



**OPTIMALISASI PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA
MALANG DALAM PROGRAM BANTUAN SOSIAL
UNTUK MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN
SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS TUNA
NETRA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Malang

Oleh:

TARIS KUMALASARI

NPM 22101091110



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2025**

RINGKASAN

Penelitian ini membahas optimalisasi pelayanan Dinas Sosial Kota Malang dalam program bantuan sosial guna meningkatkan kesejahteraan penyandang disabilitas tuna netra. Latar belakang penelitian berangkat dari permasalahan distribusi bantuan yang belum merata dan kurangnya pendampingan dalam proses pengajuan bantuan. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan strategi optimalisasi pelayanan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Sosial Kota Malang dengan fokus pada program bantuan sosial yang mencakup tongkat adaptif, dana usaha ekonomi produktif, dan pelatihan keterampilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial telah melibatkan Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS) di setiap kelurahan untuk melakukan pendataan dan verifikasi calon penerima bantuan. Proses asesmen melalui home visit membantu menyesuaikan bantuan dengan kebutuhan penerima. Faktor pendukung optimalisasi meliputi dukungan regulasi, kerjasama dengan komunitas PERTUNI, serta pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan anggaran, kurangnya SDM, dan belum optimalnya pendataan. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian penerima mendapatkan lebih dari satu jenis bantuan, sehingga pemerataan bantuan masih menjadi tantangan. Pelaksanaan program telah memberikan dampak positif berupa peningkatan kemandirian ekonomi penerima bantuan. Pemberian alat bantu dan pelatihan turut membantu peningkatan keterampilan dan aksesibilitas penyandang disabilitas tuna netra. Namun, evaluasi pasca penyaluran bantuan masih jarang dilakukan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan akurasi data melalui pendataan berkala dan pemanfaatan sistem informasi terpadu. Selain itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif terkait prosedur pengajuan bantuan. Keterlibatan komunitas disabilitas secara aktif menjadi kunci keberhasilan program. Secara teori, hasil penelitian ini memperkuat konsep optimalisasi pelayanan publik menurut Hayat yang menekankan pentingnya kepemimpinan, budaya organisasi, dan pemanfaatan teknologi. Implikasi praktisnya, Dinas Sosial perlu memperluas jangkauan pelayanan dan melakukan inovasi pendampingan berbasis kebutuhan. Dengan langkah tersebut, diharapkan pelayanan bantuan sosial bagi penyandang disabilitas tuna netra di Kota Malang semakin efektif, tepat sasaran, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: pelayanan publik, optimalisasi pelayanan, penyandang disabilitas tuna netra, hak penyandang disabilitas

SUMMARY

This study discusses the optimization of services by the Malang City Social Service in a social assistance program to improve the welfare of blind people with disabilities. The background of the study stems from the problem of unequal distribution of assistance and the lack of assistance in the assistance application process. The purpose of this study is to explain service optimization strategies and identify supporting and inhibiting factors. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research location was conducted at the Malang City Social Service with a focus on social assistance programs that include adaptive canes, productive economic enterprise funds, and skills training. The results show that the Social Service has involved Social Welfare Workers (TKS) in each sub-district to conduct data collection and verification of prospective assistance recipients. The assessment process through home visits helps tailor assistance to recipients' needs. Supporting factors for optimization include regulatory support, collaboration with the PERTUNI community, and the use of information technology. Meanwhile, inhibiting factors are budget limitations, lack of human resources, and suboptimal data collection. This study found that some recipients receive more than one type of assistance, so that equitable distribution of assistance remains a challenge. The program implementation has had a positive impact in the form of increased economic independence of aid recipients. The provision of assistive devices and training has helped improve the skills and accessibility of visually impaired people. However, post-distribution evaluations of assistance are still rare. This study recommends improving data accuracy through regular data collection and the use of an integrated information system. Furthermore, more intensive outreach regarding assistance application procedures is needed. Active involvement of the disability community is key to the program's success. Theoretically, the results of this study reinforce Hayat's concept of optimizing public services, which emphasizes the importance of leadership, organizational culture, and the use of technology. Practical implications: The Social Services Agency needs to expand its service reach and innovate needs-based assistance. With these steps, it is hoped that social assistance services for visually impaired people in Malang City will be more effective, targeted, and sustainable.

Keywords: public services, service optimization, blind people with disabilities, rights of people with disabilities

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat guna pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, yang mencakup berbagai bidang. Pelayanan publik yang berkualitas bisa menjadi cerminan dari kinerja dari pemerintah dan memiliki pengaruh dari kepuasan masyarakat, dan pelayanan publik yang baik, cepat dan transparansi dapat meningkatkan kepercayaan dan mendorong partisipasi dalam pembangunan dan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, di Indonesia memiliki tantangan yaitu kurangnya sumber daya manusia sebagai tenaga ahli, prosedur dalam melakukan pelayanan yang membingungkan masyarakat, banyaknya pemerintah yang melakukan korupsi. Dalam hal ini, untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah perlu memerlukan perubahan sistem pelayanan yang mudah diakses, meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia, menerapkan sistem pengawasan dalam melakukan pelayanan publik.

Penyandang disabilitas masih dapat dikatakan tertinggal sesuai dengan laman Indonesia.un.org Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). PBB telah meluncurkan data disabilitas di Indonesia yang mana masih banyak orang yang pengangguran, kurang terdidik, dan masih belum terwakili dalam statistik nasional. Selain itu, mereka juga mengalami hambatan dalam berpartisipasi penuh dan efektif dalam masyarakat dan akses yang sama terhadap layanan dasar. Karena data yang telah terkumpul belum memberikan informasi yang berguna tentang individu penyandang disabilitas, kebutuhan, kapasitas, dan kesejahteraan mereka, statistik disabilitas Indonesia dikatakan masih belum memadai. Selain menghitung jumlah penyandang disabilitas, statistik kependudukan ditujukan guna mempertimbangkan apa yang dibutuhkan untuk memastikan bahwasnya mereka bisa mendapatkan akses atas pendidikan, bangunan, transportasi, pekerjaan, layanan kesehatan, layanan hukum, dan partisipasi politik. Inti dari Agenda 2030 PBB dan Tujuan

Pembangunan Berkelanjutan yaitu pembangunan inklusif. Dengan bekerja sama dengan kelompok-kelompok yang mewakili penyandang disabilitas, PBB dapat mengisi kesenjangan dalam statistik resmi.

Tabel 1. 1 Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Kecamatan dan Jenis Disabilitas (Format Baru) di Kota Malang (orang) Tahun 2022-2023

Kecamatan	Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Kecamatan dan Jenis Disabilitas (Format Baru) di Kota Malang (orang)															
	Mental		Fisik		Intelektual		Sensorik Netra		Sensorik Wicara		Sensorik Rungu		Ganda		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Alun-datar	82	173	130	158	140	113	63	64	21	29	30	38	80	160	546	735
Barus	28	172	175	215	155	36	60	69	15	17	45	50	81	131	559	690
Blimbing	9	117	40	102	70	34	22	35	1	9	6	11	25	59	173	367
Gayamsari	35	125	125	50	170	56	29	47	7	8	30	31	90	142	486	459
Karangsari	20	132	100	131	30	38	58	69	15	20	48	64	-	94	271	548
Jumlah	174	179	570	656	565	277	232	284	59	83	159	194	276	586	2.035	2.799

Sumber: malangkota.bps.go.id

Dari tabel 1.1 jumlah penyandang disabilitas di setiap Kecamatan di Kota Malang, bahwa pada tahun 2022 lebih banyak penduduk penyandang disabilitas daripada pada tahun 2023 di Kota Malang. Dalam hal ini, dapat memengaruhi distribusi dalam penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial (Dinsos) Kota Malang. Bantuan sosial yang diberikan ke penyandang disabilitas ini, seperti memberikan kebutuhan dasar, memberikan aksesibilitas, serta program pemberdayaan dengan alokasi yang disesuaikan berdasarkan kebutuhan masing-masing kecamatan. Meskipun terjadi penurunan dari tahun 2022 ke 2023 ini, Dinsos Kota Malang harus memastikan bahwa bantuan sosial tersebut diberikan tepat sasaran dan mencakup kelompok yang paling membutuhkan di seluruh wilayah kecamatan.

Secara regulatif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Penyandang disabilitas memiliki beberapa hak yakni mendapatkan kesejahteraan sosial, mendapatkan akses dari pemerintah dan pelayanan publik. Dalam peraturan tersebut, dalam kurun waktu yang cukup lama, pemerintah sudah berkontribusi dalam mensejahterakan penyandang disabilitas seperti memberikan bantuan sosial, menciptakan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas yang kurang diperhatikan, memberikan aksesibilitas yang ramah terhadap fasilitas umum, transportasi, informasi dan teknologi untuk mendukung kemandirian dan partisipasi penyandang disabilitas di masyarakat, memberikan pelayanan prima dan tanpa

diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dengan masyarakat tanpa ada keterbatasan apapun.

Menurut Peraturan Walikota (Perwal) Nomor 36 Tahun 2021 tentang tugas dan fungsi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (P3AP2KB) Kota Malang. P3AP2KB memiliki beberapa tugas yakni menjalankan perkara pemerintahan sektor sosial, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan daerah, kemudian di dalam peraturan ini, ada beberapa fungsi Dinas Sosial Kota Malang, yaitu:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang sosial, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana
2. Pemberdayaan sosial
3. Pemenuhan hak-hak terkait hak sipil, informasi dan partisipasi, pengasuhan, keluarga dan lingkungan, kesehatan dan kesejahteraan serta kegiatan budaya, pendidikan, dan kreatif.
4. Pelaksanaan rehabilitasi sosial.

Salah satu kebijakan di bidang sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Malang adalah memberikan Bantuan Sosial (BanSos) yang diberikan untuk memenuhi hak yang harus diperoleh bagi penyandang disabilitas. Menurut Anna Zahrotul Wahidah (2022), Bansos merupakan pemberian dari pemerintah berupa uang, barang atau jasa yang termasuk bagian dari program jaminan sosial dalam meningkatkan kehidupan masyarakat yang miskin dan masyarakat di tingkat bawah seperti penyandang disabilitas.

Pada laman antaranews.com tujuan dari memberikan bansos ialah menanggulangi beberapa hal yang berhubungan dengan ketidakpastian sosial kesejahteraan ekonomi dan kebutuhan pangan. Ada 4 tujuan diselenggaranya bansos, yaitu:

1. Penanggulangan kemiskinan

Hal ini ditujukan guna membantu individu, keluarga, dan masyarakat yang menganggur dan kebutuhan dasarnya masih belum bisa terpenuhi.

2. Jaminan kesejahteraan sosial

Dengan menjamin setiap orang dan keluarga mempunyai akses terhadap kebutuhan pokok seperti pangan, layanan kesehatan, pendidikan, dan sebagainya, pemerintah dapat membantu masyarakat yang kesulitan secara sosial dan ekonomi. Bantuan sosial ini dapat dimanfaatkan sebagai jaminan kesejahteraan sosial.

3. Meningkatkan kesehatan dan kualitas hidup

Selain mendukung semua upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, bantuan sosial berupaya memperluas akses ke layanan kesehatan dan pendidikan.

4. Perlindungan sosial

Untuk menjamin kelangsungan kehidupan bermasyarakat dengan menyediakan kebutuhan pokok, bantuan sosial memberikan perlindungan sosial kepada para lanjut usia (lansia), penyandang disabilitas, dan keluarga berpendapatan rendah.

Secara empiris menurut peneliti, dalam program penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kota Malang untuk penyandang disabilitas tuna netra terdiri dari memberikan bantuan Program Keluarga Harapan (PHK) kepada penyandang disabilitas sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang terdaftar di Daftar Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kementerian Sosial (Kemensos), bantuan sosial yang sesuai dengan penyandang disabilitas, seperti memberikan tongkat adaptif bagi penyandang disabilitas tuna netra, memberikan dana UEP yang berupa barang seperti kasur, dipan, lemari, sprei, lemari sebagai alat penunjang untuk membuka dan mengembangkan usaha pijat bagi penyandang disabilitas tuna netra.

Dari program bantuan tersebut, Dinsos Kota Malang menjadi tempat yang menarik untuk dijadikan tempat penelitian dengan judul penelitian “Optimalisasi Pelayanan Dinas Sosial Dalam Program Bantuan Sosial Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Bagi Penyandang Disabilitas”. Setelah peneliti melakukan observasi, ada beberapa alasan memilih Dinsos P3AP2KB Kota Malang untuk dijadikan tempat penelitian, karena terdapat masalah yang signifikan terhadap penyandang disabilitas tuna netra, yaitu:

Pertama, pendataan terhadap penyaluran bantuan sosial masih belum merata, karena Dinsos Kota Malang belum melakukan kunjungan secara mendalam. Dalam hal ini, didukung dari pernyataan dari bapak Wuryono yang mengatakan bahwa:

“Bantuan pelatihan kewirausahaan yang punya usaha diberi alat usahanya, seperti untuk disabilitas tuna netra dibeli kasur beserta dipannya, lemari buat pijet, gorden ada yang dapet dan ada sebagian yang gak dapet.”

Dari pernyataan bapak Wuryono bahwa program bantuan pelatihan kewirausahaan yang diberikan tidak hanya berupa pembekalan keterampilan, tetapi juga disertai dengan penyediaan sarana pendukung usaha. Misalnya, bagi penyandang disabilitas tuna netra yang memiliki usaha pijat, pemerintah atau pihak terkait membelikan perlengkapan yang dibutuhkan seperti kasur beserta dipan, lemari untuk menyimpan peralatan, hingga gorden sebagai penunjang kenyamanan tempat usaha. Namun, bantuan yang diterima tidak semua penyandang disabilitas tuna netra mendapatkannya, sehingga terjadi ketidakmerataan terhadap penyaluran bantuan sosial untuk penyandang disabilitas tuna netra

Kedua, kurangnya pendampingan terhadap penyandang disabilitas ketika menginput data untuk mengajukan bantuan sosial ke *website*. Dalam hal ini, didukung dari pernyataan dari bapak Wuryono yang mengatakan bahwa:

“Kalo harus memasukkan data secara *online* mereka kesulitan memasukkan file datanya. Dinsos tidak memberikan pendampingan jika di rumah disabilitas tidak bisa memasukkan file data ke *google*, itu yang menjadi kendalanya bagi penyandang disabilitas. Solusinya, dinsos untuk memberikan pendampingan dalam memasukkan file data yang dibutuhkan oleh dinsos itu sendiri.”

Dari pernyataan bapak Wuryono bahwa kendala yang dihadapi penyandang disabilitas ketika harus mengunggah data secara online, khususnya melalui platform seperti *Google*. Mereka sering mengalami kesulitan dalam mengunggah file yang diminta, sedangkan pihak Dinsos Kota Malang tidak memberikan pendampingan langsung jika proses tersebut dilakukan dari rumah. Kondisi ini menjadi hambatan dalam pemenuhan persyaratan administrasi bantuan sosial. Oleh karena itu, solusi yang diusulkan adalah agar Dinsos Kota Malang menyediakan pendampingan teknis bagi penyandang disabilitas tuna netra, sehingga mereka

dapat mengunggah *file* data yang diperlukan dengan tepat dan tanpa hambatan teknis.

Ketiga, kurangnya melakukan evaluasi terhadap penyandang disabilitas tuna netra setelah mendapatkan bantuan sosial tersebut. Dalam hal ini, didukung dari pernyataan dari bapak Wuryono yang mengatakan bahwa:

“Setelah dinsos memberikan bantuan tersbut, pihak dinsos mesurvey penyandang disabilitas dari rumah ke rumah cuman 5 sampai 10 rumah yang disurvey.”

Dari pernyataan bapak Wuryono bahwa bahwa proses monitoring dan evaluasi yang dilakukan belum menyentuh seluruh penerima bantuan, sehingga informasi yang diperoleh kemungkinan belum sepenuhnya mewakili kondisi sebenarnya di lapangan.

Keempat, pembagian bansos yang diberikan oleh penyandang disabilitas tuna netra yang belum merata. Program bansos yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kota Malang kepada penyandang disabilitas terdiri atas alat bantu tongkat adaptif untuk penyandang disabilitas tuna netra. Dari program tersebut, menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa penyandang disabilitas tunanetra dari komunitas Persatuan Tuna Netra Indonesia (PERTUNI) di Kota Malang yang terdiri dari:

Informan yang pertama, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Supriyadi sebagai Dewan Pengawas Cabang (Dewascab) PERTUNI Kota Malang

“Penyaluran bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah ke penyandang disabilitas masih banyak yang mendapatkan lebih dari 1 jenis bantuan sosial dalam 1 KK, sehingga penyandang disabilitas banyak yang belum terealisasi.”



Gambar 1. 1 Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Supriyadi

Sumber: Peneliti Tahun 2024

Berdasarkan temuan wawancara oleh peneliti dengan Bapak Supriyadi seperti gambar 1.1 diatas, penyaluran bansos kepada penyandang disabilitas yang dilakukan oleh pemerintah yang disalurkan melalui Dinsos Kota Malang masih mengalami hambatan dalam distribusi yang kurang merata. Banyak keluarga penerima bansos yang dalam satu Kartu Keluarga (KK) mendapatkan lebih dari satu jenis bansos, sehingga alokasi bansos untuk penyandang disabilitas lainnya tidak merata dan terbatas. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem pendataan dan verifikasi yang lebih akurat, supaya penyaluran bansos dapat dilakukan secara adil dan tepat sasaran, sehingga seluruh penyandang disabilitas yang memenuhi kriteria dapat merasakan manfaat program kesejahteraan sosial tersebut.

Informan yang keempat, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Aminatun sebagai anggota DPC PERTUNI Kota Malang, mengatakan bahwa:

“Saya mendapatkan bansos dari kemensos yang disalurkan oleh Dinsos Kota Malang itu kayak tongkat adaptif, kasur dengan dipan kasur, gorden, *handphone* untuk pekerjaan saya sebagai pijat mbak. Pas Covid saya mendapatkan bansos dari pemerintah seperti BST. Tapi setelah Covid, saya sudah menerima BST. Bantuan yang saya dapatkan sangat terbantu. Untuk mendapatkan bansos tersebut, pengurus DPC PERTUNI Kota Malang meminta untuk mengirimkan beberapa persyaratan seperti fotocopy KTP, fotocopy KK dan nomer telepon yang aktif dari semua anggota.”



Gambar 1. 2 Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Aminatun
Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2024

Berdasarkan hasil wawancara seperti gambar 1.2 tersebut diatas, ibu Aminatun mendapatkan bantuan dari kemensos yang disalurkan melalui Dinsos Kota Malang seperti tongkat adaptif, *handphone*, Kasur dengan dipan kasur, gorden, BST. Tetapi setelah Covid-19 sampai sekarang, Ibu Aminatun sudah tidak mendapatkan bantuan

BST. Dari bantuan tersebut, dapat membantu ibu Aminatun untuk melanjutkan pekerjaannya sebagai pijat dan masih bisa berinteraksi dengan penyandang disabilitas tuna netra lainnya. untuk mendapatkan bansos dari pemerintah tersebut, Ibu Aminatun mengumpulkan beberapa persyaratan seperti *fotocopy* KTP, fotocopy KK, dan nomor telepon yang aktif dari semua anggota ke sekretaris maupun mitra bakti untuk memasukkan data tersebut.

Informan yang kelima, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Nuraini sebagai anggota DPC PERTUNI Kota Malang, mengatakan bahwa:

“Saya menjadi anggota PERTUNI Kota Malang baru-baru ini dan sebagai bagian dari DPC PERTUNI ini mendapatkan bansos dari kemensos yang disalurkan oleh Dinsos Kota Malang seperti kasur dengan dipan Kasur untuk pijat, gorden.”



Gambar 1. 3 Melakukan Wawancara dengan Ibu Nuraini
Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2024

Berdasarkan hasil wawancara seperti gambar 1.3 tersebut diatas, Ibu Nuraini menjadi anggota di organisasi DPC PERTUNI Kota Malang, dengan masuk ke komunitas penyandang disabilitas di organisasi DPC PERTUNI Kota Malang Ibu Nuraini mendapatkan bantuan dari kemensos yang disalurkan melalui Dinsos Kota Malang kepada penyandang disabilitas, terutama pada organisasi DPC PERTUNI Kota Malang. Bantuan yang diperoleh oleh Ibu Nuraini berupa kasur dengan dipannya sebagai penunjang kebutuhan pekerjaan saya sebagai pijat, tiang gorden dengan gordennya. Dengan adanya program bansos yang merupakan kebijakan dari Kemensos kemudian akan disebarkan melalui Dinsos Kota Malang di setiap masing-masing daerah, dapat menjadikan dukungan berkelanjutan untuk penyandang disabilitas, terutama dalam komunitas DPC PERTUNI Kota Malang.

Untuk mengetahui mekanisme pendataan dan penetapan calon penerima bansos di Kota Malang, peneliti telah mewawancarai Ibu Itsmi sebagai pekerja sosial di Dinsos Kota Malang melalui *chatting* di WA kepada Ibu Itsmi, yaitu:

“Pendataan tersebut dilakukan oleh tenaga kesejahteraan sosial selaku kepanjangan tangan dan garda terdepan Dinsos di masing-masing kelurahan. Tenaga Kerja Sukarela (TKS) tersebut sudah dibekali pemahaman dan teknis pendataan, sehingga data yang diperoleh dapat valid, akurat dan dipertanggungjawabkan. Setelah dilakukan pendataan, dilakukan verifikasi oleh Dinsos sebagai pengampu untuk meminimalisir kekeliruan data.”

Selanjutnya, Ibu Itsmi mengatakan:

“Semua bantuan yang diberikan, diupayakan sudah masuk dan terdaftar di DTKS. Proses input ke DTKS dilakukan oleh TKS dengan verifikasi dari Dinsos. Selain itu, untuk mendapatkan data yang tepat sasaran dilakukan asesmen setelah proses pendataan, asesmen ini dilakukan melalui *home visit* ataupun wawancara. Untuk mengetahui permasalahan dan kebutuhan dari penyandang disabilitas”.



Gambar 1. 4 Dokumentasi Wawancara Kepada Ibu Itsmi Sebagai Pekerja Sosial di Dinsos Kota Malang
Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2024

Berdasarkan hasil wawancara seperti gambar 1.4 diatas, ibu Itsmi menjelaskan bahwa proses pendataan penyandang disabilitas oleh Dinas Sosial Kota Malang bersifat sistematis dan berjenjang. Pendataan awal dilakukan oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS) yang bertugas di masing-masing kelurahan sebagai ujung tombak Dinsos. TKS ini telah dibekali pemahaman dan keterampilan teknis agar mampu melakukan pendataan secara valid, akurat, dan bertanggung jawab. Setelah data terkumpul, dilakukan proses verifikasi oleh Dinsos untuk memastikan kebenaran dan ketepatan data sebelum ditindaklanjuti.

Data yang dikumpulkan kemudian diupayakan untuk masuk ke dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang menjadi dasar utama dalam

menyalurkan bantuan sosial. Proses input ke DTKS tetap berada dalam tanggung jawab TKS, tetapi melalui verifikasi ketat dari Dinsos. Selain itu, proses asesmen juga dilakukan guna memastikan bahwasanya pemberian bantuan sosial telah benar sesuai dengan kebutuhan individu penyandang disabilitas. Asesmen ini dilakukan melalui *home visit* (kunjungan ke rumah) atau wawancara langsung, yang bertujuan menggali informasi lebih mendalam terkait kondisi, permasalahan, serta kebutuhan spesifik dari setiap penyandang disabilitas.

Secara keseluruhan, proses ini menunjukkan bahwa Dinsos Kota Malang tidak hanya mengandalkan data administratif, tetapi juga pendekatan humanis dan langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa program bantuan yang diberikan tepat sasaran dan berbasis kebutuhan nyata.

1. Prosedur Pengajuan Bantuan Ke Dinas Sosial

Pengajuan bantuan ke dinsos merupakan langkah penting bagi masyarakat yang membutuhkan dukungan dalam kondisi sosial atau ekonomi tertentu. Proses pengajuan ini harus dijalankan berdasarkan pada ketentuan yang telah ditetapkan lebih pihak dinsos supaya permohonan untuk diproses secara resmi. Untuk mengisi pengajuan bantuan tersebut, pemohon diwajibkan untuk melengkapi dokumen-dokumen pendukung seperti KTP, KK, dan surat keterangan tidak mampu dari kelurahan. Setelah seluruh persyaratan tersebut lengkap, berkas permohonan diserahkan ke kantor dinsos setempat untuk dilakukan verifikasi dan validasi. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwasanya penyaluran kepada warga yang benar-benar memenuhi kriteria dan membutuhkan. Pada laman sumbangankasih.com berikut prosedur pengajuan bantuan ke dinsos, yaitu:

1. Mengumpulkan dokumen

Dalam mengajukan bantuan, langkah pertama yang dilakukan yakni pengumpulan seluruh dokumen yang dibutuhkan dan dipastikan bahwasanya document tersebut dalam kondisi baik dan sesuai dengan persyaratan dinsos.

2. Mengisi formulir pengajuan

Langkah berikutnya setelah pengumpulan dokumen yakni pengisian formulir pengajuan. Secara umum, formulir ini diseakan oleh kantor dinsos atau dapat diunduh dari situs web dinsos.

3. Mengajukan permohonan

Penerima dapat mengajukan permohonan ke kantor dinsos setempat apabila formulir telah terisi dan semua dokumen dilengkapi. Untuk memudahkan proses tersebut, ada beberapa dinsos yang menyediakan opsi pengajuan *online*.

4. Menunggu verifikasi

Dinsos akan memverifikasi permohonan dokumen dan informasi yang telah diajukan yang mana berlangsung selama beberapa minggu hingga beberapa bulan, tergantung pada jumlah permohonannya.

5. Menerima keputusan

Penerima akan mendapatkan keputusan apabila dinsos telah selesai proses verifikasinya. Penerima akan mendapatkan bantuan sesuai dengan jenis yang diajukan apabila permohonan penerima disetujui.

Informan yang kedua, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Suratno sebagai Ketua Dewan Pengurus Cabang (DPC) PERTUNI Kota Malang, mengatakan bahwa:

“Sebelum melakukan pendataan penyandang disabilitas tuna netra di komunitas DPC PERTUNI Kota Malang untuk mengajukan bansos ke pemerintah, saya bersama pengurus PERTUNI seperti sekretaris, bendahara dan Dewascab PERTUNI, bahkan bisa jadi saya sendiri yang menghadiri acara sosialisasi yang sudah diselenggarakan oleh pemerintah terkait dengan bansos yang akan diberikan oleh penyandang disabilitas terutama kepada tuna netra. Pokoknya sesuai ketentuan orang berapa yang akan datang mbak. Tapi biasanya 2 orang disabilitas tuna netra yang boleh datang dan saya biasanya mengajukan 2 orang lagi untuk mitra bakti sebagai pendamping penyandang disabilitas tuna netra mbak. Setelah melakukan sosialisasi, saya bersama pengurus lainnya akan mendata anggota PERTUNI yang berdomisili Kota Malang yang menjadi prioritas untuk mendapatkan bansos tersebut. setelah PERTUNI melakukan pendataan, data tersebut akan dikirim ke Dinsos Kota Malang untuk diolah datanya valid atau gak.”



Gambar 1. 5 Dokumentasi Wawancara Dengan Bapak Suratno

Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2024

Berdasarkan hasil wawancara seperti gambar 1.5 diatas, sebelum melakukan pendataan penyandang disabilitas tuna netra di komunitas DPC PERTUNI Kota Malang untuk pengajuan bansos, pemerintah mengadakan sosialisasi dengan menjelaskan mekanisme dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan bansos. Dalam menghadiri sosialisasi tersebut, penyandang disabilitas tuna netra mengundang minimal 4 orang dengan mitra bakti untuk menghadiri acara tersebut. tujuan mengajak mitra bakti untuk mendampingi penyandang disabilitas dalam acara berlangsung dan supaya tidak merepotkan para panitia penyelenggara acara tersebut jika penyandang disabilitas tuna netra butuh bantuan ke toilet, mengambil konsumsi dan lain-lainnya. setelah menghadiri acara sosialisasi tersebut, ketua DPC PERTUNI Kota Malang bersama bendahara, sekretaris dan Dewascab PERTUNI Kota Malang akan berdiskusi dan mendata anggota PERTUNI yang berhak mendapatkan bansos yang lebih diprioritaskan berdomisili Kota Malang sesuai dengan Alamat di Kartu Tanda Penduduk (KTP). Setelah melakukan pendataan, data tersebut akan dikirimkan ke Dinsos Kota Malang untuk dilakukan verifikasi dan validasi dalam memastikan keabsahan data sebelum bansos disalurkan.

Informan yang ketiga, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak M. Muryono sebagai sekretaris, mengatakan bahwa:

“Mekanisme untuk mendapatkan bansos yang disalurkan oleh Dinsos Kota Malang terdiri dari 3 langkah, yaitu yang pertama harus menghitung dan memastikan jumlah anggota dari DPC PERTUNI Kota Malang. Kemudian

yang kedua, membuat usulan untuk mendapatkan bantuan dari Dinsos Kota Malang. Yang ketiga, selalu menanyakan usulan yang telah kita sampaikan melalui Dinsos tempat guna memastikan apakah anggota itu berhak mendapatkan bantuan atau tidak. Dan yang terakhir, setelah disalurkan sesuai dengan anggaran atau dana yang diberikan oleh Dinsos Kota Malang disesuaikan dengan kuota anggota yang direalisasikan oleh Dinsos Kota Malang.”



Gambar 1. 6 Melakukan Wawancara Dengan Bapak M. Muryono

Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2024

Berdasarkan hasil wawancara seperti gambar 1.6 tersebut diatas, mekanisme untuk mendapatkan bansos dari pemerintah yang disalurkan melalui Dinsos Kota Malang dimulai dengan beberapa langkah, yaitu yang pertama menghitung dan memastikan jumlah anggota yang terdaftar di DPC PERTUNI Kota Malang, untuk memastikan data tersebut valid dan terbaru, sehingga proses pendistribusian bantuan dapat dilakukan dengan tepat sasaran. Dalam perhitungan ini mencakup anggota yang berdomisili di Kota Malang yang menjadi prioritas pertama yang mendapatkan bansos tersebut. Setelah jumlah anggota yang terverifikasi, langkah yang kedua adalah membuat usulan resmi kepada Dinsos Kota Malang yang berisikan tentang informasi mengenai anggota yang membutuhkan bantuan, termasuk rincian terkait dengan jenis bantuan yang dibutuhkan, dapat berupa bantuan pangan, alat bantu maupun bantuan lainnya. Bagi Dinsos, proses ini sangat penting sebab dapat memudahkan untuk lebih mengetahui apa yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas tuna netra di komunitas DPC PERTUNI Kota Malang. Langkah yang ketiga, melakukan pengecekan secara rutin mengenai status usulan yang telah disampaikan kepada Dinsos Kota Malang yang bertujuan untuk memastikan apakah anggota yang diusulkan benar-benar memenuhi kriteria dan

berhak untuk menerima bantuan tersebut. Kemudian pada tahap terakhir, yaitu menyesuaikan dengan dana dan kuota bantuan yang diberikan oleh Dinsos Kota Malang berdasarkan anggaran yang tersedia dan kuota penerima bantuan yang telah ditetapkan. Sehingga bansos yang diberikan tepat sasaran dan sesuai dengan jumlah anggota yang memenuhi syarat dan dapat disalurkan tepat waktu.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan Dinsos Kota Malang terhadap penyandang disabilitas secara umum sudah berjalan baik. Namun, ada perbedaan pandangan terkait pemerataan bantuan sosial, karena beberapa penyandang disabilitas merasa bantuan yang diterima belum merata, bahkan ada yang menerima lebih dari satu jenis bantuan. Untuk memastikan bantuan tepat sasaran, diperlukan proses asesmen lanjutan setelah pendataan awal. Asesmen ini dilakukan melalui kunjungan langsung (home visit) atau wawancara agar petugas bisa memahami kebutuhan spesifik masing-masing penyandang disabilitas. Proses ini penting untuk merancang program yang lebih inklusif dan berkelanjutan kedepannya.

Secara Teoritis, program pelayanan kepada disabilitas bisa melalui dengan memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh para disabilitas, sehingga para disabilitas dapat lebih mudah mengakses semua yang menjadi kebijakan dari pemerintah.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pemaparan permasalahan, berikut rumusan permasalahan yang disusun peneliti:

1. Bagaimana optimalisasi pelayanan Dinas Sosial Kota Malang dalam penyaluran program bantuan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas tuna netra?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan Dinas Sosial Kota Malang dalam penyaluran program bantuan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas tuna netra?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan permasalahan oleh peneliti, berikut tujuan penelitian ini:

1. Menganalisis dan menjelaskan optimalisasi pelayanan Dinas Sosial Kota Malang dalam penyaluran program bantuan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas tuna netra
2. Menganalisis dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Dinas Sosial Kota Malang dalam penyaluran program bantuan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas tuna netra.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan uraian tujuan penelitian, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat secara:

1. Manfaat Penelitian Secara Teoritik
 - a. Penelitian ini akan memberikan optimalisasi pelayanan Dinas Sosial Kota Malang yang lebih baik dalam hal program bantuan sosial guna meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas tuna netra.
2. Manfaat Penelitian Secara Praktisi
 - a. Penelitian ini akan meningkatkan pelayanan dalam program bantuan yang diselenggarakan Dinas Sosial Kota Malang.
 - b. Penelitian ini akan memberikan solusi dari faktor penghambat dan menjelaskan faktor mendukung dari pelayanan program bantuan guna meningkatkan kesejahteraan bagi penyandang disabilitas tuna netra.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I: PENDAHULUAN

Memaparkan latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan penelitian ini.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Memaparkan teori atau kajian pustaka yang akan digunakan dalam pembahasan skripsi ini secara umum. Bab ini berisi kajian pustaka tentang teori

kesejahteraan sosial, teori keadilan sosial, teori hak asasi manusia, teori implementasi kebijakan, teori pelayanan publik.

BAB III: METODE PENELITIAN

Memaparkan jenis penelitian, fokus penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV: GAMBAR DAN SETTING PENELITIAN

Memaparkan tentang kondisi lokus penelitian disesuaikan dengan fokus yang diambil dalam penelitian.

BAB V: TEMUAN PENELITIAN

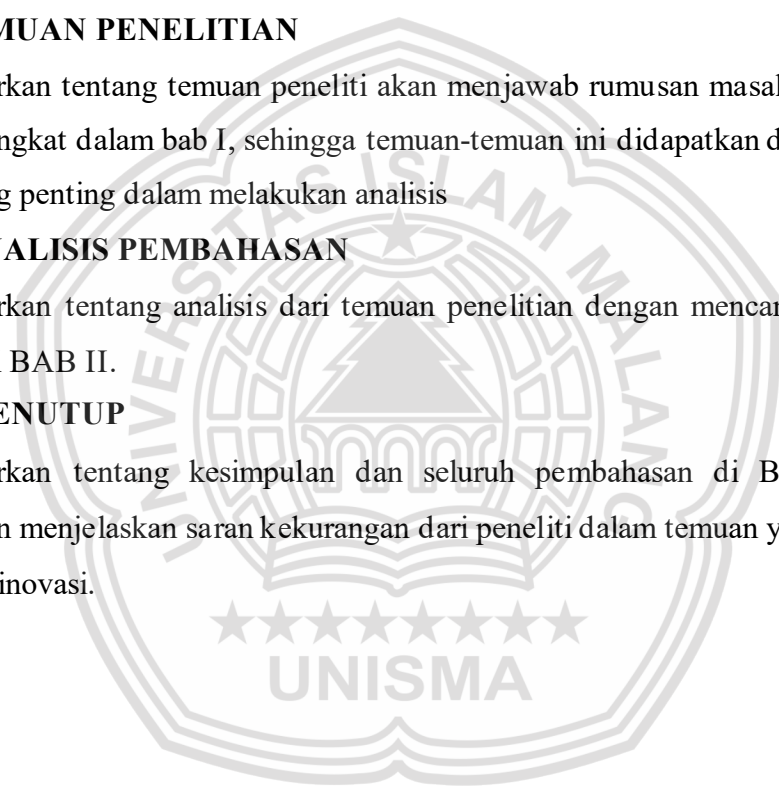
Memaparkan tentang temuan peneliti akan menjawab rumusan masalah yang telah diangkat dalam bab I, sehingga temuan-temuan ini didapatkan dari data-data yang penting dalam melakukan analisis

BAB VI: ANALISIS PEMBAHASAN

Memaparkan tentang analisis dari temuan penelitian dengan mencantumkan teori dari BAB II.

BAB VII: PENUTUP

Memaparkan tentang kesimpulan dan seluruh pembahasan di BAB VI, kemudian menjelaskan saran kekurangan dari peneliti dalam temuan yang bisa menjadi inovasi.



BAB VII

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian disimpulkan bahwasanya Dinas Sosial Kota Malang dilapangan dalam penyaluran bantuan sosial dalam teori optimalisasi pelayanan masih belum optimal, seperti yang pertama belum optimalnya pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), karena dalam menyalurkan bantuan sosial hanya ada 2 orang dari bidang rehabilitasi dan jaminan sosial di Dinsos Kota Malang dan dibantu oleh 6 Tenaga Kesejahteraan Sosial (TKS) dan jika dibandingkan jumlah penyandang disabilitas tuna netra di kota malang sejumlah 415 orang masih kesusahan untuk mengatur ketika penyaluran bantuan sosial. Kedua masih belum optimal untuk melakukan evaluasi penilaian penyandang disabilitas tuna netra setelah menerima bantuan sosial.

Meskipun terdapat peningkatan dalam jumlah bantuan seperti dana UEP dan alat bantu untuk penyandang disabilitas tuna netra pada tahun 2024, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterlambatan pengumpulan data dan belum meratanya pendampingan terhadap penyandang disabilitas dalam proses administratif. Keterlibatan penyandang disabilitas tuna netra dalam forum Musrenbang telah membuka ruang partisipatif yang inklusif, tetapi masih perlu ditingkatkan dalam hal aksesibilitas dan kualitas informasi yang diterima oleh mereka. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar inklusif dan berkelanjutan, Dinsos Kota Malang perlu terus melakukan pembenahan sistem, peningkatan kapasitas SDM, serta memperluas jaringan kerja sama lintas sektor agar hak-hak penyandang disabilitas tuna netra dapat terpenuhi secara adil dan menyeluruh.

B. SARAN

Berdasarkan beberapa hambatan dan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti, maka ada beberapa saran yang bisa diberikan agar pelayanan penyaluran

program bantuan sosial untuk penyandang disabilitas di Kota Malang agar bisa berjalan lebih baik, yaitu:

1. Perbaikan sistem pendataan dan verifikasi

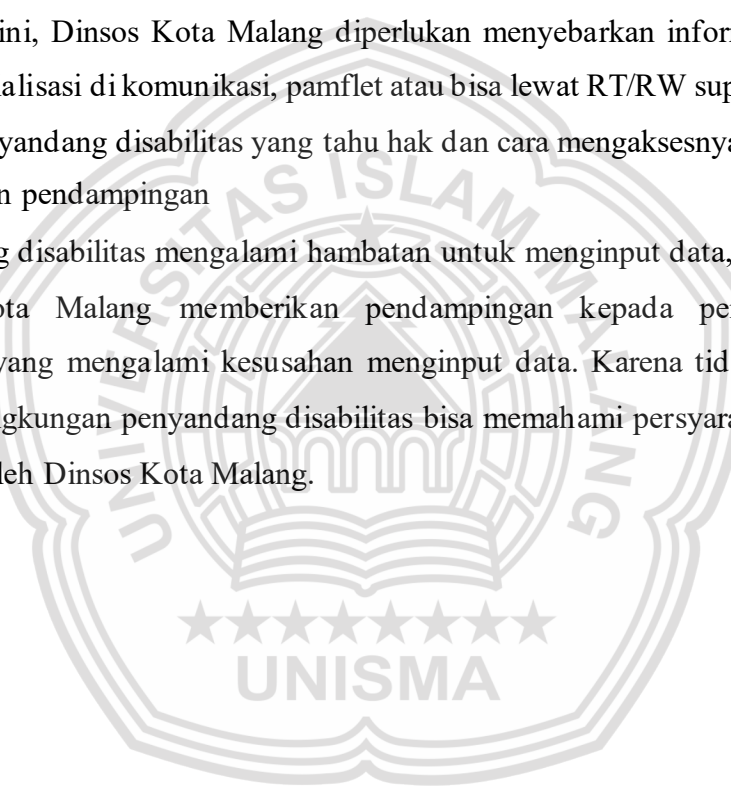
Dinsos Kota Malang lebih rutin memperbarui data penyandang disabilitas, agar lebih akurat dan lebih tepat sasaran.

2. Perluasan dan pemerataan bantuan

Penyandang disabilitas masih banyak yang belum bisa mengakses teknologi guna mendapatkan informasi bantuan sosial untuk penyandang disabilitas. Dalam hal ini, Dinsos Kota Malang diperlukan menyebarkan informasi bisa melalui sosialisasi di komunikasi, pamflet atau bisa lewat RT/RW supaya lebih banyak penyandang disabilitas yang tahu hak dan cara mengaksesnya.

3. Memberikan pendampingan

Penyandang disabilitas mengalami hambatan untuk menginput data, sehingga Dinsos Kota Malang memberikan pendampingan kepada penyandang disabilitas yang mengalami kesusahan menginput data. Karena tidak semua orang di lingkungan penyandang disabilitas bisa memahami persyaratan yang diberikan oleh Dinsos Kota Malang.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahcmad, T. (2024). Dinsos-P3AP2KB Kota Malang Salurkan Bantuan untuk Penyandang Disabilitas. *Malangtimes.com*. Tersedia di: https://www.malangtimes.com/baca/325328/20241102/021500/dinsos-p3ap2kb-kota-malang-salurkan-bantuan-untuk-penyandang-disabilitas#google_vignette [Diakses 3 Desember 2024].
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service*. New York: M. E. Sharpe.
- Fadhillah, L. F. (2024). Implementasi Program Bantuan Asistensi Rehabilitas Sosial (ATENSI) Kepada Masyarakat Muslim Penyandang Disabilitas Di Kecamatan Binjai Kabupaten Langkat. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(2). Tersedia di: <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/3231/1525> [Diakses 17 November 2024].
- Hayat (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indraningrum, S. & Puspitasari, C. D. (2021). Upaya pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Magelang. *AGORA*, 10(2), pp. 214–224. Tersedia di: <https://journal.student.uny.ac.id/agora/article/view/17317/16717> [Diakses 17 November 2024].
- Jatim.idntimes.com. (2019). Di Malang, Bungkus Obat Gunakan Huruf Braille. Tersedia di: <https://jatim.idntimes.com/news/jawa-timur/inovasi-braille-e-ticket-jadikan-puskesmas-janti-ramah-disabilitas-00-db9b5-837kyq> [Diakses 15 Juni 2025]
- KBBI (n.d.). Hak Asasi Manusia. *KBBI Online*. Tersedia di: <https://kbbi.lektur.id/hak-asasi-manusia> [Diakses 24 Januari 2025].
- Kompas.com. (2025). Mengenal “Guiding Block” dan Lokasi-Lokasi Penempatannya. Tersedia di: <https://www.kompas.com/properti/read/2025/06/05/180000321/mengenal-guiding-block-dan-lokasi-lokasi-penempatannya> [Diakses 15 Juni 2025].
- Malangkota.bps.go.id (2024). Jumlah Penyandang Disabilitas Menurut Kecamatan dan Jenis Disabilitas (Format Baru) di Kota Malang (orang), 2022–2023. Tersedia di: <https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTIzIzI=/jumlah-penyandang-disabilitas-menurut-kecamatan-dan-jenis-disabilitas-format-baru-di-kota-malang.html> [Diakses 4 Desember 2024].

- Malangkota.go.id (n.d.). *Beranda Pemerintah Kota Malang*. Tersedia di: <https://malangkota.go.id/beranda/> [Diakses 19 Februari 2025].
- Malangkota.go.id. (2025). Buka Peluang Kerja Baru, Diskominfo Gelar Pelatihan MC dan Protokoler. Tersedia di: <https://malangkota.go.id/2025/05/27/buka-peluang-kerja-baru-diskominfo-gelar-pelatihan-mc-dan-protokoler/>. [Diakses 6 Juni 2025].
- Malangkota.go.id. (2024). Diskominfo Kembali Gelar Pelatihan MC dan Protokoler. Tersedia di: <https://malangkota.go.id/2024/05/15/diskominfo-kembali-gelar-pelatihan-mc-dan-protokoler/>. (diakses 11 Juli 2025)
- Notowidagdo, R. (2016). *Pengantar Kesejahteraan Sosial Berwawasan Iman dan Takwa*. Jakarta: AMZAH.
- Novitasari, D., Ayundari, Z. & Ningsih, N. R. (2024). Optimalisasi Pelayanan Rehabilitasi Sosial untuk Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana (P3AKB) Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara (JIMNU)*, 2(1), pp. 22–25. Tersedia di: <https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jimnu/article/view/257> [Diakses 3 Desember 2024].
- Pasaribu, A. (2024). Pengertian Bansos, Jenis dan Tujuannya. *Antaranews.com*. Tersedia di: <https://www.antaranews.com/berita/4212894/pengertian-bansos-jenis-dan-tujuannya> [Diakses 21 Oktober 2024].
- Pemerintah Kota Malang (2025). Proporsi Penduduk Kota Malang Yang Menyandang Disabilitas Tahun 2024 Semester 1. *Data Malangkota*. Tersedia di: https://data.malangkota.go.id/mn_MN/dataset/proporsi-penduduk-kota-malang-yg-menyandang-disabilitas-tahun-2024-semester-1 [Diakses 28 April 2025].
- Pemerintah Kota Malang Dinsos P3AP2KB (n.d.). *Website Resmi Dinsos-P3AP2KB Kota Malang*. Tersedia di: <https://sosdp3ap2kb.malangkota.go.id/> [Diakses 22 Februari 2025].
- Pendayagunaan Perserikatan Bangsa-Bangsa Indonesia (2022). Laporan PBB Menyoroti Kesenjangan Data Disabilitas di Indonesia. *Indonesia.un.org*. Tersedia di: <https://indonesia.un.org/id/209911-laporan-pbb-menyorotikesenjangan-data-disabilitas-di-indonesia> [Diakses 17 Juli 2024].
- Peraturan Walikota Malang Nomor 36 Tahun 2021. Tentang Tugas dan Fungsi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (P3AP2KB) Kota Malang.

- Pramono, S. & Pramudiana, I. D. (2023). Implementasi Kebijakan Program Bantuan Sosial Asistensi Sosial Penyandang Disabilitas (ASPD) Untuk Mendukung Kesejahteraan Penyandang Disabilitas di Provinsi Jawa Timur. *Soetomo Administrasi Publik*, pp. 525–534. Tersedia di: <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/7267/3414> [Diakses 4 Desember 2024].
- Putri, E. A., Khoiron, K. & Sekarsari, R. W. (2023). Implementasi Program Pelayanan Penyandang Disabilitas Di Dinas Sosial Kota Malang Terhadap Pelayanan Bantuan Kepada Orang-Orang Berkebutuhan Khusus. *Respon Publik*, 17(7), pp. 20–27. Tersedia di: <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/21959/16327> [Diakses 17 November 2024].
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Rasunto, B. (2005). *Keadilan Sosial: Pandangan Deontologis, Rawls dan Habermas, Dua Teori Filsafat Politik Modern*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruangterbukahijaukotamalang.weebly.com (n.d.). Peta Lokasi. Tersedia di: <https://ruangterbukahijaukotamalang.weebly.com/peta-lokasi.html> [Diakses 21 Februari 2025].
- Sakinah, I., Muchsin, S. & Suyeno, S. (2020). Implementasi Peraturan Daerah Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (Studi Pada Rehabilitasi Sosial Disabilitas Kota Malang). *Respon Publik*, 14(3), pp. 43–50. Tersedia di: <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/7933/6478> [Diakses 17 November 2024].
- Santoso, S. A. A., Muchsin, S. & Rahmawati, S. D. (2024). Implementasi Kebijakan Program Bantuan Makanan Pada Masyarakat Pra Sejahtera Oleh Pemerintah Desa Junrejo Kota Batu. *Respon Publik*, 18(2), pp. 41–50. Tersedia di: <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/24114/18068> [Diakses 18 November 2024].
- Sikompak.bappenas.go.id (2020). Panduan Pendataan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-Dana Desa) Juni 2020. Tersedia di: <https://sikompak.bappenas.go.id/storage/app/uploads/public/624/2b1/59a/6242b159ae56b332087183.pdf> [Diakses 4 Desember 2024].
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sumbangan Kasih (2024). Cara Mengajukan Bantuan Ke Dinas Sosial: Persyaratan dan Prosedur. *Sumbangankasih.com*. Tersedia di: https://sumbangankasih.com/bantuan-sosial/cara-mengajukan-bantuan-ke-dinas-sosial/#Bantuan_Prumahan [Diakses 25 Mei 2025].

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Wahidah, A. Z. et al. (2022). Prosedur Penyaluran Bantuan Sosial di Era Pandemi Covid-19 pada Dinas Sosial Kabupaten Blitar. *Competence: Journal of Management Studies*, 16(1), pp. 51–63. Tersedia di: <https://journal.trunojoyo.ac.id/kompetensi/article/view/14429/6604> [Diakses 21 Oktober 2024].

Yakin, I. H. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Garut: CV. Aksara Global Akademia.

Yanuarita, H. A. (2021). Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Oleh Dinas Sosial Kota Kediri. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 5(4). Tersedia di: <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/2556/2044> [Diakses 17 November 2024].

Yasin, A. (2024). Sejarah Kota Malang, Asal Usul Nama, dan Profil Singkatnya. *Tirto.id*. Tersedia di: <https://tirto.id/sejarah-kota-malang-asal-usul-nama-dan-profil-singkatnya-g29n> [Diakses 21 Februari 2025].

Zahra, A. (2022). Peran Dinas Sosial Kota Banda Aceh Dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP*, 7(4). Tersedia di: <https://jim.usk.ac.id/FISIP/article/view/22407/10480> [Diakses 17 November 2024].

UNISMA