

Peran Dinas Sosial Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Penyandang Disabilitas Melalui Pelayanan Penyaluran Alat Bantu Disabilitas

The Role of the Surabaya City Social Service in Improving the Welfare of Persons with Disabilities through Distribution Services for Disability Aids

¹ Rianissaputri, ² Dida Rahmadanik

¹⁻² Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : rianissa27@gmail.com, didarahma@untag-sby.ac.id

Korespondensi : rianissa27@gmail.com

Article History:

Received April 30, 2024;

Accepted Mei 15, 2024;

Published Mei 31, 2024

Keywords: The role of social services; People with Disabilities; Surabaya City

Abstract : The Surabaya City Government is part of the Regional Government is obliged to carry out government affairs related to basic services, including in the social sector carried out by the Social Service. The purpose of this study is to find out more about one of the services owned by the Surabaya City Social Office in the welfare of people with disabilities, namely the distribution of disability aids which are distributed free of charge and directly delivered to the homes of beneficiaries. The research method used in this study is qualitative which is carried out by literature studies based on applicable laws and regulations and interviews with Social Service employees which aim to understand more deeply about the topics in this study so that the author can present accurate data. The hope of this service is that it can provide convenience and comfort of service to the people of Surabaya in receiving assistance because it is delivered directly by officers from the Social Service

Abstrak

Pemerintah Kota Surabaya merupakan bagian dari Pemerintahan Daerah wajib menjalankan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, termasuk di bidang sosial yang dijalankan oleh Dinas Sosial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam terkait salah satu pelayanan milik Dinas Sosial Kota Surabaya dalam mensejahterakan penyandang disabilitas yaitu pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas yang disalurkan secara gratis tanpa dipungut biaya dan langsung diantarkan ke rumah penerima manfaat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang dilakukan dengan studi literatur berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan wawancara dengan pegawai Dinas Sosial yang bertujuan untuk lebih memahami lebih mendalam mengenai topik dalam penelitian ini sehingga penulis dapat menyajikan data yang akurat. Harapan dari adanya pelayanan ini yaitu dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan pada masyarakat Surabaya dalam menerima bantuan karena diantar langsung oleh petugas dari Dinas Sosial.

Kata Kunci : Peran Dinas Sosial; Penyandang Disabilitas, Kota Surabaya

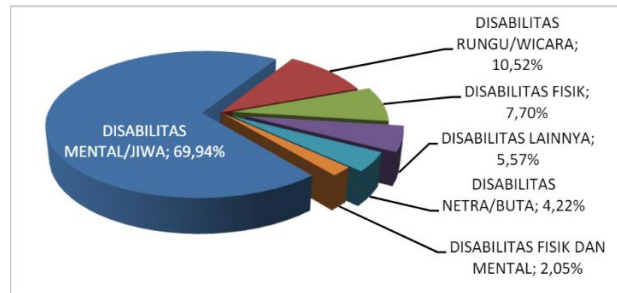
LATAR BELAKANG

Manusia adalah makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang masing-masing memiliki kedudukan, harkat dan martabat yang sama. Hak asasi manusia menjadi hak dasar yang melekat dalam diri setiap individu tanpa adanya diskriminasi ataupun pengecualian berdasarkan, suku, agama, ras, jenis kelamin, bahasa, dan lain sebagainya. Hal ini juga diberlakukan bagi penyandang disabilitas karena memiliki hak yang sama untuk hidup dengan kesetaraan, martabat dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat. Seperti yang tercantum dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas menyebutkan bahwa

Negara menjamin kesamaan hak dan kebebasan yang mendasar bagi semua penyandang disabilitas, serta penghormatan terhadap martabat penyandang disabilitas sebagai bagian yang tidak terpisahkan. Kementerian Sosial melalui Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial terus berupaya dalam pemenuhan dan ketersediaan alat bantu untuk penyandang disabilitas. Hal tersebut sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas bahwa pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin ketersediaan alat bantu penyandang disabilitas sesuai dengan kebutuhan dan ragam disabilitasnya untuk membantu kemandirian para penyandang disabilitas dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Dalam UU tersebut lebih mengarahkan kepada upaya penghormatan, perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, kemudian diimplementasikan dengan cara meluaskan jangkauan pelayanan ke seluruh komponen masyarakat baik yang sifatnya individu, keluarga dan atau masyarakat.

Pemerintah Daerah Kota Surabaya memiliki 31 (tiga puluh satu) bidang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, salah satunya adalah urusan dalam bidang sosial. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 3 Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 11 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kota Surabaya. Kemudian pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 75 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Surabaya menjelaskan terkait tugas Kepala Dinas Sosial yakni tercantum dalam Pasal 4 ayat (2). Di dalam Peraturan tersebut juga berisi tentang uraian tugas dari masing-masing bidang yang ada di Dinas Sosial seperti Bidang Rehabilitasi Sosial, Bidang Pemberdayaan Sosial, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial, UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) dan Kelompok Jabatan Fungsional. Upaya dalam memberikan perlindungan dan kesejahteraan bagi para penyandang disabilitas yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya termasuk dalam tugas Bidang Rehabilitasi Sosial.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 dan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, maka dibutuhkan upaya yang nyata dari Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan perhatian khusus kepada penduduk penyandang disabilitas. Banyak upaya yang telah dilakukan, salah satunya adalah memberikan pelatihan keterampilan yang sesuai dengan keahlian yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi bagi para penyandang disabilitas.



Sumber : *Disdukcapil Kota Surabaya, 2023 (diolah)*
Gambar 1. Penduduk Penyandang Disabilitas

Berdasarkan data yang dimiliki oleh Disdukcapil, jumlah penduduk penyandang disabilitas di Kota Surabaya pada tahun 2022 sebanyak 6.207 jiwa yang menyebar di seluruh kecamatan di Kota Surabaya. Data penduduk penyandang disabilitas yang tercatat merupakan semua jenis penyandang disabilitas yang meliputi fisik, fisik dan mental, netra/buta, mental/jiwa, rungu/wicara dan disabilitas yang lainnya. Jenis yang terbanyak merupakan disabilitas fisik dengan angka mencapai 69,94% kemudian disusul disabilitas rungu/wicara dengan jumlah 10,52% seperti yang termuat dalam Gambar 1. Keberadaan penyandang disabilitas di Kota Surabaya dengan jumlah yang cukup banyak ini tentunya memerlukan perhatian khusus oleh Dinas Pemerintahan Kota Surabaya yaitu Dinas Sosial yang telah dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya Pasal 5 ayat (4) yang menyebutkan bahwa Dinas Sosial merupakan dinas yang memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan Kota Surabaya di bidang Sosial. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik antara lain orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari Dinas Sosial.

KAJIAN TEORITIS

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Sedangkan publik berasal dari Bahasa Inggris “public” yang berarti umum, negara, masyarakat. Setelah diserap menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6), pelayanan publik merupakan kegiatan melayani atau pemberian pelayanan untuk keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian untuk mengkaji terkait pelayanan permohonan alat bantu disabilitas oleh Dinas Sosial Kota Surabaya yaitu dengan menggunakan metode kualitatif. Metode ini merupakan metode yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan terkait suatu hal dalam konteks yang mendalam serta berfokus pada pengumpulan informasi dari berbagai sumber dan studi literatur. Sementara itu, metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan pegawai Dinas Sosial untuk memahami lebih mendalam mengenai inovasi tersebut dan studi literatur dengan mengumpulkan berbagai informasi dari jurnal, artikel, berita maupun dari dokumen milik Dinas Sosial terkait inovasi tersebut seperti pedoman program, standar pelayanan, dokumentasi kegiatan dan peraturan yang mengatur tentang mekanisme pemberian bantuan. Metode ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam terkait upaya Dinas Sosial dalam menyalurkan bantuan alat bantu disabilitas kepada warga Surabaya yang membutuhkan. Dengan demikian diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan aksesibilitas bagi warga dengan status penyandang disabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik telah memiliki standar pelayanan yang ditetapkan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan yang dimaksud ini yaitu batasan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan dan penerima layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan terdapat 14 komponen dalam standar pelayanan yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Jangka Waktu Pelayanan; Biaya; Produk Pelayanan; Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan; Dasar Hukum; Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas; Kompetensi Pelaksana; Pengawasan Internal; Jumlah Pelaksana; Jaminan Pelayanan; Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; dan Evaluasi Kinerja Pelaksana. Dinas Sosial Kota Surabaya telah

memiliki Standar Pelayanan (SP) terkait pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas yang berisi 14 komponen standar pelayanan, yaitu :

Penyampaian Layanan :

1. Persyaratan permohonan yang meliputi warga Kota Surabaya, terdaftar dalam database keluarga miskin, merupakan penyandang disabilitas, pengajuan tertulis dari kelurahan atau kecamatan, hasil outreach pemohon.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - 1) Menerima pengajuan bantuan alat bantu disabilitas yang tertulis dari kelurahan/kecamatan melalui e-surat beserta hasil laporan outreach
 - 2) Melakukan identifikasi dan verifikasi berkas berdasarkan jenis pengajuan bantuan
 - 3) Melakukan survei lokasi ke calon penerima layanan
 - 4) Menyampaikan laporan hasil survei
 - 5) Untuk kebutuhan alat bantu disabilitas dibagi menjadi 3 :
 - Kaki atau tangan palsu
 - Alat bantu dengar
 - Kursi roda, walker, stroller, kruk dan tongkat adaptif
 - 6) Penyerahan bantuan alat bantu disabilitas



Gambar 2. Penyaluran Alat Bantu Disabilitas Berupa Kaki Palsu



Gambar 3&4 Penyaluran Alat Bantu Disabilitas Berupa Alat Bantu Dengar

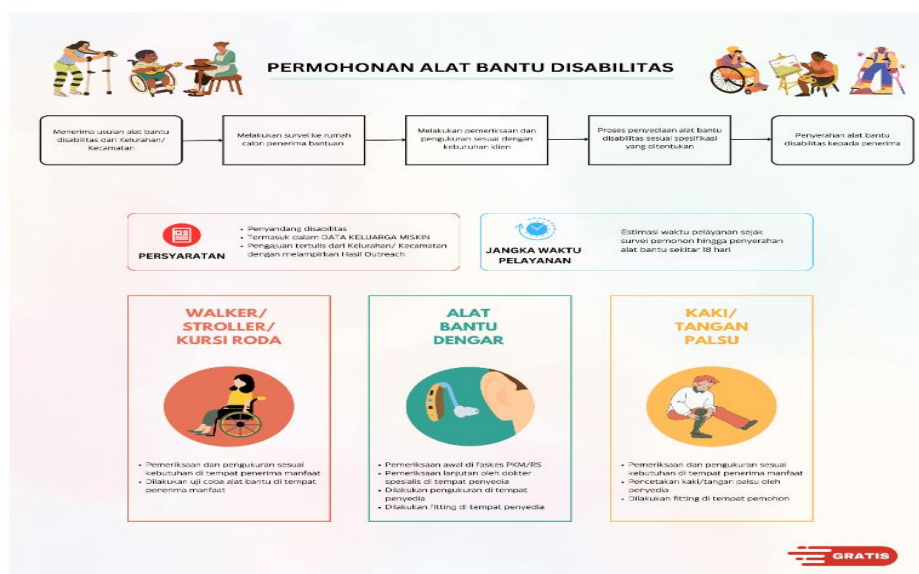


Gambar 5&6 Penyaluran Alat Bantu Disabilitas Berupa Kursi Roda dan Stroller

- 7) Penandatanganan berita acara serah terima penerima manfaat dan Dinas Sosial Kota Surabaya diketahui kelurahan/kecamatan
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya : Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan berupa alat bantu disabilitas sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat
6. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan : Dapat dilakukan melalui website maupun sosial media milik Dinas Sosial Kota Surabaya

Pengelolaan Pelayanan :

1. Dasar Hukum : Berisi aturan yang mendasari dibuatnya standar pelayanan tersebut
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas, dapat berupa komputer, alat komunikasi, kendaraan, dan lain sebagainya
3. Kompetensi Pelaksana yaitu memiliki mobilitas tinggi, memiliki rasa empati, mampu berkomunikasi dengan baik, dapat mengoperasikan komputer dan dapat menyusun laporan secara tertulis
4. Pengawasan Internal dilakukan oleh Kepala Dinas secara langsung
5. Jumlah Pelaksana terdiri dari 2 (dua) orang
6. Jaminan Pelayanan yaitu penyaluran dapat dilaksanakan ketika penerima manfaat telah memenuhi syarat sebagai penerima bantuan
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan yaitu penyaluran dilaksanakan dengan mendahulukan prinsip-prinsip pelayanan
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan secara berkala untuk meningkatkan standar mutu pelayanan.



Gambar 7. Publikasi Standar Pelayanan di Website Dinas Sosial Kota Surabaya

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan serta Standar Pelayanan yang berlaku. Dapat dilihat bahwa jumlah penyandang disabilitas di Kota Surabaya termasuk besar, maka dengan hadirnya pelayanan ini dianggap semakin penting untuk memenuhi kebutuhan para penyandang disabilitas dan membantu mereka berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan ini juga memiliki dampak positif di kalangan masyarakat karena mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan bagi masyarakat Surabaya penyandang disabilitas dalam menerima bantuan karena diantar langsung ke rumah oleh petugas dari Dinas Sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Disdukcapil. (2023). *Profil Perkembangan Kependudukan Kota Surabaya 2022*. 36.
- Provinsi, P. D., & Daerah, P. (2008). *Pemerintah kota surabaya*.
- Rehsos, H. D. (2020). *Kemensos Upayakan Ketersediaan Alat Bantu Bagi Disabilitas*. Kementerian Sosial Republik Indonesia. <https://kemensos.go.id/kemensos-upayakan-ketersediaan-alat-bantu-bagi-disabilitas>
- Rizki Ramadhana, 17080052, *FISIP, SIP, 085294534114.pdf.crdownload*. (n.d.).
- Sholahuddin, M. (2023). *Dinsos Surabaya Sediakan Kursi Roda Gratis*. Jawa Pos. <https://www.jawapos.com/surabaya-raya/01435694/dinsos-surabaya-sediakan-kursi-roda-gratis>
- Sosial, D. (2023). | *ot.r/*. Proposal Inovsi Dinas Sosial Kota Surabaya.
- Yudhoyono, S., & A.L.W., L. T. (2021). Pelaksanaan Fungsi Dinas Sosial Dalam Upaya Memberikan Perlindungan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Grobogan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(2), 190–202. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i2.190-202>