

Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas melalui Pelayanan Aksesibilitas di Kota Medan

Implementation of Social Welfare Implementation Policy for Persons with Disabilities through Accessibility Services in Medan City

Regita Mentari Tsaabitah & Asima Yanty S. Siahaan*

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 31 Maret 2024; Direview: 03 April 2024; Disetujui: 08 Mei 2024

*Corresponding Email: asimayantysiahaan@gmail.com

Abstrak

Kondisi penyandang disabilitas di Indonesia menjadi perhatian utama dalam upaya menciptakan akses dan kesempatan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Kendala yang dihadapi oleh penyandang disabilitas masih menghambat tercapainya tujuan tersebut. Studi ini menggali implementasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas melalui pelayanan aksesibilitas di Kota Medan. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena ini secara holistik melalui observasi dan wawancara dengan informan kunci dan utama dari Dinas Sosial Kota Medan dan Provinsi Sumatera Utara serta yayasan yang terlibat dalam pelayanan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat kesadaran global akan pentingnya aksesibilitas, implementasi konsep tersebut masih belum optimal, terutama dalam konteks penyediaan layanan publik bagi penyandang disabilitas. Kendala-kendala seperti kurangnya koordinasi, alokasi sumber daya yang tidak optimal, dan struktur birokrasi yang kurang mendukung menjadi tantangan utama dalam implementasi kebijakan. Diperlukan peningkatan kesadaran, komitmen, dan pemahaman dari semua pihak terkait untuk mewujudkan lingkungan yang lebih inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Penyandang Disabilitas; Implementasi Kebijakan; Aksesibilitas

Abstract

The condition of people with disabilities in Indonesia is a major concern to create equal access and opportunities for all levels of society. However, the obstacles faced by persons with disabilities still hinder the achievement of these goals. This study explores the implementation of social welfare policies for persons with disabilities through accessibility services in Medan City. Qualitative research methods were used to understand this phenomenon holistically through observation and interviews with key and key informants from the Social Services of Medan City and North Sumatra Province as well as foundations involved in social services. The results show that despite global awareness of the importance of accessibility, the implementation of the concept is still not optimal, especially in the context of providing public services for persons with disabilities. Constraints such as lack of coordination, suboptimal resource allocation, and unsupportive bureaucratic structure are the main challenges in policy implementation. Increased awareness, commitment, and understanding from all relevant parties are needed to create a more inclusive and friendly environment for people with disabilities.

Keywords: Persons with Disabilities; Policy Implementation; Accessibility

How to Cite: Tsaabitah, R.M. & Siahaan, A.Y.S. (2024). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas melalui Pelayanan Aksesibilitas di Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 6 (4): 1516 -1525.



PENDAHULUAN

Kondisi penyandang disabilitas di Indonesia sangat memprihatinkan. Hal ini diungkapkan Lestari (2022) dalam laman mpr.go.id yang menyatakan bahwa kondisi tersebut muncul karena banyak kendala yang dihadapi penyandang disabilitas belum teratasi dengan baik di tanah air kita. Jika ditarik kembali pada tujuan mendasarnya yaitu menciptakan akses dan kesempatan yang luas bagi seluruh lapisan masyarakat secara berkeadilan, meningkatkan kesejahteraan, dan mengurangi kesenjangan antar kelompok dan wilayah sampai saat ini masih belum dipenuhi (Kustiani, 2019; Yuniati, F., Shobur, S., Kumalasari, I., & Sriananingsih, 2023; Yusuf Hanafi Siregar et al., 2023). Lestari (dalam mpr.go.id, 2022) kemudian menambahkan dalam wawancara tersebut bahwa jaminan terhadap pemenuhan hak-hak mendasar warga negara saat ini memang menjadi permasalahan, salah satunya adalah banyaknya masalah teknis di lapangan pada proses penerapan kebijakan yang ada. Oleh karena itu, sejumlah penyempurnaan masih harus dilakukan dalam berbagai kebijakan untuk mempercepat penanganan masalah penyandang disabilitas di Indonesia (Moerdijat, 2022).

Berdasarkan hasil laporan rekomendasi kebijakan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN/Bappenas) pada kajian disabilitas tahun 2021 menunjukkan bahwa indeks inklusivitas di Indonesia masih jauh tertinggal. Dimana Bappenas melihatnya dalam 3 (tiga) pilar utama yaitu pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan dan pengurangan kemiskinan, serta perluasan akses dan kesempatan. Dari beberapa indikator tersebut, Indonesia hanya mampu meraih 26,50% dari total keseluruhan. Bahkan dalam laporan tersebut dijelaskan bahwa Indonesia berada pada peringkat 125 dan posisinya berada dibawah 4 negara ASEAN lainnya yaitu Filipina, Vietnam, Singapura dan Thailand. Hal ini menunjukkan bahwa secara global indeks inklusivitas di Indonesia bahkan belum memenuhi setengahnya (50%) dan terjadi penurunan jika dibandingkan dengan Indonesia pada tahun 2013 silam yang ternyata sempat mendapat skor “memuaskan” pada perhitungannya (Salim & Yulianto, 2021).

Prevalensi penyandang disabilitas makin meningkat pada kelompok usia yang lebih tua. Penduduk lansia (≥ 65 tahun) memiliki prevalensi yang paling tinggi, yaitu sebesar 20,70%, sedangkan prevalensi pada penduduk usia anak (2–17 tahun) dan usia produktif (15–64 tahun) masing-masing hanya 1,11% dan 2,01%.

Salah satu daerah di Provinsi Sumatera Utara yang cukup menyumbangkan populasi penyandang disabilitas adalah Kota Medan (Nazlia et al., 2019, 2019; Yusuf Hanafi Siregar et al., 2023). Saat ini, jumlah penyandang disabilitas yang terdata dalam radar Dinas Sosial Kota Medan sebesar 1.805 orang dengan jumlah penyandang disabilitas berjenis kelamin laki-laki mendominasi sebesar 1.005 orang, dan Perempuan sebesar 800 orang. Tentu saja pendataan ini masih belum memuat secara keseluruhan jumlah penyandang disabilitas di Kota Medan. Hal ini dikarenakan secara tupoksi, penyandang disabilitas yang menjadi ranah pengawasan Dinas Sosial Kota Medan merupakan penyandang disabilitas yang berada diluar panti. Ketika sudah berada dalam panti sudah menjadi wewenang Dinas Sosial Provinsi Sumatera. Sehingga tidak heran jika dari segi pendataan, masih cukup bermasalah dan akurasi yang belum sepenuhnya tepat (Triyanto et al., 2022; Yusuf Hanafi Siregar et al., 2023).

Sukmana (Sukmana, n.d.) menemukan fakta bahwa program rehabilitasi sosial melalui bantuan dan asistensi saja belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dasar minimum para penyandang disabilitas. Bahkan salah satu hasil evaluasi bantuan sosial yang pernah dilakukan di Kota Medan menemukan bahwa masalah kemiskinan di Kota Medan belum teratasi, bahkan sejak tahun 2019-2020 terjadi peningkatan di beberapa kecamatan (Putri, 2023).

Pelayanan aksesibilitas khususnya dalam hal fasilitas dan sarana prasarana bagi penyandang disabilitas di Kota Medan masih menjadi poin yang selalu disuarakan dan diperjuangkan. Selanjutnya menilik pada masalah di lapangan yaitu pemenuhan kebutuhan terhadap penyandang disabilitas di Kota Medan adalah persoalan kesamaan kesempatan. Oleh karena itu aksesibilitas seharusnya menjadi perhatian karena Purnomosidi (dalam Agustanti et al., 2023) melihat bahwa masalah aksesibilitas ini penting untuk menjamin kesempatan dengan memberikan peluang dan/atau menyediakan akses kepada penyandang disabilitas untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dilihat pelayanan aksesibilitas yang menjadi tolak ukur terwujudnya pembangunan inklusif dalam hal pelaksanaannya di beberapa daerah masih menjadi suatu masalah. Hal tersebut menjadi hambatan tersendiri bagi penyandang disabilitas dalam mewujudkan kesejahteraan sosialnya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melihatnya lebih lanjut melalui penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Pelayanan Aksesibilitas Di Kota Medan”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara dalam melakukan penelitian secara ilmiah, metode penelitian digunakan ketika melakukan penelitian pada saat penyusunan skripsi dan penelitian ilmiah lainnya. Moleong (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Lebih lanjut ia menambahkan pada suatu konteks khusus yang alamiah penelitian kualitatif memanfaatkan berbagai metode alamiah pula.

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Dinas Sosial Kota Medan yang beralamat di Jalan Pinang Baris, Lalang Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan. Lokasi ini dipilih karena beberapa hal. Pertama, secara administratif tugas pokok dan fungsi (tupoksi) penyelenggaraan kesejahteraan sosial menjadi tanggung jawab dinas terkait. Kedua, dalam praktek dan pengamatan dari sisi pelayanan publik, khususnya layanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sendiri masih kurang bahkan belum terpenuhi baik secara kuantitas maupun kualitas. Teknik pengumpuln data dalam penelitian ini dengan cara observasi, wawancara informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan komprehensif mengenai masalah yang diteliti oleh peneliti, termasuk informasi tentang kondisi masyarakat dan informan utama terkait. Dalam kasus ini, informan kunci terdiri dari Kepala Bidang Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dan Kepala Bidang Dinas Sosial Kota Medan. Informan utama, di sisi lain, adalah individu yang memiliki pemahaman teknis dan menyeluruh tentang isu penelitian. Mereka mencakup Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Kota Medan, Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, dan Pendiri Yayasan Pendidikan Dwituna Harapan Baru (YPDHB) Kota Medan. Sementara itu, informan pendukung atau tambahan adalah kelompok masyarakat atau keluarga penyandang disabilitas yang memberikan data tambahan untuk melengkapi penelitian tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Kota Medan

Permasalahan pelayanan aksesibilitas sudah lama menjadi pembahasan global. Neutens dkk (2010) melihat bahwa pelayanan aksesibilitas adalah prisma ruang dan waktu yang membawa di mana dan kapan seorang individu dapat melakukan aktivitas yang fleksibel. Tiga belas tahun silam Universitas Ghent di Belgia melakukan penelitian tentang Evaluating the Temporal Organization of Public Service Provision Using Space-Time Accessibility yang menunjukkan bahwa dalam bidang perencanaan kota, evaluasi terhadap penyediaan layanan publik biasanya lebih banyak difokuskan pada pengaturan spasial daripada sisi temporal dari fasilitas layanan publik. Artinya baik lembaga publik dan swasta lebih berpusat pada persoalan ruang, daripada jangka waktu pemakaian. Sehingga fasilitas pada layanan publik yang mendukung mobilitas dan aksesibilitas masyarakat tidak jarang mudah rusak atau bahkan tidak lagi sesuai.

Masalah pelayanan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sebagai kelompok marjinal di Indonesia. Sampai pada abad ke-21 (dua puluh satu) hingga munculnya Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak Penyandang Disabilitas (UNCRPD), kondisi lingkungan yang ada masih belum memenuhi kebutuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Hal ini diungkapkan Jackson (2018) bahwa saat ini hak asasi penyandang disabilitas terhadap lingkungannya hanya diabadikan dalam peraturan perundang-undangan. Namun, dalam praktiknya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas menjadi wacana tersembunyi yang didasarkan pada dasar-dasar teoritis yang kurang dipahami oleh para praktisi lingkungan



terbangun. Ditambah lagi tidak jarang pelaksana hanya memiliki sedikit pemahaman tentang keragaman kondisi manusia atau kebutuhan aksesibilitas para penyandang disabilitas itu sendiri di Indonesia.

Berdasarkan pengamatan penulis pada 18 September 2023 pukul 11.30-13.25 WIB juga terlihat bahwa fasilitas Dinas Sosial Kota Medan belum cukup ramah disabilitas. Padahal, instansi ini sangat erat dan bersinggungan langsung dengan para penyandang disabilitas. Dapat dilihat bahwa jalur landai hanya berupa papan kayu yang dimiringkan. Padahal idealnya harus terdapat ramp yang dibangun secara khusus bagi penyandang disabilitas.



Gambar 1. Jalur Landai yang Tersedia di Depan Pintu Masuk Dinas Sosial Kota Medan
Sumber: Dokumentasi Penulis

Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Medan

Implementasi kebijakan akan melihat sejauh mana penerapan pelayanan publik inklusif melalui pelayanan aksesibilitas di Kota Medan dan mendorong terselenggaranya kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas. Sehingga beberapa poin berikut akan menjelaskan bagaimana penerapan kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial di Kota Medan yang termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 ini dilaksanakan oleh instansi terkait, yang dalam hal ini berkenaan dengan penyandang disabilitas ada pada Dinas Sosial.

Komunikasi

Mufid (2012) memahami bahwa hakikat komunikasi adalah ekspresi antar manusia. Ekspresi ini biasa hadir dalam bentuk pesan ataupun informasi antara komunikator dan komunikan. Dari sisi administrasi publik, George C Edward III (dalam Rohidi, 1984) secara singkat melihat komunikasi sebagai proses tersampainya informasi. Proses komunikasi yang dimaksud bisa kita pahami dari dua sisi. Pertama dari Dinas Sosial Kota Medan sendiri komunikasi akan mengungkapkan bagaimana strategi, proses sosialisasi, dan menjaga hubungan baik dalam menyampaikan kebijakan ini.

Dinas Sosial Kota Medan memang memiliki pendamping dalam menjalani rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas. Beberapa pendamping tersebut dibagi lagi atas 8 (delapan) bagian. Dilihat dari komposisi, pendamping bagi penyandang disabilitas hanya berjumlah 8 (delapan) orang. Berdasar pada pengamatan peneliti dan observasi kebutuhan dapat dilihat bahwa fokus Dinas Sosial Kota Medan cenderung ke Program Keluarga Harapan (PKH). Padahal, jumlah penyandang disabilitas di Kota Medan terus bertambah seiring berjalannya waktu.

Data jumlah personel untuk posisi-posisi tertentu dalam sebuah program atau organisasi dapat memberikan gambaran yang jelas tentang distribusi sumber daya. Dalam hal ini, terdapat berbagai posisi dengan jumlah personel yang berbeda. Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) memiliki jumlah personel terbanyak dengan total 198 orang, diikuti oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kelurahan (TKSK) dengan 22 orang. Kemudian, posisi Pekerja Sosial (Peksos) hanya memiliki 3 personel, sementara Pendamping Lansia memiliki 10 personel dan Pendamping Disabilitas sebanyak 8 orang. Selanjutnya, Karang Taruna dan Posyandu Lansia (Pendamping Sosial Masyarakat) masing-masing memiliki 22 dan 50 personel. Terakhir, Tim Penggerak (Tagana) memiliki 40 personel. Dari data ini, dapat dilihat bahwa distribusi personel sangat

beragam tergantung pada posisi dan tanggung jawab masing-masing dalam organisasi atau program yang bersangkutan.

Selain memiliki komposisi pendamping yang tidak sejalan dengan banyaknya masalah penyandang disabilitas di Kota Medan, pemetaan yang dilakukan juga masih menuai permasalahan. Berdasar pada hasil observasi peneliti juga ditemukan fakta bahwa masih banyak penyandang disabilitas yang belum terdata.

Padahal, peningkatan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat membutuhkan suatu pemetaan sosial (social mapping) sebagai upaya mengidentifikasi dalam memahami struktur sosial (sistem kelembagaan dan individu) dan tata hubungan antar lembaga atau individu pada lingkungan sosial tertentu (Hendrawan, 2021 dalam laman kemdikbud.go.id, diakses pada 23/11/23 pukul 08.45 WIB). Pemetaan sosial secara mendalam diperlukan untuk memperoleh gambaran jelas dan terperinci mengenai kondisi masyarakat, dimana dalam hal ini adalah kelompok penyandang disabilitas. Jadi, ketika muncul gambaran tentang penyandang disabilitas, akan menunjukkan apa yang dibutuhkan masyarakat untuk dapat memberdayakan dirinya sendiri. Namun, ketika peneliti menanyakan perihal ini, Dinsos Kota Medan mengaku pemetaan yang dilakukan belum menunjukkan gambaran tersebut.

Selanjutnya, dalam hal upaya sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan Dinas Sosial Kota Medan saat ini masih seputar bantuan-bantuan teknis, seperti pemenuhan alat bantu dan uang tunai. Proses penyaluran bantuan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Medan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk regulasi pemerintah yang mengatur batasan-batasan tertentu dalam pelaksanaannya. Menurut wawancara dengan Ibu Marianne, S.STP., M.SP., Dinas Sosial Kota Medan mengacu pada Perwal Nomor 69 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemberian Bantuan Sosial Tunai Bagi Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia di Kota Medan. Meski demikian, keluarga penyandang disabilitas mengalami kendala administratif yang cukup merepotkan dalam proses penerimaan bantuan, seperti diungkapkan oleh Ibu Damar. Namun, Kabid Rehabsos menegaskan bahwa proses penyaluran bantuan tersebut berjalan lancar dan tanpa masalah yang berarti. Bahkan, ia menambahkan bahwa sosialisasi telah dilakukan secara efektif, didukung oleh koordinasi yang baik dengan pihak terkait, sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan Ibu Marianne. Lebih lanjut, kepala seksi rehabilitasi sosial menyatakan bahwa komunikasi dan koordinasi yang harmonis, baik dengan pihak internal maupun eksternal, merupakan kunci kesuksesan dalam proses tersebut. Ini tercermin dari praktik rapat dan kegiatan informal untuk membangun hubungan yang baik, serta penggunaan grup WhatsApp sebagai saluran komunikasi dan koordinasi yang efisien.

Sumber Daya

Sisi sumber daya Dinas Sosial Kota Medan telah memiliki pegawai yang cukup kompleks dan telah menjalankan tupoksinya masing-masing. Sehingga dilihat dari sumber daya manusia sudah dikatakan mencukupi. Bahkan berbicara sumber daya manusia dan kepegawaian Dinsos Kota Medan dalam indikator kinerjanya dikatakan berada pada level kapabilitas 100%.

Pada umumnya, kendala muncul saat pegawai bertanggung jawab dalam proses pendataan dan klasifikasi kualifikasi penyandang disabilitas penerima bantuan mengalami kesulitan dalam mengelompokkan gangguan dan jenis kelompok rentan yang dihadapi untuk mendapatkan bantuan (Ningrum & M. Zamzami, 2022; Oktapiani et al., 2022). Hal ini menjadi perhatian utama bagi Dinas Sosial Kota Medan terkait dengan pemetaan sosial yang seringkali menghadapi masalah dalam proses pendataan. Menurut Kabid Rehabsos, pembedaan khusus terhadap kelompok rentan yang memiliki disabilitas menghadapi hambatan tersendiri. Misalnya, perbedaan antara lansia yang memiliki disabilitas dengan disabilitas yang sudah lanjut usia. Meskipun keduanya memiliki perbedaan, dalam bidang rehabilitasi sosial, klasifikasi harus dipertimbangkan dengan cermat untuk menempatkan mereka pada kelompok yang tepat dalam proses pendataan.

Selain itu, ketika berbicara tentang sarana prasarana, Dinas Sosial Kota Medan berfokus pada pemenuhan bantuan alat bantu kepada penyandang disabilitas. Berdasarkan pada data yang tersedia, Dinas Sosial Kota Medan telah menyalurkan kuota alat bantu tanpa sisa dilihat dari kesesuaian pemohon pada 9 (Sembilan) alat bantu yang akan disalurkan.

Tabel 4.7 Kuota Pemenuhan Alat Bantu di Kota Medan Tahun 2023

No.	Nama Alat Bantu	Kuota	Permohonan Masuk	Sisa
1.	Alat Bantu Dengar	25	25	0
2.	Kaki Palsu	15	15	0
3.	Kursi Roda	80	80	0
4.	Tangan Palsu	15	15	0
5.	Tongkat Elektrik	9	9	0
6.	Tongkat Kaki 3	35	35	0
7.	Tongkat Kaki 4	35	35	0
8.	Tongkat Kruk Kiri Kanan	35	35	0
9.	Tongkat Walker	30	30	0
TOTAL		279	279	0

Sumber Tabel: Dokumentasi Penulis

Menurut beberapa narasumber, baik mereka yang merupakan penyandang disabilitas maupun keluarga yang terdampak, mereka mengakui bahwa selama ini mereka telah memenuhi kebutuhan akan alat bantu dengan usaha sendiri dan dukungan keluarga. Hal ini terjadi meskipun lingkungan mereka berada di sekitar kantor Dinas Sosial. Salah satu narasumber mengungkapkan, "Kami tidak pernah mengurus alat bantu melalui Dinas Sosial dan membelinya sendiri. Terkadang kami meminjam dari penyandang disabilitas lain yang lebih mampu di lingkungan kami. Kami melakukan ini karena merasa masih mampu berusaha sendiri untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan menghindari proses panjang yang hanya akan memperlambat pemanfaatan alat bantu yang diperlukan oleh anggota keluarga kami." (Wawancara dengan Ibu Siti, 01/11/2023. Transkrip wawancara, halaman 18).

Membahas tentang sarana prasarana, termasuk bantuan sosial seperti Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan alat bantu, persoalan anggaran menjadi hal yang tidak bisa dihindari. Pemerintah daerah, dengan penyesuaian anggaran yang dilakukan, telah memberikan dukungan yang cukup dengan memprioritaskan berbagai masalah sosial di Kota Medan. Kabid Rehabsos menegaskan bahwa dalam hal ini, anggaran untuk bantuan sosial dapat berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dengan sebagian merupakan bantuan dari pemerintah pusat dan sebagian lagi merupakan bantuan dari pemerintah daerah. Meskipun secara keseluruhan anggaran dianggap cukup, tetapi masyarakat memiliki persepsi yang berbeda dan merasa sulit untuk memenuhi semua kebutuhan serta selalu merasa kurang. Oleh karena itu, pengelola anggaran memiliki peran penting dalam menentukan alokasi yang tepat untuk memastikan bahwa semua pihak mendapat bagian yang sesuai. Kabid Rehabsos menegaskan bahwa Dinas Sosial menjalankan pengelolaan anggaran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. (Wawancara dengan Ibu Marianne, S.STP., M.SP, Kepala Bidang Rehabsos Kota Medan. 18/09/23. Transkrip wawancara, halaman 13).

Selain itu, secara pemanfaatan dan alokasi anggaran berdasar pada data, Dinas Sosial Kota Medan telah memiliki beberapa program yang sampai pada tahun 2020 realisasi anggarannya rata-rata berada di atas 50%. Pada program pelayanan dan kesejahteraan rehabilitasi sosial realisasi anggaran bahkan telah mencapai angka sekitar 87%. Namun, pada bagian program pembinaan para penyandang disabilitas dan trauma data yang tersedia terbatas pada tahun anggaran 2019 dengan realisasi capaian sekitar 94%. Tentu saja persentase tinggi ini harus sesuai dengan gambaran nyata yang ada di Kota Medan.

Namun, dalam konteks program-program yang diselenggarakan, sangat disayangkan bahwa keterlibatan penyandang disabilitas seringkali minim. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu penyandang disabilitas, "Kami jarang terlibat dalam penyusunan dan pelaksanaan program. Pelibatan kami seringkali terbatas pada kegiatan formalitas, seperti sosialisasi penggunaan bahasa isyarat dan braille. Bahkan, lebih banyak program dan inisiatif datang dari lembaga non-profit dari luar daerah dan luar negeri." (Wawancara dengan Pak Alex, Pengurus Pertuni. 26/11/2023. Transkrip wawancara, halaman 15). Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan langsung penyandang disabilitas dalam perencanaan dan pelaksanaan program-program yang berdampak pada kehidupan mereka.

Hal ini sebenarnya juga telah tertuang dalam analisis SWOT bagian tantangan dalam Renstra Dinas Sosial Kota Medan Tahun 2021-2026 yang menyatakan bahwa masih banyak penyandang disabilitas golongan berat yang belum mendapatkan bantuan yang mendukung kesejahteraan sosialnya. Lebih lanjut diakui bahwa peningkatan sosialisasi tentang penyandang cacat, penyediaan aksesibilitas di setiap ruang publik dan tempat kerja, kesesuaian alat bantu mobilitas bagi penyandang disabilitas, serta pemberian pelayanan sosial yang mengacu pada kebutuhan penyandang disabilitas masih perlu dilakukan.

Selain aspek kepegawaian dan realisasi anggaran, pentingnya metode, aturan, dan tata cara yang mendukung terwujudnya kesejahteraan sosial melalui pelayanan aksesibilitas, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019, masih menjadi kebutuhan yang mendesak. Metode ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi implementor kebijakan. Dalam konteks ini, Kepala Bidang Rehabsos menyatakan perlunya dukungan Peraturan Daerah (perda) sebagai bentuk perlindungan bagi penyandang disabilitas di Kota Medan. Dengan adanya perda, langkah-langkah selanjutnya dapat ditentukan dengan lebih jelas. Namun, saat ini, pihak terkait belum menerima informasi dan pemahaman yang cukup untuk menerapkan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, mereka menantikan rancangan perda yang masih dalam proses untuk memberikan landasan yang lebih kuat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Medan. (Wawancara dengan Ibu Mariance, S.STP., M.SP, Kepala Bidang Rehabsos Kota Medan. 18/09/2023. Transkrip wawancara, halaman 13).

Disposisi

Disposisi merupakan sikap dan arahan pelaksana dalam proses penerapan sebuah kebijakan. Wahab (dalam Ramdhani & Ramdhani, 2017) mengungkapkan bahwa disposisi menjadi karakteristik pelaksana kebijakan yang berkaitan dengan komitmen, kejujuran, kecerdasan, disiplin, dan sikap demokratis. Dari sisi implementasi kebijakan, Edward III (Rohidi, 1984) memandang bahwa disposisi berbicara tentang kapasitas pelaksana kebijakan. Dalam hal ini dilihat melalui bagaimana sikap, dukungan, dan komitmen pelaksana dalam proses implementasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas.

Secara tertulis sikap tersebut dituangkan dalam maklumat pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kota Medan. Maklumat pelayanan memiliki konsep-konsep dasar yang penting, salah satunya adalah terdapat standar sebagai informasi bagi masyarakat tentang penyediaan layanan yang harus dilakukan instansi terkait (Baker dan Budarick dalam Guritno, 2009). Oleh karena itu, secara tidak langsung sikap para pelaksana di Dinas Sosial Kota Medan harus sejalan dengan maklumat pelayanan yang diterapkan

Pendapat masyarakat tentang layanan publik di Kota Medan menunjukkan adanya pembaharuan yang positif, terutama dalam hal digitalisasi layanan seperti pengurusan dokumen kependudukan. Namun, terkait dengan pelayanan bagi penyandang disabilitas, masih terdapat kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satu masyarakat menyampaikan bahwa meskipun layanan publik secara umum telah mengalami peningkatan, namun pemanfaatan fasilitas publik, seperti trotoar, masih kurang pengawasan dari pemerintah, menyulitkan mobilitas penyandang disabilitas.

Di sisi lain, keluarga yang memiliki anggota penyandang disabilitas mengharapkan perhatian lebih dari pemerintah dalam upaya perbaikan fasilitas yang mendukung kehidupan mereka. Mereka merasa bahwa kondisi lingkungan yang ramah terhadap penyandang disabilitas tidak hanya penting bagi kesehatan fisik, tetapi juga kesehatan mental dan kesejahteraan secara keseluruhan. Keterbatasan dalam aksesibilitas dan pelayanan yang kurang memadai dapat menimbulkan gejolak emosional bagi penyandang disabilitas dan keluarganya, bahkan bisa menghambat aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, mereka mengharapkan kehadiran pemerintah dalam memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas untuk menikmati fasilitas umum dengan aman dan menerima pelayanan yang layak. (Wawancara dengan Ibu Altaslimah, 23/11/2023 dan Ibu Dwi, 01/11/2023. Transkrip wawancara, halaman 19).

Berdasarkan hasil observasi penulis, implementor kebijakan di Kota Medan umumnya telah mengetahui tentang keberadaan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 terkait dengan kesejahteraan sosial, namun, kendala muncul ketika kebijakan tersebut masih berupa Peraturan

Pemerintah dan belum ada disposisi lebih lanjut terkait implementasinya. Hal ini menghambat proses pelaksanaannya di Kota Medan, sehingga Dinas Sosial Kota Medan cenderung fokus pada pemenuhan bantuan dan asistensi sosial. Meskipun demikian, secara tidak langsung, tindakan tersebut dapat dianggap sebagai salah satu bentuk dari rehabilitasi sosial yang dimaksud dalam kebijakan tersebut, terutama dengan adanya dukungan peraturan perundang-undangan seperti Perwal Nomor 69 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemberian Bantuan Langsung Tunai Bagi Penyandang Disabilitas dan Lansia di Kota Medan.

Di sisi lain, pemerintah daerah telah memberikan dukungan terhadap setiap kebijakan yang berhubungan dengan masalah sosial, khususnya untuk penyandang disabilitas. Namun, Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Ibu Mariance, mengeluhkan kurangnya komitmen dari oknum-oknum pendataan di tingkat kelurahan. Ia menyoroti masalah akurasi data yang dihasilkan oleh pihak kelurahan, yang menghambat proses penyaluran bantuan dan asistensi sosial. Menurutnya, diperlukan peningkatan komitmen dari pihak terkait untuk memahami dan melaksanakan tupoksinya dengan baik, sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai. Hal ini diperkuat oleh penekanan pada pentingnya kemauan, keinginan, dan komitmen untuk menerapkan kebijakan dengan sungguh-sungguh sebagai faktor penentu keberhasilan kebijakan tersebut, sebagaimana dikemukakan oleh Edward III dalam penelitiannya (Sambuardi et al., 2020). Di sisi lain, pemerintah daerah telah memberikan dukungan terhadap setiap kebijakan yang berhubungan dengan masalah sosial, khususnya untuk penyandang disabilitas. Namun, Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Ibu Mariance, mengeluhkan kurangnya komitmen dari oknum-oknum pendataan di tingkat kelurahan. Ia menyoroti masalah akurasi data yang dihasilkan oleh pihak kelurahan, yang menghambat proses penyaluran bantuan dan asistensi sosial. Menurutnya, diperlukan peningkatan komitmen dari pihak terkait untuk memahami dan melaksanakan tupoksinya dengan baik, sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai. Hal ini diperkuat oleh penekanan pada pentingnya kemauan, keinginan, dan komitmen untuk menerapkan kebijakan dengan sungguh-sungguh sebagai faktor penentu keberhasilan kebijakan tersebut, sebagaimana dikemukakan oleh Edward III dalam penelitiannya (Sambuardi et al., 2020).

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam proses implementasi kebijakan harus menjadi pelengkap. Hal ini dikarenakan ketika komunikasi sudah berjalan baik, sumber daya terpenuhi, dan disposisi pun lancar, tetapi struktur bermasalah akan menghambat (Dwiyanto, 2011). Caiden (2019) sejalan dengan hal tersebut dan menjelaskan bahwa struktur yang bermasalah akan mempengaruhi karakteristik lainnya yaitu hierarki dan prosedur kebijakan. Edward III juga menyadari bahwa sebagai organisasi publik, fragmentasi organisasi dalam bentuk pembagian wewenang sebagai proses koordinasi dan SOP perlu diperhatikan dalam penerapan sebuah kebijakan.

Hal tersebut menjadi masalah karena SOP bagi Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 ini belum ada. Masalah ini menjadi hambatan akibat proses disposisi yang belum terlaksana. Akibatnya mekanisme dan prosedur lanjutan belum dapat dilakukan. Padahal dalam organisasi publik yang kompleks, perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya, dan kebutuhan penyeragaman sangat menjadi karakteristik utama yang harus dimiliki sebuah birokrasi (Winarno dalam Sambuardi, 2020:232).

Struktur organisasi dan pembagian kewenangan di Dinas Sosial dan Pemerintah Kota Medan secara umum telah tersusun dengan baik. Wewenang setiap instansi, baik itu di tingkat kecamatan maupun kelurahan, telah diatur secara rinci dan jelas, sebagaimana dijelaskan oleh Kabid Reabsos dalam wawancaranya. Di tingkat kecamatan, terdapat kepala seksi kesejahteraan sosial yang merupakan perpanjangan dari Dinas Sosial kabupaten/kota, yang memiliki tupoksi terkait dengan kesejahteraan sosial, termasuk penanganan bagi penyandang disabilitas. Selain itu, untuk mendukung proses pemberian bantuan, data-data diperoleh melalui Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang kemudian diproses oleh pihak kelurahan dan kecamatan.

Laporan dan rekomendasi dari tingkat kelurahan dan kecamatan akan diajukan kepada walikota untuk diambil keputusan. Proses pendelegasian wewenang dimulai dari Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang, hingga Kepala Tim/Kepala Seksi. Meskipun Dinas Sosial Kota Medan belum memiliki tenaga ahli, namun terdapat juru bicara khusus yang bertanggung jawab dalam



hal komunikasi. Keputusan mengenai pemberian bantuan disesuaikan dengan data yang diterima dari pihak kelurahan dan kecamatan.

Dalam konteks struktur birokrasi, Kepala Bidang Dinas Sosial Provinsi menyatakan bahwa implementasi kebijakan menjadi tanggung jawab Dinas Sosial kabupaten/kota secara struktural, karena Dinas Sosial Provinsi tidak dapat bertindak langsung. Sebagai hasilnya, segala hal yang bersifat teknis dan berhubungan langsung dengan warga dan pelayanan publik menjadi wewenang Dinas Sosial kabupaten/kota. Ini menegaskan pembagian kewenangan yang jelas antara tingkat provinsi dan kabupaten/kota dalam konteks pelayanan sosial.

SIMPULAN

Masalah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Medan dan Indonesia secara keseluruhan masih menjadi tantangan yang signifikan. Meskipun terdapat kesadaran global akan pentingnya aksesibilitas sebagai prisma ruang dan waktu yang memengaruhi fleksibilitas individu dalam melakukan aktivitas, implementasi konsep tersebut masih belum optimal, terutama dalam konteks penyediaan layanan publik. Evaluasi yang lebih banyak difokuskan pada pengaturan spasial daripada sisi temporal dalam penyediaan layanan publik menyebabkan fasilitas yang mendukung mobilitas dan aksesibilitas masyarakat, terutama bagi penyandang disabilitas, seringkali kurang diperhatikan. Perlu adanya peningkatan kesadaran dan pemahaman, serta upaya implementasi yang lebih efektif dari pemerintah dan stakeholder terkait guna mewujudkan lingkungan yang lebih inklusif dan ramah bagi semua lapisan masyarakat.

Implementasi kebijakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Medan, yang terwujud melalui Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019, menghadapi berbagai tantangan dalam berbagai aspek, termasuk komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Meskipun upaya komunikasi dan koordinasi telah dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Medan, terutama terkait dengan proses penyaluran bantuan, masih terdapat kendala dalam pemetaan sosial dan kurangnya keterlibatan penyandang disabilitas dalam perencanaan program. Terkait dengan sumber daya, sekalipun memiliki personel yang lengkap namun alokasi personel dan anggaran belum sepenuhnya optimal, dengan fokus yang cenderung terpisah antara program-program yang ada. Disposisi pelaksana kebijakan perlu ditingkatkan untuk memastikan keselarasan dengan tujuan kebijakan, sementara struktur birokrasi yang belum mendukung, terutama terkait dengan kurangnya SOP yang jelas, menjadi hambatan dalam proses implementasi yang efektif. Meskipun demikian, terdapat upaya dari pemerintah daerah dalam memberikan dukungan terhadap kebijakan sosial, namun peningkatan komitmen dan pemahaman dari semua pihak terkait menjadi krusial dalam mengatasi berbagai tantangan ini dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif dan berkeadilan bagi penyandang disabilitas di Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustanti, R. D., Waluyo, B., & Sulastri, S. (2023). PENINGKATAN PENGETAHUAN TENTANG PENTINGNYA PEMENUHAN AKSESIBILITAS UNTUK PENYANDANG DISABILITAS GUNA MEWUJUDKAN KESAMAAN KESEMPATAN. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(5), 4691–4701.
- Caiden, G. E. (2019). Administrative reform. *Handbook of Comparative and Development Public Administration*, 655–668.
- Dwiyanto. (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui REFORMASI BIROKRASI - Agus Dwiyanto - Google Books. In *PT. Gramedia Pustaka Utama*.
- Guritno, S. (2009). SERVICE CHARTERS (MAKLUMAT PELAYANAN) SEBAGAI SUATU INSTRUMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 6(3), 5.
- Jackson, M. A. (2018). Models of disability and human rights: Informing the improvement of built environment accessibility for people with disability at neighborhood scale? *Laws*, 7(1), 10.
- Kustiani, R. (2019). Berapa Banyak Penyandang Disabilitas di Indonesia? Simak Data Ini. In *1 November* (p. 1). <https://difabel.tempo.co/read/1266832/berapa-banyak-penyandang-disabilitas-di-indonesia-simak-data-ini/full&view=ok>
- Moerdijat, L. (2022). *Butuh Komitmen Semua Pihak untuk Menjamin Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas*. Mpr.Go.Id. <https://www.mpr.go.id/berita/Butuh-Komitmen-Semua-Pihak-untuk-Menjamin-Pemenuhan-Hak-Hak-Penyandang-Disabilitas>
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offset.



- Mufid, M. (2012). *Etika dan filsafat komunikasi*. Prenada Media.
- Nazlia, N., Kusmanto, H., Hasibuan, M. A., & Jamil, B. (2019). Peranan Komisi Pemilihan Umum Kota Medan Dalam Memberikan Pendidikan Politik Bagi Penyandang Disabilitas The Role of the Medan City Election Commission in Providing Political Education for Persons with Disabilities Berkaitan dengan hak politik atau pendid. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 18–25.
- Ningrum, D. W. N., & M. Zamzami, M. Z. (2022). Evaluasi Program Predator Kabupaten Sumedang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 275–283. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1199>
- Oktapiani, N., Warjio, W., & Ginting, B. (2022). Partisipasi Politik Penerima Manfaat Penyandang Disabilitas Program Keluarga Harapan Pada Pemilihan Legislatif 2019. *Perspektif*, 11(3), 1161–1172. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6465>
- Putri, S. A. (2023). Analisa Evaluasi Dana Bantuan Sosial (Bansos) di Kecamatan Medan Area Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. *JKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 63–77.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 1–12. <https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>
- Rohidi, R. (1984). Edward III, George C (edited), 1984, Public Policy Implementing, Jai Press Inc, London-England. *Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 1, 2.
- Salim, I., & Yulianto, M. J. (2021). *Memantau pemenuhan hak-hak disabilitas*. Staf Ahli Menteri Bidang Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, Kementerian~
- Sambuardi, R., Zurkarnain, D., & Razali, M. T. (2020). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 104 Tahun 2007 Tentang Penyediaan Dan Pendistribusian Gas LPG 3kilogram Bagi Rumah Tangga Dan Usaha Mikro Di Kelurahan Sungai Lakam Barat Kabupaten Karimun. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 224–250.
- Sukmana, D. (n.d.). *EVALUASI PROGRAM ASISTENSI SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS BERAT*.
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *Perspektif*, 11(2), 527–532. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>
- Yuniati, F., Shobur, S., Kumalasari, I., & Sriananingsih, E. (2023). OPTIMALISASI PERAN CAREGIVER DALAM PENCEGAHAN DISABILITAS PENDERITA STROKE MELALUI ACTIVE-PASSIVE RANGE OF MOTION TRAINING. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(2), 1788-1796.
- Yusuf Hanafi Siregar, Sismudjito, S., & Ginting, B. (2023). Peran Pemerintah Kota Medan dalam Menjamin Kesejahteraan Penyandang Disabilitas. *Perspektif*, 12(1), 185–195. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i1.8465>

