data PUSDATIN dari Kementerian Sosial (ILO, 2018), pada tahun 2010,

jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 11,580,117 orang, di antaranya 3,474,035 (disabilitas penglihatan), 3,010,830 (disabilitas fisik), 2,547,626 (disabilitas pendengaran), 1,389,614 disabilitas mental) and 1,158,012 (disabilitas kronis). Sementara menurut data Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, pada 2010 jumlah penyandang disabilitas adalah: 7,126,409 orang. Angka ini memang terlihat kecil dibandingkan dengan total jumlah penduduk Indonesia yang berkisar di angka 261,9 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2017). Walaupun demikian pelayanan publik harus berlaku adil bagi setiap warga negara.

Unit Layanan Disabilitas (ULD) bidang ketenagakerjaan kemudian diatur kembali dalam Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2020 sebagai langkah konkrit untuk mewujudkan pemenuhan hak pekerjaan bagi penyandang disabilitas dimana setiap Pemerintah Daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota) wajib untuk memiliki ULD nya masing-masing.

**Tabel. 1 Identifikasi Jumlah Disabilitas
Kabupaten Ciamis**

No	Tahun	Jumlah
1.	2020	2.491
2.	2021	3.096
3.	2022	5.306
4.	2023	5.306

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Ciamis, 2023.

Menurut data bahwa di Kabupaten Ciamis penyandang disabilitas ada 12.000 orang, berarti dari seluruh masyarakat kabupaten Ciamis hanya 1% penyandang disabilitas. Para penyandang disabilitas mempunyai hak dan kewajiban yang sama dengan masyarakat lainnya. membangun fasilitas pelayanan terkait pengembangan SDM tenaga kerja bagi penyandang disabilitas, dan fasilitas publik lainnya. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Ciamis banyak yang belum memenuhi standar universal design dan kriteria pengukuran aksesibilitas pelayanan yang ditentukan sehingga banyak yang belum berfungsi secara optimal bagi penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada aksesibilitas pelayanan publik Kota Ciamis.

Aspek pekerjaan dianggap aspek terpenting untuk memenuhi segala kebutuhan hidup serta sebagai sumber pendapatan untuk mempertahankan perekonomian hidupnya, begitu pula dengan Penyandang Disabilitas yang serupa membutuhkan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa bergantung pada belas kasihan dari orang lain. Namun berbeda dengan orang-orang non disabilitas umumnya, para Penyandang Disabilitas masih dihadapkan oleh hambatan-hambatan untuk memperoleh pekerjaan yang layak dan setara sesuai dengan orang lain, hambatan umum yang kerap dihadapi Penyandang Disabilitas seperti perlakuan

tidak menyenangkan dalam lingkungan kerja, bangunan tempat bekerjanya yang belum ramah disabilitas hingga minimnya akses informasi rekrutmen pekerjaan untuk tenaga kerja disabilitas di kota Ciamis.

Pelaksanaan hak-hak normatif terkait pemenuhan hak pekerja penyandang disabilitas di Indonesia hingga daerah utamanya Kota Ciamis sejatinya telah diperkuat oleh aturan-aturan normatif sebagai payung hukum kebijakan diiringi dibentuknya unit lembaga khusus namun secara implementasi masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan antara ketentuan normatif dengan pelaksanaannya yang diduga disebabkan kurang optimalnya pengawasan implementasi kebijakan baik dari aparaturnya dan masyarakat dan kurangnya sosialisasi dan pendampingan baik pada calon tenaga kerja disabilitas maupun pemberi kerja. Sehingga masih banyak perusahaan yang belum mempekerjakan tenaga kerja disabilitas padahal telah banyak balai pelatihan disabilitas salah satunya peningkatan sumber daya manusia yang dibawah naungan Kementerian Sosial yang melaksanakan fungsi serupa terkait pelatihan dan persiapan karir calon tenaga kerja penyandang disabilitas melalui pelatihan berbasis kompetensi dan dan pendampingan inkubasi bisnis yang diarahkan untuk menjadi wirausaha mandiri.

Menurut Geoff Mulgan dalam Lestari dkk (2019) ada lima komponen memiliki pendekatan baik secara politik dan pemerintahan dalam merancang strategi yang di buat untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Terutama strategi pelayanan Dinas Tenaga Kerja di Ciamis terhadap penyandang disabilitas melalui adanya data, pelatihan, dan pengurusan untuk penyandang disabilitas. Dengan adanya permasalahan ini perlu diperhatikan oleh Pemerintah Kota Ciamis yang sejatinya telah menaruh atensinya dalam perhatian terkait aspek perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas khususnya hak memperoleh pekerjaan melalui diterbitkannya Peraturan Daerah terkait Unit Layanan Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan yang menaungi pelaksanaan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas yang ingin memperoleh pekerjaan namun dalam implementasi secara faktual dilapangannya masih terdapat hambatan-hambatan.

KAJIAN PUSTAKA

Strategi merupakan landasan awal bagi sebuah organisasi dan elemen elemen di dalamnya untuk menyusun langkah-langkah atau tindakan-tindakan dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penyusunan strategi harus memperhatikan tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Selain itu, suatu organisasi harus mampu berinteraksi dengan lingkungan dimana strategi tersebut akan dilaksanakan, sehingga strategi tersebut tidak bertentangan dengan keadaan lingkungan yang ada. Strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya.

Strategi harus mampu berkembang untuk mengatasi isu-isu strategis yang ada di lingkungannya, di mana strategi harus mampu meresponi organisasi terhadap pilihan kebijakan yang akan diambil. Itu sebabnya suatu strategi mempunyai skema untuk mencapai sasaran apa yang akan dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan (Supriatna, 2018:34-35).

Dalam kajian ilmu pemerintahan strategi adalah sebagai landasan sebuah elemen elemen yang di dalamnya menyusun langkah langkah atau tindakan tindakan dengan memperhitungkan faktor faktor internal dan eksternal dalam memecahkan suatu masalah, sehingga pada pelayanan disabilitas yang di berikan oleh Dinas Tenaga Kerja di Kabupaten Ciamis dapat berjalan secara optimal. Menurut Teori Geoff Mulgan dalam Lestari dkk (2019) yang menyatakan, "*Public strategy is the systematic use of public resources and powers, by public agencies, to achieves public goods*". Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan dalam Lestari dkk (2019) sendiri lebih berbicaara mengenai strategi yang diperuntukan untuk organisasi pembuat kebijakan (pemerintah). Di mana strategi berguna sebagai sistem yang dapat mengatur kekuasaan dan sumber daya yang ada lewat organisasi publik (pemerintah) yang bertujuan untuk kepentingan publik Geoff Mulgan dalam Lestari dkk (2019).

Berdasarkan Pengertian di atas, Geoff Mulgan, menguraikan strategi pemerintahan ke dalam lima (5) indikator, yaitu: *Purposes* (Tujuan), *Environment* (Lingkungan), *Direction* (Pengarahan), *Action* (Tindakan), dan *Learning* (Pembelajaran). Jika peneliti perhatikan dari kelima komponen yang diutarakan oleh Mulgan, semua komponen tersebut memiliki unsur politik yang kuat, yang tidak lain untuk membuat suatu kebijakan maupun menjalankan kepentingan pemerintahan. Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan juga merupakan strategi publik yang jelas berbeda dengan strategi perusahaan. Dari teori dan komponen yang diutarakan oleh Mulgan di atas, Mulgan menilai ada dua sumber daya utama yang diperlukan dalam proses desain dan proses implementasinya, di antaranya adalah *power* (kekuasaan) dan *knowledge* (ilmu pengetahuan).

Hal tersebut yang melatar belakangi peneliti untuk menggunakan teori dan komponen yang diutarakan oleh Geoff Mulgan. Di mana dari teori dan kelima komponen di atas, memiliki pendekatan baik secara politik dan pemerintahan dalam merancang strategi dan mengimplementasikan strategi yang dibuat untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu, peneliti memiliki beberapa sub indikator yang dapat mendukung indikator yang dikemukakan oleh Geoff Mulgan dalam Lestari dkk (2019), sebagaimana yang peneliti ungkapkan di bawah ini:

- a. *Purposes* (Tujuan), Tujuan adalah pernyataan tentang keadaan di suatu organisasi atau perusahaan ingin mencapai suatu tujuan dan suatu tujuan dan pernyataan tentang keadaan organisasi di masa depan sebagai upaya bersama untuk suatu tujuan, Sedangkan *mission* (misi) adalah suatu langkah ataupun tahapan yang

semuanya harus dilalui oleh lembaga yang bersangkutan untuk dapat mencapai visi yang utama. dan *passion/vocation* (bakat/kemampuan). yaitu kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Dari tentang tujuan dibutuhkan misi dan kemampuan untuk menjalankan dan mengimplementasikan misi tersebut agar berjalan dengan baik..

- b. *Environment* (Lingkungan), Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada di sekitar. peneliti mengambil teori yang dikeluarkan oleh *United States Environmental Protection Agency*, 2011. Yang menyatakan bahwa indikator dari sebuah lingkungan dapat diukur dari *changes in ambient conditions* (perubahan yang terjadi pada kondisi sekitar), dan *change of human health* (perubahan pada kesehatan manusia).
- c. *Direction* (Pengarahan), adalah keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginan dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang suatu organisasi, peneliti mengambil teori yang dikemukakan oleh George R. Terry (1986), yang merupakan “usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.”
Pada bagian ini terdapat empat indikator pengarahan atau *directions*, di antaranya adalah, koordinasi (*coordination*), motivasi (*motivation*), komunikasi (*communication*), dan perintah (*command*). Pada *directions* atau pengarahan dapat kita ketahui ada empat indikator yang dapat menjadi acuan dari sebuah pengarahan.
- d. *Action* (Tindakan), sebuah perbuatan yang merupakan respon dari hasil pengamatan yang memunculkan persepsi. Saat seseorang melihat sesuatu atau mendengarkan sesuatu pada bagian ini terdapat tiga indikator, pada bagian ini terdapat tiga indikator, di antaranya adalah: *external situation* (situasi eksternal), *device* (perangkat yang digunakan), dan *decision making* (pengambilan keputusan). Ketiga hal ini sangat berkaitan erat saat akan melakukan sebuah tindakan.
- e. *Learning* (Pembelajaran), proses interaksi antara masyarakat dengan pemerintahan dan sumber informasi pada suatu lingkungan. pada bagian ini terdapat dua indikator penting, di antaranya adalah: *comparation method* (metode perbandingan), dan *identification* (identifikasi).

METODE

Desain penelitian merupakan model atau metode yang digunakan peneliti untuk melakukan suatu penelitian yang memberikan arah terhadap jalannya penelitian. Adapun yang dimaksud dengan metode kualitatif menurut Sugiyono

(2016:09) berpendapat metode kualitatif adalah : Metode Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang. dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara observasi dan wawancara. Teknik analisis data dilakukan secara interaktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan hasil dari wawancara dengan informan tersebut Mengenai Bagaimana Strategi Dinas Tenaga Kerja Dalam Pelayanan Disabilitas di Kabupaten Ciamis. Hasil wawancara tersebut akan penulis uraikan sesuai dengan operasional konsep mengenai konsep dasar proses strategi sebagaimana diungkapkan oleh Geoff mulgan dalam Lestari dkk (2019), meliputi 5 dimensi yaitu : *Purpose* (Tujuan), *Environment* (Lingkungan), *Direction* (Pengarahan), *Action* (Tindakan), *Learning* (Pembelajaran).

1. Purpose (Tujuan)

Tujuan adalah pernyataan tentang keadaan suatu organisasi atau perusahaan ingin mencapai suatu tujuan dan pernyataan tentang keadaan organisasi di masa depan sebagai upaya bersama untuk suatu tujuan. Untuk mengetahui strategi Dinas tenaga kerja dalam pelayanan disabilitas di Kabupaten Ciamis berdasarkan *Purpose* (Tujuan), maka dilakukan wawancara dengan indikator indikator sebagai berikut:

a. Adanya Penyaluran Tenaga Kerja Bagi Penyandang Disabilitas

Penyaluran tenaga kerja bagi penyandang disabilitas sangat penting dalam mewujudkan suatu tujuan organisasi dengan para anggota organisasi secara bersama sama. Dengan demikian, adanya penyaluran tenaga kerja bagi penyandang disabilitas agar bisa mengurangi angka pengangguran. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa penyaluran tenaga kerja bagi penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatan yang dihadapi dalam penyaluran tenaga kerja juga masih belum adanya data para penyandang disabilitas yang real, perusahaan perusahaan yang belum menerima tenaga kerja dari penyandang disabilitas dan masih banyak para penyandang disabilitas yang minder karena keterbatasannya fisik upayanya adalah dinas tenaga kerja sebaik mungkin untuk bekerja sama dengan perusahaan perusahaan agar bisa menerima tenaga kerja dari penyandang disabilitas, kami juga kedepannya akan mengadakan sosialisasi tentang semangat bekerja atau arahan arahan kepada penyandang disabilitas dan mendata para penyandang disabilitas di wilayah Ciamis juga kedepannya sehingga datanya lebih akurat.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam penyaluran tenaga kerja untuk para penyandang disabilitas memberikan manfaat baik bagi keberlangsungan kehidupan para penyandang disabilitas. Para pegawai dinas tenaga kerja selalu menunggu para penyandang disabilitas yang ingin penyaluran tenaga kerja dan dinas tenaga kerja selalu berusaha memberikan pelayanan yang diberikan dengan baik dan nyaman. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam penyaluran tenaga kerja belum berjalan dengan baik karena masih belum bisa menyalurkan para penyandang disabilitas untuk bekerja, karena adanya faktor-faktor yang menghambat dalam penyaluran tenaga kerja dimulai dari belum adanya data para penyandang disabilitas yang real, perusahaan-perusahaan yang belum menerima tenaga kerja dari penyandang disabilitas dan penyandang disabilitas yang minder karena keterbatasannya fisik sehingga dalam penyaluran tenaga kerja di dinas tenaga kerja Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan baik atau optimal.

Pada penjelasan mengenai adanya penyaluran tenaga kerja bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut Suroto (1900) fungsi pasar tenaga kerja adalah:

- a. Sebagai sarana penyaluran tenaga kerja.
- b. Sebagai sarana untuk mendapatkan informasi tentang ketenagakerjaan.
- c. Sebagai sarana untuk mempertemukan pencari kerja dan orang atau lembaga yang membutuhkan tenaga kerja.

Teori ini memiliki keterkaitan dimana dalam pelayanan penyaluran tenaga kerja dalam suatu organisasi harus bisa berupaya dalam menyalurkan tenaga kerja namun teori ini seharusnya menambahkan juga dalam mempunyai stakeholder dalam penyaluran tenaga kerja juga sehingga mempermudah dalam penyaluran tenaga kerja terutama bagi para penyandang disabilitas yang membutuhkan pekerjaan.

b. Meningkatkan Kemampuan Keterampilan Kerja Bagi Penyandang Disabilitas

Meningkatkan kemampuan keterampilan kerja bagi penyandang disabilitas itu memang sangat dibutuhkan karena bisa menambah skill dalam kemampuan kerja sehingga memudahkan bagi penyandang disabilitas ketika sudah bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dengan adanya meningkatkan kemampuan keterampilan kerja bagi penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatan dinas tenaga kerja masih belum mempunyai pegawai yang menangani khusus bagi penyandang disabilitas terutama penyandang disabilitas tuna grahita, tuna wicara dan tuna rungu dalam upaya yang dinas lakukan kedepannya mungkin akan merekrut pegawai yang bisa menangani khusus pelayanan bagi penyandang disabilitas terutama tuna grahita, tuna wicara dan tuna rungu.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam memberikan pelayanan tentang peningkatan kemampuan keterampilan kerja bagi penyandang disabilitas

dinas tenaga kerja sudah menyiapkan pelatihan selama 12 hari dalam menambah kemampuan atau skil untuk para penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam pelayanan tentang peningkatan kemampuan keterampilan kerja ini sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan keterampilan kerja bagi para penyandang disabilitas namun belum berjalan dengan baik karena dinas tenaga kerja belum mempunyai pegawai yang menangani khusus penyandang disabilitas tuna grahita, tuna wicara dan tuna rungu.

Pada penjelasan mengenai meningkatkan kemampuan keterampilan kerja bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut Thoha (2008:207) menyatakan bahwa pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu bisa berupa suatu tindakan, proses atau pernyataan tujuan dan kedua pembinaan bisa menunjukkan kepada “perbaikan” atas sesuatu.

Teori ini memiliki keterkaitan dimana dalam meningkatkan kemampuan keterampilan kerja bagi para penyandang disabilitas ini sangat membantu dalam proses memenuhi syarat sebagai sarana untuk mendapatkan hasil dari pengembangan pengetahuan maupun skil kemampuan dalam mempermudah bekerja ketika sudah berada di lingkungan kerja.

2. Dimensi *Enviroment* (Lingkungan)

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada di sekitar. Di lihat dari sisi pelayanan pemerintahan dimana proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan pemberian yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Seperti pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Untuk mengetahui strategi Dinas tenaga kerja dalam pelayanan disabilitas di Kabupaten Ciamis berdasarkan *Enviroment* (Lingkungan), maka dilakukan wawancara dengan indikator indikator sebagai berikut:

a. Memberikan Fasilitas Kerja Yang Memudahkan Bagi Penyandang Disabilitas

Dengan adanya fasilitas kerja yang memudahkan bagi penyandang Disabilitas ini memang sangat dibutuhkan karena dapat membantu kelancaran akses untuk memudahkan bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dalam fasilitas kerja bagi penyandang disabilitas dinas tenaga kerja belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatannya anggaran yang terbatas bagi penyandang disabilitas dalam memberikan fasilitas yang memadai sehingga menghambat dalam aktivitas kerja bagi penyandang disabilitas, upayanya dinas tenaga kerja kedepannya akan lebih memperhatikan lagi terkait dengan pemenuhan kebutuhan kerja bagi penyandang disabilitas dengan pengajuan

anggaran sehingga bisa membantu memudahkan memberikan alat bantu yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam memberikan fasilitas kerja bagi para penyandang disabilitas di dinas tenaga kerja belum semuanya tersedia karena keterbatasannya anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam memberikan fasilitas kerja bagi penyandang disabilitas dinas tenaga kerja sudah menyiapkan fasilitas kerja seperti kursi roda dan jangka bagi para penyandang disabilitas namun belum sepenuhnya terealisasi karena keterbatasannya anggaran sehingga dalam memberikan fasilitas kerja belum sepenuhnya terpenuhi.

Pada penjelasan mengenai memberikan fasilitas yang memudahkan bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut Prajalani (2017) mendefinisikan aksesibilitas sebagai berikut: "Aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengadaannya ditujukan bagi penyandang disabilitas dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas".

Teori ini memiliki keterkaitan dimana dalam sebuah organisasi dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan fasilitas yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas dalam memberikan kemudahan untuk aktivitas yang dilakukan yang bisa memudahkan kepada para penyandang disabilitas. Akan tetapi dalam penerapan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas juga masih memiliki faktor yang menghambat dalam pemberian fasilitas terutama dalam anggaran yang diberikan masih terbatas yang mengakibatkan belum terwujudnya pemerataan akses fasilitas bagi para penyandang disabilitas.

b. Adanya Perlakuan yang Khusus untuk Pekerja dari Penyandang Disabilitas

Dengan adanya perlakuan yang khusus untuk pekerja dari penyandang disabilitas ini sangat dibutuhkan karena untuk memperhatikan bagi penyandang disabilitas sehingga menambah kepercayaan untuk penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa adanya perlakuan yang khusus bagi penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatan yang di hadapi di dinas sendiri ialah belum adanya pegawai yang menangani khusus bagi penyandang disabilitas tuna grahita, tuna wicara dan tuna rungu, upayanya dinas tenaga kerja secepatnya akan mengusahakan dalam memberikan pelayanan dengan adanya pegawai yang bisa menangani khusus bagi para penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat ataupun khusus bagi para penyandang disabilitas dinas tenaga kerja sudah melakukan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat terutama bagi para penyandang disabilitas dinas tenaga kerja melakukan perlakuan yang khusus untuk penyandang disabilitas agar memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada penyandang disabilitas namun dinas tenaga kerja belum mempunyai pegawai yang menangani khusus penyandang disabilitas. Pada penjelasan mengenai perlakuan yang khusus untuk pekerja dari penyandang disabilitas, dapat disimpulkan memiliki keterkaitan dengan teori menurut Ratminto dan Winarsih (2005:223) adalah: "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Teori ini memiliki keterkaitan dimana seluruh kegiatan mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di suatu organisasi atau pemerintahan mengikuti aturan aturan yang telah di tetapkan sehingga dalam pelayanan harus ada kesetaraan masyarakat terutama bagi penyandang disabilitas sehingga memiliki hak yang sama dalam pemberian pelayanan di suatu organisasi atau pemerintahan.

3. Dimensi *Direction* (Pengarahan)

Pengarahan adalah kegiatan untuk membuat orang lain untuk mengikuti keinginan dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang suatu organisasi.

a. Memberikan Kemudahan Untuk Berkoordinasi Bagi Penyandang Disabilitas

Memberikan kemudahan untuk berkoordinasi bagi penyandang disabilitas ini memang sangat dibutuhkan karena memudahkan bagi penyandang disabilitas mendapatkan informasi tentang penyaluran tenaga kerja melalui era digital ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dengan adanya memberikan kemudahan dalam berkoordinasi bagi penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatannya masih banyak para penyandang disabilitas yang belum mengetahui tentang adanya pelayanan secara online, upaya dinas disini sudah menyediakan pelayanan seperti yang dikatakan di awal tadi agar memudahkan berkoordinasi mengenai pelayanan bisa secara online agar memudahkan para penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam memberikan kemudahan untuk berkoordinasi dinas tenaga kerja ini sangat membantu dalam memudahkan pelayanan kepada para penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam memberikan kemudahan untuk berkoordinasi dinas tenaga kerja sudah menyiapkan layanan melalui digital juga melalui pelayanan online sehingga memudahkan bagi penyandang disabilitas tetapi masih ada hambatannya karena belum sepenuhnya para penyandang disabilitas mengetahui ada pelayanan secara online.

Pada penjelasan mengenai memberikan kemudahan untuk berkoordinasi bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut Prajalani (2017) mendefinisikan sebagai berikut: “Aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengadaannya ditujukan bagi penyandang disabilitas dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas”.

Teori ini memiliki keterkaitan dimana dalam pelayanan suatu organisasi atau pemerintahan harus memberikan kemudahan pelayanan kepada penyandang disabilitas dengan melakukan pelayanan yang khusus dalam memberikan akses yang mudah untuk berkoordinasi dalam memenuhi kebutuhan akses bagi para penyandang disabilitas yang ingin konsultasi tentang kebutuhan penyandang disabilitas dalam pelayanan. Namun dalam kenyataannya masih belum berjalan dengan baik karena masih adanya hambatan dalam penelitian ini terutamanya dalam penyandang disabilitas masih belum mengetahui pelayanan berbasis online dan penyandang disabilitas belum mengetahui karena adanya hambatan yang lainnya.

b. Memberikan Harapan Yang Baik Untuk Mendapatkan Kesempatan Kerja

Memberikan harapan yang baik dalam mendapatkan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas ini sangat membantu dalam memberikan semangat kepada penyandang disabilitas agar memiliki peluang bagi mereka yang membutuhkan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dalam memberikan harapan yang baik untuk mendapatkan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatannya perusahaan perusahaan masih belum menerima tenaga kerja dari penyandang disabilitas, upaya yang kita lakukan disini di dinas juga selain tentang penyaluran tenaga kerja juga kami memberikan pengarahan tentang dalam berwirausaha mandiri sehingga dapat membuka peluang usaha sendiri bagi para penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam memberikan harapan yang baik untuk kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas ini dapat menambah semangat para pekerja yang ingin penyaluran kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam memberikan harapan yang baik untuk kesempatan kerja bagi para penyandang disabilitas dinas tenaga kerja terkait jaminan penyaluran tenaga semaksimal mungkin dalam penyaluran tenaga kerja bagi penyandang disabilitas namun dalam kenyataannya perusahaan perusahaan belum menerima para pekerja dari penyandang disabilitas.

Pada penjelasan mengenai memberikan harapan yang baik untuk mendapatkan kesempatan kerja dari penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut *Sains Bury* dalam Fahrudin (2018:48) yaitu : Untuk membantu upaya resosialisasi penyandang disabilitas baik di lingkungan keluarga maupun masyarakat di sekitar tempat tinggal mereka. Pemberian pelayanan sosial bermuara pada pemenuhan kebutuhan fisik yaitu makan, pakaian, tempat tinggal, kesehatan, pendidikan, rehabilitasi/terapi dan akses pekerjaan.

Teori ini memiliki keterkaitan dimana dalam memberikan harapan yang baik bagi penyandang disabilitas di mulai dari pemenuhan kebutuhan dalam memberikan kenyamanan yang di perlukan dan memberikan akses dalam penyaluran kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. Namun dalam penelitian ini masih banyak kendala yang dihadapi oleh dinas tenaga kerja terutama dalam anggaran yang terbatas yang mengakibatkan belum terwujudnya pemerataan pemenuhan kebutuhan bagi para penyandang disabilitas dan perusahaan perusahaan yang masih belum menerima para pekerja dari penyandang disabilitas yang mengakibatkan ketidakstabilan kehidupan bagi penyandang disabilitas.

4. Dimensi Action (Tindakan)

Tindakan adalah sebuah perbuatan yang merupakan respon dari hasil pengamatan yang memunculkan persepsi. Dimana dalam pelayanan penyaluran tenaga kerja bagi masyarakat khususnya para penyandang disabilitas bisa berjalan dengan baik.

a. Adanya Kesempatan Kerja Untuk Penyandang Disabilitas

Dengan adanya kesempatan kerja untuk penyandang disabilitas tentunya memberikan harapan baik kepada penyandang disabilitas yang ingin bekerja melalui penyaluran kerja bagi para penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dalam kesempatan kerja untuk penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatan yang di hadapi karena perusahaan perusahaan yang masih ragu dalam memperkerjakan dari penyandang disabilitas karena keterbatasannya fisik, upayanya dinas tenaga kerja berusaha untuk berkoordinasi dengan perusahaan perusahaan yang ada di sekitar wilayah Ciamis untuk dapat menerima para pekerja dari penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam kesempatan kerja untuk penyandang disabilitas ini sangat membantu dalam mencari pekerjaan bagi para penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam kesempatan kerja untuk penyandang disabilitas dinas tenaga kerja sudah melakukan dengan baik namun dalam kenyataannya perusahaan perusahaan masih belum menerima pekerja dari penyandang disabilitas.

Pada penjelasan mengenai adanya kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut Huraerah (2011:45) adalah: Kegiatan terorganisir yang ditujukan untuk membantu

seseorang atau kelompok yang mengalami permasalahan sebagai akibat ketidakmampuan melaksanakan fungsi-fungsinya. Kegiatan ini antara lain berupa pelayanan sosial bagi anak dan usia lanjut terlantar serta seseorang yang mengalami bentuk kecacatan.

Teori ini memiliki keterkaitan dimana teori ini memiliki pandangan tentang memudahkan bagi penyandang disabilitas konsultasi dalam memenuhi kebutuhan hidup melalui pelayanan yang di sediakan oleh suatu organisasi dalam membantu melalui penyaluran kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. Namun pada penelitian ini masih terdapat kendala yang dihadapi oleh dinas tenaga kerja dalam memberikan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas masih banyak perusahaan perusahaan yang belum menerima tenaga kerja dari para penyandang disabilitas.

b. Adanya Alat Bantu Yang Telah Disiapkan

Adanya alat bantu yang telah disiapkan memiliki manfaat bagi penyandang disabilitas terutama dalam memudahkan aktivitas bagi para penyandang disabilitas ketika sudah berada di lingkungan tempat kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dalam alat bantu yang telah di siapkan belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatannya karena dari keterbatasannya anggaran, upayanya kedepanya merealisasikan program anggaran dalam memenuhi fasilitas kebutuhan untuk para penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam memberikan alat bantu yang telah disiapkan itu sangat membantu dalam aktivitas kerja bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam memberikan alat bantu yang telah disiapkan oleh dinas tenaga kerja ini masih belum berjalan dengan baik karena masih banyak yang belum tersedia karena keterbatasannya anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Pada penjelasan mengenai adanya alat bantu yang telah disiapkan, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut Ratminto dan Winarsih (2005:223), adalah: "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Teori ini memiliki keterkaitan dimana dalam suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau pemerintahan dalam memberikan fasilitas kerja yang di butuhkan dalam memudahkan aktivitas kegiatan masyarakat ataupun khusus bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi dalam penelitian ini masih terdapat kendala yang dihadapi oleh dinas tenaga kerja terutama dalam keterbatasannya anggaran yang diberikan sehingga dalam pemenuhan kebutuhan bagi penyandang disabilitas masih belum berjalan dengan baik.

5. Dimensi *Learning* (Pembelajaran)

Pembelajaran adalah proses interaksi antara masyarakat dengan pemerintahan dan sumber informasi pada suatu lingkungan. Sehingga dalam suatu pelayanan bisa berjalan dengan baik harus ada penyuluhan penyuluhan kepada masyarakat terutama bagi penyandang disabilitas.

a. Adanya Standar Operasional Prosedur Kerja Bagi Penyandang Disabilitas

Dengan adanya standar operasional prosedur kerja bagi penyandang disabilitas memudahkan bagi para penyandang disabilitas dalam pelayanan kepada penyandang disabilitas sesuai dengan SOP yang berlaku di dinas tenaga kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dengan adanya standar operasional prosedur kerja bagi penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatannya belum adanya pegawai yang memberikan pengarahan dalam melakukan pelayanan yang ingin di tuju oleh penyandang disabilitas, upayanya dinas akan mengusahakan untuk SOP fasilitas pelayanan yang lebih memudahkan dalam pelayanan khusus penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam pelayanan harus ada standar operasional prosedur pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama khusus bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat terutama bagi penyandang disabilitas standar operasional prosedur pelayanan di dinas tenaga kerja sudah berjalan dengan baik namun belum optimal karena belum tersedianya pegawai yang menangani SOP dalam pelayanannya. Pada penjelasan mengenai adanya standar operasional prosedur kerja bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut Parasuraman dkk dalam Zeithamil dan Bitner (1996:118) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan:

1. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. *Responsivensses*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.
4. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

Teori ini memiliki keterkaitan dimana standar operasional prosedur kerja yang di berikan sangat dibutuhkan dalam pelayanan di sebuah organisasi atau perusahaan.

Dimulai dari tahapan tahapan yang harus di perhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik dan nyaman dalam pelayanan, akan tetapi sering kali dalam standar operasional prosedur ini sering di abaikan karena belum menyadari tahapan tahapan pelayanan yang benar dalam standar operasional prosedur pelayanan yang diberikan terutama pelayanan yang diberikan kepada para penyandang disabilitas.

b. Adanya Evaluasi Yang Dilakukan Secara Rutin Oleh Dinas Tenaga Kerja

Dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin oleh Dinas Tenaga Kerja sehingga dalam penyaluran tenaga kerja bagi penyandang disabilitas bisa lebih optimal lagi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dengan adanya evaluasi kinerja yang dilakukan oleh dinas tenaga kerja belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatannya belum adanya penyandang disabilitas yang mengkritik tentang pelayanan yang diberikan kepada dinas, upayanya mungkin kedepannya kalo ada keluhan tentang pelayanan dinas akan melakukan evaluasi secara rutin setiap 1 bulan atau 3 bulan sekali dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dalam pelayanan harus melakukan evaluasi karena dapat mengetahui tentang pelayanan baik atau tidaknya bisa lebih ditingkatkan lagi dan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dalam melakukan evaluasi secara rutin oleh dinas tenaga kerja dapat meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama bagi penyandang disabilitas namun dalam kenyataannya dinas tenaga kerja melakukan evaluasi secara rutin masih lama dalam evaluasi pelayanan 1 tahun sekali. Pada penjelasan mengenai adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin oleh dinas tenaga kerja, dapat disimpulkan bahwa memiliki keterkaitan dengan teori menurut David dalam Suhardi (2018:85) manajemen strategi merupakan seni dan pengetahuan untuk merumuskan, mengimplementasikan dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang membuat organisasi mampu mencapai obyektifnya atau tujuan.

Teori ini memiliki keterkaitan dimana memiliki kesamaan dengan adanya manajemen strategi pelayanan dalam merumuskan masalah yang dihadapi sehingga mencari jalan keluar untuk memecahkan masalah yang dihadapi dengan mengevaluasi secara rutin sehingga dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan makin berjalan dengan baik dalam suatu pelayanan di dalam organisasi, namun dalam suatu organisasi masih banyak pelayanan belum berjalan dengan optimal, terutama dalam pelayanan pemerintahan masih belum melaksanakan evaluasi secara rutin dalam pelayanan yang diberikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan agar di berikan kepada masyarakat lebih maksimal.

c. Adanya Kegiatan Pendidikan Dan Keterampilan Bagi Penyandang Disabilitas

Dengan adanya kegiatan pendidikan dan keterampilan bagi penyandang disabilitas ini dapat memudahkan penyandang disabilitas dalam mengembangkan kemampuan atau skill sehingga bisa lebih kompeten ketika sudah bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa dengan adanya kegiatan pendidikan dan keterampilan kerja bagi penyandang disabilitas belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari hambatan disini dalam teknis pelatihan khususnya penyandang disabilitas masih belum memiliki pegawai yang menangani penyandang disabilitas seperti tuna grahita, tuna wicara dan tuna rungu, upaya dalam memberikan pelatihan disini juga memberikan pengarahan dalam berwirausaha mandiri dalam memberikan harapan membuka lapangan kerja bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa dengan adanya kegiatan pendidikan dan keterampilan bagi penyandang disabilitas ini sangat dibutuhkan oleh penyandang disabilitas untuk meningkatkan kemampuan skill. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa dengan adanya kegiatan pendidikan dan keterampilan kerja bagi penyandang disabilitas ini sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan dinas tenaga kerja melakukan pelatihan selama 12 hari dalam pelatihan ini diharapkan bisa membantu para penyandang disabilitas namun pelatih selama 12 hari masih kurang karena dalam meningkatkan kemampuan keterampilan kerja dibutuhkan waktu yang cukup lama minimal selama 2-3 bulan dalam pelatihannya.

Pada penjelasan mengenai adanya kegiatan pendidikan dan keterampilan bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan bahwa kedua hal tersebut memiliki keterkaitan dengan teori menurut Chris Rowley dan Keith Jackson (2012:88) pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian dan kemampuan pekerja, demikian juga dengan kompetensi kompetensi yang dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan, pembelajaran organisasi, manajemen kepemimpinan dan pengetahuan untuk kepentingan peningkatan kinerja. Teori ini memiliki keterkaitan dimana sumber daya manusia dapat meningkatkan kemampuan keterampilan kerja melalui tahapan tahapan dalam memahami proses dalam melatih kemampuan keterampilan kerja yang telah disiapkan, Namun pada penelitian ini buktinya di lapangannya masih banyaknya faktor-faktor yang menghambat terutama dalam hal tempat, kesadaran dari para penyandang disabilitas yang minder karena keterbatasannya fisik juga menghambat dalam keberhasilan dalam pelayanan penyaluran tenaga kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat digambarkan bahwa strategi Dinas Tenaga Kerja dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas di Kabupaten Ciamis masih belum optimal. Hal ini terlihat dari belum adanya pendataan yang merata dan akurat mengenai jumlah serta kondisi penyandang disabilitas di seluruh wilayah kabupaten, terbatasnya informasi terkait penyaluran tenaga kerja, serta minimnya sosialisasi dan pembinaan yang diberikan kepada penyandang disabilitas. Selain itu, masih terdapat tantangan berupa rendahnya kepercayaan diri penyandang disabilitas dalam mencari kerja dan sikap sebagian perusahaan yang belum sepenuhnya menerima tenaga kerja disabilitas karena meragukan kemampuan mereka. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan strategi yang diterapkan saat ini belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan penyandang disabilitas dalam memperoleh akses pekerjaan yang layak.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Tenaga Kerja telah mulai melakukan sejumlah upaya strategis, seperti perencanaan pendataan bertahap ke seluruh wilayah Kabupaten Ciamis untuk menghasilkan data yang lebih akurat serta peningkatan layanan berbasis digital agar informasi ketenagakerjaan dapat tersampaikan lebih cepat dan efisien kepada penyandang disabilitas. Upaya lain yang direncanakan meliputi peningkatan sosialisasi dan edukasi bagi penyandang disabilitas, penguatan kerja sama dengan perusahaan melalui pelatihan dan program uji coba kerja, serta penyediaan ruang pelatihan khusus yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas. Hasil penelitian juga memberikan rekomendasi agar Dinas Tenaga Kerja lebih memperhatikan kualitas pelayanan, meningkatkan akurasi pendataan, menyediakan sertifikat kompetensi setelah pelatihan, dan mendorong perusahaan di Kabupaten Ciamis untuk membuka ruang kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas melalui mekanisme training guna menilai kemampuan kerja mereka secara langsung. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan ketenagakerjaan bagi penyandang disabilitas dapat menjadi lebih inklusif dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Huraerah. Abu 2011. *Pengorganisasian dan. Pengembangan Masyarakat*. Bandung: Humaniora.
- Basri, M., & Lestari, N. I. 2019. *Strategi*. Graha Ilmu, Jakarta.
- Bhatt, D. 2000. EFQM Excellence Model and Knowledge Management Implications. EFQM Organization, 8.
- Fahrudin, A. 2018. *Pengantar kesejahteraan sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Miftah Thoha, 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Media, Jakarta.
- Prajalani, Y. N. H. 2017. Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 4(2), 87–95.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Suhardi. 2018. *Pengantar Manajemen Dan Aplikasinya*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Gava Media.
- Suroto. 2000. *Strategi pembangunan dan Perencanaan Perencanaan Kesempatan Kerja*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Syafi'ie, M, 2014, *Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas, LSM. Sigap* : Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas