



**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PENYANDANG
DISABILITAS**

(Studi Kasus: Pelayanan Bantuan Dinas Sosial Terhadap Orang-orang
Berkebutuhan Khusus di Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

ERIKA ADELIA PUTRI

NPM 219.010.910.46



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2023**

RINGKASAN

Erika Adelia Putri, Npm 21901091046, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Implementasi Program Pelayanan Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Pelayanan Bantuan Dinas Sosial Terhadap Orang-orang Berkebutuhan Khusus di Kota Malang), Dosen Pembimbing I: Dr. Khoiron, S.AP., M.IP. Dosen Pembimbing II: Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol., Sc.

Pemerintah dalam melindungi hak asasi manusia bagi penyandang disabilitas di Indonesia masalah menjadi permasalahan tersendiri, hal ini terlihat dari data yang ada dari dinas dari tahun 2020 di Kota Malang mengalami peningkatan sebanyak 1284 orang. Pelayanan yang tidak maksimal akibat susah akses publik serta adanya rasa diskriminasi yang dialami oleh para penyandang disabilitas serta hal tersebut diadopsi juga didalam PERDA Kota Malang Nomor 02 tahun 2014 terkait perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan serta kebijakan oleh Dinas Sosial Kota Malang dalam hal pemberian bantuan kepada masyarakat khususnya Penyandang Disabilitas di Kota Malang. Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Tujuan dipilihnya jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan menyeluruh. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti ini menggunakan teori yang didasarkan pada teori Edwards III (1980:10) yang mempunyai empat faktor penting dalam implementasi kebijakan publik, yakni: “komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari faktor keberhasilan sebuah implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi masih ditemukannya point yang tidak terpenuhi beberapa kendala yang dihadapi dalam melaksanakan implementasi program pelayanan disabilitas yaitu: Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Malang khususnya untuk program Pelayanan penyandang disabilitas ini masih kurang baik. Terutama Sumber Daya Anggaran bantuan yang masih tidak teratur tersalurkan dikarenakan dari pemerintah kuota data penerimaan semakin menurun, namun jumlah disabilitas setiap tahun nya semakin meningkat, sehingga bantuan yang diterima belum teratur. Saran untuk Dinas Sosial kedepan nya khususnya pelaksana program perlunya peningkatan koordinasi untuk komunikasi, Kemudian SDM perlunya untuk validasi ulang data, perlu adanya peningkatan dan pelatihan pada divisi tertentu, perlu adanya penyederhanaan SOP.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Disabilitas

SUMMARY

Erika Adelia Putri, Npm 21901091046, State Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. Implementation of the Service for Persons with Disabilities Program (Case Study of Social Service Assistance Services for People with Special Needs in Malang City), Supervisor I: Khoiron, S.AP., M.IP. Advisor II: Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.,Sc.

The government's protection of human rights for people with disabilities in Indonesia is still a separate problem, this can be seen from the available data from the social services from 2020 in the city of Malang there has been an increase of 1284 people. Services that are not optimal due to the difficulty of public access and the existence of a sense of discrimination experienced by persons with disabilities and this is also adopted in PERDA Malang City Number 02 of 2014 regarding the protection and empowerment of persons with disabilities.

This study aims to determine the quality of service and policies by the Malang City Social Service in terms of providing assistance to the community, especially Persons with Disabilities in Malang City. The method in this study uses a descriptive approach with a qualitative research type. The purpose of choosing this type of qualitative research with descriptive methods aims to get a clear and comprehensive picture. The data collection was carried out by interview, observation, and documentation techniques. This researcher uses a theory based on the theory of Edwards III (1980:10) which has four important factors in the implementation of public policy, namely: "communication, resources, disposition and bureaucratic structure".

The results of this study indicate that from the success factors of a policy implementation, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, there are still points that are not met, some of the obstacles encountered in carrying out the implementation of the disability service program are: Quality of services provided by the Malang City Social Service in particular services for persons with disabilities are still not good. Especially the budgetary resources for aid which are still not distributed regularly because the government's revenue data quota has decreased, but the number of persons with disabilities is increasing every year, so that the assistance received has not been regular. Suggestions for the Social Service in the future, especially program implementers, need to improve coordination for communication, then HR needs to re-validate data, needs improvement and training for certain divisions, needs simplification of *SOP*.

Keywords: *Implementation, Public Service, Disability*

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS

(Studi Kasus: Pelayanan Bantuan Dinas Sosial Terhadap Orang-orang
Berkebutuhan Khusus di Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyandang disabilitas memiliki keterbatasan yang mengakibatkan perbedaan penyandang disabilitas dan non disabilitas dalam membentuk peran sebagai makhluk sosial. Oleh karena itu, masyarakat penyandang disabilitas tidak dapat melaksanakan peran sebagai makhluk sosial secara normal. Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki kemampuan berbeda pada aspek fisik maupun non fisik. Mereka merupakan bagian masyarakat yang memiliki hak, kewajiban, maupun kedudukan dengan masyarakat pada umumnya. Penyandang disabilitas dapat memperoleh kehidupan yang layak seperti masyarakat pada umumnya. Penyandang disabilitas terbagi menjadi 4 yaitu penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas intelektual, penyandang disabilitas mental, dan penyandang disabilitas sensorik.

Kecacatan mental atau fisik terkadang membuat banyak orang merasa kurang beruntung dan pesimis dalam menjalani berbagai kegiatan. Oleh karena

itu penyandang cacat dipandang sebagai kelompok yang kurang beruntung karena dianggap tidak mampu mendapatkan keuntungan material dan kehidupan sosial, misalnya kesempatan untuk menikah, bekerja, berkeluarga dan lain-lain. Permasalahan penyandang disabilitas merupakan masalah yang sangat kompleks, adanya kecacatan menimbulkan masalah mobilitas karena adanya keterbatasan pada fungsi organ tubuh yang tidak sempurna. Ketidak sempurnaan itu dapat menghambat penyandang disabilitas dalam menjalankan kegiatan sehari-hari.

Menurut BPS (2020), berdasarkan data berjalan 2020 penyandang disabilitas di Indonesia tercatat 22,5 juta jiwa atau 5% dari jumlah penduduk Indonesia. Dari seluruh jumlah penyandang disabilitas di Indonesia dapat menyebabkan keresahan karena tingginya diskriminasi dari masyarakat kepada penyandang disabilitas. Masalah yang dihadapi penyandang disabilitas fisik harus cepat ditangani agar dapat membantu kondisinya seperti rasa cemas, putus harapan, merasa malu, dan merasa rendah diri karena tidak bisa menyesuaikan dengan lingkungannya (A. N. Hidayatullah & Pranowo, 2018). Pemberdayaan dilaksanakan agar penyandang disabilitas fisik merasa kehidupannya lebih berguna. Para penyandang disabilitas fisik dapat percaya diri saat menentukan jalan hidupnya sendiri, seperti dalam memenuhi kebutuhan dasar dari lingkungan keluarga, pendidikan, kesehatan, aksesibilitas, pekerjaan, jaminan sosial, dan rehabilitasi sosial (Widinarsih, 2019).

Kepala Tim Riset Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat Universitas Indonesia (LPEM UI) menemukan bahwa pada tahun 2016 terdapat 12 persen penyandang disabilitas di Indonesia, dengan kategori sedang 10,29 persen dan kategori berat 1.87 persen. Dengan jumlah penyandang disabilitas yang meningkat setiap tahunnya, pemerintah telah memberikan perhatian lebih kepada penyandang disabilitas melalui ditetapkannya berbagai peraturan pemerintah dan undang – undang yang menjamin keberadaan disabilitas di Indonesia. Salah satu bentuk keberpihakan pemerintah terhadap penyandang disabilitas yakni ditetapkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2019 yang menyebutkan bahwa penyandang disabilitas berhak atas perlindungan dan pemenuhan hak- hak fundamentalnya tanpa diskriminasi. pemerintah perlu memberikan perhatian khusus terhadap implementasi undang – undang, peraturan pemerintah maupun peraturan daerah yang telah ditetapkan bagi penyandang disabilitas sehingga dapat diterapkan dengan baik, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir terjadinya diskriminasi pada penyandang disabilitas karena hambatan-hambatan yang mereka miliki.

Disabilitas merupakan orang yang mengalami gangguan, kelainan, kerusakan, atau kehilangan fungsi organ fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu tertentu atau permanen dan menghadapi hambatan lingkungan fisik dan sosial. Penyandang disabilitas digolongkan juga sebagai salah satu kelompok rentan. Kelompok rentan yakni kelompok yang paling sering menerima perlakuan diskriminasi dan hak haknya sering tidak terpenuhi.

Hal ini bukan tanpa sebab, karena penyandang disabilitas sering kali dianggap sebagai orang cacat yang paling banyak mendapatkan perlakuan diskriminasi serta masih banyak hak hak lain yang belum terpenuhi bagi kaum disabilitas.

Berdasarkan wawancara dengan Bu Monicha selaku Pendamping di Lapangan, peneliti menemukan bahwasanya program “Pelayanan Penyandang Disabilitas”, masuk ke dalam Bidang Rehabilitas dan Jaminan Sosial:

“Penyandang Disabilitas itu sebenarnya aslinya masuk ke bantuan Bidang Rehabilitas dan Jaminan Sosial mbak, karna disana tidak hanya bantuan uang saja yang diberikan tetapi juga ada pembagian alat bantu cacat fisik asistensi penyandang disabilitas (Bantuan barang yang memiliki usaha), Peningkatan atau pelatihan kapasitas bagi disabilitas (Keterampilan)”

(wawancara pada 12 Januari 2023 Dengan Ibu Monicha).

Kemudian ditambahkan oleh Bu titik bahwasanya masyarakat itu diberitahu kepada pihak pendamping Dinas Sosial Dari hasil wawancara Peneliti menemukan adanya mekanisme yang diterapkan dalam pendataan data bagi para penyandang disabilitas di Kota Malang, yaitu:

“Mereka datang setelah diberitahu oleh pihak pendamping Dinas Sosial bahwasanya mereka mendapat bantuan, kemudian setelah disampaikan nya ke kepala lingkungan, camat atau lurah. Kemudian masyarakat yang jam ya ada didata penerimaan disuruh untuk datang ke Dinas Sosial dan diberikan kartu program atau rekening”.

(wawancara dengan Ibu Titik kristiani pada 12 januari 2023)

“Kalo bantuan itu tergantung yang diberikan mbak soalnya dilihat kondisinya terlebih dahulu, ada yang bantuanya dikasih uang ada yang dikasih bantuan alat seperti alat bantu dengar, dan juga kursi roda biar bisa meringankan masyarakat terutama bagi penyandang disabilitas”.

(wawanacara dengan bapak edy 13 januari 2023).

Penyandang disabilitas menghadapi kesulitan yang lebih besar dibandingkan masyarakat normal pada umumnya dikarenakan hambatan dalam mengakses layanan umum, seperti akses dalam layanan pendidikan, kesehatan,

maupun dalam hal ketenagakerjaan. Permasalahan penyandang disabilitas secara umum adalah adanya gangguan fisik dan mobilitas dalam melakukan kegiatan sehari-hari, gangguan keterampilan kerja yang produktif, rawan kondisi sosial ekonomi, gangguan mental psikologis, seperti rendah diri, terisolasi dan kurang percaya diri, hambatan melaksanakan fungsi sosial, seperti tidak mampu bergaul, berkomunikasi secara wajar, tidak mampu berpartisipasi dan lebih banyak tergantung pada orang lain. Oleh karena tidak dapat melakukan aktivitas secara selayaknya diakibatkan keterbatasan yang dimiliki maka penyandang disabilitas memerlukan bantuan dan pemenuhan kebutuhannya secara khusus dari pemerintah terlebih dari dinas sosial.

Dalam rangka mengimplementasikan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan “Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas”, perlu membentuk peraturan daerah yang dapat melindungi dan memberdayakan penyandang disabilitas. Secara umum, Peraturan Daerah ini memuat materi pokok yang disusun secara sistematis sebagai berikut : prinsip prinsip yang harus dipergunakan dalam pelaksanaan Peraturan Daerah, perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas yang meliputi hak untuk mendapatkan pendidikan, pekerjaan, kesehatan, sosial, seni, budaya dan olah raga, politik, hukum serta penanggulangan bencana, aksesibilitas.

Dinas sosial ini merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di bidang rehabilitasi dan perlindungan jaminan sosial masyarakat. Dinas sosial Kota Malang adalah salah satu dinas sosial di Indonesia yang cukup aktif dalam

memberikan bantuan terhadap penyandang disabilitas yang mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintah serta tugas pembantuan menurut Theresia Baturangka, J. E. Kawoon dan Frans Singkoh (2019). Hal ini sangat berperan penting dalam membantu melakukan pemberdayaan bagi para penyandang disabilitas, mengingat banyak nya disabilitas dari tahun ketahun.

Berikut ini adalah data jumlah penyandang disabilitas dikota malang:

Tabel 1.1 Jumlah Penyandang Disabilitas Dikota Malang Tahun 2019

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENYANDANG DISABILITAS MENURUT KECAMATAN DAN JENIS DISABILITAS DIKOTA MALANG (JIWA)						
		Buta (Tuna Netra)	Tuli (Tuna Rungu)	Bisu (Tuna Wicara)	Cacat Fisik (Tuna Daksa)	Keterbelakangan mental (Tuna Gharita)	Cacat pengendalian diri (Tuna Laras)	Cacat Kombinasi (Tuna Ganda)
1.	Kedungkandang	11	18	1	31	33	5	37
2.	Sukun	23	8	0	36	33	5	37
3.	Klojen	6	5	1	11	25	3	40
4.	Blimbing	6	10	0	30	37	5	51
5.	Lowokwaru	18	9	1	22	38	5	41
6.	Kota Malang	64	50	3	130	166	23	206
	Jumlah	128	100	6	260	332	46	412

Sumber : Dinas Sosial Kota Malang

Tabel 1.2 Jumlah Penyandang Disabilitas Dikota Malang Tahun 2020

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENYANDANG DISABILITAS MENURUT KECAMATAN DAN JENIS DISABILITAS DIKOTA MALANG (JIWA)
----	-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------

		Buta (Tuna Netra)	Tuli (Tuna Rungu)	Bisu (Tuna Wicara)	Cacat Fisik (Tuna Daksa)	Keterbel akangan menal (Tuna Gharita)	Cacat pengendalian diri (Tuna Laras)	Cacat Kombinasi (Tuna Ganda)
1.	Kedungkandang	59	27	29	154	145	68	180
2.	Sukun	65	47	17	178	124	58	127
3.	Klojen	33	9	9	104	99	30	81
4.	Blimbing	44	25	13	128	133	37	121
5.	Lowokwaru	61	28	24	123	112	30	147
6.	Kota Malang	262	136	92	687	613	223	656
	Jumlah	524	272	184	1374	1226	446	1312

Sumber: Dinas Sosial Kota Malang tahun 2023

Berdasarkan dari data Dinas Sosial tahun 2020 penyandang disabilitas di Kota Malang berjumlah 5338 orang, dan terdapat peningkatan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 1284 orang. Maka dari itu sangatlah perlu peniliti mengetahui bagaimana pelayanan nya untuk masyarakat, sudahkah berjalan dengan baik. Menurut permasalahan yang dihadapi oleh para penyandang disabilitas berdasarkan hasil wawancara bersama orangtua murid berkebutuhan khusus disalah satu tempat terapi adalah kekhawatiran mengenai pendidikan anak-anak mereka. Mengingat, masih belum banyak sekolah inklusif yang tersedia untuk anak anak berkebutuhan khusus.

Berdasarkan hasil Survei Ombudsman, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik di Indonesia belum memberikan pelayanan kepada Penyandang Disabilitas sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tentu hal ini merupakan pekerjaan

rumah bagi Pemerintah Indonesia untuk mendorong penyelenggara layanan lebih peka terhadap pemberian pelayanan bagi Penyandang Disabilitas.

Hasil survei tersebut ditegaskan pula oleh Dwiyanto, 2010 bahwa kemampuan birokrasi untuk menerjemahkan pelayanan terkadang masih minim, karena selama ini birokrasi hanya menerjemahkan bahwa layanan yang wajib diberikan kepada masyarakat adalah yang bersifat standar dan umum. Akibatnya mereka tidak akan bisa responsive memenuhi pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus.

Untuk itu, diperlukan pemahaman yang sama oleh penyelenggara pelayanan publik tentang kedudukan Penyandang Disabilitas dalam pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan inklusif bagi Penyandang Disabilitas dalam pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa penyelenggaraan berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus sesuai dengan ketentuan perundang undangan, Namun kenyataannya: Bantuan sosial tidak tepat sasaran, Program bantuan yang tidak valid dan lambatnya proses penyaluran, Bantuan sosial yang diberikan pemerintah belum bisa berjalan efektif.

Dari adanya program pelayanan yang ada di dinas sosial Kota Malang membuat peneliti ingin mengetahui apa saja hambatan hambatan yang ada di dilapangan, dilihat dari penelitian terdapat beberapa masalah yang terjadi yaitu:

1. **Minimnya aksesibilitas pelayanan publik untuk masyarakat penyandang disabilitas.**

Menurut hasil wawancara peneliti dengan warga setempat (Bapak supardi) menuturkan: “Kenyataan di lapangan menunjukkan kondisi sebaliknya, minimnya sarana pelayanan sosial dan kesehatan serta pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh para difabel, termasuk aksesibilitas terhadap pelayanan umum yang dapat mempermudah kehidupan dimana sebagian besar hambatan tersebut membuat kehilangan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang baik”.

Di sisi lain, kebijakan pemerintah berkaitan pemberian kemudahan akses bagi para disabilitas masih belum dipatuhi sepenuhnya, dan juga tidak ada sanksi berkaitan dengan diabaikannya pemberian akses kepada para disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengulas secara mengenai kondisi pelayanan bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus atau para disabilitas tersebut.

2. Pembagian Bantuan Sosial belum teratur

Pemerintah terus mengupayakan perekonomian masyarakat bergerak melalui beberapa program, salah satunya lewat program bantuan sosial (bansos). Adapun bantuan mulai dari, Program Bantuan Sosial Uang, bantuan alat atensi, bantuan untuk melatih keterampilan. Namun hasil di lapangan nyatanya tidak seperti itu, banyak masyarakat yang belum mendapatkan bantuan tersebut dikarenakan kuota yang diberikan pemerintah hanya sedikit.

“Saya belum dapet bantuan sama sekali mbak, padahal data yang saya berikan ke lurah sudah jelas. KTP dan persyaratannya juga

sudah lengkap, Saya juga merasa bingung kepada desa kenapa tidak pernah dapat”.

(Wawancara dengan bu sumiati 12 januari 2023)

Ini hampir terjadi di semua tempat, bahwa di antara warga tadi ada yang dapat, ada yang tidak, ada yang sudah dapat Kartu Keluarga Sejahtera tapi gak dapet duitnya. Jadi ini masih macam-macam di lapangan.

Menurutnya, untuk mengupdate tidak terlalu sulit, karena pemerintah mempunyai perangkat hingga tingkat RT/RW. Apabila verifikasi di tingkat desa ini subjektif, pemerintah kabupaten harus mengecek juga sampai tingkat bawah. Sebenarnya ukurannya gampang soal kemiskinan atau siapa yang berhak masuk kedata ini. Satu rumahnya tidak layak huni, belum ada listriknya, tidak mempunyai mata pencaharian yang pokok tetap.

3. Perilaku Masyarakat Terhadap Penyandang Disabilitas di Kota Malang

“Menurut penjelasan dari warga “ada beberapa Penyandang Disabilitas yang bersebelahan dengan Rumah saya, anaknya gak bisa melihat dan mendengar sehingga kalau mau berkomunikasi langsung agak susah biasanya mereka lebih banyak sekali waktu dia habiskan di rumahnya karna tidak punya teman, perhatian kami yah kami dari kelurahan hanya menyumbangkan secara ikhlas dan semampu kami”.

(wawancara lapangan: 12 Januari 2023)

Pandangan masyarakat terhadap penyandang dishabilitas seharusnya saling menghormati, saling mengingatkan dan saling menghargai. Kaena dukungan masyarakat ditunjukan dalam bentuk dukungan sosial sebagai hadirnya masyarakat yang secara pribadi

memberikan nasehat, motivasi, mengarahkan, tidak membedakan, memberi semangat jika mengalami kesusahan.

4. Kekhawatiran orang tua mengenai pendidikan anak mereka

Masalah ini perlu segera ditangani, Pemerintah, Organisasi dan Masyarakat harus segera bersama-sama memprioritaskan akses dan layanan pendidikan inklusi yang berkualitas. Bukan hanya oleh orang tua, salah satu anak penyandang disabilitas juga merasakan hal tersebut.

“Saya sangat khawatir mbak kepada anak saya, saya takut anak saya putus sekolah jika anak disabilitas tidak mendapatkan hak pendidikan, maka dapat berdampak pada kondisi kesehatan mental dan fisik anak saya, karna harapan kami ya haya pendidikan ini mbak”. (*Wawancara narasumber 12 Januari 2023*)

Saya berharap diperbanyaknya akses pendidikan gratis untuk anak disabilitas, agar tidak ada lagi anak-anak disabilitas yang putus sekolah karena alasan biaya. Dan guru juga lebih bisa memberikan cara belajar yang sesuai dengan keragaman disabilitas anak.

Berdasarkan Permasalahan Implementasi pelayanan disabilitas diatas, ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan fokus permasalahan yang diteliti yaitu tentang Implementasi pelayanan disabilitas. Peneliti menggunakan acuan penelitian terdahulu untuk menjadi tolak ukur peneliti untuk menuliskan dan menganalisis suatu penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai acuan antara lain sebagai berikut:

Lilik Sakinah (2020), Melakukan Penelitian dengan judul “Implementasi tentang perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas : Studi kasus

Rehabilitas sosial disabilitas Dinas Sosial Kota Malang” yang membahas tentang pengimplemantasian peraturan daerah nomor 2 tahun 2014 tentang perlindungan dan pemberdayaan disabilitas tersebut, juga dijelaskan bahwa pemerintah daerah berkewajiban dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan bentuk pelayanan pemenuhan, perlindungan hak penyandang dan pemberdayaan bagi penyandang disabilitas yang dilaksanakan berdasar hasil penilaian kebutuhan penyandang disabilitas.

Selanjutnya, Qurrotu Aini (2019), Melakukan penelitian dengan judul “Implementasi ketentuan perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas tentang lalu lintas dan angkua jalan: Studi kasus Terminal arjosari Kota Malang” Yang membahas tentang pengimplemantasian peraturan daerah nomor 2 tahun 2014 tentang perlindungan dan pemberdayaan disabilitas tersebut juga dijelaskan bahwa pemerintah daerah berkewajiban dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan setiap jenis dan bentuk pelayanan pemenuhan, perlindungan hak penyandang dan pemberdayaan bagi penyandang disabilitas yang dilaksanakan berdasar hasil penilaian kebutuhan penyandang disabilitas.

Selanjutnya, Klemensius (2017), Melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan dan pemberdayaan bagi penyandang disabilitas Kota Malang: Studi kasus Dinas Sosial Kota Malang” Yang membahas tentang Perlindungan dan Pemberdayaan di Dinas Sosial Kota Malang dan sebagai referensi dan bahan evaluasi bagi Dinas Sosial dan stakeholders terkait dalam mengimplementasikan Peraturan Daerah Kota Malang No 2 Tahun 2014

tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas mempunyai tujuan utama meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia tanpa kecuali, termasuk di dalamnya Penyandang Disabilitas sebagai salah satu golongan rentan.

Selanjutnya, Rani Iestari (2018), Melakukan penelitian dengan judul "Pelaksanaan program keluarga harapan dalam upaya pengentasan kemiskinan: Studi pada Dinas Sosial Kota Malang" Yang membahas tentang efektivitas penanggulangan kemiskinan, Pemerintah Indonesia mulai tahun 2007 telah menerbitkan Program Bantuan Langsung Tunai Bersyarat (BLTB) yang dikenal dengan nama Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai salah satu tahapan menuju sistem perlindungan sosial. Seperti diatur dalam Pasal 1 ayat (9) Undang-undang No.11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial menentukan bahwa "Perlindungan sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani resiko dari guncangan dan kerentanan sosial".

Kemudian, Oman Sukmana (2020), Melakukan penelitian dengan judul "Program peningkatan keterampilan bagi penyandang disabilitas netra: Studi kasus Panti rehabilitasi" Yang membahas tentang Salah satu upaya untuk meningkatkan keterampilan penyandang disabilitas adalah melalui pembinaan yang dilakukan oleh Panti Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa dan bagaimana program peningkatan kemampuan untuk penyandang disabilitas netra di RSBN Malang.

Berdasarkan Review lima literatur terdahulu dapat kita ketahui bahwa masih banyak permasalahan yang membahas disabilitas yang harus diketahui pelayannya yang belum semua efektif. Seperti pada contoh penelitian terdahulu dari Iik Sakinah (2020), pada penelitian ini hasil menunjukkan penelitian tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas pada Rehabilitasi Sosial Disabilitas di Kota Malang cukup baik, penyandang disabilitas sudah merasakan rehabilitasi social yang diadakan oleh Dinas Sosial dan Yayasan di Kota Malang. Faktor pendukung implementasi rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas adalah Antusias dari keluarga penyandang disabilitas sehingga terbentuk paguyuban, melibatkan secara langsung disabilitas pada kegiatan sosial, kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Sosial dengan berbagai instansi lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Qurrotu aini (2019) Perlakuan khusus yang diberikan oleh satuan pelayanan terminal Tipe A arjosari kota malang kepada penyandang disabilitas di kota malang kepada disabilitas meliputi aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan belum memadai, karena belum sesuai dengan standar standard pelaanan dan masih kurang lengkap. Pihak terminal juga memberikan prioritas pelayanan kepada penyandang disabilitas, akan tetapi terdapat kendala yaitu belum tersedianya personel khusus yang bertugas untuk melayani atau berkomunikasi dengan penyandang disabilitas.

Kemudian Klemensius (2017), mengalami hal yang sama yaitu Perlindungan dan pemberdayaan bagi penyandang disabilitas masih minim

khusus dalam hal kuantitas kegiatan dan kuantitas penyandang disabilitas yang dilibatkan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat perlindungan dan pemberdayaan bagi penyandang disabilitas adalah Adanya keterbatasan anggaran dan aksesibilitas fasilitas publik, Masih rendahnya peran serta orangtua dalam membimbing dan memotivasi anak-anak penyandang disabilitas, Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam dinas sosial yang masih kurang, Kurangnya dukungan secara moril dari para penyandang untuk dibimbing dan dilatih, masih adanya rasa malu dan ketidaksediaan untuk mengikuti bimbingan dan pelatihan, dan Adanya keterbatasan tenaga ahli.

Kemudian Rani Lestari (2018), mengalami hal yang sama Penyampaian informasi terkait PKH sudah dilaksanakan secara menyeluruh, tetapi belum maksimal. Hal ini dilihat dari masih terdapat masyarakat penerima manfaat yang tidak mengerti bagaimana cara memanfaatkan dana bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kewajiban agar tidak diberikan sanksi pemotongan jumlah dana bantuan khususnya untuk penerima manfaat komponen lansia.

Dan yang terakhir Oman Sukmana (2020), Masih banyak pelayanan pelayanan yang seharusnya diberikan namun masih saja tidak teratur. Bagi lembaga Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang agar meningkatkan sarana dan prasarana, anggaran biaya, daya tampung, serta jumlah sumberdaya manusia pengelola khususnya pekerja sosial. Selain itu juga perlu dilakukan pemantauan pasca terminasi program. Bagi orang tua atau keluarga klien penyandang disabilitas netra agar bisa berperan aktif dalam mendorong dan

memotivasi klien untuk sungguh-sungguh mengikuti program peningkatan keterampilan.

Sehubungan dengan beberapa permasalahan dan penelitian terdahulu yang belum bisa dikatakan efektif, oleh karena itu, peneliti ini mengambil fokus masalah tentang penyandang disabilitas yaitu Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan serta hambatan yang dihadapi di Dinas Sosial Kota Malang. Peneliti ini akan mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat dalam pemberian pelayanan bantuan bagi penyandang disabilitas di Kota Malang.

Kualitas pelayanan sangatlah penting, karena pemicu terjadinya ketidaksesuaian data penerima bantuan sosial ataupun pemberian bantuan penyandang disabilitas tidak merata itu karena adanya pelayanan yang kurang efektif untuk masyarakat. Dibawah ini adalah rumusan masalah yang peneliti rumuskan berdasarkan pada hasil riviw literatur yang telah diuraikan diatas:

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti menarik sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi program pelayanan penyandang disabilitas di Kota Malang?

c. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi program pelayanan penyandang disabilitas pada Dinas Sosial di Kota Malang.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam implementasi program pelayanan penyandang disabilitas

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literasi oleh dinas sosial Kota Malang untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat apa saja yang ada dalam pelaksanaan program bantuan penyandang disabilitas di Kota Malang.
2. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literasi oleh masyarakat untuk mengetahui adanya program bantuan disabilitas yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Malang. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui dan memahami juga apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan program ini. Lebih lanjut, penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk penelitian yang akan datang dengan variabel yang serupa.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam memperoleh sebuah pembahasan yang tersusun secara sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sehingga mampu menunjukkan hasil penelitian yang tertata dengan baik dan mudah dipahami. Maka penulis mendeskripsikan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab Pertama, merupakan bagian pertama dalam penelitian bisa disebut sebagai pendahuluan yang berisi Latar belakang masalah, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika pembahasan.

Bab kedua, pada bab ini berisi uraian tentang tinjauan Pustaka atau buku-buku yang berisi teori-teori besar dan teori-teori yang dirujuk dari pustaka. Penelitian kualitatif ini dirujuk baik dari pustaka atau hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai penjelasan dan berakhir pada konstruksi teori baru yang dikemukakan oleh peneliti.

Bab ketiga, pada bab selanjutnya menjelaskan tentang metode penelitian yang dipakai oleh peneliti sebagai identitas penelitian seperti jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisis data dan keabsahan data.

Bab keempat, merupakan hasil penelitian yang meliputi, pemaparan data, temuan penelitian dan pembahasan.

Bab Kelima, berisi tentang kesimpulan kemudian saran dari hasil keseluruhan penelitian yang telah diringkas dan dijelaskan guna mempermudah pembaca untuk memahami isi dari penelitian yang dilakukan oleh penulis.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Dinas Sosial Kota Malang dapat disimpulkan bahwa Program yang ada pada dinas sosial ditinjau dari teori Edward III yang memiliki 4 point stadart yaitu dalam hal komunikasi diwilayah dinsos kota malang sudah cukup baik karena penyampaian informasi yang diberikan melalui sosialisasi sangat jelas disampaikan dari pihak Dinas sosial sampai turun ke masyarakat oleh pendamping.

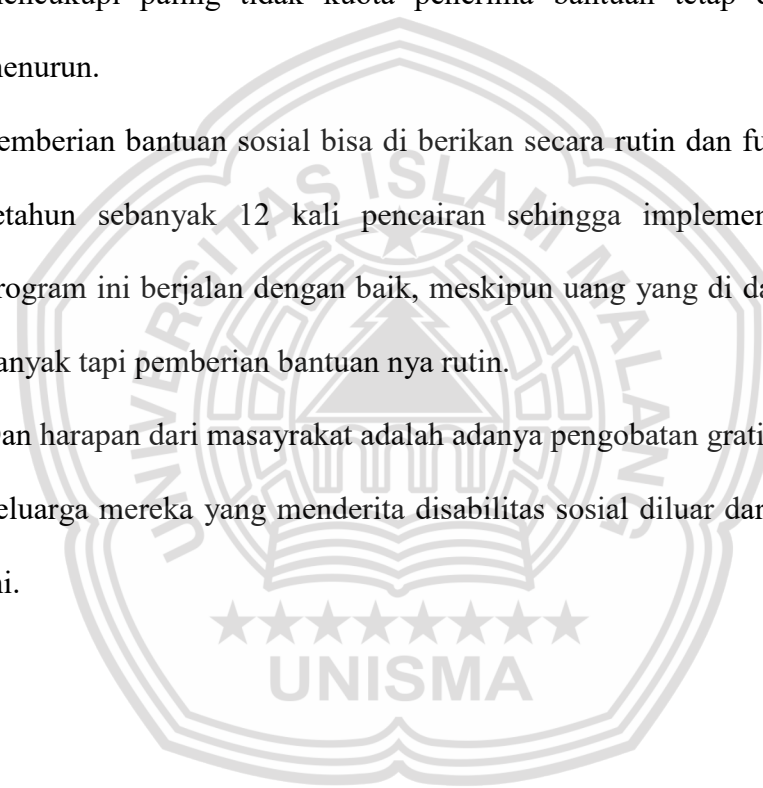
Kemudian Sumber daya dalam hal ini banyak pegawai yang sudah berkopeten sehingga dalam mejalankan tugas fungsinya bisa lebih maksimal, namun untuk sumber daya anggaran masih belum terpenuhi secara menyeluruh dikarenakan memang anggaran dari pemerintah yang turun hanya memiliki kuota sedikit. Disposisi dalam hal pelaksanaan program pelayanan diwilayah dinsos sudah yang menjadi kekurangan dalam implementasi ini adalah ketidak konsistenan implementor dalam memberikan bantuan kepada masyarakat penyandang disabilitas di Kota Malang kuota yang diberikan kepada Dinas Sosial Kota Malang tiga tahun terakhir ini selalu mengalami penurunan.

Struktur birokrasi dengan dibetukan Sop maka dalam melaksanakan kegiatan pelayanan bisa semaksimal mungkin walaupun dilapang ada beberapa kendala diakibatkan kurangnya dana sehingga dalam pelaksanaan program belum bisa maksimal.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas saran yang tepat untuk program bantuan ini adalah;

1. Sebaiknya kuota yang ditetapkan oleh pemerintah pusat tidak mengalami penurunan lagi, jika memang kebutuhan anggaran tidak mencukupi paling tidak kuota penerima bantuan tetap dan tidak menurun.
2. Pemberian bantuan sosial bisa di berikan secara rutin dan full selama setahun sebanyak 12 kali pencairan sehingga implementasi dari program ini berjalan dengan baik, meskipun uang yang di dapat tidak banyak tapi pemberian bantuannya rutin.
3. Dan harapan dari masyarakat adalah adanya pengobatan gratis untuk keluarga mereka yang menderita disabilitas sosial diluar dari bantuan ini.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aini. W. 2011. Aspek Psikologi Remaja Dengan Disabilitas Fisik Motorik Tubuh. Tidak Diterbitkan. Pekanbaru: Fakultas Psikologi Universitas Sultan Syarif Kasim.
- Anderson, James E. 1979. Public Policy Making. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Asgart, S. M. (2011). Yogyakarta: Kota Pendidikan Minus HAM. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Dwiyanto,A. (2011). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edward III, George C. (1980). Implementing Public Policy. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, indicator,dan implementasinya) Yogyakarta: BPFE
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ivancevich dkk. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dharma Yuwono. Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, P. (1994). Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation, Control. Ed.8. New Jersey: Prantice Hall, Inc.
- Mangkunegara, (2002) Anwar Prabu. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya Offset: Bandung.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Mazmanian, Daniel A. dan Paul A. Sabatier. (1986). Scott. London, Foresman and Company dalam Wahab, Solichin Abdul. 2011. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Cetakan Kedua (revisi). Malang, UMM Press.
- Miles, M. B., & M. A Huberman. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Publications.
- Moekijat. (1999) Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian).Mandar Maju: Bansung,

- Moleong, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakary.
- Mulyadi, Deddy. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung:Alfabeta.
Press.
- Reefani, K. (2013). Panduan Anak Berkebutuhan Khusus. Yogyakarta: Imperium.
- Seto. B. A. 2013. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan di Kota Surakarta.
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif Dan R&B. Bandung: PT. Alfabeta.
- Suyanto, Bagong, 2005. Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Prenada Group.
- Subadi, T. (2006). Penelitian Kualitatif. Surakarta: Muhammadiyah University
- Suaib, M. R. (2016). Pengantar Kebijakan Publik.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Jakarta: Alfabeta.
- (2018). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Wahab, Solichin Abdul. (2011). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Cetakan Kedua (revisi). Malang, UMM Press.
- Wibowo. (2014). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Widodo, Suparno Eko. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wirawan. (2012). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat

SKRIPSI/JURNAL

- Ana Sukaton, S. I. P. (2011). IMPLEMENTASI PROGRAM REHABILITASI DISABILITAS FISIK (studi Di Pusat Rehabilitasi Terpadu Penyandang cacat Provinsi DI Yogyakarta) (*Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada*).
- Bachri, B. S. (2010). MEYAKINKAN VALIDITAS DATA MELALUI TRIANGULASI PADA PENELITIAN KUALITATIF. Fakultas Ilmu
- Baturangka, T., Kaawon, J. E., & Singkoh, F. (2019). Peran Dinas Sosial Kota Manado Dalam Pemberdayaan Masyarakat Penyandang Disabilitas. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. Universitas Sam Ratulangi*.
- Khofiyya. F & Nurliana C. A. Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Distabilitas Fisik Dalam Mengakses Fasilitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Activit Daely Living. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik Volume 2. No. 2 . Hal. 120-132*.
- Iik, S. (2020). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas. *Jurnal Administrasi Publik. Universitas Islam Malang*.
- KARIM, (2018) Muhammad Afdal. Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas di Kota Makassar. *GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*,
- Lester, James P. dan Joseph Stewart Jr. (2000). *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Belmont, Wadsworth. dalam Makmur, Mochammad. 2009. *Ekologi Administrasi Publik. Dalam Perspektif Implementasi Kebijakan Publik. Malang, (Program Pascasarjana Universitas Brawijaya)*.
- Mayrizka, D. (2015). Strukturasi Implementasi Kebijakan Disabilitas. *Jurnal Mahasiswa Sosiologi*.
- Murni, R., & Astuti, M. (2015). Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Mental Melalui Unit Informasi Dan Layanan Sosial Rumah Kita. *Sosio Informa*, 1(3).
- Nasution, C., & Thamrin, H. (2016). Implementasi Kebijakan Program Pembinaan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Terhadap Gelandangan dan Pengemis di Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik. Universitas Sumatera Utara*.
- Ndaumanu. Frichy. 2020. Hak Penyandang Distabilitas: Antara Tanggung Jawab Dan Pelaksanaan Oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal HAM. Volume 11. No. 1*.
- Nuryanto. 2014. Di Indonesia Sudahkah Berlandaskan “ Welfare State”. *Jurnal Konsitusi. Vol. 11. No. 3*.
- NURAVIVA, Lelly; HARSASTO, Priyatno; ALFIRDAUS, Laila Kholid. (2017)

- Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Pelayanan Publik di Kota Surakarta. *Journal of Politic and Government Studies*.
- Pawestri, A. (2017). Hak penyandang disabilitas dalam perspektif HAM internasional dan nasional. *Era Hukum*, 2(1). Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya (skripsi).
- Purnomosidi, A. (2017). Konsep Perlindungan Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*. Universitas Surakarta.
- Purwanto, E. A. (2004). Revitalisasi Studi Implementasi Kebijakan Publik. In *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* (Vol. 8).
- Pramudiana. I. D. 2016. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Penyandang Cacat. *Jurnal Sosiologi*. Vol. 9. No. 1.
- Rahayu, R. H., dkk. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas Menurut Convention On The Right Of Person With Disabilitas (CRPD). *Jurnal Inovatif*, Volume VIII Nomor I.
- Sangihe, K. K. (2017). Implementasi Kebijakan Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir Dinas Kelautan Dan Perikanan Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Eksekutif*.
- Shaleh, I. (2018). Implementasi Pemenuhan Hak bagi Penyandang Disabilitas Ketenagakerjaan di Semarang. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*.
- Syafi'ie. M. 2014. Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas. *INKLUSI*. Vol.1. No. 2.
- Thohari. Slamet. 2014. Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *Indonesian Journal of Disability Studies*. Vol. 1. No. 1.
- Umam, M. M., & Ridwan, A. (2019). Aksesibilitas Kaum Difabel dalam Perlindungan Hukumnya dalam Perspektif Hak Asasi Manusia. *Jurnal PENA JUSTISIA: Media Komunikasi dan Kajian Hukum*.

Peraturan Undang Undang

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 19. Tentang Penyandang Disabilitas
- Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik.

Internet/Website

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, “Hasil Pencarian - KBBI Daring,” accessed March 19, 2020,

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/harmonis>

<https://keckedungkandang.malangkota.go.id/p-r-o-f-i-l/gambaran-umum/>

<https://jdih.go.id/files/2009uu025>

<https://peraturan.go.id/perda-kota-malang-nomor-2-tahun-2014>

<https://sosdp3ap2kb.malangkota.go.id/2022/08/standar-operasional-prosedur-sop/>



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran Gambar 1.1
Dokumentasi pra penelitian

Surat Izin Penelitian di Dinas Sosial Kota Malang



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
(UNISMA)
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
TERAKREDITASI**

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara 2. Administrasi Bisnis

Jalan Masjid Haryono 191 Malang, Jawa Timur 65144 Indonesia Telp. 0341-851132 ext. 127 Fax: 0341-572897 email: facultasmia@unisma.ac.id

Nomor : 768/1041/U.09/KPS/L.25/XII/2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

06 Desember 2022

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan Dinas Sosial
Dinas sosial kota malang

Assalamu'alaikum War. Wab.
Untuk menunjang keberhasilan mahasiswa di dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu Pimpinan untuk memberikan kesempatan melakukan penelitian bagi mahasiswa kami:

Nama : Erika Adelia Putri
NPM : 21901091046
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Program Pelayanan Penyandang Disabilitas dan Perlindungan Anak kota Malang

Kami percaya bahwa demi pembinaan dan pengembangan pendidikan kita, Bapak/Ibu Pimpinan akan bersedia membantu kami.

Demikian permohonan ini, atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya, kami disampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum War. Wab.


Suyono, S.Sos, M.AP
Penata Muda tingkat I
NPP. 150209198832135

Sumber: Dokumentasi Penelitian Tahun 2023

Lampiran 1.2 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Program pelayanan bantuan penyandang disabilitas di Kota Malang serta apa saja hambatannya?

Pertanyaan Pertanyaan

1. Apa saja program yang ada di Dinas Sosial secara menyeluruh di Kota Malang ?
2. Bagaimana setelah dipastikan nama dan usia sesuai tetapi tidak/belum menerima bansos?
3. Apa saja Program program yang ada di Bidang Rehabilitasi & Jaminan Sosial?
4. Bagaimana sistem penerimaan warga binaan baru?
5. Bagaimana proses pelaksanaan pemberdayaan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Malang khususnya untuk Program keterampilan ?
6. Apakah ada faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan keterampilan?
7. Dengan pihak apa saja Program di Bidang rehabilitas dan jaminan sosial Kota Malang berkerjasama?
8. Siapa yang menjadi sasaran pelayanan saat ini?
9. Dari adanya program tersebut apa hasil yang dicapai dari pemberdayaan melalui program tersebut?
10. Bagaimana cara mengetahui secara pasti apakah saya masuk dalam DTKS dan status kepesertaan bantuan sosial saya?

Lampiran Gambar 1.3

Wawancara dengan Ketua Bidang Dinsos Kota Malang



Sumber: Dokumentasi Tahun 2023

Lampiran Gambar 1.4

Dokumentasi Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Malang
Pembagian Alat Bantu Pendengaran



Sumber: Dokumentasi Tahun 2023

Lampiran Gambar 1.5

Dokumentasi Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Malang
Pemberian Bantuan Alat Jalan (Kursi Roda)



Sumber: Dokumentasi Penelitian Tahun 2023

Lampiran Gambar 1.6

Kegiatan pemberian bantuan uang kepada masyarakat





Sumber: Dokumentasi Penelitian Tahun 2023

Lampiran Gambar 1.7

Kunjungan Menteri Sosial ke Dinas Sosial Kota Malang dalam penyelenggaraan Program



Sumber: Dokumentasi Peneliti tahun 2023

Lampiran Gambar 1.8

Dokumentasi dengan Bapak Edy selaku pendamping Lapangan



Sumber: Dokumentasi Wawancara Tahun 2023

Lampiran Gambar 1.9 : Kartu Keluarga Sejahtera



(Sumber: Data Peneliti tahun 2023)



(Sumber: Data Peneliti tahun 2023)

Lampiran Gambar 1.10

Lokasi Penelitian Kantor Dinas Sosial Kota Malang

Sumber : Dokumentasi Penelitian Tahun 2023

