

**PERAN DINAS SOSIAL TERHADAP PENYANDANG DISABILITAS
PADA LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL KELURAHAN
LERE KECAMATAN PALU BARAT KOTA PALU**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Ushuluddin,
Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu*

Oleh

**RINI KUSTIANINGSIH
NIM : 18.4.14.0039**

**PROGRAM STUDI PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA
PALU TAHUN 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “*peran dinas sosial terhadap penyandang disabilitas pada lembaga kesejahteraan sosial kelurahan Lere kecamatan palu barat kota palu*” benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini batal secara hukum.

Palu, 2023

Penyusun

Rini Kustianingsih

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Peran Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah Terhadap Pelayanan Penyandang Disabilitas di Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu*” oleh Rini Kustianingsih, NIM 18.4.14.0039, Mahasiswa Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Ushuluddin adab dan Dakwah UIN Datokarama Palu, setelah meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat diujikan.

Palu: 14 Februari 2023 M
4 Sya’ban 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Alim Ihsan, M. Pd.
Nip. 19690605 2005011011

Samsinas, S. Ag., M. Ag.
Nip. 187206292003122002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Rini Kustianingsih, NIM 184140039 dengan judul “Peran Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah Terhadap Pelayanan Penyandang Disabilitas di Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu” yang telah diujikan di hadapan dewan penguji UIN Datokarama Palu pada tanggal 14 Februari 2023 M yang bertepatan dengan tanggal 4 Sya’ban 1444 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam.

DEWAN PENGUJI

JABATAN	NAMA	TANDA TANGAN
Ketua	Ahmad Haekal, S.Hum, M.Si	
Munaqisy I	Dr. Syamsuri, M.Ag	
Munaqisy II	Taufiq, S.Sos., M.Si	
Pembimbing I	Dr. Muhammad Alim Ihsan, M. Pd.	
Pembimbing II	Samsinas, S. Ag., M. Ag.	

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan Fakultas

Dr. Muhammad Alim Ihsan, M. Pd.
Nip. 19690605 200501 1 001

Dr. H. Sidik, M.Ag
Nip. 19640616 199703 1 002

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Dinas Sosial Terhadap Penyandang Disabilitas Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu". Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) 2, Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah (FUAD), Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penusunan Skripsi ini banyak mendapat bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, mendidik dan membiayai penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor UIIN Palu beserta segenap unsur pimpinan, ang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada Penulis dalam berbagai hal.
3. Bapak Dr. H. Sidik, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan.
4. Dr. Muhammad Alim Ihsan, M. Pd, Ketua Program Studi dan Bapak Ahmad Haekal, S. Hum, M. S.I, Sekretaris Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Palu yang telah banyak membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan.
5. Bapak Dr. Muhammad Alim Ihsan, M. Pd., dan Ibu Samsinas, S. Ag., M. Ag selaku Pembimbing I dan pmbimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing Penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga sesuai harapan.

6. Ibu Kepala Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah beserta jajarannya yang telah mendukung penulis baik dalam proses penyelesaian pendidikan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Sutia selaku nenek yang banyak membantu penulis dalam proses perkuliahan.
8. Teman-teman mahasiswa prodi pengembangan masyarakat Islam angkatan 2018 yang telah bekerjasama, saling motivasi dalam proses penyelesaian perkuliahan.
9. Segenap Dosen, staf, civitas Akademik UIN Datokarama Palu serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, kepada semua pihak, penulis senantiasa mendo'akan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah swt.

Palu, 14 Februari 2023

Penulis

Rini Kustianingsih

NIM. 18.4.14.003

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah..... 46

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Keadaan Pegawai	49
Tabel 4. 2 Tabel Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan	50
Tabel 4. 3 Tabel Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4. 4 Tabel Profil Sekolah	54
Tabel 4. 5 Tabel Data Siswa SD SLB ABCD Muhammadiyah Palu.....	56
Tabel 4. 6 Tabel Data Siswa SMP SLB ABCD Muhammadiyah Palu.....	59
Tabel 4. 7 Tabel Data Siswa SMA SLB ABCD Muhammadiyah Palu	60
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Peduli dalam Melaksanakan Pelayanan pada Penyandang Disabilitas	65
Tabel 4. 9 Tabel Data Keterampilan SLB ABCD Muhammadiyah Palu	76
Tabel 4. 10 Tabel Prestasi Siswa Binaan SLB ABCD Muhammadiyah Palu	78
Tabel 4. 11 Tabel Rekapitulasi Peserta Didik SLB ABCD Muhammadiyah Palu	81
Tabel 4. 12 Tabel Data Kegiatan Berdasarkan SOP	85
Tabel 4. 13 Tabel Pelaksanaan dan Langkah-Langkah Kegiatan berdasarkan SOP	86

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang	12
B. Rumusan Masalah	15
C. Batasan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Penegasan Istilah	16
F. Garis-Garis Besar Isi	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Penelitian Terdahulu	20
B. Kajian Teori	23
1. Pengertian Peran	23
2. Pelayanan	24
3. Pelayanan Publik.....	28
4. Disabilitas	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Kehadiran Penelitian	38
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
A. Profil Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah	43

1. Sejarah Singkat dan Dasar Hukum Berdirinya Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah	43
2. Lembaga Kesejahteraan Sosial dan Pelayanan Disabilitas	53
3. Profil/Sekolah Luar Biasa ABCD Muhammadiyah Palu.....	54
B. Peran Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah Terhadap Penyandang Disabilitas pada Lembaga Kesejahteraan Sosial	62
1. Peran Dinas Sosial Provinsi Terhadap Penyandang Disabilitas pada Lembaga Kesejahteraan Sosial	62
2. Bentuk Pelayanan.....	71
C. Faktor Yang Mempengaruhi Peran Dinas Sosial dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas di LKS Kelurahan Lere Kec. Palu Barat Kota Palu.	73
1. Tantangan dan Peluang Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah	82
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89

ABSTRAK

Nama : Rini Kustianingsih
NIM. : 18.4.14.0039,
Judul Skripsi : *“Peran Dinas Sosial Terhadap Penyandang Disabilitas Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu”*.

Skripsi ini membahas bagaimana peran dinas sosial terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Dan apakah faktor yang mempengaruhi terhadap perilaku birokrasi terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran dinas sosial terhadap penyandang disabilitas Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu diwujudkan dalam bentuk pelaksanaan program khusus untuk penyandang disabilitas dilaksanakan secara kelembagaan di Lembaga Kesejahteraan Sosial dalam bentuk penyediaan anggaran bagi kegiatan pelayanan serta pemberian sarana yang bersifat fisik seperti kursi bagi tuna daksa, riglet bagi tuna nerta dan fasilitas lainnya sesuai kebutuhan penyandang disabilitas.

Adapun faktor penghambat Peran Dinas sosial di Lembaga Kesejahteraan Sosial adalah; a) Keterbatasan gerak dan langkah karena faktor fisik, b) Keterbatasan kemampuan karena tidak leluasa bergerak dan berkarir, c) Kurangnya tenaga ahli yang selalu mendampingi dan membimbing bagi penyandang disabilitas, d) Kurangnya lapangan pekerjaan karena masih terbatasnya kemampuan dan keahlian bagi penyandang disabilitas.

Sedangkan faktor pendukung; a) adanya kepeduli para pegawai Dinas Sosial sudah mampu menerapkan aturan sehingga penyandang disabilitas mampu menggali potensinya serta dapat bersosialisasi dalam keluarga penyandang dan masyarakat. b) penerapan kedisiplinan, dimana pegawai Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan kepada penyandang disabilitas baik. Hal ini disertai dengan rasa tanggung jawab, pegawai Dinas Sosial dalam melaksanakan pelayanan Rehabilitasi Sosial baik sehingga penyandang disabilitas dapat menolong dirinya sendiri. c) Pelayanan yang ramah terhadap penyandang dilakukan dengan sopan dengan etika sikap dan perilaku pegawai dengan penyandang secara sopan dan ramah saling menghargai dan menghormati.

Beberapa faktor pendukung ini dapat mempermudah proses pelayanan dan menumbuhkan rasa percaya diri para penyandang disabilitas dimana mereka merasa dihargai dan dimanusiakan sebagaimana manusia normal dan itu mendukung kreatifitas mereka.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan sebagai suatu perubahan terencana dan berkesinambungan, pada hakekatnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas hidup manusia. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pembangunan perlu diimplementasikan ke dalam berbagai program pembangunan yang dapat secara langsung menyentuh masyarakat yang di kenal dengan kebijakan. Kebijakan berfungsi untuk memberikan rumusan mengenai berbagai pilihan tindakan dan prioritas yang diwujudkan dalam program-program pelayanan yang efektif untuk mencapai tujuan pembangunan.

Perilaku birokrasi menjadi sorotan selama ini mulai zaman Max Weber sampai dengan era desentralisasi seakan tidak pernah surut dari penilaian publik yang terkesan negatif dan tidak memberi ruang mengenai kedemokrasian serta inisiatif publik untuk menyalurkan keinginan dan sumber daya yang dimiliki, sehingga perilaku birokrasi dapat dipandang sebagai hal yang menakutkan.

Perilaku birokrasi seakan dipola dari atas ke bawah serta mengalir informasi dari pusat ke daerah dan dibangun kewacanaan seakan kesempurnaan lembaga kenegaraan yang mampu memberi kebahagiaan dan kesejahteraan baik publik maupun birokrasi di tingkat pelaksana, sehingga perilaku birokrasi yang menakutkan itu seakan ter sistem satu sama yang lain dalam meningkatkan pelayanan yang dapat dipersepsikan sebagai perilaku yang homogen melalui dari pusat sampai daerah.

Pemerintah nasional pada hakekatnya ditujukan kepada manusia Indonesia seutuhnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya. Hak dan kewajiban serta peran yang sama dengan masyarakat Indonesia lainnya di segala aspek kehidupan dan penghidupan. Hal ini sebagai salah satu manifestasi Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 27 menyatakan “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”, dan pasal 34 yang menyatakan “fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh Negara”, merupakan pasal-pasal yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial yang mengamanatkan bahwa setiap warga Negara berhak atas taraf kesejahteraan sosial yang sebaik-baiknya, dan bahwa pembangunan merupakan bagian dari upaya untuk mencapai kondisi kesejahteraan sosial yang diinginkan bagi setiap warga negara seperti yang tercantum dalam pasal 1 Undang Undang Nomor. 6 Tahun 1974 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial, yaitu: Suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, Kesusilaan dan ketentraman lahir batin. Yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemulihan kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga serta masyarakat yang menjunjung tinggi hak-hak serta kewajiban manusia sesuai Pancasila.

Penyandang disabilitas menyimpan potensi tersembunyi, yang dapat digali dan ditumbuhkembangkan secara tepat, sehingga mereka mampu menolong dirinya sendiri dan dapat memberikan sumbangan-sumbangan yang bermanfaat dalam kehidupan bermasyarakat. Penyandang disabilitas juga

dituntut mampu menemukan kembali kemampuan fungsional, mengembangkannya secara tepat dan mereka memiliki kemauan dan kemampuan untuk bertahan hidup dalam kehidupan bermasyarakat.

Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang berkompetensi dan berwenang melaksanakan pelayanan kepada penyandang disabilitas telah menempuh berbagai cara guna mengatasi permasalahan sosial penyandang disabilitas, melalui salah satu tugas pokok dan fungsinya yaitu melaksanakan pelayanan rehabilitasi sosial penyandang disabilitas guna re fungsionalisasi penyandang disabilitas agar dapat menolong keluarga dan dirinya sendiri yang dilaksanakan secara serasi, terpadu, dengan upaya peningkatan kesejahteraan sosial serta pencegahan dini kecacatan dan melaksanakan upaya rujukan pelayanan medis, pelayanan penunjang, pelayanan asuhan, pelayanan rujukan, pelayanan pendidikan, penelitian dan pengembangan, serta administrasi umum dan keuangan.

Pembenahan yang perlu menjadi perhatian utama oleh Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah adalah pembenahan pelayanan penyandang disabilitas. Guna mendapatkan gambaran yang akurat, objektif serta tidak hanya berdasarkan hasil evaluasi dan monitoring di lapangan diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan program pelayanan rehabilitasi sosial penyandang disabilitas di provinsi Sulawesi Tengah. berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa termotivasi untuk melaksanakan penelitian yang diwujudkan dalam rangka tulisan dengan judul : “Peran Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah Terhadap Penyandang

Disabilitas Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu”.

B. Rumusan Masalah

Menyimak dari latar belakang penelitian di atas, maka menjadi rumusan masalah dalam penulis ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakan peran Dinas Sosial terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu?
2. Apakah faktor yang mempengaruhi terhadap peran Dinas Sosial terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan suatu batasan terhadap sebuah ruang lingkup dari suatu permasalahan, yang bertujuan untuk memperjelas fokus penelitian. Adapun batasan masalah yang akan diteliti yaitu penelitian difokuskan pada bagaimana peran Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah terhadap pelayanan penyandang disabilitas melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kota Palu dan bagaimana factor yang mempengaruhi peran Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah melalui Lemaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu.

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini secara umum bertujuan untuk:

1. Mengetahui peran Dinas Sosial terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi peran Dinas Sosial terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu.

Sedangkan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Dari segi teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan studi komparatif bagi Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dan sekaligus sebagai wujud nyata sumbang saran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi.
2. Dari segi praktis, bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi, khususnya bagi pengambil kebijakan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam pelayanan penyandang disabilitas.

E. Penegasan Istilah

Skripsi ini berjudul Peran Dinas Sosial Terhadap Pelayanan Penyandang Disabilitas Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial di Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu”. Untuk lebih jelasnya judul ini dan tidak terjadi perbedaan penafsiran atau kesalahpahaman terhadap makna judul skripsi ini, maka penulis memberikan pengertian kata-kata yang terdapat pada judul tersebut sebagai berikut.

1. Peran

Peran berarti laku atau bertindak. Peran dapat diartikan sebagai serangkaian perilaku yang diharapkan ada pada seseorang atau badan yang memiliki kedudukan dalam masyarakat untuk menunaikan hak dan kewajiban yang semestinya. Apabila seseorang atau badan telah menunaikan haknya sesuai dengan kedudukannya, maka itu disebut dengan peran. Peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan, yaitu seseorang yang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya.¹

2. Dinas Sosial

Dinas Sosial merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang sosial, berfungsi sebagai pelaksana dalam urusan pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang kepala dinas, serta mempunyai tugas untuk membantu pemerintah dalam menjamin pemenuhan kebutuhan dasar, pelayanan sosial, pemberdayaan sosial, dan jaminan kesejahteraan sosial bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS), termasuk masalah disabilitas.

3. Disabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disabilitas merupakan kata bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris *disability* (jamak:*disabilities*) yang berarti : (1) keadaan (seperti sakit atau cedera) yang merusak atau membatasi kemampuan mental dan fisik seseorang;

¹Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Cet. XLVIII; Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2017), 215.

(2) keadaan tidak mampu melakukan hal-hal dengan cara yang biasa.² “Disabilitas” atau “Difabel” merupakan suatu kemampuan yang berbeda untuk melakukan suatu kegiatan dengan cara atau dalam batas-batas yang dipandang normal bagi seorang manusia.

F. Garis-Garis Besar Isi

Untuk memperoleh gambaran keseluruhan isi dalam proposal skripsi ini, maka penulis memaparkan garis-garis besarnya sebagai berikut.

Pada bab I berisikan bagian pendahuluan yang mencakup tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan diakhiri dengan garis-garis besar isi skripsi.

Pada bab II, berisikan bagian kajian pustaka yang mencakup tentang penelitian terdahulu, kajian teori, dan diakhiri dengan kerangka pemikiran.

Bab III, berisikan bagian metode penelitian yang mencakup tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan diakhiri dengan teknik analisis data.

Bab IV berisikan gambaran umum Dinas Sosial Kota Palu dan Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere, dilanjutkan dengan pembahasan tentang peran Dinas Sosial terhadap pelayanan penyandang dan faktor-faktor yang mempengaruhi peran Dinas Sosial terhadap

²Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Aplikasi KBBI V).

penyandang disabilitas melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan
Lere, serta hasil penelitian.

Bab V, berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran dari penulis
sebagai bahan pertimbangan kepada Dinas Sosial Kota Palu dalam upaya
pelayanan penyandang disabilitas.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini dengan judul terkait yang penulis akan buat yakni. Andi Rifka Ananda Rizanna, 2021 Peran Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Disabilitas dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Sosial. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran Dinas Sosial dalam menangani masalah penyandang disabilitas khususnya pada Penyandang Disabilitas fisik. Dan untuk mengetahui sejauh mana implementasi yang diberikan kepada penyandang disabilitas fisik dalam upaya meningkatkan kesejahteraan keluarga melalui Dinas Sosial. Hasil penelitian ini menunjukkan penanganan serta pemberdayaan penyandang disabilitas oleh Dinas Sosial Kota Palu melalui bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, telah melaksanakan perannya dengan cukup baik terbukti dengan adanya program pelatihan keterampilan, pembagian bantuan sosial, fasilitasi dokumen kependudukan dan kesehatan.

Namun hal itu belum maksimal karena melihat dari segi upaya sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat khususnya kepada penyandang disabilitas yang belum maksimal serta masih terbatasnya informasi terkait penyandang disabilitas yang diterima. Sehingga peran-peran yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Palu dalam upaya penanganan serta pemberdayaan penyandang

disabilitas dapat dikatakan cukup baik meski pun belum dilaksanakan secara maksimal.³

Eka Rifka Fransiska 2021 Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Dinas Sosial Dalam pelaksanaan pemberdayaan masyarakat melalui Program Keluarga Harapan dalam menanggulangi tingkat kemiskinan di Kelurahan Boyaoge Kecamatan Tatanga Kota Palu dan Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat bagi Dinas Sosial dalam melakukan program pemberdayaan masyarakat dalam menanggulangi tingkat kemiskinan di Kelurahan Boyaoge Kecamatan Tatanga Kota Palu. Hasil penelitian Peran Dinas Sosial melalui Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Boyaoge Kecamatan Tatanga Kota Palu ternyata memberikan kesejahteraan bagi masyarakat Kelurahan Boyaoge. Program Keluarga Harapan (PKH) berjalan sesuai dengan tujuannya untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada kelompok masyarakat kategori ekonomi menengah kebawah berupa pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan kesejahteraan sosial.

Pelayanan kesehatan dan pendidikan memiliki hubungan yang sangat erat dan berpengaruh terhadap kemiskinan dan kualitas Sumber Daya manusia (SDM) apabila kondisi kesehatan dan pendidikan masyarakat rendah maka akan

³Rifka Ananda Rizanna, "Peran Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Disabilitas dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Sosial". Skripsi, (IAIN Palu, Tahun 2021).

berpengaruh terhadap tingkat pendapatan masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap masyarakat miskin di Kelurahan Boyaoge sangat membantu kesejahteraan sosial masyarakat dan faktor pendukung dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Boyaoge, yaitu adanya dukung dan dari pemerintah setempat baik materil maupun non-materil, serta adanya antusias dari keluarga penerima manfaat (KPM) PKH Kelurahan boyaoage. Sedangkan hambatan dalam pemberdayaan masyarakat melalui Program Keluarga Harapan diantaranya adalah pendataan kependudukan masyarakat miskin yang tidak lengkap sehingga menjadi kendala bagi pihak PKH dalam meratakan pemberian penerima bantuan PKH, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai Program Keluarga Harapan.⁴

Adapun solusi pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan adalah pemerintah melakukan pendataan ulang kepada masyarakat miskin agar program bantuan ini dapat dirasakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat miskin sehingga terwujudlah kesejahteraan masyarakat, dan masyarakat harus melakukan pendekatan dan pemahaman akan adanya Program Keluarga Harapan dan dari tim Program Keluarga Harapan juga harus terjun kelapangan dan memberikan arahan kepada masyarakat yang tidak paham akan adanya Program Keluarga Harapan.

⁴ Rifka Fransiska, *Peran Dinas Sosial melalui Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Boyaoge Kecamatan Tatanga Kota Palu*, Skripsi (IAIN Palu, 2021).

B. Kajian Teori

1. Pengertian Peran

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi. Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuaha ktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi inggris peran disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task orduty in undertaking*”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.⁵

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu bagan/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*).

Goss, Mason dan Mc Eachern mendefinisikan peran sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu Peran diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama, yang dalam konteks sosial

⁵ Amin Nurdin dan Ahmad Abrori, *Mengerti Sosiologi: Pengantar Untuk Memahami Konsep-Konsep Dasar*, (Jakarta; UIN Jakarta Press, 2006).

peran diartikan sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Peran seorang aktor adalah batasan yang dirancang oleh aktorlain, yang kebetulan sama-sama berada dalam satu penampilan/ unjuk peran (*role performance*).⁶

Peran lebih banyak menunjuk pada fungsi, penyesuaian diri, dan sebagai suatu proses. Jadi, seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peran.

2. Pelayanan

Birokrasi pemerintah dibentuk sebagai organisasi publik dengan maksud untuk melayani dan melindungi kepentingan publik. Konsep kepentingan dan publik berkaitan dengan kebutuhan yang dapat berupa barang atau jasa. Konsep pelayanan adalah cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain.⁷

Dalam pelayanan publik orang lain yang dimaksud adalah warga Negara sebagai konsumen sedangkan pihak penyedia layanan bias swasta melalui mekanisme pasar, bias Negara melalui birokrasi pemerintah dan bisa juga masyarakat melalui Lembaga swadaya masyarakat dan organisasi profesi. Instansi atau birokrasi pemerintah dimaknai sebagai satuan kerja atau satuan organisasi, departemen, Lembaga pemerintah non departemen, dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah. Pemerintah sebagai Lembaga

⁶*Ibid.*

⁷ *Ibid.*

birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁸

Menurut Saefullah dalam Lembaga Administrasi Negara, pelayanan yang dikelola oleh tiap-tiap instansi pemerintah terbagi atas: Pelayanan utama (*core service*), Pelayanan Fasilitas (*facilitatin service*) dan pelayanan pendukung (*supporting service*)⁹ Pelayanan utama adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu unit penyedia jasa pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi utama yang diberikan kepada unit penyedia pelayanan tersebut. Pelayanan fasilitas, yaitu pelayanan yang diberikan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan utama dimana bila pelayanan fasilitas ini tidak diberikan, maka pelayanan utama tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Dan yang dimaksud dengan pelayanan pendukung adalah pelayanan tambahan yang berfungsi untuk menambah nilai/kualitas pelayanan utama yang diberikan. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003¹⁰ pelayanan tersebut dikelompokkan kedalam :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau perusahaan terhadap sesuatu barang/jasa. Dokumen-dokumen itu antara lain KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB,

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7 /2003 (Diakses, 2022 juni 23)

SIM, IMB, Paspor, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.

b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, Bahan bakar gas, air bersih dan sebagainya.

c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti Pendidikan, Pemeliharaan kesehatan, pos, penyelenggara antran portasi, dan sebagainya. Pola pelayanan publik dapat dibedakan atas 5 (lima) macam pola, yaitu :

- 1) Pola pelayanan teknis fungsional, yakni pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola pelayanan satu pintu, yakni pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Pola pelayanan satu atap yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- 4) Pola pelayanan terpusat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku Koordinator terhadap pelayanan instansi

pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

- 5) Pola pelayanan elektronik adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi layanan (*online*) sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.¹¹

Sehubungan dengan hal ini, Pusat studi kependudukan dan kebijakan Universitas Gajah mada mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu: (a) Produktivitas, (b) Kualitas layanan, (c) Responsivitas, (d) Responsibilitas, dan (e) Akuntabilitas.

Adapun penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksud, dengan mempedomani Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/ M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah¹²

Peran Penting lainnya yang melekat pada pemerintah adalah melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi :

- a) Pengawasan Melekat , yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹¹ *Ibid.*

¹² Kementerian Aparatur Negara RI. *Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 Tentang Pembangunan Program Nasional*, (KepMen Pendayaan aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004), diakses 2022 Juni 23.

b) Pengawasan Fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Pengawasan masyarakat ,yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik Juniarso Ridwan & Ahmad Sodik Sudrajat¹³

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁴

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatny aadalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat

¹³ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Adminstrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik* (Bandung: Nuansa, 2009).

¹⁴ *Ibid.*

di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998: 32) diartikan : Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Harbani Pasolong mengemukakan pendapat, bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan¹⁵. Sedangkan menurut Moenir Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir Kurniawan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material. Prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang

¹⁵ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Alfabeta Bandung, 2007)

lain sesuai dengan haknya pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat¹⁶

Dengan demikian bahwa pelayanan memberikan makna yang mencakup kegiatan untuk menyediakan, memberikan, membantu pelanggan yang membutuhkan berupa informasi, barang dan jasa. Pelayan publik menurut Wasistiono Hardiyansyah adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat¹⁷

Sedangkan menurut Mahmudi pelayanan publik adalah: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan peraturan undang-undang. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena

¹⁶ MoenirKurinawan, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta Bumi Aksara 2005)

¹⁷ WasistionoHerdiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta Gava Media 2011)

masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.¹⁸ Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik. Mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya

4. Disabilitas

Disabilitas berdasarkan ketentuan WHO tahun 1980 dalam Direktorat Pelayanan rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Departemen Sosial Republik Indonesia,¹⁹ membagi pengertian dalam Penyandang Disabilitas dalam 3 hal, yaitu *impairment*, *disability* dan *handicap*, sebagai berikut :

a. *Impairment; any loss or abnormality psychological, physiological, or anatomical structure or function*, diartikan sebagai suatu kehilangan atau ketidak normalan baik psikologis, fisiologis maupun kelainan struktur atau fungsianatomis.

b. *Disability: any restriction or lack (resulting from an impairment) of ability to perform an activity in the manner or within the range considered normal for a human being*, diartikan sebagai suatu ketidakmampuan melaksanakan suatu aktifitas atau kegiatan tertentu

¹⁸ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Jakarta STIE YKPN 2010)

¹⁹ Kementerian Sosial RI, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas*” (Direktorat Pelayanan rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Departemen Sosial Republik Indonesia. 2016), 6.

sebagaimana layaknya orang normal yang disebabkan oleh kondisi impairment yang berhubungan dengan usia dan masyarakat dimana seseorang berada.

c. *Handicap; adisadvatage for a given individual resulting from or disability, that limits or prevent the fulfillment or a role that is normal (depending on age, sex sosial and cultural factor) for that individual,* diartikan sebagai suatu kesulitan atau kesukaran dalam kehidupan pribadi, keluarga dan masyarakat, baik dibidang sosial ekonomimaupun psikologis yang dialami oleh seseorang yang disebabkan oleh ketidak abnormalanpsikis, fisiologis maupun tubuh, dan ketidak mampunya melaksanakan kegiatan hidup secara normal.²⁰

Pengertian diatas, secara singkat penyandang disabilitas adalah seseorang yang mengalami 3 hal yaitu ; impairment mencakup ketidakmampuan dari segifisik; disability mencakup ketidakmampuan dari segi aktivitas personal sehari-hari sedangkan handicap mencakup ketidak mampuan dari segi peranan sosial. Undang-undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Disabilitas menyatakan bahwa Penyandang Disabilitas adalah : “Setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya”, yang terdiridari :

²⁰ *Ibid.*

- > Penyandang disabilitas fisik,
- > Penyandang disabilitas mental, dan
- > Penyandang disabilitas mental.²¹

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1980 tentang Usaha Kesejahteraan Sosial bagi Penderita disabilitas mengamanatkan bahwa: “Penderita disabilitas adalah seseorang yang menurut ilmu kedokteran dinyatakan mempunyai kelainan fisik, dan atau mental yang oleh karenanya dapat merupakan rintangan atau hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya”, yaitu:

- a. Penderita cacat tubuh
- b. Penderita cacat netral
- c. Penderita cacat mental
- d. Penderita cacat rungu/wicara
- e. Penderita cacat bekas penderita penyakit kronis.²²

Disabilitas merupakan suatu istilah baru untuk mengganti istilah penyandang cacat. Kata “Cacat” dalam Kamus Bahasa Indonesia, yaitu :

- 1) Kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna (yang terdapat pada badan, benda, batin, atau akhlak);
- 2) Lecet (kerusakan, noda) yang menyebabkan keadaannya menjadi kurangbaik (kurang sempurna);

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

- 3) cela atau aib;
- 4) Tidak kurang sempurna²³

Seiring dengan Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tentang Hak-hak Penyandang Disabilitas (UNCRPD) yang kemudian dituangkan menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011, diperkenalkan istilah “Penyandang Disabilitas” semiloka terminologi “Penyandang Cacat” dalam rangka mendorong ratifikasi Konvensi Internasional tentang Hak-Hak Penyandang Cacat, dalam konvensi tersebut telah menghasilkan kesepakatan tentang pentingnya istilah “Penyandang Cacat” dengan alasan sebagai berikut :

- 1) Dari aspek bahasa, kata cacat secara denotatif mempunyai arti yang bernuansa negatif, seperti penderita kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik, cela, aib, dan rusak. Kata cacat juga mempunyai arti konotatif berupa rasa merendahkan.
- 2) Kata cacat muncul karena adanya suatu kekuasaan (kelompok atau negara) yang memberikan kata tersebut sebagai identitas kepada sekelompok orang yang dianggap cacat. Cacat sesungguhnya merupakan konstruksi sosial bukan realita keberadaan seseorang.
- 3) Secara filosofis, tidak ada orang yang cacat. Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang sempurna diantara ciptaan-Nya yang lain.

²³ *Ibid.*

- 4) Secara empirik, istilah “penyandang cacat” yang digunakan selama ini telah menimbulkan sikap dan perlakuan yang tidak baik kepada orang yang disebut sebagai penyandang cacat. Istilah “penyandang cacat” telah menimbulkan kekeliruan dalam memahami eksistensi orang yang disebut penyandang cacat. Kecacatan dianggap sebagai identitas dari seseorang, yang lebih rendah dari pada orang yang disebut tidak cacat. Padahal kecacatan bukanlah ukuran suatu keterbatasan eksistensi manusia. Kecacatan hanyalah kondisi tertentu dari manusia dari yang mengantarkan dirinya kepada permasalahan (perbedaan cara) ketika menghadapi realita kehidupan.
- 5) Dampak psikososial dari adanya istilah “penyandang cacat” antara lain menciptakan jarak sosial, membuat tsubyek dan orang-orang terdekat merasa bersalah, orang yang disebut “penyandang cacat” mengkonstruksikan diri sebagai tidak lengkap, tidak mampu, tidak diharapkan, dan tidak memposisikan sebagai korban.²⁴

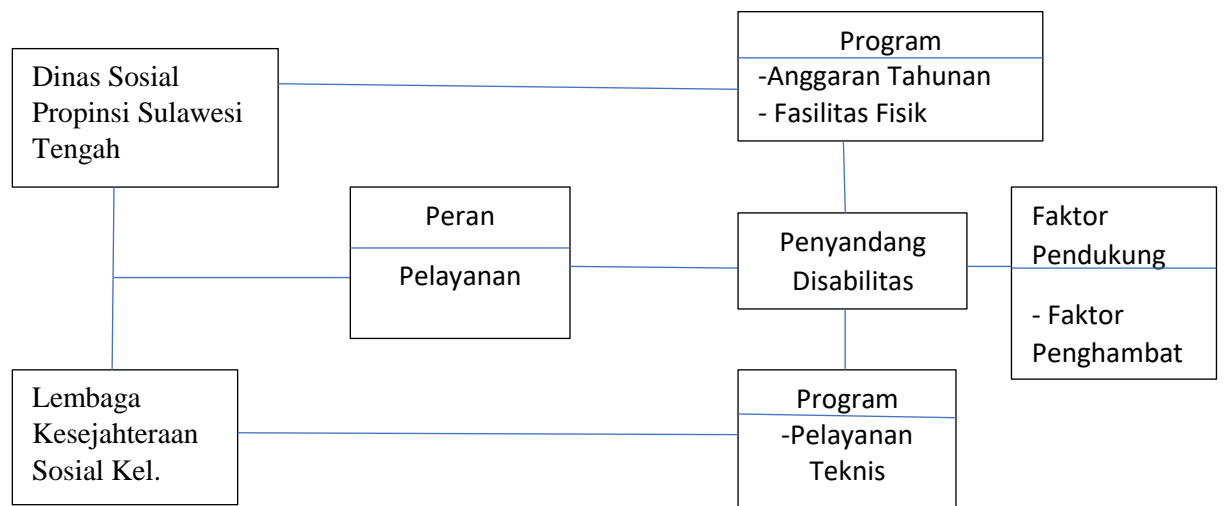
Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 tahun 2016 Tentang Penyandang disabilitas, Pasal 4 Ayat 1, menyebutkan ada 4 ragam penyandang disabilitas yaitu :

- a) Penyandang Disabilitas Fisik: Penyandang disabilitas fisik merupakan terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, pareplegi, cerebral palsy (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.

²⁴*Ibid.*

- b) Penyandang Disabilitas Intelektual : Penyandang isabilitas intelektual merupakan terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan dibawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan down syndrome.
- c) Penyandang Disabilitas Mental : Penyandang Disabilitas Mental merupakan terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, yaitu psikososial diantaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian dan disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial diantaranya autisme dan hiperaktif.
- d) Penyandang Disabilitas Sensorik: Penyandang Disabilitas Sensorik merupakan salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.²⁵

C. Kerangka Pikir



²⁵ *Ibid.*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang bersifat observasi lapangan karena setiap peneliti harus mengetahui terlebih dahulu kondisi atau keadaan ditempat yang akan dijadikan tempat penelitian. Sehingga memudahkan penelliti untuk melakukan penelitian. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami gejala mengenai apa yang diperoleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata serta bahasa pada suatu konteks alamiah dengan berbagai macam metode alamiah.²⁶

Dasar pemikiran digunakannya metode ini, peneliti ingin mengetahui fenomena yang ada secara alamiah, bukan dalam kondisi terkendali, laboratoris atau eksperimen. Disamping itu, karena peneliti perlu melakukan observasi dan penelitian secara langsung bersama objek penelitian sehingga metode penelitian deskriptif kualitatif lebih tepat untuk digunakan.

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengungkapkan dan menggambarkan peran dinas sosial dalam penelitian ini peneliti juga berupaya mengetahui implementasi dari upaya-upaya yang dilakukan oleh dinas sosial dalam penanganan disabilitas di

²⁶ M. Askari Zakariah dkk, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Action Research, Research and Development (R and D)*, (Yayasan Pondok Pesantrem Al-Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2020), 27

Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Tengah, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh sebagai hasil suatu penelitian.

Dengan menggunakan metode penelitian ini, maka peneliti akan mendapatkan data yang maksimal sesuai dengan kondisi lapangan yang ada penanganan disabilitas khususnya pada penyandang disabilitas fisik, dalam penelitian ini peneliti juga berupaya mengetahui Peran Birokrasi dari upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam penanganan disabilitas di Provinsi Sulawesi Tengah, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh sebagai hasil suatu penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian ini, maka peneliti akan mendapatkan data yang maksimal sesuai dengan kondisi lapangan yang ada.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di SLB ABCD Muhammadiyah yaitu dengan menemui operator sekolah. Alasan peneliti memilih SLB ABCD Muhammadiyah sebagai tempat penelitian karena sekolah ini merupakan salah satu LKS penyandang disabilitas yang dinaungi oleh Dinas Sosial.²⁷

C. Kehadiran Penelitian

Penulis akan meminta izin secara resmi di SLB ABCD Muhammadiyah yang beralamatkan di jalan Lamotu No. 34B Palu dengan membawa surat izin penelitian dari kampus UIN Datokarama Palu di Tujukan kepada Kepala

²⁷ Dakumen Profil Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu Tahun 2020

Sekolah SLB ABCD Muhammadiyah, serta pihak-pihak yang berkompeten menjadi sasaran wawancara. Dalam melakukan penelitian, peneliti bertindak sebagai pihak yang secara penuh mengamati dengan teliti dan intens segala sesuatu yang terjadi dalam aktivitas yang berkaitan dengan penelitian.²⁸

D. Data dan Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari Seksi Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas, Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah. Jenis data dalam penelitian ini, sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). Data primer berupa pendapat subjek secara individual maupun kelompok. Data primer juga disebut sebagai data asli/baru.²⁹

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui perantara. Data sekunder juga dapat diartikan sebagai data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Pada umumnya, data sekunder berupa data yang diperoleh melalui referensi buku yang diperoleh dari perpustakaan. Data sekunder berfungsi untuk mendukung atau memperkuat serta sebagai bahan

²⁸ *Ibid.*

²⁹ M. Askari Zakariah dkk, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Action Research, Research and Development (R and D)*, (Yayasan Pondok Pesantrem Al-Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2020), 28

perbandingan data primer.³⁰ Berdasarkan keterangan diatas, untuk mengumpulkan data primer dan sekunder, peneliti menghimpun data dari Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah. Penulis juga Menyusun skripsi menggunakan referensi buku yang ada di perpustakaan Daerah Kota Palu, perpustakaan UIN Datokarama Palu, serta beberapa referensi dari internet (digital) yang berhubungan dengan skripsi ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) merupakan pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada informan, dicatat atau direkam dengan alat perekam (*tipe recorder*). Wawancara juga dapat diartikan sebagai proses tanya jawab secara langsung yang diajukan oleh informan dilokasi penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara.³¹

Wawancara dalam penelitian ini di gunakan untuk mewawancarai para informan, seperti Kepala Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Kepala Seksi Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas dan beberapa informan yang juga terlibat. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan yang tercantum dalam pedoman yang telah disediakan.

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

2. Observasi

Observasi atau pengamatan jika diartikan secara luas berarti setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Akan tetapi, pada penelitian ini, observasi diartikan lebih sempit, yaitu pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.³²

Kehadiran peneliti dilokasi penelitian melakukan pengamatan dengan memperhatikan aktivitas serta segala hal yang dapat menyangkut dengan kebutuhan penelitian tentang upaya pemberdayaan penyandang disabilitas yang berada dibawah naungan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bahan tertulis atau benda yang relevan dengan aktivitas-aktivitas tertentu. Dokumen bukan hanya berbentuk tulisan, bisa berupa rekaman, gambar, atau benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu aktifitas tertentu.³³ Dengan demikian, dokumentasi dalam penelitian ini merupakan yang relevansi dengan masalah yang diteliti melalui dokumen-dokumen tertulis, rekaman, gambar yang berkaitan.

F. Teknik Analisis Data

Setelah sejumlah data dan keterangan yang dibutuhkan telah dikumpulkan, maka selanjutnya penulis menganalisis data tersebut dengan beberapa teknik, maka cara yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

³²*Ibid.*

³³*Ibid.*

Reduksi data merupakan proses mengatur urusan data, penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data yang sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.³⁴ Tahap ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu menyajikan data yang telah direduksi dalam model-model tertentu sebagai upaya memudahkan pemaparan dan penegasan kesimpulan dan menghindari adanya kesalahan penafsiran terhadap data tersebut.

3. Verifikasi Data

Verifikasi data yaitu pengambilan kesimpulan dengan cara menyimpulkan data atau memeriksa kembali data yang telah disajikan sehingga penyajian dan pembahasan benar-benar akurat.³⁵ Teknik analisa data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis analisa data kualitatif, yaitu tanpa menggunakan alat bantu rumus statistik. Penelitian ini bersifat deskripsi dengan tujuan memberikan gambaran situasi atau kejadian yang terjadi.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah

1. Sejarah Singkat dan Dasar Hukum Berdirinya Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah

Sebelum menjadi Dinas, dahulunya merupakan lembaga vertikal dibawah naungan Departemen Sosial. Pada masa pemerintahan Presiden Abdul Rahman Wahid atau yang dikenal dengan Gus Dur, Departemen Sosial dilikuidasi, hal tersebut juga berpengaruh pada lembaga yang berada di daerah, termasuk Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Sulawesi Tengah.

Melihat keberadaan Kantor Sosial masih sangat dibutuhkan di Sulawesi Tengah, sehingga dengan berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor 09 tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, maka Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah terbentuk.

Kemudian seiring dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, maka Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah menjadi Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan nama Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah.

1. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan suatu usaha atau kegiatan kelompok manusia dengan menggunakan alat atau fasilitas secara berencana, sistematis dan terkoordinir dalam mencapai suatu tujuan dimana diartikan pula sebagai suatu susunan atau sebagai perangkat manusia yang menyelenggarakan.

Pembinaan organisasi yang pelaksanaannya harus berdaya guna (efisien), tepat guna (efektif) dan berhasil guna (produktif) dan berkelanjutan yang artinya dalam usaha mencapai tujuan dan diperoleh hasil yang semaksimal mungkin. Untuk memperoleh organisasi yang mampu menjangkau pelayanan masyarakat yang semakin bertambah maka organisasi disusun sederhana dan seefektif mungkin, sehingga memudahkan perkembangan pada masa yang akan datang.

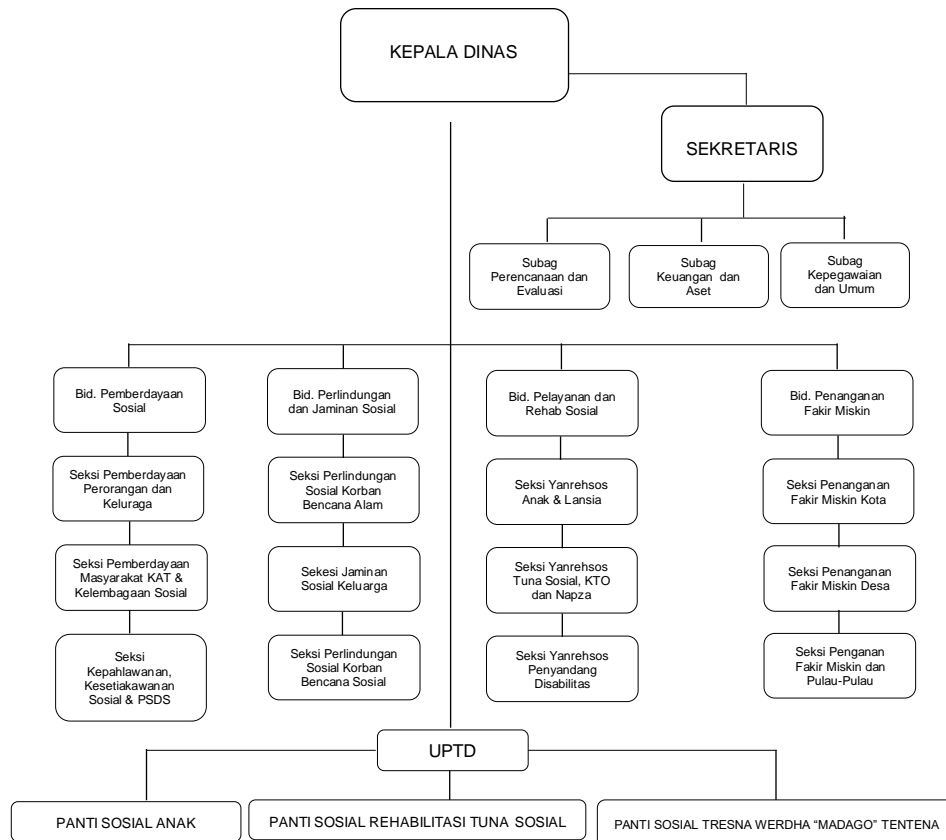
Setiap organisasi berlandaskan kerjasama, antara manusia dalam jumlah besar dan kecil. Kerjasama itu baru menuju pada sasaran yang ditentukan, bila ada, manajemen terhadap kegiatan bersama itu dan sekaligus dilaksanakan pembagian kerja dan tugas esame anggota organisasi. Pembagian kerja dan tugas itu perlu, disebabkan harus diperhitungkan berbagai rupa syarat untuk berbagai tindakan itu di satu pihak tugas-tugas sederhana, yang tidak memerlukan pendidikan khusus, di lain pihak terdapat tugas-tugas yang hanya dapat dilakukan dengan baik oleh mereka yang memperoleh pengetahuan dan pengalaman tertentu. Apabila pembagian kerja itu untuk sebagian besar bergantung pada perbedaan dalam hal pengetahuan, keterampilan dan pengalaman.

Organisasi Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam hubungan pelaksanaan tugas memerlukan suatu pembagian tugas yang jelas adanya pendelegasian wewenang yang tegas disertai tanggung jawab bagi setiap orang. Karena itu adalah mutlak suatu tata kerja yang baik harus dilakukan dalam organisasi Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah sebagai alat untuk mewujudkan efisiensi dan efektifitas kerja bagi setiap unsur.

Dengan adanya suatu standar operasional dan prosedur pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dan juga memperlihatkan baik faktor intern dan ekstern seperti hubungan dengan instansi lain dan juga keadaan wilayah kerja yang lain, maka memungkinkan Dinas Sosial di masa depan dapat lebih eksis dalam menunjang pembangunan di Provinsi Sulawesi Tengah dengan tidak menyimpang dari ketentuan yang ada yang sudah ditentukan dalam Peraturan Daerah Nomor 03 tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 03 tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, maka Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah mempunyai 2 (dua) organisasi, yaitu Organisasi Dinas dan Organisasi UPTD.

a. Organisasi Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, meliputi:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah

b. Tata Kerja

Setelah diuraikan tentang struktur organisasi secara keseluruhan, maka berikut ini akan dipaparkan tugas kelembagaan dari segi operasional kerja berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 03 tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah yaitu sebagai berikut:

Dinas Sosial mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah daerah dan pembangunan bidang sosial yang mencakup : 1) Pembangunan Sosial. 2) Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial. 3) Jaminan dan Bantuan Sosial.³⁶

Dalam upaya melaksanakan tugas pokok tersebut maka Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah mempunyai fungsi sebagai berikut:

1) Pencegahan yang mengandung makna menghambat dan atau mengatasi tumbuh dan berkembangnya masalah-masalah Sosial.

³⁶ Dokumen Profil Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2020

2) Rehabilitasi yang diartikan sebagai proses refungsionalisasi dan pematapan taraf sosial untuk memungkinkan PMKS mampu melaksanakan fungsi sosialnya dalam kehidupan bermasyarakat.

3) Pengembangan yang berkaitan dengan peningkatan taraf sosial para penyandang masalah sosial beserta lingkungannya serta meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab sosialnya untuk berperan aktif dalam kehidupan masyarakat.

4) Perlindungan yang diartikan sebagai wujud jaminan dan pemeliharaan sosial bagi setiap warga negara dari tindak kekerasan dan atau perlakuan salah serta sesuai dengan harkat dan martabat manusia.

5) Penunjang dalam kerangka Pembangunan Daerah dan Nasional sebagai salah satu unsur penentu dan pendukung keberhasilan pelaksanaan program sektor dan program lainnya

d. Visi dan Misi

1) Visi

“Kesejahteraan Sosial oleh dan untuk masyarakat dalam rangka mewujudkan tatanan masyarakat Madani di Sulawesi Tengah”

2) Misi

- Meningkatkan mutu dan profesionalisme pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat dan dunia usaha.
- Mewujudkan keadilan sosial melalui upaya memperkecil kesenjangan sosial dengan pertama-tama memberikan perhatian kepada warga masyarakat rentan dan tidak beruntung.
- Mencegah dan mengendalikan serta mengatasi permasalahan sosial, dampak yang tidak diharapkan dari proses industrialisasi, krisis sosial, ekonomi, globalisasi, dan arus informasi.
- Memelihara, memperkuat stabilitas sosial dan integrasi melalui pembinaan semangat kesetiakawanan sosial dan kemitraan.

- Mengembangkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan kesejahteraan sosial sebagai investasi modal sosial³⁷

4) Keadaan Pegawai

Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan pegawai mempunyai peranan yang sangat penting. Karena pelaksanaan kegiatan akan berjalan efektif jika didukung dengan pegawai yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.³⁸

Pegawai merupakan bagian yang sangat penting di dalam suatu organisasi, betapapun kecilnya organisasi itu. Untuk melaksanakan setiap kegiatan dalam suatu organisasi diperlukan tenaga kerja/pegawai dalam jumlah tertentu dengan memiliki kemampuan kerja yang memadai sehingga dapat melakukan tugas dan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai yang diharapkan.

Selain itu pegawai juga merupakan motor penggerak dari berbagai kegiatan dalam suatu kantor, tanpa adanya pegawai organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar tujuan yang telah ditetapkan dapat berhasil dengan baik, maka diperlukan pegawai yang berdaya guna dan berhasil, serta mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan tuntutan jabatan yang harus dilaksanakan.

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*

Dalam proses pencapaian tujuan organisasi, maka masalah kepegawaian perlu mendapat perhatian yang sungguh-sungguh. Selain meningkatkan kemampuan disiplin pegawai, penempatan pegawai harus sesuai kebutuhan dan perkembangan organisasi yang bersangkutan. Semakin besar beban kerja, maka dibutuhkan pegawai yang lebih banyak dan berkualitas.

Secara umum keseluruhan pegawai yang ada pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah berjumlah 159 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Tabel Keadaan Pegawai

No	Jumlah PNS	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Dinas	108	68
2.	Upt. Panti Sosial Anak	17	10.69
3.	Upt. Panti Sosial Rehabilitasi Tuna Sosial	16	10.06
4.	Upt. Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena	18	11.32
		159	

Sumber Data: Profil Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah³⁹

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa keadaan pegawai yang ada pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah sebanyak 159 orang, pegawai pada Dinas Sosial sebanyak 108 orang, pegawai pada Upt Panti Sosial Anak berjumlah sebanyak 17 orang, Upt. Panti Sosial Rehabilitasi Tuna

³⁹ *Ibid.*

Sosial berjumlah sebanyak 16 dan Upt. Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena berjumlah sebanyak 18 orang . Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah lebih besar di banding pegawai yang di tempatkan pada Upt (Unit Pelaksana Teknis).⁴⁰

Dilihat dari pangkat dan golongan, keadaan pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 2 Tabel Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan

No		Golongan I	Golongan II	Golongan III	Golongan IV
1.	Dinas	0	34	59	17
2.	Upt. Panti Sosial Anak	0	2	13	1
3.	Upt. Panti Sosial Rehabilitasi Tuna Sosial	0	7	7	1
4.	Upt. Panti Sosial Tresna Werdha Madago Tentena	0	10	7	1

Keadaan pegawai dilihat dari segi pangkat dan golongan menunjukkan bahwa pegawai yang ada pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah yang berpangkat Golongan III merupakan kelompok pegawai

⁴⁰ *Ibid.*

terbanyak yaitu berjumlah 86 orang kemudian disusul pegawai golongan II berjumlah 53 orang, jumlah pegawai golongan IV berjumlah 20 orang.

Keadaan pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah apabila dilihat dari aspek kualitas sumber daya manusia yang ada berdasarkan tingkat pendidikan, dapat dilihat pada penjabaran di dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 3 Tabel Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jabatan	Frekuensi	Persentase
1.	Sarjana (S3)	2	1.25
2.	Sarjana (S2)	19	11.94
3.	Sarjana (S1)	68	42.76
4.	Sarjana Muda	6	3.77
5.	SMA	64	40.25
6.	SMP	0	
	Jumlah	159	

Dilihat dari aspek pendidikan, pegawai yang berlatar pendidikan Sarjana (S1) berjumlah 64 orang, pegawai yang berlatar pendidikan Pasca Sarjana (S2) berjumlah 20 orang, pegawai yang berlatar pendidikan Sarjana (S3) berjumlah 2 orang, Sarjana Muda berjumlah 6 orang dan pegawai yang berlatar belakang pendidikan SLTA berjumlah 64 orang.⁴¹

⁴¹ *Ibid.*

Melihat kondisi pegawai dengan latar belakang pendidikan, maka dapatlah diasumsikan bahwa sebagian besar pejabat struktural telah berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan Pasca Sarjana (S2). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah telah memiliki pendidikan yang cukup memadai jika dibandingkan dengan tugas-tugas.⁴²

5) Sarana dan Prasarana

Upaya menunjang kelancaran penyelenggaraan tugas dan aktivitas sehari-hari, setiap organisasi harus memiliki sarana dan prasarana penunjang yang memadai, selain sumber daya manusia (pegawai) sebagai penentu utama. Sarana dan prasarana adalah faktor yang sangat penting dalam kegiatan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tersedianya sarana dan prasarana sebagai alat pelengkap dalam proses melaksanakan kegiatan akan lebih mudah dan mempercepat proses suatu kegiatan organisasi. Sarana adalah merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan faktor penunjang terselenggaranya suatu proses

6) Program Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah

Dinas sosial mempunyai program kerja meliputi :

1. Program Sekretariat

⁴² *Ibid.*

2. Program Pemberdayaan Sosial
3. Program Perlindungan dan Jaminan Sosial
4. Program Rehabilitasi Sosial
5. Program Fakir Miskin⁴³

Sedangkan untuk Upt Dinas sosial sendiri memiliki Program diantaranya :

1. Rehabilitasi Sosial Dasar Lanjut Usia Terlantar di dalam Panti yang melekat pada Upt Panti Sosial Tresna Werdha Tentena.
 2. Rehabilitasi Sosial Dasar Gelandangan dan Pengemis di Dalam Panti melekat pada Upt Panti Sosial Anak. Sedangkan Untuk Upt Panti Sosial Rehabilitasi sosial Tuna Sosial yaitu :
 3. Rehabilitasi Sosial Dasar Gelandangan dan Pegemis di dalam Panti
- Program Rehabilitasi Sosial diantaranya kegiatan yang menangani tentang penanganan penyandang disabilitas.⁴⁴

2. Lembaga Kesejahteraan Sosial dan Pelayanan Disabilitas

Anak-anak diabilitas diasuh dan dikelola dalam bentuk pelayanan pendidikan yang disebut dengan Sekolah Luar Biasa ABCD (SLB-ABCD) Muhammadiyah Palu, yang didirikan pada tahun 1993 dengan sistem sekolah satu atap atau SATAP (Satu Atap) mulai dari SDLB, SMPLB dan SMALB dibawah yayasan Muhammadiyah bekerjasama dengan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dan Kementerian

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Ibid.*

Pendidikan dan Kebudayaan Kota Palu. Sedangkan SMALB-ABCD Muhammadiyah Palu merupakan satu-satunya sekolah swasta penyelenggara PK-LK di Kota Palu dan merupakan SUB-SENTRA PK-LK Provinsi Sulawesi Tengah yang terletak di Jalan Tompi No. 15, Kelurahan Lere, Kecamatan Palu Barat, Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah, sampai saat ini kami memiliki 25 siswa SMALB yang terbagi dalam 6 siswa Kelas X, 12 Siswa kelas XI dan 7 Siswa kelas XII. Sedangkan jumlah guru SMALB kami masih sangat membutuhkan dengan jumlah yang ada saat ini 6 Orang dan semua masih berstatus Guru Tetap Yayasan (GTY) sedangkan untuk guru PNS nya masih belum ada.

3. Profil/Sekolah Luar Biasa ABCD Muhammadiyah Palu

Berikut Profil SLB ABCD Muhammadiyah sebagai mana dalam table dibawah ini.

Tabel 4. 4 Tabel Profil Sekolah

1	Nama Sekolah	:	SLB-ABCD Muhammadiyah Palu
2	NPSN	:	40203523
3	Tipe Sekolah	:	Sub-Sentra
4	Alamat Sekolah		
	· Jalan	:	Jl. Tompi No. 15 Palu
	· Kecamatan	:	Palu Barat
	· Kabupaten/Kota	:	Palu
	· Propinsi	:	Sulawesi Tengah
5	Telepon/HP/Fax	:	0451-452263/085343732097

6	Alamat email	:	slbmuh_palu@yahoo.com
7	Alamat website	:	-
8	Status sekolah	:	Swasta
9	Nilai Akreditasi Sekolah	:	A
10	Luas Lahan, dan jumlah rombel		
	· Luas Lahan	:	
	· Ukuran panjang x lebar	:	
	· Jumlah Rombel	:	31 Rombel
	· Jumlah Ruang Kelas SDLB	:	8 Ruang
	· Jumlah Ruang Kelas SMPLB	:	4 Ruang
	· Jumlah Ruang Kelas SMALB	:	4 Ruang
	· Jumlah Ruang Ketrampilan	:	3 Ruang
	· Jumlah Ruang	:	19 Ruang
	· Jumlah Toilet/WC	:	5 Toilet
11	Bukti Kepemilikan lahan		
	· sebutkan (hak milik, hibah dll)	:	Hak Milik, No. 303/PB/1996, 28-03-96
12	NPWP sekolah	:	00.473.653.4-831.000
13	Prosentase ruang kelas yang sudah berbasis IT :	:	0%
14	Apakah sekolah sudah memiliki sertifikat ISO	:	Sudah
	Jika sudah : Lembaga sertifikasi	:	Sucofindo Internatonal Sertification Service
	Tahun	:	2012

Sumber Data: Profil SLB ABCD Muhammadiyah Kel. Lere Kec. Palu Barat Kota Palu.

1. Penyandang Disabilitas

Berikut data penyandang disabilitas di SLB ABCD Muhammadiyah

Data Siswa SD Sebanyak 74 siswa dengan jumlah anak laki-laki sebanyak 46 siswa dan perempuan sebanyak 28 siswi.

Tabel 4. 5 Tabel Data Siswa SD SLB ABCD Muhammadiyah Palu

No	Nama	JK	Kebutuhan Khusus
1	Ahmad Naufal Mubarak	L	Autis
2	Ahmad Syamsuddin Podungge	L	Autis
3	Azzahra Najwa Arianty	P	Tuna grahita ringan
4	Muhammad Nabil Abqori	L	Tuna grahita ringan
5	Nur Macita Gobel	P	Tuna daksa ringan
6	Nurul Aliyah Tahir	P	Tuna grahita ringan
7	Umar Muhammad	L	Tuna grahita ringan
8	Qudsiyah Firdausi Djalil	P	Tuna rungu
9	Hannan Habibilah	L	Autis
10	Khusnul Atiqa	P	Tuna grahita ringan
11	Moh. Naufal Syafiq	L	Tuna grahita ringan
12	Muhammad Inamul Hasan Abdullah	L	Tuna grahita ringan
13	Muhammad Yusuf	L	Down Syndrome
14	Najwa Asyilah Ahmad	P	Autis
15	REHAN	L	Tuna grahita ringan
16	Riza Muhammad	L	Autis
17	Syofia Asyifa Ananta	P	Tuna grahita ringan
18	Alghifari Asyraf Entedaim	L	Tuna rungu
19	Muhammad Haikal Handardi	L	Tuna rungu
20	Almira Mega Syahbani Maku	P	Tuna grahita sedang

21	Guntur Cahaya Langit	L	Tuna grahita ringan
22	Moh. Syaikhul Islami	L	Tuna grahita ringan
23	Muh. Rafais Miftarayan	L	Autis
24	Muhammad David	L	Autis
25	Muhammad Keenan El Farizy	L	Tuna grahita ringan
26	Nur Rachma	P	Tuna grahita ringan
27	Cristian	L	Tuna rungu
28	Anriana	P	Tuna grahita ringan
29	Aqilah Naurah Salsabila	P	Hiperaktif
30	Arif Rahman	L	Autis
31	AZHIMAH NOURA LAISA	P	Autis
32	Moh Azri	L	Tuna grahita ringan
33	Mohamad Aswan	L	Hiperaktif
34	Muhammad Yudha Bagaskara	L	Tuna grahita ringan, tuna daksa
35	Neisya Cantik Styasari	P	Autis
36	Purnama Sidik	L	Tuna grahita sedang
37	Raesa Abyana	P	Down Syndrome
38	Tiara Devina Putri	P	Tuna grahita ringan
39	Yudid Tiansa Gobel	L	Tuna grahita ringan, tuna daksa
40	Zibran	L	Tuna grahita ringan
41	Muhammad Abid Ardy Athariz	L	Tuna netra
42	Moh. Reza Alfat Prakoso	L	Tuna rungu
43	Muhammad Isra	L	Tuna rungu
44	Raisa Anggraini	P	B, C
45	Afzal Dwi Abzari	L	Tuna grahita sedang
46	Ahmad	L	Tuna grahita ringan
47	Ahmad Ganidar	L	Autis
48	Hadra	P	Tuna grahita ringan

49	Moh. Fathir Saputra	L	Tuna grahita ringan
50	Mohammad Rehan	L	Tuna grahita ringan
51	Muh Fadhal Izdihar	L	Tuna grahita ringan
52	Muhamad Javier Risquloh	L	Tuna grahita sedang
53	Muhammad Danis Al Qarny	L	Tuna grahita sedang
54	Nahda Triana Harmain	P	Tuna grahita ringan
55	Natasyah Agustina Anwar	P	Tuna grahita sedang
56	Renata Shafitri	P	Tuna grahita sedang
57	Ahmad Haykal Ramadhani	L	Tuna rungu, tuna grahita ringan
58	Abdul Khalim	L	Tuna grahita ringan
59	Alif Ahmad	L	Tuna grahita sedang
60	Altaf Afif Muhammad	L	Autis
61	Andhika Putra Hermawan	L	Tuna grahita sedang
62	Andi Moh. Kadhafi Pettalolo	L	Tuna grahita ringan
63	ASHEERA SHAFATUZZAHRAH	P	Autis
64	Bunga Nurhaliza	P	Tuna grahita sedang
65	Dewa Putra Sandimula	L	Tuna grahita ringan
66	Moh. Ihzul	L	Tuna grahita ringan
67	Nabila Vita Laura	P	Tuna grahita sedang
68	Otsman Umar Shihab	L	Tuna grahita ringan
69	Putri Indi Rahmadany	P	Tuna rungu
70	Qanitah Rashida Ula	P	Tuna grahita ringan, tuna daksa
71	Zahia Latifah Rizqin	P	Tuna grahita ringan
72	Yunisa Elmira Hadi	P	Tuna netra
73	Muh. Fathir	L	Tuna rungu

Data Siswa SMP Sebanyak 37 siswa dengan jumlah anak laki-laki sebanyak 25 siswa dan perempuan sebanyak 12 siswi.

Tabel 4. 6 Tabel Data Siswa SMP SLB ABCD Muhammadiyah Palu

No	Nama	JK	Kebutuhan Khusus
1	Ahmad Fajri Muazza	L	Tuna grahita ringan
2	Fadil Alfian	L	Tuna grahita ringan
3	Griffit Marselo Tumimomor	L	Tuna grahita ringan
4	Khairur Rizqi	L	Hiperaktif
5	Moh Ilham	L	Autis
6	Zaidan Al - Ghazali	L	Tuna wicara
7	Fahmi Rabiansyah Balcher	L	Tuna grahita sedang
8	Moh. Haikal Fahrezy	L	Tuna grahita sedang
9	Rima Melati	P	Tuna grahita sedang
10	Adzra Syahquita Aqilla	P	Tuna rungu
11	Afifah Dzakira	P	Tuna rungu
12	Ifki Binaftha	L	Tuna rungu
13	Moh. Fachriansyah	L	Tuna rungu
14	Ahmad Gilang Pontoh	L	Tuna grahita ringan
15	Ayyas Dian Wahyuni	P	Tuna grahita ringan
16	Komanbudi Awan	L	Tuna grahita sedang
17	Moh. Ikrham	L	Tuna grahita sedang
18	Moh. Restu Prayudha	L	Tuna grahita ringan
19	Muh. Fauzan Zilfiqri	L	Tuna grahita ringan
20	Nur Aisa Lahandu	P	Down Syndrome
21	Nur Maulidya	P	Tuna grahita ringan
22	Nayla Putri	P	Autis
23	Su'adi	L	Autis
24	Dinda Popy Valentia	P	Tuna rungu
25	Muhammad Yuris	L	Tuna rungu

26	Moh. Fadel Pratama	L	Tuna daksa ringan
27	Moh. Rafli Hafiz	L	Tuna grahita ringan
28	Muh. Absari	L	Tuna grahita ringan
29	Nadia Khairunnisa	P	Tuna grahita ringan
30	Nur Aziza Zalzabila	P	Tuna grahita ringan, tuna daksa sedang
31	Ramadani Septian Putra Isri	L	Tuna grahita ringan
32	Unggul Nur Yassiin	L	Autis
33	Keisya Zahratul Sita Sudarman Aliase	P	Tuna grahita sedang
34	Moh. Rifay	L	Tuna grahita sedang
35	Muh Taizir Taufiq	L	Tuna grahita sedang
36	Muh. Fauzan Aryadika	L	Tuna rungu
37	NOVRA DEVEGA MANDAI	P	Tuna rungu

Data Siswa SMA Sebanyak 32 siswa dengan jumlah anak laki-laki sebanyak 17 siswa dan perempuan sebanyak 15 siswi.

Tabel 4. 7 Tabel Data Siswa SMA SLB ABCD Muhammadiyah Palu

No	Nama	JK	Kebutuhan Khusus
1	Ahmad Fajri Muazza	L	Tuna grahita ringan
1	AGIL IBRAHIM	L	Tuna grahita ringan
2	Herman	L	Tuna grahita sedang
3	Hidayat	L	Tuna grahita ringan, tuna daksa
4	Mega Silvia	P	Tuna grahita ringan
5	Muh. Catur Bintang Cahyono Mabrur	L	Tuna grahita ringan
6	Muh. Rezky Muansir	L	Tuna grahita ringan
7	Muh. Rizky Mudatsir	L	Tuna grahita sedang
8	Muhammad Fahri Setiawan	L	Tuna grahita ringan

9	Nurafni	P	Tuna grahita ringan
10	Rahma Sarita	P	Tuna grahita ringan
11	Rianty	P	Tuna grahita ringan
12	Riyan	L	Tuna grahita ringan, tuna daksa
13	Fatiya	P	Tuna grahita sedang
14	Fherda Chalika Julianda	P	Tuna grahita ringan
15	Muhammad Syahzan Farukhzad	L	Tuna rungu
16	Zahra Salihuddin	P	Tuna rungu
17	Andi Trio Saputra	L	Tuna grahita ringan
18	Faiz Ahmad Fahrezi	L	Tuna grahita ringan
19	Ismi Ani Halifah	P	Tuna grahita ringan
20	Muh. Zuhdi	L	Tuna grahita ringan
21	Muhammad Akbar	L	Tuna grahita ringan
22	Moh. Fadhel Bai	L	Tuna grahita sedang
23	Ratih Priskilawati	P	Tuna grahita sedang
24	Riyan Rama Usmani	L	Tuna grahita sedang
25	Ardiansyah Nur	L	Tuna rungu, tuna grahita ringan
26	Asti Handayani	P	Tuna rungu
27	Eni Arianto	P	Tuna rungu
28	Natasya Eka Pratiwi	P	Tuna rungu
29	Zalnah	P	Tuna rungu, tuna grahita ringan
30	Dinda Aulia Maharani	P	Tuna netra
31	Asdiani	P	Tuna rungu
32	M. Rivai Ramadana	L	Tuna rungu

B. Peran Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah Terhadap Penyandang Disabilitas pada Lembaga Kesejahteraan Sosial

1. Peran Dinas Sosial Provinsi Terhadap Penyandang Disabilitas pada Lembaga Kesejahteraan Sosial

Peran sebagai proses menyoroti kedinamisan interaksi antara pihak yang terlibat. Interaksi ini terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, bahkan kelompok dengan kelompok. Apabila peran sebagai proses, maka di dalamnya terdapat pembahasan tentang dua macam hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Hubungan tersebut adalah: pertama, hubungan formal yang menimbulkan formal organization, dan kedua, hubungan informal dalam organisasi yang menimbulkan informal organization

Hubungan formal telah diatur melalui pola dasar dan struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang, kedudukan pejabat yang ada dalam organisasi. Hubungan ini menimbulkan kedinamisan kerja antar personal di dalamnya. Hubungan ini juga dapat menghasilkan karya kerja yang dapat dipertanggungjawabkan secara organisatoris. Sebaliknya hubungan informal tidak diatur dalam pola dasar maupun dalam dasar pendirian organisasi.

Hubungan informal, dapat dilihat dengan jelas pada lobby instansi, Dasar-dasar hubungan yang bersifat informal ini mencakup: (1) hubungan-hubungan pribadi, (2) kesamaan keahlian antar anggota birokrasi, (3) kesamaan kepentingan, dan (4) kesamaan kepentingan di dalam kegiatan, misalnya kesamaan hobby bermain volly, main tennis,

dan kesamaan lainnya yang dapat dijadikan sebagai tempat atau sarana untuk lobby.⁴⁵

Peran dipandang sebagai suatu sistem perilaku yang di dalamnya tercakup input, proses, dan output. Inputnya dapat berupa sekumpulan orang, sarana, dan atau prasarana yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk proses selanjutnya. Prosesnya dapat berupa interaksi masing-masing atau antar personal yang terlibat dalam peran tersebut. Tiap personal atau kelompok kerja mempunyai tugas, wewenang, dan tanggung Jawab yang harus dijalankan dan dipertanggungjawabkan secara organisatoris dalam rangka mencapai tujuan. Keluarannya berupa hasil kerja sama dalam melaksanakan sesuatu untuk mencapai tujuan yang sama. Keluaran ini senantiasa dievaluasi setiap periode tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan organisasi. Hasil evaluasi ini dapat menjadi umpan balik untuk pengembangan selanjutnya.

Tolak ukur yang dapat menilai tingkat peran sangat banyak. Pengukuran tersebut dapat menggambarkan dan mempelajari secara lengkap unsur-unsur pokok yang berkaitan dengan pembinaan suatu peran dan sifat dan tolak ukur tersebut. Tolak ukur dalam peran penelitian ini meliputi peduli, disiplin dan tanggungjawab dalam pelayanan penyandang disabilitas pada Dinas Sosial Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

1. Peduli

Peduli adalah sebuah nilai dasar dan sikap memperhatikan dan bertindak proaktif terhadap kondisi atau keadaan disekitar kita peduli adalah sebuah sikap keberpihakan kita untuk melibatkan diri dalam persoalan, keadaan atau kondisi yang terjadi di sekitar kita. Orang-orang peduli adalah mereka yang terpanggil melakukan sesuatu dalam rangka memberi inspirasi, perubahan, kebaikan kepada lingkungan disekitarnya. Ketika ia melihat suatu keadaan tertentu, ketika ia menyaksikan kondisi masyarakat maka dirinya akan bergerak melakukan sesuatu. Apa yang dilakukan ini diharapkan dapat memperbaiki atau membantu kondisi disekitarnya.

Sikap peduli adalah sikap keterpanngilan untuk membantu mereka yang lemah, miskin, membantu mengatasi penderitaan, dan kesulitan yang dihadapi orang lain. Orang-orang peduli adalah orang-orang yang tidak bisa tinggal diam menyaksikan penderitaan orang lain. Sikap peduli adalah sikap yang terpanngil untuk mengajak dan mengingatkan orang-orang kaya yang selama ini lalai terhadap penderitaan orang-orang miskin di sekitarnya.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap peduli dalam melaksanakan pelayanan kepada penyandang disabilitas pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, dapat dilihat pada tabel 6, hasil tanggapan responden berikut ini:

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Peduli dalam Melaksanakan Pelayanan pada Penyandang Disabilitas

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Persentase %
1.	Sangat Baik	8	19.51
2.	Baik	18	43.90
3.	Kurang Baik	12	29.26
4.	Tidak Baik	3	07.31
	Jumlah	41	100,00

Tabel di atas memperlihatkan dimana 8 orang yang menyatakan kepedulian sangat baik, 18 orang yang menyatakan kepedulian baik, 12 orang yang kepedulian kurang baik, serta 3 orang tanggapan tidak baik.

Untuk hasil tanggapan responden terhadap kepedulian perilaku birokrasi terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah di nilai sangat baik sebagai mana hasil dari wawancara peneliti dengan Maryati pegawai Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah mengatakan bahwa:

“Sejauh ini dalam memberikan kepedulian kepada penderita disabilitas yang merupakan kepedulian Kepala Bidang dan Kepala Seksi dan staf yang telah ditentukan dalam uraian tugas telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan petunjuk yang telah ditentukan, seperti kepedulian dalam memberikan pembinaan yang diwujudkan dalam pelatihan untuk para instruktur untuk para pengasuh anak disabilitas telah dilaksanakan, karena kegiatan tersebut merupakan kepedulian dalam Bidang ini.⁴⁶

⁴⁶ Maryati, Pegawai Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, “Wawancara”, 12 Desember 2022.

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan serta hasil wawancara, terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah maka disimpulkan baik, Hal tersebut disebabkan kepedulian terhadap penyandang disabilitas untuk memberikan pelayanan sudah optimal kepada penyandang disabilitas sehingga orang tua penyandang disabilitas merasa puas dengan pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah

2. Disiplin

Disiplin dapat di artikan bilamana pegawai selalu datang dan pulang pada tepat waktu yang di tentukan oleh Kepala Dinas, Pimpinan dan masing-masing Instansi. Disiplin ialah suatu sikap menghormati dan menghargai suatu peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak secara tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak menolak untuk menerima sangsi-sangsi apabila melanggar tugas dan wewenang yang di berikan.

peran terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Sosial Provinsi Sulawesi Tengah di nilai Kurang Baik sebagai mana hasil dari wawancara peneliti dengan Yusuf pegawai Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah mengatakan bahwa :

“Kegiatan kedisiplinan seharusnya dilaksanakan secara menyeluruh terhadap semua kegiatan dan jangan hanya mengambil sampelnya saja sehingga ada beberapa kegiatan yang luput dari kedisiplinan dampak yang timbulnya yaitu bahwa kegiatan tersebut pelaksanaannya tidak maksimal dan terkesan hanya menghabiskan dana.⁴⁷

⁴⁷Yusuf, Pegawai Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah, “Wawancara”, 13 Desember 2022.

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan serta hasil wawancara, peran terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah maka disimpulkan Kurang Baik. Hal tersebut disebabkan kepedulian terhadap penyandang disabilitas untuk memberikan pelayanan optimal kepada penyandang disabilitas sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan pada Dinas Sosial.

3. Tanggung Jawab

Dalam penelitian yang dilakukan ini, tanggung jawab menunjuk pada kemauan baik atau tidak baik untuk memberikan pelayanan penyandang disabilitas. Terhadap sub indikator ini, penelitian diarahkan untuk meneliti dua hal utama yakni perilaku pegawai dan pemahaman pegawai dalam memberikan pelayanan.

Bagaimana tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan kepada penyandang disabilitas pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, di nilai Kurang Baik sebagai mana hasil dari wawancara peneliti dengan sdr. Andi staf pegawai Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan kepada penderita disabilitas sebenarnya sudah baik, tetapi rasa tanggungjawab selama ini yang masih kurang diperhatikan atau tanggungjawabnya kurang baik. Hal ini dapat dilihat bahwa hasil dari pelayanan, tindak lanjutnya masih kurang diperhatikan, sehingga tidak diketahui sejauh mana hasil dan pelayanan tersebut.”⁴⁸

⁴⁸ Andi, Staf Dinas Sosial Propinsi Sulawesi Tengah, “Wawancara”, 14 Januari 2023

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi preferensi. Dengan demikian, kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk bisa mencapai suatu pelayanan yang berkualitas.

4. Tepat

Tepat yaitu bagaimana Perangkat Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam urusan administrasi harus tepat dalam arti tahapan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah kepada masyarakat dilihat dari sisi tepat sasaran tentang proses pelayanannya. Proses pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah harus tepat sasaran yang menjadi kebutuhan atau harus sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami oleh penyandang disabilitas Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah.

Untuk mengetahui bagaimana Ketepatan kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam pelayanan penyandang disabilitas, dapat dilihat pendapat Kepala Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam hal pelayanan disabilitas. Menurut Sambrin yang mengatakan bahwa :

“Ketepatan waktu pelayanan kadang tidak menentu. Hal ini disebabkan disiplin pegawai yang belum optimal sehingga mengganggu dalam proses ketepatan waktu pelayanan kepada penderita disabilitas selain itu faktor pencarian dana juga menjadi

penyebab utama dalam pelaksanaan pelayanan kepada penyandang disabilitas.⁴⁹

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan serta hasil wawancara, terhadap Tepat/Ketepatan pelayanan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam hal pelayanan disabilitas maka disimpulkan kurang baik. Hal tersebut disebabkan ketepatan pelayanan kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah belum maksimal Dinas Sosial dalam pelayanan belum tepat sasaran terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

5. Cepat

Dalam hal kegiatan pelayanan di kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, sebagai instansi yang berkewajiban mengabdikan diri kepada masyarakat, mereka harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dimana dalam pelaksanaan pelayanannya dapat terlaksana dengan cepat sehingga masyarakat juga merasa puas akan pelayanan yang mereka berikan tersebut.

Bagaimana Kecepatan pelayanan kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam hal pelayanan penyandang disabilitas, Sita Mengemukakan:

“Pelayanan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah pada kecepatan pelayanan dinilai masih belum baik, karena masih lambatnya pelayanan yang diberikan , orang tua penyandang disabilitas harus menunggu lama dalam proses pelayanan, serta masih lambat dalam merespon berbagai keluhan yang menyangkut pelayanan “.⁵⁰

⁴⁹ Sambrin, Kepala Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, “Wawancara”,15 Januari 2023.

⁵⁰ Sita, Orang Tua Anak disabilitas, “Wawancara”, 16 Januari 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Kecepatan pelayanan kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam hal pelayanan penyandang disabilitas maka disimpulkan kurang baik.

6. Ramah

Ramah artinya hubungan Dinas Sosial dan penyandang disabilitas dilakukan dengan sopan dan berpedoman dengan etika pofesi. Keramahan dan kesopanan antara Kantor Dinas Sosial Sulawesi Tengah dan penyandang disabilitas yaitu sikap serta peran Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas secara sopan dan ramah saling menghargai dan menghormati yang berpedoman dengan etika profesi.

Untuk mengetahui Keramahan kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah dalam pelayanan terhadap penyandang disabilitas, keramahan pegawai dinas sosial dalam hal pelayanan penyandang disabilitas di nilai kurang baik sebagaimana hasil dari wawancara peneliti dengan Mira orang tua penyandang disabilitas yang mengatakan bahwa: “pegawai dinas sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat sopan dan ramah sehingga masyarakat merasa puas dan senang atas keramahan “. ⁵¹

Berdasarkan hasil penelitian, keramahan pegawai dinas sosial provinsi Sulawesi tengah dalam pelayanan penyandang disabilitas dapat

⁵¹ Mira, Orang Tua anak Disabilitas, “Wawancara”, 15 Januari 2023

disimpulkan baik. Hal tersebut disebabkan pegawai dinas sosial sangat ramah dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas

2. Bentuk Pelayanan

- a. Dasar Hukum SOP Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah
 1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Ratifikasi Konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas;
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
 3. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah
 4. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
 5. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
 6. Perda Sulawesi Tengah No. 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial;
 7. Peraturan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung;
 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Pemeriksaan Kesehatan Jiwa Untuk Penegakan Hukum.

Dari delapan dasar Hukum SOP Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah, Jika SOP tidak dipenuhi maka pelayanan terhadap penyandang disabilitas tidak terlaksana dengan baik.

Sesuai hasil wawancara peneliti pada Sub Bidang Rehabilitasi Pedoman atau manual SOP adalah salah satu modal paling penting bagi organisasi untuk mengendalikan seluruh keputusan dan kegiatan yang dilakukannya dalam koridor yang sistematis dan efektif. Semakin besar organisasi, semakin besar pula tuntutan untuk mempunyai perangkat kontrol yang memadai. Aspek operasi harus sama baik dengan aspek administrasi. Sisi pendapatan harus juga sama baiknya dengan pengendalian biaya. Semua itu hanya bisa terwujud apabila organisasi memiliki panduan yang jelas tentang pengambilan keputusan dan kegiatannya.

Prinsip Adil Dan Non Diskriminasi Penyelenggara pelayanan publik harus memastikan adanya prinsip non diskriminasi terhadap suku, agama, ras, antar golongan, jenis kelamin, usia maupun penyandang disabilitas. Pada umumnya penyandang disabilitas merupakan korban dari stigma negatif, stereotype, labeling dan prasangka yang berakibat pada diskriminasi, eksklusi, treatment yang keliru, pada akhirnya akan merampas terhadap hak asasinya dalam memperoleh kesetaraan dalam bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan layanan. Penyandang disabilitas sering dianggap tidak produktif mengakibatkan hak-hak dasarnya sebagai belum diprioritaskan perlindungan dan pemenuhan nya.

Ketika penyandang disabilitas mampu mengakses layanan publik, maka penyelenggara pelayanan publik telah mampu mengedepankan prinsip non diskriminasi. Baik akses fisik maupun non fisik untuk penyandang disabilitas harus mulai dibuka, terutama di instansi pelatihan, Surabaya. Ketika instansi ini sudah mulai inklusi maka pada tahap berikutnya adalah mulai mengembangkan model pembangunan inklusif mulai dari advokasi kebijakan hingga fasilitasi layanan dasar untuk penyandang disabilitas.

C. Faktor Yang Mempengaruhi Peran Dinas Sosial dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas di LKS Kelurahan Lere Kec. Palu Barat Kota Palu.

Menurut Pengamatan Penulis, ada beberapa hal yang menjadi faktor pendukung terhadap pelayanan penyandang disabilitas, antara lain:

- Banyaknya pemain (aktor) yang terlibat

Makin banyak pihak yang harus terlibat dalam mempengaruhi pelaksanaan program, karena komunikasi akan semakin rumit dalam pengambilan keputusan karena rumitnya komunikasi maka makin besar kemungkinan terjadinya hambatan dalam proses pelaksanaan.

- Terdapatnya komitmen atau loyalitas ganda.

Dalam banyak kasus, pihak yang terlibat dalam menentukan suatu program, telah menyetujui suatu program tetapi dalam pelaksanaannya masih mengalami penundaan karena adanya komitmen terhadap program lainnya.

- Kerumitan yang melekat pada program itu sendiri .

Sering sebuah program mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya karena sifat hakiki dari program itu sendiri. Hambatan yang melekat dapat berupa faktor teknis, factor ekonomi, factor perilaku pelaksana maupun masyarakat.

- Jenjang pengambilan keputusan yang terlalu banyak

Makin banyak jenjang dan tempat pengambilan keputusan yang persetujuannya diperlukan sebelum rencana program dilakukan berarti makin banyak dibutuhkan untuk persiapan pelaksana program.

1. Faktor Penghambat

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ari Permana selaku salah satu penyandang disabilitas mengatakan;

Ada beberapa faktor yang menghambat pelayanan dan gerak penyandang disabilitas antara lain:

- Keterbatasan gerak dan langkah karena faktor fisik.
- Keterbatasan kemampuan karena tidak dapat leluasa bergerak dan berkarir.
- Kurangnya tenaga ahli yang selalu mendampingi dan membimbing bagi penyandang disabilitas.
- Kurangnya lapangan pekerjaan karena masih terbatasnya kemampuan dan keahlian bagi penyandang disabilitas.⁵²

2. Faktor Pendukung

⁵² Ari Permana, Penyandang Disabilitas, "Wawancara", 12 Desember 2022.

Faktor yang menjadi pendukung dalam peran terhadap pelayanan penyandang disabilitas pada dinas sosial provinsi Sulawesi tengah sebagai berikut :

- a. Peduli, dimana Pegawai Dinas Sosial sudah mampu menerapkan aturan sehingga penyandang disabilitas mampu menggali potensinya serta dapat bersosialisasi dalam keluarga penyandang dan masyarakat.
- b. Disiplin, dimana pegawai Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan kepada penyandang disabilitas baik.
- c. Tanggung Jawab, pegawai Dinas Sosial dalam melaksanakan pelayanan Rehabilitasi Sosial baik sehingga penyandang disabilitas dapat menolong dirinya sendiri.
- d. Ramah, dimana pegawai Dinas Sosial dan penyandang dilakukan dengan sopan dengan etika sikap dan perilaku pegawai dengan penyandang secara sopandan ramah saling menghargai dan menghormati. Beberapa Hasil Kegiatan Penyandang Disabilitas Dalam Kegiatan Pembinaan Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kota Palu.

Tabel 4. 9 Tabel Data Keterampilan SLB ABCD Muhammadiyah Palu

NO	JENIS KETRAMPILAN	RUANG KETRAMPILAN					ALAT KETRAMPILAN				PRODUK YANG DIHASILKAN
		UKURAN		KONDISI RUANG			UTAMA		PENDUKUNG		
		P (m)	L (m)	BAIK	RS	R	CUKUP	KURANG	CUKUP	KURANG	
1	Tata Kecantikan	6	6	√				√		√	Jasa Tata Rambut dan Tata Kecantikan
2	Tata Busana	8	6	√				√		√	Seragam Sekolah, Sprey, Sarung Bantal, dll
3	ICT	6	5	√			√			√	Pelatihan Microsoft Office dan Desain Grafis
4	Tata Boga	6	8	√				√		√	Bawang Goreng, Kripik Pisang, Abon Lele, dll
5	Perikanan	1 2	3	√				√		√	Ikan Lele, Mujair, Nila dan Ikan Mas

6	Otomotif	5	5	√				√		√	Jasa Service dan Cuci Motor
---	----------	---	---	---	--	--	--	---	--	---	-----------------------------

KETERANGAN

RS

: Rusak Sedang

R

B : Rusak Berat

Palu, Juli 2022

Kepala SLB-ABCD Muhammadiyah Palu

Rini Kurniaini, S.Pd

NIP. 19671207 199702 2 001

Tabel 4. 10 Tabel Prestasi Siswa Binaan SLB ABCD Muhammadiyah Palu

NO	NAMA SISWA	JENIS KETUNAAAN	TAHUN	PRESTASI	NAMA KEJUARAAN	TEMPAT KEJUARAAN	LEVEL
1	Tiara Ramadhani Sinjar	Tunanetra	2020	Juara Harapan I	Cipta Dan Baca Puisi	Jakarta	Nasional
2	Qonita Rashida Ula	Tunagrahita	2020	Juara I	Bercerita	Kota Palu	Provinsi
3	Eni Arianto	Tunarungu	2020	Juara I	Merangkai Bunga	Kota Palu	Provinsi
4	Khairunnisa	Tunanetra	2019	Juara 2	MTQ	Lampung	Nasional
5	Khairunnisa	Tunanetra	2019	Juara 1	MTQ	Kab. Luwuk	Provinsi
6	Tiara Ramadhani Sinjar	Tunanetra	2019	Juara 1	Literasi	Kab. Touna	Provinsi
7	Moehammad Hafair	Tunarungu	2019	Juara 1	Kreasi Barang Bekas	Kab. Touna	Provinsi
8	Riyan	Tunadaksa	2019	Juara 1	O2SN	Kab. Luwuk	Provinsi
9	Erick Timor Utama	Tunarungu	2018	Juara 1	Merangkai Bunga	Kota Palu	Provinsi
10	Moh. Fadel Pratama	Tunadaksa	2018	Juara 1	Literasi	Kota Palu	Provinsi

11	Moh. Ihsan Aditya	Tunanetra	2017	Juara 1	Lomba Menyanyi Solo	Kota Palu	Provinsi
12	Khairunnisa	Tunanetra	2016	Juara 3	Menyanyi Solo	Manado	Nasional
13	Khairunnisa	Tunanetra	2016	Juara 1	Menyanyi Solo	Kota Palu	Provinsi
14	Tiara Ramadhani Sinjar	Tunanetra	2015	Juara 1	Cipta Baca Puisi	Kota Palu	Provinsi
15	Rahmat	Tunadaksa	2015	Juara 1	Lomba IT	Kota Palu	Provinsi
16	Moh. Rizal	Tunadaksa	2015	Juara 1	Lomba Desain Grafis	Kota Palu	Provinsi
17	Tiar Ma'rifat	TUNanetra	2015	Juara 1	Catur	Kota Palu	Provinsi
18	Moh. Risky	Tunanetra	2015	Juara 1	Menyanyi Solo	Kota Palu	Provinsi
19	Risnawati	Tunanetra	2014	Juara 1	MTQ	Semarang	Nasional
20	Risnawati	Tunanetra	2014	Juara 1	MTQ	Kota Palu	Provinsi
21	Moh. Fajar Sidik	Tunadaksa	2013	Juara 1	Balap Kursi Roda	Kota Palu	Provinsi
22	Moh. Fajar Sidik	Tunadaksa	2013	Juara 3	Balap Kursi Roda	Balikpapan	Nasional
23	Khairunnisa	Tunanetra	2013	Juara 3	Menyanyi Solo	Medan	Nasional
24	Khairunnisa	Tunanetra	2013	Juara 1	Menyanyi Solo	Kota Palu	Provinsi

25	Fitriani	Tunagrahita	2011	Juara 1	Renang Popcanas	Jakarta	Nasional
26	Fitriani	Tunagrahita	2011	Juara 1	Renang Asian Para Games	Surakarta	Internasional
27	Fitriani	Tunagrahita	2011	Juara 1	Renang SOWSG XIII	Athena Yunani	Internasional

KETERANGAN

PRESTASI :

LEVEL Juara I, Favorit dll

Internasional, Nasional, Provinsi

Tabel 4. 11 Tabel Rekapitulasi Peserta Didik SLB ABCD Muhammadiyah Palu

NO	JENIS KETUNAAN	SDLB				SMPLB				SMALB				Total Rombel	Jml Siswa		Total Siswa	
		Jml Rombel	Siswa		Jml Siswa	Jml Rombel	Siswa		Jml Siswa	Jml Rombel	Siswa		Jml Siswa		L	P	L	P
			L	P			L	P			L	P						
1	Tuna Netra	2	1	1	2	0	0	0	0	1	0	1	1	3	1	2	3	
2	Tuna Rungu	6	7	4	11	3	5	4	9	3	3	6	9	12	15	14	29	
3	Tuna Grahita	6	25	15	40	3	15	5	20	3	12	8	20	12	52	28	81	
4	Tuna Daksa	3	2	2	4	1	1	1	2	1	2	0	2	5	5	3	8	
5	Hyperaktif	1	1	1	2									1	1	1	2	
6	Downsyndrom	2	1	1	2					1	1		1	1	2	1	3	
7	Autis	6	9	4	13	3	3	1	4	0	0	0	0	9	12	5	17	
	TOTAL	26	46	28	74	10	24	11	35	9	18	15	33	43	88	54	143	

Palu, Juli 2022

1. Tantangan dan Peluang Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah

Tantangan ke depan bagi pembangunan bidang kesejahteraan sosial adalah bagaimana meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial bagi PMKS terutama menciptakan fasilitas umum yang ramah bagi lanjut usia dan penyandang disabilitas serta implementasi Standar Pelayanan Minimal urusan sosial yang menitikberatkan perubahan signifikan terutama dibidang Rehabilitasi Sosial dimana kewenangan pemerintah provinsi memberikan pelayanan sosial menggunakan mekanisme panti serta tantangan utama adalah tanggungjawab Dinas Sosial dalam pengelolaan data Fakir Miskin melalui Aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) verifikasi dan validasi sehingga mewujudkan data akurat dan diperbaharui yang dapat menjadi awal bagi pelaksanaan program penanggulangan kemiskinan di Sulawesi Tengah. Hal ini dapat diantisipasi dengan cara mendukung peningkatan pengelolaan program kesejahteraan sosial, peningkatan kapasitas kelembagaan dan SDM kesejahteraan sosial, serta peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

Tantangan eksternal yang dihadapi tercermin dari masih rendahnya kemampuan sosial ekonomi sebagian besar masyarakat, implikasi konflik horizontal yang belum pulih, masih rendahnya daya dorong perekonomian, tingginya disparitas kesejahteraan sosial antar- Daerah otonom, dan keterbatasan penyediaan infrastruktur sosial,

serta populasi PMKS yang masih menjadi beban sosial, baik bobot maupun kompleksitasnya serta kondisi pandemi covid 19 yang melanda dunia dan Sulawesi Tengah mengakibatkan keterbatasan gerak dan memunculkan kemiskinan baru.

Tantangan internal yang dihadapi masih belum optimalnya penyebaran SDM pembangunan kesejahteraan sosial sebagai dampak dari kebijakan otonomi Daerah. Hal lain yang turut memberikan pengaruh terhadap optimalisasi capaian kinerja Dinas Sosial adalah kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesejahteraan sosial dan daya dukung anggaran (APBD) yang secara rasio masih jauh dari kebutuhan ideal pembangunan kesejahteraan sosial, khususnya dalam penanganan PMKS dan penumbuhan serta pengembangan PSKS sebagai mitra Dinas Sosial dalam pemberian layanan sosial bagi PMKS.

Seksi Pelayanan Disabilitas, Ketunaan Sosial dan Korban Tindak Kekerasan/Korban Perdagangan Orang (KTK/KTO) memiliki lingkup tugas memberikan pelayanan sosial terhadap penyandang disabilitas, ketunaan sosial terhadap penyandang disabilitas, ketunaan sosial dan korban tindak kekerasan/korban perdagangan orang yang meliputi upaya preventif, rehabilitatif dan represif. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, seksi pelayanan disabilitas, ketunaan sosial dan KTK/KTO memiliki tugas:

- a. Menyusun bahan kebijakan teknis di bidang pelayanan disabilitas, ketunaan sosial dan KTK/KTO.
- b. Melaksanakan program dan pelayanan terhadap penyandang disabilitas yang bersifat bantuan sosial dan vokasional.
- c. Melaksanakan kegiatan pelatihan, pembinaan dan pemberdayaan bagi penyandang disabilitas, dan ketunaan sosial.
- d. Penyebarluasan informasi melalui sosialisasi dalam mencegah tindak kekerasan maupun ketunaan.
- e. Melakukan respon kasus terhadap korban KTO/KTK
- f. Melaksanakan kerjasama dengan instansi lain dalam melaksanakan penertiban dan pembinaan (razia) terhadap ketunaan sosial maupun perbuatan kekerasan.

Peran Dinas Sosial dalam penanganan penyandang disabilitas masih terbatas. Keterbatasan sebagaimana terkait pada penanganan penyandang disabilitas yang tidak merata, sehingga masih terdapat penyandang yang belum tersentuh penyuluhan/sosialisasi mengenai adanya pelatihan keterampilan, adanya bantuan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kemandirian penyandang disabilitas di Kota Binjai Dinas Sosial selaku dinas yang menaunginya harus mampu berperan secara maksimal untuk memberdayakan para penyandang disabilitas terutama yang telah memasuki tahap produktif dalam hidupnya. Sehingga selain dapat mengurangi beban keluarga, juga dapat mengurangi tingkat pengangguran dan tingkat pengemis di

Kota Binjai terutama, serta dapat meningkatkan taraf kemandirian penyandang disabilitas itu sendiri.

Beberapa Hasil Kegiatan Penyandang Disabilitas Dalam Kegiatan Pembinaan Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kota Palu (Lokasi Penelitian). Berdasarkan data diatas terdapat 6 jenis keterampilan yang di berikan kepada penyandang disabilitas yang aktif pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kota Palu (Lokasi Penelitian). Dengan demikian bahwa peran aktif lembaga tersebut dan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah sangat memberikan perhatian penuh sesuai dengan program kerja sesuai rencana strategis tahun 2021-2026 terlaksana dengan baik.

Berdasarkan Hasil Wawancara dan pengambilan Data pada SLB-ABCD Muhammadiyah Palu kami Memperoleh SOP:

A. Data Kegiatan

1. Judul SOP	Pembuatan Laporan Tahunan
2. Output	Memuat Laporan Tahunan Pelaksanaan Tugas Seksi Pelayanan dan Rehabitasi Sosial Penyandang Disabilitas.
3. Pelaksana	1. Kabid 2. Kasi 3. JFU

Tabel 4. 12 Tabel Data Kegiatan Berdasarkan SOP

B. Pelaksana dan Langkah-Langkah Kegiatan

Tabel 4. 13 Tabel Pelaksanaan dan Langkah-Langkah Kegiatan berdasarkan SOP

No.	Uraian Kerja/Prosedur
1.	Kabid menyampaikan dan memberikan arahan kepada Kasi untuk Pembuatan Laporan Tahunan Pelaksanaan Tugas Seksi Pelayanan dan Rehabitasi Sosial Penyandang Disabilitas.
2.	Kasi menerima dan memberikan petunjuk kepada JFU untuk menyusun Laporan Tahunan Pelaksanaan Tugas Seksi Pelayanan dan Rehabitasi Sosial Penyandang Disabilitas.
3.	JFU menyusun Laporan Tahunan Pelaksanaan Tugas Seksi Pelayanan dan Rehabitasi Sosial Penyandang Disabilitas.dan melaporkan kepada Kasi.
4.	Kasi menerima, dan memaraf hasil penyusunan laporan tahunan pelaksanaan tugas seksi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas dan melaporkan kepada Kabid.
5.	Kabid menerima,mempelajari, menelaah dan memaraf hasil penyusunan laporan tahunan pelaksanaan tugas seksi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas diteruskan kepada Kepala Dinas.
6.	Kepala Dinas menerima, memeriksa laporan tahunan pelaksanaan tugas seksi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran dinas sosial terhadap penyandang disabilitas Lembaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan Lere Kecamatan Palu Barat Kota Palu sudah dilaksanakan secara maksimal namun masih terdapat kekurangan yang diakibatkan keterbatasan anggaran dan sumber daya yang dimiliki di Lembaga Kesejahteraan Sosial.
2. Adapun faktor pendukung dan penghambat peran Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Tengah Palu dalam pelayanan penyandang disabilitas. Faktor penghambat antara lain; Keterbatasan gerak dan langkah karena faktor fisik, Keterbatasan kemampuan karena tidak leluasa bergerak dan berkarir, Kurangnya tenaga ahli yang selalu mendampingi dan membimbing bagi penyandang disabilitas, Kurangnya lapangan pekerjaan karena masih terbatasnya kemampuan dan keahlian bagi penyandang disabilitas. Sedangkan faktor pendukung; adanya kepeduli para pegawai Dinas Sosial sudah mampu menerapkan aturan sehingga penyandang disabilitas mampu menggali potensinya serta dapat bersosialisasi dalam keluarga penyandang dan masyarakat. Selanjutnya kedisiplinan, dimana pegawai Dinas Sosial dalam melakukan pelayanan kepada penyandang disabilitas baik. Hal ini disertai dengan rasa tanggung jawab, pegawai Dinas Sosial

dalam melaksanakan pelayanan Rehabilitasi Sosial baik sehingga penyandang disabilitas dapat menolong dirinya sendiri. Pelayanan yang ramah, terhadap penyandang dilakukan dengan sopan dengan etika sikap dan perilaku pegawai dengan penyandang secara sopan dan ramah saling menghargai dan menghormati.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan beberapa saran kepada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi untuk membantu upaya pelayanan terhadap penyandang disabilitas, yaitu:

1. Melakukan sosialisasi terkait program-program yang berkaitan dengan upaya penanganan serta pelayanan terhadap penyandang disabilitas kepada pemerintah terkecil yaitu kelurahan, ketua RT serta masyarakat secara universal agar semua penyandang disabilitas mendapatkan hak-haknya secara penuh.
2. Melakukan pendataan kembali terhadap penyandang disabilitas secara berkala agar setiap kegiatan dan bantuan dapat tersalurkan secara menyeluruh.
3. Bentuk-bentuk bantuan yang diberikan cukup baik. Namun, akan lebih baik jika bentuk bantuan yang diberikan lebih banyak yang bersifat memandirikan dan memanusiakan penyandang disabilitas.
4. Perlu ditingkatkan lagi intensitas diskusi-diskusi tentang pemenuhan hak-hak disabilitas antara masyarakat umum, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan NGO yang berada di Kota Palu.

DAFTAR PUSTAKA

- AB, Syamsuddin. **Cahaya Hidup Pengasuhan Keluarga** (*Fungsionalisme Struktural dan Interaksionisme Simbolik*). Cet. I; Ponorogo: WADE GROUP, 2018.
- Adioetomo, Sri Moertiningsih, dkk. *Penyandang Disabilitas di Indonesia: Fakta Empiris dan Implikasi untuk Kebijakan Perlindungan Sosial (Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi–Universitas Indonesia bekerja sama dengan Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan)*
- AM, Ahmad Muntaha. *Pandangan Islam Terhadap Penyandang Disabilitas*. <https://islam.nu.or.id/post/read/83401/pandangan-islam-terhadap-penyandang-disabilitas>. (22 Juli 2021).
- Ardiyansyah, Darman. *Peran Dinas Sosial Provinsi Kepulauan Riau Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat di Provinsi Kepulauan Riau*. Naskah Publikasi, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang, 2015.
- Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Aplikasi KBBI V).
- Dokumen Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Palu.
- Maryani, Dedeh dan Ruth Roselin E. Nainggolan. *Pemberdayaan Masyarakat*. Cet. I; Yogyakarta : CV. BUDI UTAMA, 2019.
- Hartini, Rini. *Dukungan Sosial Keluarga*. <http://www.mediadisabilitas.org>. (15 Maret 2021).
- Hayati, Rina. *Pengertian Manfaat Penelitian, Jenis, Fungsi, dan Cara Menulisnya*. (diterbitkan pada 17 Juni 2019). <https://penelitianilmiah.com/manfat-penelitian/> (2 Maret 2021).
- Hayati, Suhailah. *Peran Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Penyandang Disabilitas di Kota Binjai*. Skripsi. Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2019.
- Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an Al-Kahfi Hafalan*. Cet. I ; Wahyu Qolbu : Jakarta, 2019.

- Kuswardinah, Asih. *Ilmu Kesejahteraan Keluarga*. <http://lib.unnes.ac.id/> (2 Maret 2021).
- Lestari, Sri. *Psikologi Keluarga : Penanaman Nilai dan Penanganan Konflik dalam Keluarga*. Cet. IV : Kencana : Jakarta, 2016.
- Sudarmanto, Eko dkk. *Konsep Dasar Pengabdian Kepada Masyarakat : Pembangunan Dan Pemberdayaan*. Cet :I ;Yayasan Kita Menulis, 2020.
- M. Askari Zakariah dkk. *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Action Research, Research and Development (R and D)*. Cet; I : Yayasan Pondok Pesantrem Al-Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2020.
- Notowidagdo, Rohiman. *Pengantar Kesejahteraan Sosial Berwawasan Iman dan Takwa*. Cet. I; Jakarta: AMZAH, 2016.
- Nugrahani, Faridah. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. <http://www.library.stiba.ac.id/.pdf> (3 Maret 2021), 115.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Cet. I ; Media Sahabat Cendeki, Surabaya, 2019.
- Nurdin, M. Fadhil. *Pengantar Studi Kesejahteraan Sosial*. Cet. I; Bandung: ANGKASA Bandung, 1990.
- Peraturan Walikota Palu Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sosial, Bab III, ayat 1-2.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial*, Pasal I, ayat I.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas*, Pasal I, ayat I.
- Rezki, Salsabila Miftah. *Langkah-Langkah Menggunakan Teknik Analisis Data Kualitatif*. <http://www.dqlab.id>. (3 Maret 2021) .
- Adi. *Pengertian Peningkatan Menurut Ahli*. Ensiklopedi. <https://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/>. (22 Juli 2021).
- Seokanto, Soerjono dan Budi Sulistyowati. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Cet. XLVIII; Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Setiana, Lucie. *Teknik Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Cet. I; Ghalia Indonesia, 2005.

Soembodo, Benny. *Pandangan Masyarakat Miskin Perkotaan Mengenai Kesejahteraan Sosial*. Jurnal Penelitian Dosen Departemen Sosiologi FISIP Unair. <http://www.journal.unair.ac.id/> (2 Maret 2021)

LAMPIRAN**Lampiran 1: Dokumentasi Foto**

a

Kegiatan Belajar di SLB SMP dan SMA Muhammadiyah Kelurahan Lere
Kota Palu

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Rini Kustianingsih
Tempat, Tanggal Lahir : Palu, 6 Juni 1982
Agama : Islam
Alamat : Jl. Beringin
No. HP : 085241475777
Email : rinikustini63@gmail.com

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Syafruddin Ar.
Agama : Islam
Nama Ibu : Maryam H.
Agama : Islam

C. Riwayat Pendidikan

SD Negeri 02 Palu
SMP Negeri 02 Palu
SMK Negeri 02 Palu
Institut Agama Islam Negeri Palu