

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh transformasi proses asesmen disabilitas di Dinas Sosial Kota Bandung dari sistem konvensional menuju sistem digital berbasis Google Form yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih menghadapi berbagai kendala seperti kehilangan data, keterbatasan jaringan internet, serta rendahnya aksesibilitas bagi sebagian penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Program Asesmen Disabilitas, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya, serta mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi berbagai hambatan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan menggunakan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Asesmen Disabilitas di Dinas Sosial Kota Bandung telah berjalan cukup efektif dalam mendukung pendataan dan identifikasi kebutuhan penyandang disabilitas. Pemanfaatan Google Form memberikan kemudahan dalam pencatatan, penyimpanan, dan pengelolaan data sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan terdokumentasi dibandingkan metode konvensional. Namun demikian, efektivitas program masih dipengaruhi oleh faktor pendukung berupa komitmen petugas, koordinasi antarpetugas, penggunaan instrumen asesmen yang terstandar, serta pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan jaringan internet, risiko kehilangan data, dan perlunya pelaksanaan home visit ketika klien tidak hadir pada saat asesmen. Berbagai hambatan tersebut diatasi melalui penginputan ulang data, peningkatan koordinasi, pelaksanaan home visit, serta penguatan dokumentasi data. Dengan demikian, Program Asesmen Disabilitas di Dinas Sosial Kota Bandung dinilai cukup efektif, namun masih memerlukan pengembangan sistem digital yang lebih andal, aman, dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penyandang disabilitas.

Kata kunci: efektivitas program, asesmen disabilitas, Google Form, pelayanan sosial, Dinas Sosial Kota Bandung.

ABSTRACT

This study was motivated by the transformation of the disability assessment process at the Bandung City Social Service from a conventional paper-based system to a digital system using Google Forms, aiming to improve service efficiency while still facing challenges such as data loss, limited internet connectivity, and accessibility barriers for persons with disabilities. The study aimed to describe the effectiveness of the Disability Assessment Program, identify its supporting and inhibiting factors, and examine the efforts made to overcome these challenges. This research employed a qualitative approach using a case study method. Informants were selected through purposive sampling, while data were collected through observation, in-depth interviews, and document analysis. The data were analyzed using descriptive qualitative techniques involving data reduction, data presentation, and conclusion drawing, with data validity ensured through triangulation. The findings indicate that the Disability Assessment Program at the Bandung City Social Service has been implemented fairly effectively in supporting the identification and assessment of the needs of persons with disabilities. The use of Google Forms has facilitated data recording, storage, and management, making services faster and better documented than the previous conventional method. However, the program's effectiveness is influenced by supporting factors, including staff commitment, effective coordination, standardized assessment instruments, and the utilization of information technology. Meanwhile, inhibiting factors include limited internet access, the risk of data loss, and the need for home visits when beneficiaries are unable to attend the assessment process. These obstacles have been addressed through data re-entry, improved staff coordination, home visits, and strengthened data documentation. Therefore, the Disability Assessment Program can be considered reasonably effective, although further development of a more reliable, secure, and sustainable digital assessment system is needed to improve the quality of services for persons with disabilities.

Keywords: program effectiveness, disability assessment, Google Forms, social services, Bandung City Social Service.

RINGKESAN

Panalungtikan ieu dumasar kana robahna prosés asesmen disabilitas di Dinas Sosial Kota Bandung tina cara konvensional kana sistem digital ngagunakeun Google Form anu miboga tujuan pikeun ningkatkeun éfisiénsi palayanan. Sanajan kitu, dina palaksanaanna masih kapanggih sababaraha pasualan saperti leungitna data, kawatesna aksés internét, sarta masih aya panyandang disabilitas anu ngalaman kasusah dina ngagunakeun sistem digital. Tujuan ieu panalungtikan nyaéta pikeun ngajelaskeun éféktivitas Program Asesmen Disabilitas, ngaidéntifikasi faktor nu ngarojong jeung nu ngahambat palaksanaan program, sarta ngajelaskeun upaya anu dilakukeun pikeun ngungkulan éta pasualan. Méthode anu digunakeun nyaéta panalungtikan kualitatif kalayan pamarekan studi kasus. Informan dipilih ku téknik purposive sampling, sedengkeun data dikumpulkeun ngaliwatan observasi, wawancara, jeung studi dokuméntasi. Analisis data dilaksanakeun sacara déskriptif kualitatif ngaliwatan réduksi data, midangkeun data, jeung nyieun kacindekan kalayan uji validitas maké triangulasi. Hasil panalungtikan némbongkeun yén Program Asesmen Disabilitas di Dinas Sosial Kota Bandung geus lumangsung cukup éféktif dina ngarojong pendataan jeung idéntifikasi kabutuhan panyandang disabilitas. Pamakéan Google Form méré kamudah dina prosés nyatet, nyimpen, jeung ngatur data sangkan palayanan leuwih gancang jeung leuwih rapih tibatan cara konvensional. Sanajan kitu, éféktivitas program masih dipangaruhan ku faktor pangrojong saperti komitmen patugas, koordinasi antarpatugas, instrumén asesmen anu baku, jeung pamakéan téknologi informasi. Sedengkeun faktor panghambatna nyaéta kawatesna jaringan internét, résiko leungitna data, sarta perluna ngalaksanakeun home visit lamun klien teu tiasa hadir dina waktu asesmen. Ku kituna, Program Asesmen Disabilitas tiasa dianggap cukup éféktif, sanajan masih diperlukeun pangwangunan sistem digital anu leuwih aman, dipercaya, sarta lestari pikeun ningkatkeun kualitas palayanan ka panyandang disabilitas.

Kecap Galeuh: éféktivitas program, asesmen disabilitas, Google Form, palayanan sosial, Dinas Sosial Kota Bandung.