

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS SOSIAL KOTA MALANG TERHADAP PELAYANAN BANTUAN KEPADA ORANG- ORANG BERKEBUTUHAN KHUSUS

Erika Adelia Putri¹, Khoiron², Retno Wulan Sekarsari³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: erikaadell27@gmail.com

ABSTRAK

Penyandang disabilitas merupakan seorang yang memiliki keterbatasan guna melakukan kegiatan sehari-hari. Dalam menjalani hidup disabilitas sangat kesulitan dan menungjung diri sendiri maupun ekonomi. Untuk itu perlu peran pemerintah untuk memberikan kebijakan dan program yang bertujuan untuk menunjang dan menjamin hak-hak disabilitas dipersamakan dengan masyarakat pada umumnya. Jumlah disabilitas di Kota Malang sendiri terus mengalami kenaikan oleh karenanya perlu adanya keseimbangan akses publik bagi semua masyarakat tanpa terkecuali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program pelayanan penyandang disabilitas khususnya yang dilakukan oleh Dinsos Kota Malang serta hambatan yang dialami dalam pelaksanaannya sesuai Perda Kota Malang No.2 Tahun 2014. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori Edward III sebagai indikatornya. Sedangkan pengumpulan data melalui observasi di lingkungan Dinsos Kota Malang, wawancara dengan kepala serta staf Dinsos Kota Malang serta dengan bantuan studi pustaka guna menunjang penelitian. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa implementasi terhadap program penyandang disabilitas di wilayah Kota Malang masih belum optimal, karena masih ditemukannya masyarakat kesulitan mengakses fasilitas publik, serta adanya SDM yang kurang profesional sehingga menghambat dalam menjalankan program-program yang telah disepakati.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Disabilitas

Pendahuluan

Orang yang memiliki keterbatasan fisik atau non-fisik disebut penyandang disabilitas. Mereka adalah anggota masyarakat, dan mereka memiliki hak, kewajiban, dan kedudukan yang sama seperti anggota masyarakat lainnya. Penyandang disabilitas dapat menjalani kehidupan yang layak seperti orang lain di masyarakat. Penyandang disabilitas terbagi menjadi empat kategori: penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas intelektual, penyandang disabilitas mental, dan penyandang disabilitas sensorik.

Menurut BPS (2020), berdasarkan data berjalan tahun 2020, ada sepuluh dua koma lima juta orang penyandang disabilitas di Indonesia, atau lima persen dari total penduduk. Dari seluruh jumlah penyandang disabilitas di Indonesia, hal ini dapat menyebabkan keresahan karena fakta bahwa penyandang disabilitas seringkali dipandang secara negatif oleh masyarakat umum. Jika penyandang disabilitas fisik menghadapi masalah seperti cemas, putus harapan, malu, dan rendah diri karena tidak dapat menyesuaikan diri, masalah ini harus segera ditangani dengan lingkungannya (A. N. Hidayatullah & Pranowo, 2018).

Ketua tim peneliti dari LPEM UI menunjukkan bahwa pada tahun 2016 terdapat dua belas persen penyandang difabel di Indonesia, sepuluh koma sepuluh Sembilan persen sedang dan satu koma delapan puluh tujuh persen kategori berat. Seiring bertambahnya jumlah penyandang disabilitas setiap tahunnya, pemerintah memberikan perhatian lebih kepada penyandang disabilitas dengan menerbitkan berbagai peraturan negara dan undang-undang yang menjamin keberadaan penyandang disabilitas di Indonesia.

Salah satu bentuk keberpihakan pemerintah terhadap penyandang disabilitas adalah dengan dikeluarkannya PP Republik Indonesia No 70 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa penyandang disabilitas berhak atas perlindungan dan menggunakan hak dasarnya tanpa diskriminasi. Pemerintah hendaknya memberikan perhatian lebih terhadap pelaksanaan undang-undang, PP dan Perda yang telah ditetapkan bagi penyandang disabilitas agar dapat dilaksanakan dengan baik, hal ini bertujuan untuk meminimalisir diskriminasi terhadap penyandang disabilitas akibat hambatan yang dihadapinya.

Berikut angka jumlah penyandang disabilitas di Kota Malang:

Tabel 1.1 Jumlah Penyandang Disabilitas Di Kota Malang Tahun 2019

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENYANDANG DISABILITAS MENURUT KEKAMATAN DAN JENIS DISABILITAS DI KOTA MALANG (JIMAS)						
		Buta (Tuna Netra)	Tuli (Tuna Rungu)	Bumi (Tuna Wicara)	Cacat Fisik (Tuna Daksa)	Keterbelakangan mental (Tuna Cerdas)	Cacat penglihatan (Tuna Lemah)	Cacat Kombinasi (Tuna Ganda)
1.	Kecamatan	11	18	1	31	32	5	27
2.	Sukun	25	8	0	36	35	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	61	50	2	130	165	23	206
	Jumlah	128	100	6	260	332	46	412

Sumber: Dinas Sosial Kota Malang

Tabel 1.2 Jumlah Penyandang Disabilitas Di Kota Malang Tahun 2020

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENYANDANG DISABILITAS MENURUT KEKAMATAN DAN JENIS DISABILITAS DI KOTA MALANG (JIMAS)						
		Buta (Tuna Netra)	Tuli (Tuna Rungu)	Bumi (Tuna Wicara)	Cacat Fisik (Tuna Daksa)	Keterbelakangan mental (Tuna Cerdas)	Cacat penglihatan (Tuna Lemah)	Cacat Kombinasi (Tuna Ganda)
1.	Kecamatan	59	27	29	154	145	68	188
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	261	136	92	687	513	225	656
	Jumlah	524	272	184	1374	1226	446	1312

Sumber: Dinas Sosial Kota Malang

Berdasarkan dari information dari Dinas Sosial tahun 2020 penyandang disabilitas di Kota Malang berjumlah lima ribu tiga ratus tiga puluh delapan orang, dan terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 1284 orang.

Hasil Survei Ombudsman menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009. Ini merupakan tantangan bagi Pemerintah Indonesia untuk memastikan pelayanan yang lebih ramah dan peka bagi Penyandang Disabilitas.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa penyelenggaraan berkewajiban memberikan pelayanan dengan Perlakuan khusus sesuai peraturan perundang-undangan, Namun kenyataannya: Bantuan sosial tidak tepat sasaran, Program bantuan yang tidak valid dan lambatnya proses penyaluran, Bantuan sosial yang diberikan oleh negara tidak dapat bekerja secara efektif.

Adanya program pengabdian yang dilakukan penulis di Dinas Sosial Kota Malang muncul beberapa permasalahan yang ditemukan yaitu:

1. Minimnya aksesibilitas pelayanan publik untuk masyarakat penyandang disabilitas.
2. Pembagian Bantuan Sosial belum merata secara menyeluruh.
3. Perilaku Masyarakat Terhadap Penyandang Disabilitas di Kota Malang
4. Kurangnya sosialisasi untuk masyarakat penyandang disabilitas
5. Kekhawatiran orang tua mengenai pendidikan anak anak mereka

Sehubungan dengan beberapa permasalahan yang ditemukan diatas yang menunjukan sebuah kebijakan belum bisa dikatakan efektif, oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Program Pelayanan Penyandang Disabilitas Di Dinas Sosial Kota Malang Terhadap Pelayanan Bantuan Kepada Orang-Orang Berkebutuhan Khusus”** dengan merujuk pada teori Edward III sebagai indikator pemecah masalah yang dihadapi penulis yang memiliki fokus pada komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi sebagai indikator dalam memecahkan masalah.

Rumusan Masalah

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

Tujuan Penelitian

Adapun dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui program bantuan penyandang disabilitas yang diberikan oleh pemerintah Kota Malang.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat program bantuan penyandang disabilitas di Kota Malang.

Manfaat Penulisan

1. Manfaat penelitian 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 melaksanakan program ini.
2. Manfaat penelitian 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 melaksanakan program bantuan penyandang disabilitas di Kota Malang.

Tinjauan Pustaka

Implementasi

Implementasi kebijakan merupakan tahapan setelah pemerintah merumuskan, meratifikasi dan mensosialisasikan kebijakan.

Dalam arti luas, implementasi sering dilihat sebagai bentuk pengorganisasian kegiatan yang diatur oleh undang-undang dan sebagai kesempatan bersama bagi pemangku kepentingan, pemangku kepentingan, organisasi publik atau

swasta yang berbeda untuk bekerja sama untuk menggerakkan kebijakan ke arah yang diinginkan.

Dalam implementasi kebijakan memiliki beberapa model teori implementasi salah satunya adalah, model teori Edwards yang mengemukakan "In our approach to the study of policy implementation, we begin in the abstract and ask: What are the preconditions for successful policy implementation ?" yang artinya ("Dalam pendekatan kami untuk studi implementasi kebijakan, kami mulai secara abstrak dan bertanya: Apa prasyarat untuk implementasi kebijakan yang sukses?") Untuk menjawab pertanyaan penting itu Edwards III menawarkan serta memberikan sebuah pertimbangan berupa empat indikator dalam implementasi kebijakan publik, yakni: "komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi". Setiap pelaksana menganggap empat faktor implementasi diatas sebagai hal yang penting untuk melaksanakan sebuah kebijakan.

Menurut Mulyadi(2015), Implementasi berarti tindakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk mengubah keputusan ini menjadi pola tindakan dan menghasilkan perubahan yang lebih besar atau lebih kecil dengan cara yang telah diputuskan sebelumnya.

Adapun dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pasti ada hambatan yang berkaitan dengan isi, informasi, dukungan dan pembagian potensi. Dan ada faktor yang mendukung Menurut Bambang Sunggono dalam (Eko, 2018)

Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "penyandang" diartikan sebagai seseorang yang menderita sesuatu, sedangkan "disabilitas" adalah kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris "disability" (jamak:difabel), artinya cacat atau abnormal.

Dalam Pasal 1 ayat 1 UU No.8 Tahun 2016 "Penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami keterbatasan fisik, mental, intelektual, dan/atau sensorik dalam interaksi jangka panjang pada sebuah lingkungan serta mengalami hambatan dan kesulitan untuk bekerja sama secara penuh dan efektif dengan warga negara lain atas dasar persamaan hak.

Dalam Pasal 9 UU Nomor 8 Tahun 2016 dijelaskan bahwa disabilitas memiliki hak yang sama baik memperoleh keadilan serta perlindungan hukum .

Dalam Pasal 89 PERDA Kota Malang disebutkan bahwa setiap melaksanakan pengadaan fasilitas umum yang diselenggarakan baik PEMDA maupun masyarakat umum wajib menyediakan aksesibilitas.

Ada banyak jenis orang dengan kebutuhan khusus, seperti:

1. Disabilitas Kejiwaan
2. Disabilitas Fisik

3. Tunaganda

Adapun Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO atau Organisasi Kesehatan Dunia), disabilitas didefinisikan sebagai kondisi dimana kemampuan untuk melakukan aktivitas dalam batas yang dianggap normal menjadi berkurang.

Dari pejelasan diatas bisa diambil sebuah pejelasan bahwa disabilitas yaitu seseorang yang memiliki keterbatasan dalam hal tertentu yang mana dalam kegiatan sehari hari ia butuh sebuah alat bantu khusus guna menunjang kehidupannya sebagaimana manusia normal pada umumnya.

Dinas Sosial Kota Malang

Dinsos kota malang merupakan instansi pemerintah yang berada di provinsi jawa timur, Pemerintah ini memiliki peran dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial individu, kelompok dan masyarakat.

Dinas sosial atau lembaga sosial adalah lembaga yang mempunyai struktur atau pekerja sosial dan mempunyai pengelolaan sosial secara teratur untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pembinaan masyarakat dan pelayanan umum lainnya yang berkaitan dengan masyarakat. .

Menurut Ramadhani, Sarbaini, dan Matnuh (2016) Tugas pokok dinas sosial adalah menyelenggarakan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan di bidang pembangunan pemeliharaan sosial, peningkatan sosial dan kesejahteraan sosial, dan pekerja sosial mendukung dinas sosial dalam melaksanakan tugasnya. Dinas Sosial adalah bagian administrasi urusan daerah bidang sosial (Nasution:2016).

Dinas sosial dikelola oleh seorang pengelola pelayanan yang melapor kepada walikota dan bertanggung jawab melalui sekretaris daerah. Dinas sosial mempunyai kewenangan untuk menangani masalah sosial kota atau bidang sosial yang dipimpin oleh kepala dinas yang melapor kepada walikota dan bertanggung jawab melalui sekretaris daerah. Seperti pelayanan rehabilitasi sosial, anak, lanjut usia, penyandang cacat sosial, penyandang cacat, perlindungan dan jaminan sosial, bencana alam dan bencana sosial, pengobatan fakir miskin, pemberdayaan sosial.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Kualitatif adalah menjawab masalah secara konkrit dalam konteks waktu dan situasi tertentu. Penelitian kualitatif didasarkan pada kondisi yang ada dengan menggunakan objek yang ada di lapangan. Proses penelitian dengan pendekatan kualitatif diawali dengan pengembangan asumsi-asumsi dasar, yang kemudian dikaitkan dengan prinsip-prinsip berpikir yang digunakan dalam penelitian (Moleong,2007).

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif karena ingin menggambarkan fenomena yang

terjadi di lapangan dalam kaitannya dengan pelaksanaan program pelayanan difabel di Kota Malang. Dan juga menganalisis faktor mana yang mendukung program dan mana yang menghambat.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bermanfaat sebagai batasan mengenai objek peneliti yang diambil. Manfaat lain dari fokus penelitian ini agar tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Penetapan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan data yang tidak relevan (Sugiyono, 2017:207).

1. Bagaimana implementasi program pelayanan penyandang disabilitas di Kota Malang serta apa saja hambatannya?
 - a. Bagaimana Implementasi Kebijakan yang diterapkan oleh program penyandang disabilitas di Kota Malang
 - b. Apakah Pelayanan yang diberikan sudah baik.
 - c. Hambatan apa saja yang ditemui saat menjalankan program ini

Situs dan latar Penelitian

Lokasi studi penelitian ini berada di jalan rayaki ageng gribig Nomor.5 Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur, 65139. Kota Malang merupakan kota yang berada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia, kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya dan kota terbesar kedua belas di Indonesia. Kota ini bernama E.K. pada masa pemerintahan Belanda pada tanggal 1 April 1914. Broeveldt didirikan sebagai walikota pertama.

Menurut Tatang dalam (Rahmadi, 2011), Subyek penelitian adalah sumber dari mana informasi penelitian diperoleh, atau lebih khusus lagi, seseorang atau sesuatu dari mana informasi itu didapatkan. Dalam penelitian kualitatif, subjek adalah “orang dalam” dari lingkungan penelitian yang menjadi sumber informasi. Subyek penelitian juga merupakan orang yang biasa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang melatar belakangi penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, kriteria berikut digunakan untuk menentukan siapa yang dipilih sebagai subjek penelitian: (1) seseorang yang telah lama terlibat dan intensif dalam kegiatan atau departemen yang menjadi subjek penelitian; (2) terlibat penuh di lapangan atau kegiatan; dan (3) mereka memiliki waktu yang cukup untuk menjelaskan dan memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap informan yang ada di lingkungan Dinas Sosial terkait yang dapat memberikan informasi bagi penelitian ini. Adapun penjelasan lebih lengkap dari Teknik akuisisi data dilakukan sebagai berikut :

1. Observasi

Yaitu dengan cara melakukan pengamatan serta melaksanakan pencatatan yang dibuat secara sistematis terhadap masalah yang berkaitan dengan observasi langsung pada objek untuk mendapatkan informasi tentang Implementasi Program Layanan Disabilitas di Dinsos Kota Malang.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antar dua individu atau lebih yang saling bertukar informasi guna mendapatkan jawaban tentang topik tertentu. Dalam metode ini, penulis mewawancarai tokoh yang ada dimasyarakat dan beberapa orang untuk mendapatkan informasi pendukung guna melengkapi data penelitian ini.

Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka dan terstruktur berdasarkan layanan penunjang bantuan sosial yang dilaksanakan dilingkungan tersebut.

No	Informan	Jabatan	Jumlah Informan
1.	Ibu Dra. Yuli Kristiani Tr. Rahayu, MT	Kepala Dinas Sosial Kota Malang.	1
2.	Bapak Ety Sukirnoyo, AKS, MS	Kasi Rehabilitasi Sosial, Disabilitas & Tuna Sosial.	1
3.	Bapak Heri Wiyono S. Pd. MM	Kasi Pemberdayaan Sosial	1
4.	Ibu Sri Rahayu, SII	Kasi Identifikasi & Pengukuran Kapasitas	1
5.	Bapak Sapardi	Warga Binaan Sosial	1
6.	Ibu Sumiati	Warga Binaan Sosial	1
7.	Ibu Mugi Hada	Warga Binaan Sosial	1
8.	Bapak Kertama	Tokoh Masyarakat Kota Malang	1
9.	Ibu Dra. Maria Angela Dl, M Si	Kasi Perlindungan Perempuan	1
10.	Bapak Ali Karyono	Staff Dinas Sosial bagian Disabilitas	1

Sumber: Data yang telah diteliti tahun 2023

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara memperoleh data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, gambar dan gambar tertulis dalam bentuk laporan dan informasi untuk mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melampirkan dokumentasi saat melakukan penelitian (Sugiono:2008).

Tehnik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang melibatkan aktivitas mereduksi informasi secara simultan dan membuat atau menguji kesimpulan. Model analisis yang digunakan dijelaskan di bawah ini (Miles:2014).

Tahapan analisis data dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan sebuah kegiatan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian melalui wawancara secara langsung serta melakukan dokumentasi foto yang diperlukan. Informasi tersebut diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber tentang pelaksanaan program pelayanan bagi penyandang disabilitas di kota Malang, mewawancarai beberapa narasumber diantaranya kepala dinas sosial di kota Malang, sekretaris dan beberapa pegawai lainnya.

2. Mereduksi Data

Yaitu proses memilih atau meringkas apa yang penting, Mereduksi informasi berarti meringkas, memilih topik-topik utama, memfokuskan topik-topik penting sesuai topik penelitian, mencari tema dan pola, akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan kelanjutan pengumpulan data (Sugiono:2017).

Dalam penelitian ini berfokus pada implementasi program pelayanan penyandang disabilitas di Kota Malang, seperti melakukan pendataan, melakukan penyaringan data, membantu jalannya pelaksanaan program yang ada dilapangan.

3. Penyajian Data

Penyajian data yaitu menyusun pemaparan hasil penelitian dalam bentuk deskriptif, dengan gambar dan sejenisnya dari informan, disertai dengan analisis pendahuluan terhadap berbagai hasil informasi di lapangan sebagai proses awal pengelolaan informasi. Yaitu melalui adanya kegiatan Program Sosialisasi yang melakukan pemaparan materi salah satunya di Hotel Atria.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan, yaitu Melakukan diskusi berdasarkan hasil reduksi dan penyajian informasi. Setelah membuat kesimpulan, peneliti berpedoman pada hasil observasi yang dilakukan selama penelitian. Peneliti mendeskripsikan dan menarik kesimpulan tentang pelaksanaan program layanan disabilitas di kota Malang. Setelah kesimpulan ditarik, mereka direvisi untuk menemukan informasi baru yang lebih dalam dengan konsensus yang sama.

Keabsahan Data

Sugiyono (2008:258) mengemukakan, keabsahan data bagian yang sangat penting dimana digunakan untuk meyakinkan peneliti bahwasanya data yang telah didapatkan oleh peneliti itu benar adanya juga dapat dipercaya. Untuk mengetahui keabsahan data peneliti menggunakan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

Untuk memastikan data-data yang telah ada, peneliti melakukan pengamatan ulang, melakukan wawancara kembali ke lapangan, dan mengecek kembali data yang telah didapatkan maupun yang baru didapatkan. Dan hal positif yang didapatkan adalah hubungan anantara narasumber dengan peneliti menjadi lebih akrab, dapat saling mempercayai dengan begitu informasi secara keseluruhan adalah benar adanya dan tidak ada yang disembunyikan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Dalam melakukan pengamatan dengan lebih cermat juga berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti harus mengecek ulang hasil dari penelitian secara keseluruhan agar mendapatkan hasil yang sesuai.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah cara untuk mengecek kembali data-data yang sudah diperoleh melalui pengumpulan data dan waktu penelitian yang berbeda.

4. Analisis Negatif

Peneliti mencari data yang bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya. Apabila tidak ditemukan perbedaan, maka data yang diperoleh dapat dipercayai. Namun, jika ditemukan hal yang bertentangan, maka peneliti harus melakukan penelitian ulang hingga menemukan akhir jalan yang sesuai dengan fokus penelitian.

5. Membercheck

Membercheck merupakan proses peneliti dalam mengecek data yang telah diperoleh dari narasumber. Apabila data yang ada telah disepakati oleh narasumber, maka data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya. Namun jika kebalikannya, data yang diperoleh tidak disepakati oleh narasumber mengenai hasil penelitian, maka peneliti kembali ke lapangan dan menanyakan hasil penelitian kepada narasumber lalu meminta tanda tangan narasumber sebagai bukti dari keabsahan data

Pembahasan

Implementasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan untuk mengimplementasikan kebijakan dalam dunia nyata, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintah maupun oleh pihak-pihak yang

disebutkan dalam kebijakan tersebut (Indiahono:2009).

Adapun di kota malang sendiri khususnya dinas sosial dalam menjalankan program dan fungsinya dalam memberikan perlindungan dan pembinaan pada masyarakat berkebutuhan khusus (disabilitas) didasarkan dalam PERDA Kota Malang Nomor 2 tahun 2014 yang secara umum dijelaskan didalam pasal 1 poin 14 Hal ini mencakup semua kegiatan yang bertujuan untuk menjamin dan melindungi hak konstitusional penyandang disabilitas. Serta point 15 yang menjelaskan bahwa segala upaya agar penyandang disabilitas yang mengalami ketimpangan dalam masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan dasarnya .

Program program Dinas Sosial Menurut Hasil penelitian yang diperoleh bahwasanya dinas sosial menjalankan program Seperti Peningkatan atau Pelatihan Kapasitas bagi disabilitas (Keterampilan).

Yaitu pelaksanaan program keterampilan menjahit Hal ini memungkinkan penyandang disabilitas untuk mengembangkan bakat, keterampilan dan minatnya untuk menyalurkan dan menciptakan jiwa kreatif dan mandiri bagi narapidana. Karena keterampilan adalah kemampuan yang berbeda untuk beradaptasi dan berperilaku positif, seseorang mampu secara efektif memenuhi tuntutan yang berbeda dalam kehidupan sehari-hari.

Seni lukis diapresiasi melalui media kanvas atau kertas. Ada juga yang mengecat kayu sekaligus mengukir. Jenis lukisan ini sering disebut sebagai lukisan relief kayu. Anak anak disabilitas diajarkan kesenian ini untuk melatih ketelatenan dan kemampuan mengombinasikan warna warna.



Membuat batik adalah salah satu keterampilan menyenangkan yang bisa Anda praktikkan di ABK. Banyak SLB di berbagai daerah menjalankan pembelajaran keterampilan membuat batik untuk perkembangan siswanya. Tidak perlu membuat batik pola konvensional. Siswa dapat menkreasikan polanya sendiri, karena yang paling penting siswa harus kreatif.



Program selanjutnya yaitu mengajarkan siswa berkebutuhan khusus untuk berkebun. Tujuannya adalah untuk memberikan kesempatan kepada siswa untuk menanam bermacam-macam tanaman yang bermanfaat. Diharapkan siswa mampu menerapkan cara menanam sayur dan buah di rumahnya. Kemudian hasilnya bisa dimasak untuk keperluan sendiri, dan kelebihannya bisa dijual.

Selain keterampilan dan pengembangan diri dinas sosial kota malang juga memberikan satuan berupa Uang, sembako, Bahkan alat bantu khusus seperti kursi roda bahkan alat bantu dengar bagi disabilitas guna menunjang kehidupannya agar lebih baik lagi.

Adapun Hambatan yang ditemukan peneliti dalam study kasus di lingkungan dinas sosial kota malang jika dihubungkan dengan Teori Edward III sebagai standar dalam mengidentifikasi faktor-faktor pelaksanaan implementasi pada program pelayanan yang dijalankan oleh Dinsos Kota Malang dijelaskan sebagai berikut ini.

1. Komunikasi antar Pelaksana Program

komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III harus dikomunikasikan kepada pembuat kebijakan agar pemimpin kebijakan mengetahui apa yang harus dipersiapkan dan dilakukan untuk melaksanakan kebijakan sehingga tujuan kebijakan tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Faktor pendukung yaitu dengan menyelenggarakan rapat koordinasi semua bidang di wilayah dinsos yang dilakukan secara rutin yang kemudian disampaikan kepada masyarakat melalui sosialisasi yang mana diharapkan bisa memberikan manfaat kepada masyarakat luas khususnya penyandang disabilitas.

Faktor penghambat penyampaian informasi yang dilakukan tidak sesuai waktu yang ditentukan mengakibatkan masyarakat menerima informasi yang kurang tepat bahkan ada juga yang tidak tahu akan informasi tersebut dikarenakan adanya perubahan dari dinas terkait.

2. Sumber daya

Menurut Edward sumber daya tergolong menjadi SDM, SDA dan peralatan, dan wewenang .

Dari hasil penelitian di lingkungan dinas sosial kota malang ditinjau terkait dengan kualitas pelayanan, pelaksanaan yang

menjalankan pelayanan membentuk sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Faktor pendukung yaitu dalam wilayah dinas sosial ada beberapa pegawai yang memiliki kualifikasi kopeten sehingga dalam menjalankan program bisa terlaksana sesuai harapan.

Faktor penghambat yaitu masih adanya miskom di beberapa divisi dilikungan dinsos yang mengakibatkan masyarakat tidak memperoleh informasi dengan tepat dikarenakan kurang memahaminya pegawai disaat adanya pengarahan bahkan rapat sebelum pelaksanaan program, seperti tidak memahami bagan yang disampaikan bahkan tugas wewenang yang sering terhambat akibat beberapa SDM yang tidak memadai.

3. Disposisi

Penjelasan disposisi menurut Edward dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para perlaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”

Faktor pendukung dalam program yaitu adanya dukungan semua pihak yang secara aktif saling berkordinasi guna mesukseskan program pelayan yang sedang dilakukan.

Faktor Penghambat yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum memahami atau mengetahui terkait program-program yang telah diberikan pemerintah dikarena beberapa perangkat desa masih sering ditemukan tidak memberikan informasi menyeluruh sehingga berdampak masyarakat khususnya penyandang disabilitas mengalami kesulitan akibat terkedala dalam memperoleh informasi.

4. Struktur

Edward menjelaskan sesungguhnya implementasi kebijakan mungkin masih belum efektif karena ketidakefisiensian dalam struktur birokrasi. Struktur birokrasi meliputi struktur birokrasi, distribusi kekuasaan, hubungan antar unit organisasi.

Faktor Pendukung dengan dibuat SOP terkait pelaksanaan program pelayanan yang ada di wilayah dinsos Dengan dibentuknya SOP diwilayah dinasosial kota malang diharapkan dalam melaksanakan pelayanan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan yang telah dibentuk sebelumnya. SOP sendiri dibuat untuk menghindari atau mengurangi adanya kesalahan, kegagalan sistem, dan keraguan yang muncul dari para pelaksana pelayanan kebijakan itu sendiri.

Faktor penghambat peneliti mengamati masih ditemukanya kurangnya koordinasi dari petugas lampang kepada masyarakat yang

mengakibatkan pelayanan dan penyampaian informasi yang dimasyarakat menjadi terhambat, hal ini mengakibatkan program pelayanan yang telah disetujui menjadi terhambat bahkan mengakibatkan manfaat yang seharusnya dirasakan masyarakat yang memenuhi syarat khususnya penyandang disabilitas menjadi tidak diperoleh akibat adanya masalah dalam sebuah organisasi tersebut.

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 menjalankan 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.

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 bantuan nya rutin.
3. Dan harapan dari masayarakat adalah adanya pengobatan gratis untuk keluarga mereka yang menderita disabilitas sosial diluar dari bantuan ini.

Daftar Pustaka

Sumber Buku

- Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media
- Miles, M. B., & M. A Huberman. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Publications
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakary
- Mulyadi, 2015, *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.h, 476
- (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 247-249
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

Undang-Undang:

- Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Disabilitas

Sumber Jurnal:

- A.N. Hidayatullah & Pranowo, 2018 *Membuka Ruang Asa dan Kesejahteraan Bagi Penyandang Disabilitas*. Jurnal penelitian kesejahteraan nasional, terbitan ke 2.
- M. Ramadhani, Sarbaini, Harpani Matnuh, "Pendidikan Kewarganegaraan: Peran Dinas Sosial Dalam Penanggulangan Anak jalanan Di Kota Banjarmasin." Volume 6, Nomor 11, Mei (2016).
- 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.

Sumber Internet:

- 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>