

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala berkat rahmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan, kekuatan atau ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Starta Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini tidak terlepas dari bantuan dan kerja sama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan selaku Dosen Pembimbing I, atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan serta ilmu yang bermanfaat yang diberikan kepada penulis.
3. Ibu Nurmala Sari S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan serta ilmu yang bermanfaat yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak/Ibu Dosen & dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.

5. Untuk Kepala Dinas ibu Drg. Hermiyati dan Pegawai Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai yang telah memberikan izin, kesempatan, serta kemudahan kepada penulis dalam memperoleh data dan melakukan penelitian, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.
6. Teruntuk cinta pertama dan panutanku, Almarhum Bapak Marijan. Beliau memang tak sempat menemani penulis dalam perjalanan perkuliahan namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan, sumber semangat, dan inspirasi yang tak tergantikan. Doa-doa Bapak, didikan, dan nilai-nilai kehidupan yang Bapak tanamkan akan selalu hidup dalam diri penulis. Alhamdulillah, penulis kini telah sampai pada tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai bentuk persembahan untuk Bapak. Semoga Allah SWT menempatkan Bapak di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin ya Rabbal' Alamiin.
7. Teruntuk Mamak tercinta, sosok luar biasa yang selalu hadir dalam doa, semangat, dan pengorbanan tanpa henti. Sosok yang sederhana yang sangat tabah dalam mendidik, membesarkan 7 anaknya tanpa mengeluh. Terima kasih atas cinta yang tak tergantikan, atas air mata dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis hingga sampai di titik ini. Semoga Allah SWT selalu senantiasa memberikan Kesehatan dan kebahagiaan kepada Mamak.

8. Teman-teman seperjuangan khusus nya untuk P Uno dan Study Buddies yang selalu memberikan motivasi dan saling berbagi ilmu yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada wanita sederhana dengan impian besar yang terus berjuang menyelesaikan studi ini hingga tuntas gadis sederhana itu bernama Sri Maria Ningsih, wanita sederhana dengan impian besar yang terus berjuang untuk membanggakan kedua orang tua beserta mas dan adik-adik. Terima kasih telah bertahan, meyakinkan diri, dan tidak menyerah meskipun banyak rintangan. Tetaplah berbahagia dan percaya bahwa setiap langkah adalah bagian dari rencana terbaik Allah SWT.

Dumai, 07 Oktober 2025
Penulis,

SRI MARIA NINGSIH
2110090811112

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN KEBENARAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Kegunaan	16
BAB II TELAAH PUSTAKA	18
A. Kerangka Teori	18
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Operasional Variabel Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Lokasi Penelitian	42
B. Informan	42
C. Jenis Data & Sumber Data	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Analisis Data	47
BAB IV GAMBARAN UMUM DINAS SOSIAL DAN	
 PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA DUMAI	49

A. Sejarah Berdirinya Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.....	49
B. Visi dan Misi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai	51
C. Keadaan Dan Komposisi Pegawai Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.....	51
D. Struktur Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi.....	54
E. Sarana Dan Prasarana pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.....	60
BAB V IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN DAN PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA DUMAI.....	62
A. Identitas Informan.....	62
B. Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.....	64
C. Kelemahan Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.....	125
BAB VI KESIMPULAN.....	134
A. Kesimpulan.....	134
B. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Daftar Jumlah Penyandang Disabilitas Setiap Kecamatan dan yang menerima bantuan di Kota Dumai Tahun 2025 .	8
Tabel I. 2	Jenis Bantuan Penyandang Disabilitas dari Sentra	11
Tabel III. 1	Informan Penelitian Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.....	43
Tabel IV. 1	Keadaan Daftar Pejabat yang pernah menjabat di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai	50
Tabel IV. 2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel IV. 3	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel IV. 4	Komposisi Pegawai dan TKPK berdasarkan golongan	53
Tabel IV.5	Komposisi Sarana dan Prasarana Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.....	60
Tabel V. 1	Identitas Informan berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel V. 2	Identitas Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel V. 3	Informan Berdasarkan Umur.....	64

DAFTAR BAGAN

Bagan II. 1 Kerangka Berfikir Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada	41
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar Il. 1 Three Element Of a Public Policy	23
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor 104/SK/63201/XII/2024 tanggal 13 Desember 2024 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Sarjana (S1) STIA Lancang Kuning.
2. Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai Nomor : 500.10.3.1/002/DinsosPM-Sekre tanggal 19 Agustus 2025 Perihal: Selesai Penelitian.
3. Verbatim Wawancara Penelitian.
4. Dokumentasi Penelitian.
5. Daftar Konsultasi Bimbingan Mahasiswa.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap individu di dunia ini dilahirkan dengan berbagai perbedaan. Tidak ada satu pun orang yang sama, meskipun mereka kembar identik. Perbedaan tersebut bisa terlihat baik secara fisik maupun non-fisik. Perbedaan dalam segala hal, seperti warna kulit, bentuk tubuh, tingkat kecerdasan, dan lainnya, adalah hal yang biasa. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika dalam kehidupan sehari-hari kita sering bertemu dengan banyak saudara-saudara kita yang penyandang disabilitas (Rofiq, 2021).

Apapun kondisi yang dimiliki oleh seseorang, termasuk penyandang disabilitas, seharusnya tidak menjadi penghalang untuk memperoleh hak hidup dan mempertahankan kehidupannya, meskipun mereka menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya rasa percaya diri, kesulitan dalam berinteraksi, penguasaan teknologi, atau kesulitan untuk tampil di depan umum. Di sinilah peran penting pendidikan dan dukungan dari orang tua, keluarga, serta lingkungan sejak awal (Fahdhurohman, 2021).

Istilah "penyandang disabilitas" lebih tepat digunakan dibandingkan "penyandang cacat" karena istilah yang terakhir cenderung menggambarkan individu dengan kelainan fisik dan/atau mental secara negatif. Penggunaan istilah "penyandang cacat" dinilai bertentangan

dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia dan dapat merendahkan martabat erta kehormatan individu (Purnomosidi, 2017).

Pemerintah memiliki peran penting dalam mencapai tujuan bernegara, seperti mensejahterakan dan memakmurkan kehidupan bangsa. Tujuan ini hanya dapat tercapai jika fondasi bernegara dijaga dan dijalankan dengan baik, sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Pemerintah mengatur jalannya kehidupan sesuai dengan amanat konstitusi tanpa membedakan hak-hak antara satu warga negara dengan yang lainnya. Hak-hak warga negara adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan, dan negara menjamin hak-hak tersebut melalui kebijakan-kebijakan yang ditetapkan atau diperjelas oleh pemerintah pusat maupun daerah (Limbong, 2021).

Pemerintah Kota Dumai telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Peraturan ini bertujuan untuk menjamin bahwa penyandang disabilitas memperoleh hak serta perlindungan yang setara dalam berbagai aspek kehidupan. Namun, hingga saat ini, Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur pelayanan bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai belum tersedia secara publik.

Meskipun demikian, sebagai acuan sementara, dapat merujuk pada SOP Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas yang telah diterbitkan oleh instansi lain, seperti yang tersedia di Pengadilan Tinggi Ambon. Dokumen ini berisi prosedur pelayanan yang ramah bagi penyandang disabilitas,

termasuk mekanisme pemberian layanan, fasilitas pendukung, serta panduan interaksi dengan penyandang disabilitas. SOP tersebut dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah atau instansi terkait di Kota Dumai untuk mengembangkan kebijakan dan prosedur serupa yang sesuai dengan kondisi lokal.

Kota Dumai terdapat banyak penyandang disabilitas yang telah terdata oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, Penyandang disabilitas tersebut saat ini sudah berada dalam pantauan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dan diketahui Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai kemungkinan juga bekerja sama dengan berbagai lembaga pemerintah dan non pemerintah memastikan bahwa penyandang disabilitas mendapatkan akses yang adil terhadap berbagai layanan dasar, serta untuk mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya inklusi sosial.

Pemerintah Kota Dumai memiliki tanggung jawab dalam melindungi dan memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di wilayahnya sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kartu Penyandang Disabilitas. Berdasarkan undang-undang tersebut, pemerintah bertugas untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas mendapatkan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk aksesibilitas, pendidikan, pekerjaan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.

Salah satu tanggung jawab utama Pemerintah Kota Dumai adalah memastikan infrastruktur publik dan fasilitas umum ramah terhadap penyandang disabilitas. Hal ini sesuai dengan Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2021, yang menyatakan bahwa penerbitan Kartu Penyandang Disabilitas (KPD) bertujuan memberikan identitas dan akses layanan kepada penyandang disabilitas untuk mendukung penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak mereka. Pemerintah Kota Dumai bertugas mengawasi dan memastikan bahwa fasilitas transportasi umum, gedung-gedung pelayanan publik, serta sekolah memiliki aksesibilitas yang memadai.

Penyandang disabilitas memiliki hak-hak yang dilindungi oleh undang-undang, termasuk hak atas pendidikan inklusif, pekerjaan yang setara, layanan kesehatan yang memadai, aksesibilitas terhadap fasilitas umum, serta partisipasi dalam kehidupan sosial, politik, dan budaya. Namun, di Indonesia, mereka sering menghadapi tantangan seperti stigma sosial, diskriminasi, serta kurangnya akses terhadap fasilitas publik yang ramah disabilitas. Oleh karena itu, pemerintah melalui berbagai kebijakan dan program, berupaya untuk menciptakan masyarakat yang lebih inklusif, di mana hak-hak penyandang disabilitas dapat terpenuhi secara adil dan merata.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Sesuai dengan Pasal 10 Pemerintah Kota Dumai wajib memberikan akses pendidikan inklusif bagi penyandang disabilitas.

Ini mencakup penyediaan guru terlatih, kurikulum yang adaptif, dan fasilitas pendidikan yang mendukung partisipasi aktif anak-anak penyandang disabilitas. Selain itu, pemerintah juga mendukung pengembangan keterampilan dan pemberdayaan ekonomi melalui pelatihan khusus bagi penyandang disabilitas dewasa, yang bertujuan meningkatkan kemandirian ekonomi mereka. Penyandang disabilitas berhak untuk berkompetisi dalam segala aspek kehidupan sesuai dengan jenis dan tingkat kecacatannya. Dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki, banyak penyandang disabilitas yang berhasil meningkatkan kesejahteraan hidup sesuai dengan bakat dan minat mereka.

Pemerintah Kota Dumai melalui berbagai instansi yang memiliki kewenangan terkait penyandang disabilitas, berkomitmen untuk melindungi dan memenuhi hak-hak mereka sesuai amanat peraturan perundang-undangan. Dinas Kesehatan bertanggung jawab dalam memastikan penyediaan layanan kesehatan yang inklusif, seperti rehabilitasi medis, pengadaan alat bantu, serta program kesehatan khusus yang dirancang untuk penyandang disabilitas. Peran ini didukung oleh RSUD Kota Dumai yang menyediakan akses layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas dengan fasilitas dan pelayanan yang ramah disabilitas.

Di sektor ketenagakerjaan, Dinas Ketenagakerjaan berperan dalam membuka peluang kerja bagi penyandang disabilitas melalui pelatihan keterampilan, pemberian akses pada lapangan kerja yang inklusif, serta

kerja sama dengan perusahaan untuk mematuhi kuota kerja sesuai regulasi. Satpol PP turut memiliki peran dalam pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan yang melibatkan penyandang disabilitas, termasuk memastikan aksesibilitas fasilitas umum dan perlindungan mereka dari perlakuan diskriminatif di ruang publik.

Selain itu, Kelurahan dan Kecamatan memiliki peran dalam mendata, memverifikasi, dan memvalidasi keberadaan penyandang disabilitas di tingkat lokal. Mereka juga bertugas menyampaikan informasi terkait program bantuan sosial atau layanan lain yang ditujukan bagi penyandang disabilitas. Dengan kolaborasi dari berbagai pihak ini, Pemerintah Kota Dumai diharapkan dapat memberikan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas secara komprehensif, sehingga mereka dapat berpartisipasi aktif dalam kehidupan bermasyarakat.

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai memiliki peran penting dalam mendukung penyandang disabilitas melalui tiga fungsi utama, yaitu pendataan, pengusulan kebutuhan ke Kementerian Sosial, dan penyaluran bantuan. Proses pendataan dilakukan untuk mengidentifikasi, memverifikasi, dan memvalidasi data penyandang disabilitas, mencakup jenis disabilitas, kondisi sosial-ekonomi, serta kebutuhan khusus individu. Data ini menjadi dasar dalam merancang program yang tepat sasaran.

Berdasarkan hasil pendataan, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat mengajukan usulan kepada Kementerian Sosial untuk

memenuhi kebutuhan yang teridentifikasi, seperti pengadaan alat bantu disabilitas, program rehabilitasi, atau pelatihan keterampilan. Setelah bantuan disetujui, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat bertanggung jawab menyalurkan bantuan kepada penyandang disabilitas yang telah terdaftar, memastikan bantuan tersebut sesuai kebutuhan dan tepat sasaran.

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas mencakup 11 kebijakan utama, yaitu

1. Umum
2. Pendidikan
3. Pekerjaan
4. Kesehatan
5. Sosial
6. Seni, Budaya dan Olahraga
7. Pemberitaan
8. Politik
9. Hukum
10. Penanggulangan Bencana
11. Tempat Tinggal

Berikut adalah tabel jumlah penyandang disabilitas di Kota Dumai Tahun 2025.

Tabel I. 1
Daftar Jumlah Penyandang Disabilitas Setiap Kecamatan dan yang menerima bantuan di Kota Dumai Tahun 2025

No.	Jumlah Penyandang Disabilitas Perkecamatan	Jumlah Penyandang 2025	Jumlah Yang Menerima Bantuan
1.	Bukit Kapur	43 Orang	41 Orang
2.	Dumai Barat	73 Orang	50 Orang
3.	Dumai Kota	66 Orang	40 Orang
4.	Dumai Selatan	60 Orang	44 Orang
5.	Dumai Timur	147 Orang	105 Orang
6.	Medang Kampai	44 Orang	46 Orang
7.	Sungai Sembilan	20 Orang	20 Orang
Total		453	346

Sumber : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai 2025

Berdasarkan tabel I.1 di atas terdapat data jumlah penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat pada Dinas Sosial Kota Dumai. Adapun jenis-jenis penyandang disabilitas terdapat di Kota Dumai yaitu:

- a. Disabilitas Fisik (148 orang) Disabilitas fisik merupakan suatu kondisi keterbatasan fungsi gerak atau kemampuan anggota tubuh yang bersifat permanen maupun sementara. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kelainan bawaan, cedera, penyakit degeneratif, atau akibat kecelakaan. Penyandang disabilitas fisik umumnya mengalami hambatan dalam melakukan aktivitas sehari-hari yang memerlukan fungsi motorik, sehingga sering memerlukan penggunaan alat bantu mobilitas, seperti kursi roda, kruk, atau prosthesis.
- b. Disabilitas Intelektual (93 orang) Disabilitas intelektual didefinisikan sebagai keterbatasan fungsi intelektual yang signifikan, yang ditandai

dengan kemampuan berpikir, memahami, dan memecahkan masalah yang berada di bawah rata-rata individu seusianya. Kondisi ini biasanya sudah muncul sebelum usia 18 tahun dan berdampak pada perkembangan adaptif, termasuk dalam keterampilan konseptual, sosial, dan praktis. Penyandang disabilitas intelektual memerlukan pendampingan khusus dalam kegiatan belajar dan pengembangan kemandirian.

- c. **Disabilitas Mental (90 orang)** Disabilitas mental adalah gangguan yang berkaitan dengan kondisi kesehatan jiwa yang mengakibatkan keterbatasan fungsi psikososial, emosi, dan perilaku individu. Kondisi ini meliputi berbagai jenis gangguan mental, seperti skizofrenia, depresi berat, gangguan bipolar, dan gangguan kecemasan kronis. Penyandang disabilitas mental dapat mengalami kesulitan dalam berpikir jernih, mengatur emosi, berinteraksi sosial, serta menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari secara mandiri.
- d. **Disabilitas Sensorik (100 orang)** Disabilitas sensorik merujuk pada gangguan fungsi indera, terutama penglihatan dan pendengaran, yang menyebabkan keterbatasan dalam menerima, memproses, dan merespons rangsangan sensorik dari lingkungan. Contoh kondisi ini meliputi kebutaan total, *low vision*, tuli, dan gangguan pendengaran berat. Penyandang disabilitas sensorik memerlukan intervensi berupa alat bantu, seperti tongkat putih, braille, atau alat bantu dengar, untuk menunjang aktivitas komunikasi dan mobilitas.

- e. Disabilitas Ganda (22 orang) Disabilitas ganda adalah kondisi di mana seseorang mengalami lebih dari satu jenis disabilitas secara bersamaan, misalnya kombinasi antara disabilitas fisik dan sensorik atau disabilitas intelektual dan mental. Keberadaan lebih dari satu hambatan fungsional ini menyebabkan kompleksitas kebutuhan layanan, perawatan, dan dukungan yang lebih intensif. Penyandang disabilitas ganda umumnya memerlukan pendekatan rehabilitasi terpadu dan multidisipliner untuk menunjang kualitas hidup yang optimal.

Dan dapat dilihat bahwa penyandang disabilitas di Kota Dumai pada tahun 2024 jumlah penyandang disabilitas berjumlah 453 orang yang mengalami kecacatan fisik dan mental. Namun masih ada tantangan, terutama nya masih ada beberapa penyandang disabilitas yang masih belum mendapatkan bantuan karena adanya keterbatasan anggaran sehingga masih belum rata yang mendapatkan bantuan ataupun hak mereka.

Dalam konteks penyelenggaraan bantuan bagi penyandang disabilitas, selama penulis melakukan penelitian terdapat alokasi bantuan yang diberikan setiap empat bulan dengan jumlah Rp. 300.000,- per orang. Namun, data menunjukkan bahwa hanya 346 penyandang disabilitas yang mendapatkan bantuan tersebut, sedangkan jumlah penyandang disabilitas yang terdaftar mencapai 453 orang.

Berikut adalah tabel jenis bantuan dari Sentra Abisekha Pekanbaru untuk penyandang disabilitas di Kota Dumai Tahun 2025.

Tabel I. 2
Jenis Bantuan Penyandang Disabilitas dari Sentra
Abisekha Pekanbaru di Kota Dumai Tahun 2025

No.	Jenis Bantuan	Rincian Bantuan
1.	Nutrisi	Susu dan obat-obatan
2.	Sembako	Beras dan Minyak,dll
3.	Alat Bantu	Tongkat kruk, kaki palsu,kursi roda, <i>hearing bead</i> (alat bantu dengar) dan Matras

Sumber: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai 2025

Berdasarkan Tabel I.2 dapat diketahui bahwa jenis bantuan yang diberikan kepada penyandang disabilitas dari Sentra Abiseka Pekanbaru di Kota Dumai pada Tahun 2025 adapun bantuan alat bantu terdiri dari berbagai peralatan pendukung seperti tongkat kruk, walker, kursi roda, alat bantu dengar (hearing head), dan matras, kaaki palsu, yang digunakan untuk meningkatkan mobilitas dan kualitas hidup penyandang disabilitas. Bantuan-bantuan tersebut disalurkan melalui Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai sebagai bagian dari upaya perlindungan dan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas di atas masih terdapat adanya program yang dibidang Rehabilitasi yang belum terlaksana dengan baik, seperti pelatihan pegawai masih belum ada di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, berikut adalah program-program dibidang Rehabilitasi Sosial pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat:

- a. Layanan kedaruratan
- b. Layanan Rujukan
- c. Penelusuran Keluarga
- d. Bimbingan Fisik Mental Spritual dan Sosial e.Reunifikasi Keluarga
- e. TKI Migran

Berdasarkan program-program yang ada, terdapat belum adanya program sumber daya manusia yang terlatih, terutama dalam hal pelatihan bahasa isyarat. Adapun pegawai yang ada dibidang rehabilitasi sosial terdapat ada 9 Pegawai, ada 4 PNS dan 5 TKPK. Adapun dari ke 9 pegawai dibidang rehabilitasi sosial ini terdapat hanya ada 1 pegawai TKPK yang bisa berbahasa isyarat.

Minimnya pelatihan bahasa isyarat bagi pegawai mencerminkan rendahnya kesadaran akan pentingnya layanan yang inklusif, baik di lingkungan pemerintah maupun swasta. Padahal, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas telah mengatur perlunya pengadaan fasilitas dan sumber daya manusia yang mampu mendukung hak-hak penyandang disabilitas, termasuk aksesibilitas komunikasi.

Berdasarkan penelitian (Putri, 2024) dalam artikelnya yang berjudul “Implementasi Pemenuhan Hak Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Kota Banjarmasin” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2022 telah memberikan manfaat signifikan bagi penyandang disabilitas, seperti penyediaan fasilitas yang ramah

disabilitas, akomodasi yang layak, serta pendampingan sosial. Dinas Sosial Kota Banjarmasin juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang inklusif bagi mereka.

Namun, masih terdapat tantangan yang dihadapi termasuk kurangnya penerjemahan bahasa isyarat dan keterbatasan sumber daya manusia serta anggaran yang menghambat penyediaan fasilitas optimal. Struktur birokrasi yang rumit dan infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung kebutuhan penyandang disabilitas juga menjadi hambatan. Meskipun ada kemajuan, penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mencapai implementasi kebijakan yang lebih efektif, perlu adanya perbaikan dalam komunikasi, sumber daya, dan infrastruktur yang lebih mendukung.

Berdasarkan (Hestiantini & Pribadi, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Bidang Kesejahteraan Sosial (Jaminan Sosial) di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2018” menemukan bahwa meskipun program-program seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Jaminan Kesehatan Sosial (Jamkesmas) telah dilaksanakan, masih ada kendala signifikan yang mempengaruhi keberhasilannya.

Beberapa kendala yang ditemukan antara lain minimnya anggaran, kurangnya pendampingan khusus, dan persepsi negatif masyarakat terhadap penyandang disabilitas yang masih menghambat penerimaan penuh hak-hak mereka.

Berdasarkan penelitian (Limbong, 2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kebijakan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Kota Dumai”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti sumber daya, komunikasi, kebijakan, dan struktur birokrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Kendala yang dihadapi termasuk terbatasnya sumber daya, kurangnya staf, ketidakefektifan komunikasi antar instansi, anggaran yang terbatas, serta pendataan yang tidak selalu akurat.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kebijakan untuk penyandang disabilitas sudah berjalan, tantangan besar terkait peningkatan sumber daya dan komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat masih perlu diatasi agar pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dapat tercapai secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dalam Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 mengenai perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas belum terlaksana dengan baik.

Beberapa kendala yang ditemukan antara lain minimnya anggaran, kurangnya pendampingan khusus, dan persepsi negatif masyarakat terhadap penyandang disabilitas yang masih menghambat penerimaan penuh hak-hak mereka.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun sudah ada beberapa upaya dalam implementasi kebijakan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas melalui peraturan daerah dan program-program sosial, tantangan-tantangan signifikan masih menghambat pelaksanaannya. Beberapa kendala utama yang ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran, jumlah staf, maupun fasilitas yang mendukung, sehingga penyediaan layanan yang optimal bagi penyandang disabilitas belum dapat tercapai sepenuhnya.

Selain itu, masih terdapat kurangnya pendampingan khusus dan penerjemahan bahasa isyarat yang memadai untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas. Persepsi negatif terhadap penyandang disabilitas dan stigma sosial yang ada juga menghambat penerimaan penuh terhadap hak-hak mereka oleh masyarakat. Struktur birokrasi yang rumit dan komunikasi antar instansi yang kurang efektif juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan ini. Oleh karena itu, untuk mencapai pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas secara optimal, diperlukan perbaikan dalam hal sumber daya, komunikasi yang lebih baik antar pihak terkait, serta peningkatan infrastruktur yang mendukung aksesibilitas dan inklusivitas.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan dan temuan dari penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dengan

judul **“Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat gejala masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Masih ditemukan bantuan sosial pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai yang masih belum sesuai dengan jumlah penyandang.
2. Masih adanya keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, terutama dalam hal pelatihan bahasa isyarat.

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui kelemahan implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.

- b. Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam penerapan Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.
- c. Sebagai bahan informasi bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sama.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Konsep teori dalam penelitian ini merupakan acuan uraian yang sistematis tentang teori-teori yang diterapkan dalam penelitian menurut pendapat pakar atau penulis dan buku, hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Oleh karena itu penelitian akan menjelaskan beberapa teori yang digunakan sebagai acuan dalam mengkaji penelitian.

1. Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris "to implement," yang berarti melaksanakan atau menerapkan sesuatu. Implementasi merujuk pada penyediaan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan atau tindakan yang kemudian menimbulkan dampak atau akibat tertentu. Dampak tersebut bisa terkait dengan berbagai hal, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, atau kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam konteks kehidupan kenegaraan.

Menurut Sawir (2022) konsep implementasi dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas penerapan sebuah perencanaan yang telah dikaji secara mendalam dan sistematis, yang umumnya baru dijalankan setelah tahap perencanaan mencapai tahap optimal. Keberhasilan implementasi dapat dinilai atau diukur berdasarkan hasil dari proses tersebut serta pencapaian tujuan akhir (outcome), yaitu tercapainya tujuan yang diinginkan (Rofiq, 2021).

Menurut (Dr.h.tachjan, 2019) implementasi merupakan rangkaian upaya sistematis dalam mentransmisikan kebijakan ke ranah publik untuk mengoptimalkan manfaat bagi seluruh elemen masyarakat. Proses ini berlandaskan pada berbagai instrumen hukum, mulai dari regulasi pemerintah pusat hingga kebijakan di tingkat daerah.

Implementasi sebagai serangkaian aksi yang dilakukan baik oleh aparat pemerintah maupun sektor privat, yang kesemuanya diorientasikan pada pencapaian target kebijakan yang telah digariskan sebelumnya (Fahdhurohman, 2021) Implementasi dapat dipahami sebagai tindakan pelaksanaan dari keputusan dan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Proses implementasi memiliki peran yang sangat penting dalam kebijakan publik, karena tanpa implementasi yang efektif, kebijakan yang telah ditetapkan tidak akan berjalan dengan baik dan akan sia-sia. Oleh karena itu, dalam kebijakan publik, pengimplementasian kebijakan sangatlah krusial untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai melalui kebijakan tersebut (Ravyansah et al., 2022)

2. Kebijakan Publik

Menurut (Rofiq, 2021) kebijakan dapat dipahami sebagai suatu pedoman atau dasar untuk bertindak, yang mencakup arahan tindakan tertentu, program kegiatan spesifik, atau rencana kegiatan. Sementara itu, menurut (Kurniati et al., 2015) kebijakan merujuk pada serangkaian kegiatan yang melibatkan proses pengambilan keputusan terkait dengan perencanaan program yang dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Melawat (2022) kebijakan merupakan rangkaian konsep dan prinsip dasar yang menjadi pedoman dalam menyelesaikan berbagai masalah. Kebijakan tidak hanya berfungsi sebagai petunjuk pelaksanaan, tetapi juga menjadi acuan dalam pengelolaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (INDIRA, 2024) kebijakan merupakan bentuk keinginan pemerintah dalam mencapai tujuan bersama. Mereka memberikan contoh bahwa kebijakan dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, mulai dari upaya menciptakan masyarakat yang adil hingga usaha memberantas korupsi secara menyeluruh.

Menurut (Kurniati et al., 2015) kebijakan dapat menggambarkan sebagai hasil keputusan yang memiliki ciri keteraturan dan keberlanjutan, baik dari sisi pembuat kebijakan maupun pihak yang menjadi sasaran kebijakan tersebut.

Menurut Tresiana (2021) kebijakan memiliki sisi dasar yang mengacu pada tujuan kebijakan, yang berfungsi sebagai aturan dasar dalam menentukan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Qomariyah (2024) kebijakan merujuk pada serangkaian tindakan dan kegiatan yang diajukan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam suatu konteks tertentu, di mana terdapat tantangan dan peluang untuk menerapkan usulan kebijakan tersebut guna mencapai tujuan tertentu.

Kebijakan adalah keputusan atau garis besar tindakan yang diambil oleh pemerintah atau lembaga tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dalam rangka mengatasi masalah atau mencapai kepentingan bersama. Kebijakan bisa berbentuk peraturan, pedoman, atau keputusan yang mengatur berbagai aspek dalam kehidupan sosial, ekonomi, politik, dan lainnya. Kebijakan dibuat berdasarkan analisis situasi dan bertujuan untuk memberikan solusi atau pengaruh positif terhadap kondisi yang dihadapi oleh masyarakat atau negara. Kebijakan juga sering kali mencakup sasaran yang jelas dan cara-cara tertentu untuk mencapainya.

George C. Edwards III dan Ira Sharkansky (Ismaily, 2004) mengungkapkan bahwa kebijakan publik terdiri dari sasaran atau tujuan dari program pemerintah. Mereka menambahkan bahwa kebijakan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, pidato pejabat pemerintah, atau tindakan serta program yang dijalankan oleh pemerintah. Sejalan dengan pendapat Edwards III dan Sharkansky (Ismaily 2004) juga menyatakan bahwa kebijakan negara dapat berupa peraturan perundang-undangan dan berbagai ketentuan lainnya.

Meski istilah "kebijakan" bisa digunakan secara umum, dalam praktiknya lebih sering digunakan untuk merujuk pada tindakan pemerintah dan perilaku negara, yang lebih dikenal dengan sebutan kebijakan negara.

Menurut (Fahturrahman, 2016) kebijakan publik memiliki peran strategis sebagai salah satu elemen penting dalam struktur negara, yang

terdiri dari empat komponen utama:

1. Lembaga-lembaga Negara (eksekutif, legislatif, yudikatif),
2. Rakyat,
3. Wilayah Kedaulatan,
4. Kebijakan Publik.

Kebijakan publik yang berkualitas tidak hanya didasarkan pada ide atau pandangan para administrator publik, tetapi juga harus mencerminkan opini publik sebagai representasi dari kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, tugas utama administrator publik adalah memahami dan memperhatikan masalah, kebutuhan, serta tuntutan yang ada di lingkungan mereka. Sebagai pelaksana kebijakan, administrator publik merupakan bagian penting dari sistem kebijakan publik (Pramono, 2020).

Menyatakan bahwa “sistem kebijakan, atau pola institusional tempat kebijakan dibuat, mencakup hubungan timbal balik antara tiga elemen: kebijakan publik, pelaku kebijakan, dan lingkungan kebijakan.” Hal ini berarti bahwa pembuatan kebijakan dipengaruhi oleh interaksi antara kebijakan itu sendiri, para pelaku yang terlibat, dan konteks lingkungan tempat kebijakan itu diterapkan. Hal ini dapat dilihat pada gambar II.1. Dibawah ini.

Gambar II. 1
Three Element Of a Public Policy



Sumber : dunn 1994 :71.

3. Implementasi Kebijakan

Menurut (Fahturrahman, 2016) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, baik dari sektor publik maupun swasta, yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Implementasi mencakup upaya satu kali untuk mengubah keputusan menjadi langkah-langkah operasional, sekaligus upaya berkelanjutan untuk mewujudkan perubahan, baik besar maupun kecil, sebagaimana diamanatkan oleh kebijakan tersebut.

Menurut kebijakan publik dapat diartikan sebagai segala hal yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Sementara itu, Anderson dalam (Kurniati et al., 2015) mengartikan kebijakan publik sebagai serangkaian aktivitas yang memiliki tujuan tertentu, yang diikuti dan dijalankan oleh individu atau kelompok yang terlibat dengan masalah atau hal yang mendapat perhatian. Sedangkan menurut Abdul Wahab (2005), kebijakan publik adalah tindakan yang memiliki sanksi dan

diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu, serta berfokus pada masalah-masalah yang saling terkait yang mempengaruhi mayoritas anggota masyarakat.

Sementara itu, menurut (Pramono, 2020) implementasi kebijakan adalah cara untuk mencapai tujuan suatu kebijakan tanpa menambah atau mengurangi kerumitannya. Dalam pelaksanaan kebijakan publik, ada dua pendekatan yang bisa diambil, yaitu langsung mengimplementasikan kebijakan dalam bentuk program atau melalui pengembangan kebijakan turunan yang berasal dari kebijakan utama.

Menurut Sabatier (Fahdhurohman, 2021) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan melibatkan pemahaman terhadap apa yang sebenarnya terjadi setelah sebuah program diberlakukan atau dirumuskan. Implementasi ini mencakup upaya administratif untuk menjalankan kebijakan, serta dampak nyata yang ditimbulkan pada masyarakat. Definisi ini tidak hanya berfokus pada perilaku lembaga administratif yang bertugas melaksanakan program dan memastikan kepatuhan kelompok sasaran, tetapi juga melibatkan jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang memengaruhi semua pihak terkait.

Menurut Tangkilisan (Hijeriah, 2019) kebijakan publik didefinisikan sebagai pemanfaatan strategis berbagai sumber daya untuk menyelesaikan permasalahan publik atau pemerintahan. Kebijakan ini terbukti memberikan manfaat signifikan bagi pelaksana di tingkat birokrasi pemerintah maupun politisi dalam menghadapi isu-isu publik. Kebijakan

publik juga dipandang sebagai bentuk intervensi pemerintah yang dilakukan secara berkelanjutan demi mendukung kelompok masyarakat yang kurang beruntung agar mereka mampu hidup lebih baik dan berkontribusi dalam pembangunan.

Sementara itu, menurut Winarno (Pramono, 2020) implementasi kebijakan merupakan alat administratif dan hukum yang melibatkan berbagai aktor, organisasi, prosedur, serta teknik yang bekerja sama untuk melaksanakan kebijakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar kebijakan tersebut berhasil, diperlukan kerja sama yang efektif dan langkah-langkah tepat untuk mencapai dampak yang diharapkan.

Menurut Wahab (2002) implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan perilaku lembaga-lembaga administratif yang bertugas menjalankan program dan memastikan kepatuhan kelompok sasaran, tetapi juga melibatkan jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi perilaku semua pihak yang terlibat. Faktor-faktor tersebut pada akhirnya memengaruhi dampak yang dihasilkan, baik dampak yang diharapkan (*intended effects*) maupun dampak yang tidak diharapkan (*spillover/negative effects*).

Menurut Wahab (Fahturrahman, 2016) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, baik dari sektor publik maupun swasta, yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan

kebijakan sebelumnya. Sementara itu, Mazmanian dan Sabatier 1983 menjelaskan bahwa implementasi kebijakan berfokus pada memahami apa yang sebenarnya terjadi setelah suatu program atau kebijakan diberlakukan. Ini mencakup berbagai peristiwa atau aktivitas yang muncul setelah pedoman kebijakan disahkan, termasuk upaya untuk mengelola kebijakan tersebut serta dampak nyata yang dihasilkan pada masyarakat atau berbagai kejadian yang terkait.

Van Meter dan Van Horn (Fahturrahman, 2016) seperti yang dijelaskan oleh Widodo 2001 mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dari sektor publik maupun swasta, yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup upaya untuk mengubah keputusan kebijakan menjadi langkah-langkah operasional serta upaya berkelanjutan untuk mencapai perubahan, baik dalam skala besar maupun kecil, sebagaimana diamanatkan oleh kebijakan tersebut.

Van Meter dan Van Horn (Pramono, 2020) menggambarkan implementasi kebijakan publik sebagai pelaksanaan tindakan yang berasal dari keputusan-keputusan masa lalu. Tindakan-tindakan ini bertujuan untuk mengimplementasikan keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan konkret dalam jangka waktu tertentu, memastikan tercapainya perubahan-perubahan yang signifikan dan minor yang digariskan dalam keputusan-keputusan kebijakan yang ditetapkan oleh

organisasi-organisasi publik untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Penafsiran implementasi .

Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979), sebagaimana dikutip dalam buku karya Solihin Abdul Wahab pada tahun 2008 (Pramono, 2020) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah tentang memahami peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan aktual yang berlangsung setelah suatu program dianggap dapat diterima. Hal ini melibatkan upaya-upaya administratif untuk melaksanakannya dan dampak-dampak nyata yang dihasilkan pada masyarakat.

Menurut Duet Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) sebagaimana dijelaskan oleh Abdul Wahab (1997) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Model ini menganggap bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear, dimulai dari kebijakan publik, implementor, hingga kinerja kebijakan publik.

Beberapa variabel yang memengaruhi kebijakan publik ini adalah sebagai berikut:

a. Standar dan Sasaran Kebijakan

Setiap kebijakan harus memiliki standar dan sasaran yang jelas dan terstruktur, sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai.

b. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada

pemanfaatan sumber daya yang ada. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi. Jika kualitas sumber daya manusia rendah, maka kinerja kebijakan publik tidak dapat diharapkan optimal. Di Indonesia, masalah kompetensi dan kapabilitas sumber daya manusia sering kali terabaikan, terutama dalam pembangunan yang berfokus pada masyarakat miskin dan kesenjangan antar wilayah.

c. Komunikasi Antar Organisasi

Penting untuk memperhatikan agen pelaksana, baik organisasi formal maupun informal, yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Kinerja kebijakan sangat dipengaruhi oleh karakteristik agen pelaksana. Misalnya, jika kebijakan bertujuan untuk mengubah perilaku masyarakat, agen pelaksana harus tegas dan mengikuti aturan hukum sebagai pedoman.

d. Karakteristik Agen Pelaksana/Implementor

Koordinasi yang baik antar pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan sangat penting untuk meminimalkan kesalahan dan konflik. Semakin baik koordinasi, semakin kecil kemungkinan terjadinya masalah.

e. Kecenderungan (Disposition) Pelaksana/Implementor

Sikap penerimaan atau penolakan agen pelaksana sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Di Indonesia, hal ini sering terjadi karena kebijakan publik sering kali bersifat top-

down dan tidak selalu mencerminkan kebutuhan lokal yang spesifik.

f. Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik

Van Meter dan Van Horn menekankan pentingnya kondisi ekonomi, sosial, dan politik dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi hambatan yang signifikan bagi keberhasilan kebijakan, sehingga penting untuk memastikan adanya dukungan yang kuat dan lingkungan yang mendukung kebijakan yang diterapkan.

Sedangkan menurut George C. Edward III (Pramono, 2020) indikator-indikator tersebut menjadi dasar teori dalam mengukur implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, yang meliputi beberapa aspek penting, sebagai berikut :

- a. Komunikasi, Aspek komunikasi menjadi komponen vital dalam pelaksanaan kebijakan dimana para implementor harus memiliki pemahaman komprehensif tentang tugas dan tanggung jawabnya. Komunikasi yang efektif juga mencakup penyebaran informasi kepada kelompok target mengenai tujuan dan sasaran kebijakan untuk meminimalisir potensi penolakan atau resistensi dalam proses implementasi.
- b. Sumber Daya, Efektivitas implementasi kebijakan tidak hanya bertumpu pada aspek komunikasi, tetapi juga ketersediaan sumber daya yang mencukupi. Hal ini meliputi dua komponen utama yaitu

sumber daya manusia yang kompeten dalam pelaksanaan kebijakan, serta dukungan sumber daya finansial yang memadai untuk mengoperasionalkan program-program yang telah direncanakan.

- c. Disposisi, Faktor disposisi berkaitan dengan karakter dan sikap yang dimiliki oleh para pelaksana kebijakan. Aspek-aspek seperti integritas, komitmen, kejujuran, dan nilai-nilai demokratis yang dimiliki implementor menjadi elemen krusial yang dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan.
- d. Struktur Birokrasi, Kerangka organisasi birokrasi memiliki peran strategis dalam proses implementasi kebijakan. Untuk mengoptimalkan kinerja implementasi, dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfungsi sebagai panduan teknis operasional bagi para implementor dalam menjalankan tugasnya. SOP menjadi instrumen penting untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelaksanaan kebijakan.

2. Penyandang Disabilitas

Istilah penyandang disabilitas sering digunakan untuk menyebut sekelompok yang memiliki gangguan mental, kelainan atau bahkan kehilangan fungsi organ tubuh. Kecacatan tersebut seharusnya tidak menjadi halangan bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh hak hidup yang layak dan hak mempertahankan kehidupan. Penyandang disabilitas pada dasarnya bukanlah merupakan kaum minoritas dan wajib mendapatkan perhatian yang sama dengan masyarakat normal lainnya.

Penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama, yang dapat menghambat partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan hak. Hal ini dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang juga mengatakan penyandang disabilitas ke dalam empat kategori utama, yaitu disabilitas fisik, intelektual, mental, dan sensorik.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menjadi salah satu referensi bagi penulis dalam melaksanakan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam kajian yang dilakukan. Berikut adalah beberapa jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Teori	Metode	Hasil
1.	Frederika Bernadeta Ursula Idam Putri, Maria Alfira Nata, Ferdinandus Lobo (Universitas Katolik Widya Mandira Kupang).	Evaluasi Implementasi dan Penyempurnaan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2015 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Manggarai	Teori hak kodrati yang dikembangkan oleh John Locke, Thomas Paine, dan Jean Jacques Rousseau, menekankan perlakuan setara dan tanpa diskriminasi.	Pendekatan yuridis empiris; data primer melalui wawancara dan observasi, data sekunder dari studi pustaka.	masih menghadapi tantangan seperti kurangnya fasilitas aksesibilitas, pemahaman petugas layanan publik yang minim, dan kurangnya evaluasi kebijakan. Rekomendasi untuk penyempurnaan peraturan, peningkatan fasilitas, pelatihan petugas, serta penyediaan informasi inklusif.
2.	Adila Puspa Hestiantini, Ulung Pribadi	Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Bidang Kesejahteraan Sosial (Jaminan Sosial) di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2018	Teori George C. Edwards III (komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi) dan Pressman & Wildavsky (kesalahan komunikasi dan koordinasi).	Mixed Methods; gabungan kuantitatif (Smart-PLS) dan kualitatif (wawancara). Metode sampling: cluster proportional random sampling.	Implementasi kebijakan menghadapi tantangan tetapi menunjukkan keberhasilan di beberapa aspek. Hubungan signifikan antara kebijakan, disposisi, komunikasi, dan struktur birokrasi; manajemen sumber daya ditemukan kurang memadai. Beberapa variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan kebijakan.

3.	Achmad Ridho Alfarizi, dengan nomor pendaftaran NPP 31.0294, berasal dari Provinsi Lampung.	Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Lampung Utara, Provinsi Lampung.	Teori implementasi kebijakan Edward III (komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi).	Metode deskriptif kualitatif; pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	Implementasi kebijakan belum optimal; masalah utama termasuk rendahnya kualitas sumber daya manusia dan fasilitas publik yang belum ramah disabilitas. Faktor pendukung adalah koordinasi antar instansi dan upaya pemerintah dalam pemberdayaan penyandang disabilitas.
4.	Gianni Indira	Implementasi Pemberdayaan Penyandang Disabilitas di UPT Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Daksa Dinas Sosial Provinsi Riau	Teori implementasi kebijakan David C. Korten; fokus pada program yang mendukung penyandang disabilitas.	Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif; data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	UPT telah mengimplementasikan program pemberdayaan melalui pelatihan keterampilan. Namun, ada kendala seperti kurangnya tenaga profesional, fasilitas terbatas, dan kurangnya sosialisasi program.
5.	Auliya Pratama Putri.	Implementasi Pemenuhan Hak Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Sosial Kota	Teori Implementasi Kebijakan Merilee S. Grindle (isi kebijakan dan konteks	Pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif; pengumpulan data melalui wawancara	Implementasi menunjukkan kemajuan, tetapi ada tantangan seperti komunikasi yang tidak efektif, keterbatasan penerjemah bahasa isyarat, serta kekurangan sumber daya

		Banjarmasin	implementasi) dan Teori Hambatan Implementasi George Edward III.	mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik triangulasi.	manusia dan keuangan. Hambatan ini mengurangi efektivitas kebijakan dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas.
--	--	-------------	--	---	---

C. Operasional Variabel Penelitian

Untuk memudahkan memahami tentang Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, maka penulis memberikan batasan tentang konsep penelitian ini sebagai berikut:

1. Implementasi

Yang dimaksud dengan implementasi dalam penelitian ini adalah proses penerapan kebijakan, rencana, atau program ke dalam tindakan nyata di lapangan. Proses implementasi mencakup langkah-langkah konkret yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai untuk memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif. Implementasi yang berhasil memerlukan perencanaan yang matang, penggunaan sumber daya yang optimal, pelaksanaan yang sistematis, serta pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan untuk menilai keberhasilan kebijakan yang diterapkan. Dalam konteks ini, keberhasilan implementasi kebijakan ini akan berdampak langsung pada pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dan memberikan manfaat positif bagi kelompok sasaran tersebut.

2. Kebijakan

Yang dimaksud dengan kebijakan adalah serangkaian pedoman atau aturan yang ditetapkan oleh suatu organisasi atau institusi untuk mengarahkan tindakan dan keputusan yang akan diambil dalam mencapai tujuan tertentu. Kebijakan berfungsi sebagai kerangka kerja yang

memberikan arah dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan, baik di tingkat organisasi, pemerintah, maupun masyarakat. Dalam hal ini, kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai bertujuan untuk melindungi dan memenuhi hak-hak penyandang disabilitas, termasuk hak atas aksesibilitas, pendidikan, pekerjaan, dan layanan sosial lainnya, agar mereka dapat berpartisipasi secara penuh dan setara dalam kehidupan sosial dan ekonomi.

3. Implementasi Kebijakan

Yang dimaksud dengan implementasi kebijakan adalah merupakan proses di mana kebijakan yang telah dirumuskan dan disusun diterapkan dalam tindakan nyata di lapangan. Proses ini mencakup serangkaian langkah yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan kebijakan tersebut secara efektif. Kebijakan yang telah ditetapkan harus diterjemahkan menjadi tindakan yang jelas, terukur, dan terencana, melibatkan penentuan langkah-langkah spesifik, sasaran, program kerja, serta visi dan misi organisasi yang harus dicapai. Untuk mencapai implementasi kebijakan yang optimal, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai harus memastikan bahwa sumber daya yang tersedia, baik itu sumber daya manusia, anggaran, maupun teknologi, dapat dimanfaatkan secara maksimal. Selain itu, koordinasi yang baik antara lembaga terkait juga sangat penting dalam mendukung kesuksesan implementasi kebijakan ini.

4. Penyandang Disabilitas

Yang dimaksud dengan Penyandang disabilitas adalah merujuk pada individu yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik dalam jangka panjang, yang dapat menghambat partisipasi penuh dan efektif mereka dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Keterbatasan ini dapat bervariasi, mulai dari gangguan mobilitas akibat cedera fisik hingga gangguan mental yang mempengaruhi kesehatan emosional atau sosial. Oleh karena itu, sangat penting bagi masyarakat dan pemerintah untuk menciptakan lingkungan yang inklusif, di mana penyandang disabilitas dapat menikmati hak-hak yang sama dengan individu lainnya. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan aksesibilitas, pemahaman terhadap kebutuhan mereka, serta mengurangi stigma yang ada. Pemberdayaan penyandang disabilitas melalui kebijakan yang tepat akan membantu mereka hidup dengan lebih mandiri dan bermartabat. Dalam penelitian ini, penyandang disabilitas di Kota Dumai menjadi kelompok sasaran yang difokuskan untuk mendapatkan perlindungan hak-haknya melalui kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.

Untuk melihat Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, penelitian ini akan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh George C. Edward III (Pramono, 2020). Indikator-indikator tersebut menjadi dasar teori dalam mengukur

implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, yang meliputi beberapa aspek penting, sebagai berikut :

- a. Komunikasi, Komunikasi adalah variabel kunci yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan serta dampaknya pada perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas. Proses ini melibatkan penyampaian, penerimaan, dan pemahaman informasi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan terkait kebijakan tersebut.
- b. Sumber Daya, dalam keberhasilan kebijakan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sumber daya yang memadai, baik itu sumber daya manusia yang terlatih dan berkompeten maupun sumber daya finansial yang cukup. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa jumlah pegawai terlatih yang terbatas, khususnya dalam keterampilan berbahasa isyarat, serta keterbatasan anggaran, menjadi kendala besar dalam pelaksanaan kebijakan. Tanpa adanya pemenuhan sumber daya yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan optimal.
- c. Disposisi, mengacu pada sikap, perilaku, dan motivasi pelaksana kebijakan terhadap kebijakan yang dijalankan. Dalam konteks ini, disposisi pegawai Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan perlindungan hak penyandang disabilitas. Sikap yang positif, seperti

empati dan komitmen tinggi terhadap penyandang disabilitas, akan sangat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Namun, tanpa disposisi yang tepat, kebijakan bisa gagal dalam memberikan manfaat maksimal bagi penyandang disabilitas.

- d. Struktur Birokrasi, yang jelas dan efisien sangat berpengaruh pada keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam hal ini, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai perlu memastikan bahwa ada prosedur yang jelas dan terorganisir dalam pelaksanaan kebijakan. Namun, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang khusus untuk penyandang disabilitas menjadi hambatan dalam pelaksanaa yang konsisten dan terkoordinasi dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas mencakup 11 kebijakan utama, yaitu

1. Umum
2. Pendidikan
3. Pekerjaan
4. Kesehatan
5. Sosial
6. Seni, Budaya dan Olahraga
7. Pemberitaan
8. Politik
9. Hukum

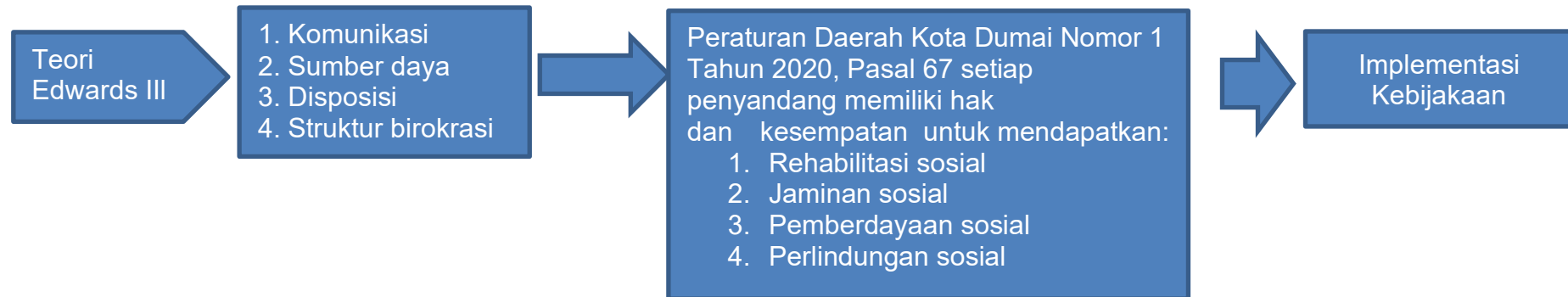
10. Penanggulangan Bencana

11. Tempat Tinggal

Namun, hasil temuan penulis di lapangan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tersebut belum berjalan menyeluruh. Dari sebelas kebijakan tersebut, yang secara nyata dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Dumai hanya terbatas pada aspek sosial, seperti pemberian bantuan, pendataan, serta program rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan oleh kerangka berfikir dibawah ini:

Bagan II. 1
Kerangka Berfikir Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat kota Dumai



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai yang beralamat di Jalan Tuanku Tambusai Kelurahan Bagan Besar Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai. Adapun alasan penulis memilih dan menetapkan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai sebagai lokasi penelitian adalah karena Dinas ini memiliki peran yang signifikan dalam melaksanakan kebijakan dan program terkait perlindungan serta pemenuhan hak penyandang disabilitas.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis menemukan fenomena adanya beberapa program dan kegiatan yang sudah dilakukan namun belum sepenuhnya maksimal dimana yang diharapkan dengan tujuan supaya dapat memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas secara keseluruhan.

B. Informan

Informan adalah individu yang memberikan penjelasan secara rinci dan komprehensif mengenai subjek yang diteliti, yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017), informan atau narasumber merupakan seseorang yang memiliki informasi ataupun data yang banyak terkait masalah yang ada dan dengan objek yang diteliti sehingga akan diminta informasi mengenai objek penelitian

tersebut. Untuk menentukan informan penulis menggunakan teknik *purposive sampling* (Harbani, 2016) mengatakan bahwa teknik *purposive sampling* adalah teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja atau merujuk pada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik yang diinginkan. Adapun informan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III. 1
Informan Penelitian Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai	1
2.	Sekretaris	1
3.	Kasi Bidang Rehabilitasi Sosial	1
4.	Kasi Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial	1
5.	Masyarakat Penyandang Disabilitas	3
Jumlah		7

Sumber : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, Tahun 2025.

Adapun alasan penulis mengambil Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dan Sekretaris, Kasi Rehabilitasi Sosial, Kasi Perlindungan dan Jaminan Sosial dan Masyarakat Penyandang Disabilitas, menjadi informan dalam penelitian ini dianggap paling penting dalam mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan alasan untuk masyarakat Penyandang disabilitas dijadikan informan dalam penelitian ini karena masyarakat juga berperan aktif dalam mengenai permasalahan yang ada dan juga bisa memberikan

informasi yang dibutuhkan untuk penelitian dan penulis memilih Masyarakat penyandang disabilitas yang bisa berbicara dan bisa mendengar seperti patah kaki ataupun buta.

C. Jenis Data & Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang dibutuhkan terdiri dari yaitu:

1. Jenis

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk nonangka, seperti kalimat-kalimat, foto atau rekaman suara dan gambar.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber utama dari penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dari hasil wawancara dan atau informasi apa saja yang diperoleh berkaitan dengan masalah penelitian ini mengenai implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.

1. Komunikasi

2. Sumber Daya

3. Disposisi

4. Struktur Birokrasi

a. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua, yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto, benda-benda yang memperkaya data primer. Data yang diperoleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai yang diperlukan bagi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Sejarah berdirinya Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.
2. Keadaan dan komposisi Aparatur Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.
3. Struktur organisasi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.
4. Sarana prasarana pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk

memahami atau menyelidiki perilaku dan aktivitas nonverbal yang terjadi baik di dalam maupun di luar lingkungan tertentu, sebagaimana dijelaskan oleh Yusuf (2019). Ada dua jenis observasi, yaitu *participant observer*, yang berarti pengamatan dengan keterlibatan langsung, dan *non-participant observer*, yang berarti pengamatan tanpa keterlibatan langsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi langsung untuk bisa berpartisipasi atau terlibat langsung di lokasi kejadian.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan narasumber, baik melalui komunikasi langsung maupun dengan mengajukan pertanyaan tentang objek yang sedang diteliti, serta mempersiapkan pertanyaan sebelumnya, menurut Yusuf (2019) ada tiga jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur yang terencana, wawancara tidak terstruktur yang terencana, dan wawancara bebas.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan wawancara terencana tidak terstruktur, di mana meskipun rencana wawancara telah disusun secara matang, urutan pertanyaan tidak selalu diikuti secara ketat. Tujuan wawancara ini adalah agar pihak Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dapat menceritakan dan menjelaskan informasi yang diperlukan peneliti mengenai kegiatan operasional yang dilakukan, mulai dari awal hingga saat ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan yang dibuat oleh seseorang mengenai kejadian yang telah terjadi dalam situasi sosial yang relevan dengan fokus penelitian, sebagai sumber informasi yang penting untuk penelitian kualitatif menurut Yusuf (2019) dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

E. Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2020) analisis data merupakan proses sistematis dalam mencari, mengolah, dan menyusun data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori-kategori tertentu, pemecahan data menjadi unit-unit yang lebih kecil, serta melakukan sintesis untuk menemukan pola dan hubungan yang bermakna. Selain itu, analisis data juga mencakup pemilihan informasi yang paling relevan dan signifikan untuk dipelajari lebih lanjut. Hasil akhir dari analisis ini adalah penyusunan kesimpulan yang tidak hanya memberikan pemahaman mendalam bagi peneliti sendiri tetapi juga dapat digunakan oleh pihak lain sebagai dasar dalam pengambilan keputusan atau pengembangan penelitian selanjutnya.

Menurut Miles dalam (Fiantika Rita, 2022) terdapat 3 langkah untuk menganalisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Merupakan suatu proses penyederhanaan serta merangkumkan untuk memilih hal-hal pokok yang memfokuskan pada hal-hal yang

penting dalam tema dan pola yang sama sehingga untuk mempermudah penelitian dalam mengumpulkan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan berupa bentuk bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Penyajian data pada kualitatif sering menggunakan bentuk teks naratif, bagan atau sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penelitian ini mengedepankan temuan baru yang dapat berupa deskripsi atau gambaran dari suatu objek yang belum jelas keberadaannya, sehingga setelah diteliti menjadi jelas dan dapat berupa interaktif, yang menghasilkan tugas dari Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dalam mengimplementasikan kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA DUMAI

A. Sejarah Berdirinya Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai

Kota Dumai adalah sebuah kota di Provinsi Riau, sekitar 201 KM dari Kota Pekanbaru. Kota Dumai adalah kota dengan wilayah administrasi terbesar kedua di Indonesia berdasarkan statusnya sebagai Kota Madya setelah Kota Palang Karaya. Kota ini berawal dari sebuah dusun kecil di Pesisir Timur Provinsi Riau.

Kota Dumai merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis, diresmikan sebagai kota pada 20 April 1999, dengan UU Nomor 16 Tahun 1999 tanggal 20 April 1999 setelah sebelumnya sempat menjadi kota administrative (Kotif) di dalam Kabupaten Bengkalis. Pada awal pembentukannya, Kota Dumai hanya terdiri atas 3 kecamatan, 13 kelurahan, dan 9 desa dengan jumlah penduduk hanya 15.699 jiwa dengan tingkat kepadatan 83,85 jiwa/km².

Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai merupakan instansi yang relatif baru di sini namun dengan berjalannya waktu dan proses yang terus dijalankan Dinas Sosial Kota Dumai telah banyak berbuat untuk mengelola lingkungan masyarakat, hasil utama pengembangan Dinas Sosial ini nampak pada munculnya kesadaran dan kepedulian di kalangan masyarakat. Dinas Sosial, Tipe C,

menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial.

Sebelum tahun 2008 fungsi dan tugas-tugas Dinas Sosial Kota Dumai ditangani oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kota Dumai. Pada tahun 2008 Dinas Sosial Kota Dumai sudah berdiri sendiri. Yang pernah memimpin di dinas sosial sebagai berikut:

Tabel IV. 1
Keadaan Daftar Pejabat yang pernah menjabat di Dinas Sosial Kota Dumai

No	Nama Pejabat	Tahun
1	Drs. Amiruddin, MM	2008-2010
2	Ishak Efendi	2010-2011
3	Fazwir, S.Sos	2011-2012
4	Dermawan, S.Sos	2013-2014
5	Drs. Chairuddin Adnan	2014-2017
6	Bambang Hardianto, SH	2017-2018
7	Hasan Basri, S.Kom	2018-2021
8	Drg. Hermiyati	2022- saat ini

Sumber: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai 2025

Dinas Sosial Kota Dumai ini berada di lokasi Kecamatan Bukit Kapur Jl. Tuanku Tambusai Kelurahan Bagan Besar, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Barat berhadapan dengan jajaran kantor kompleks wali kota.
2. Sebelah Timur berdampingan dengan inspektorat dan jajaran kantor kompleks wali kota.
3. Sebelah Selatan berdampingan dengan kantor KPU.
4. Sebelah utara berhadapan dengan Dinas Lingkungan Hidup

Terbentuknya Dinas Sosial Kota Dumai berdasarkan Perda Nomor 16 tahun 2008 dan diperbarui dengan Perda Nomor 4 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Dumai dan diperbaharui

lagi dengan Perda Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai. Pada tahun 2022 Dinas sosial berubah nama menjadi DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT.

B. Visi dan Misi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai

Visi:

Terwujudnya Dumai sebagai Kota Pelabuhan dan Industri yang Unggul dan Bertumpu pada Budaya Melayu.

Misi:

- a. Mengembangkan perekonomian kota yang berdaya saing dan bertumpu pada kepelabuhanan dan industry.
- b. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan daerah yang baik.
- c. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

C. Keadaan Dan Komposisi Pegawai Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai

Keadaan dan komposisi pegawai dapat dilihat dari aspek kuantitas dan kualitas. Berdasarkan data magang, kondisi pegawai di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dijelaskan sebagai berikut:

1. Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber daya manusia berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Tugas-tugas dilaksanakan oleh baik laki-laki maupun perempuan, masing-masing dengan peran dan tanggung jawab berbeda.

Rincian kondisi pegawai berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 2
Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	PNS	TKPK	Presentase
1	Laki-laki	20	25	54,2 %
2	Perempuan	9	29	45,8 %
Jumlah		29	54	100 %

Sumber: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, Tahun 2025

Berdasarkan tabel IV.2 diatas, dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan laki laki.

2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Setiap organisasi membutuhkan anggota yang memiliki kemampuan untuk menjalankan berbagai tugas, karena sumber daya manusia merupakan salah satu elemen kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kemampuan kerja anggota organisasi adalah latar belakang pendidikan formal.

Latar belakang pendidikan pegawai juga dapat mempermudah pimpinan organisasi dalam hal penugasan maupun pelaksanaan pelatihan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat pendidikan pegawai di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 3
Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	PNS	TKPK	Presentase
1	SMA	3	36	47 %
2	D III	5	3	9,6 %
3	S 1	15	15	36,2 %
4	S 2	6	0	7,2 %
Jumlah		29	54	100 %

Sumber: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai 2025

Berdasarkan tabel IV.3 diatas, secara umum pegawai di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai berlatar pendidikan SMA dengan jumlah 39 orang, D III 8 orang, S 1 30 orang, S 2 6 orang.

3. Keadaan pegawai berdasarkan pangkat/golongan

Pangkat atau golongan pada Pegawai Negeri Sipil memiliki peran penting dalam menentukan posisi mereka di dalam organisasi. Dalam struktur pemerintahan, pangkat/golongan ruang umumnya menjadi acuan dalam penempatan jabatan serta sebagai pertimbangan dalam pengembangan karier, disesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki dan peraturan yang berlaku. Komposisi pegawai berdasarkan pangkat/golongan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dapat dilihat pada Gambar berikut ini:

Tabel IV. 4
Komposisi Pegawai dan TKPK berdasarkan golongan

No	Golongan	Jumlah	Presentase
1	Gol II	0	0 %
2	Gol III	25	30,1 %
3	Gol IV	4	4,9 %
4	TKPK	54	65 %
Jumlah		83	100 %

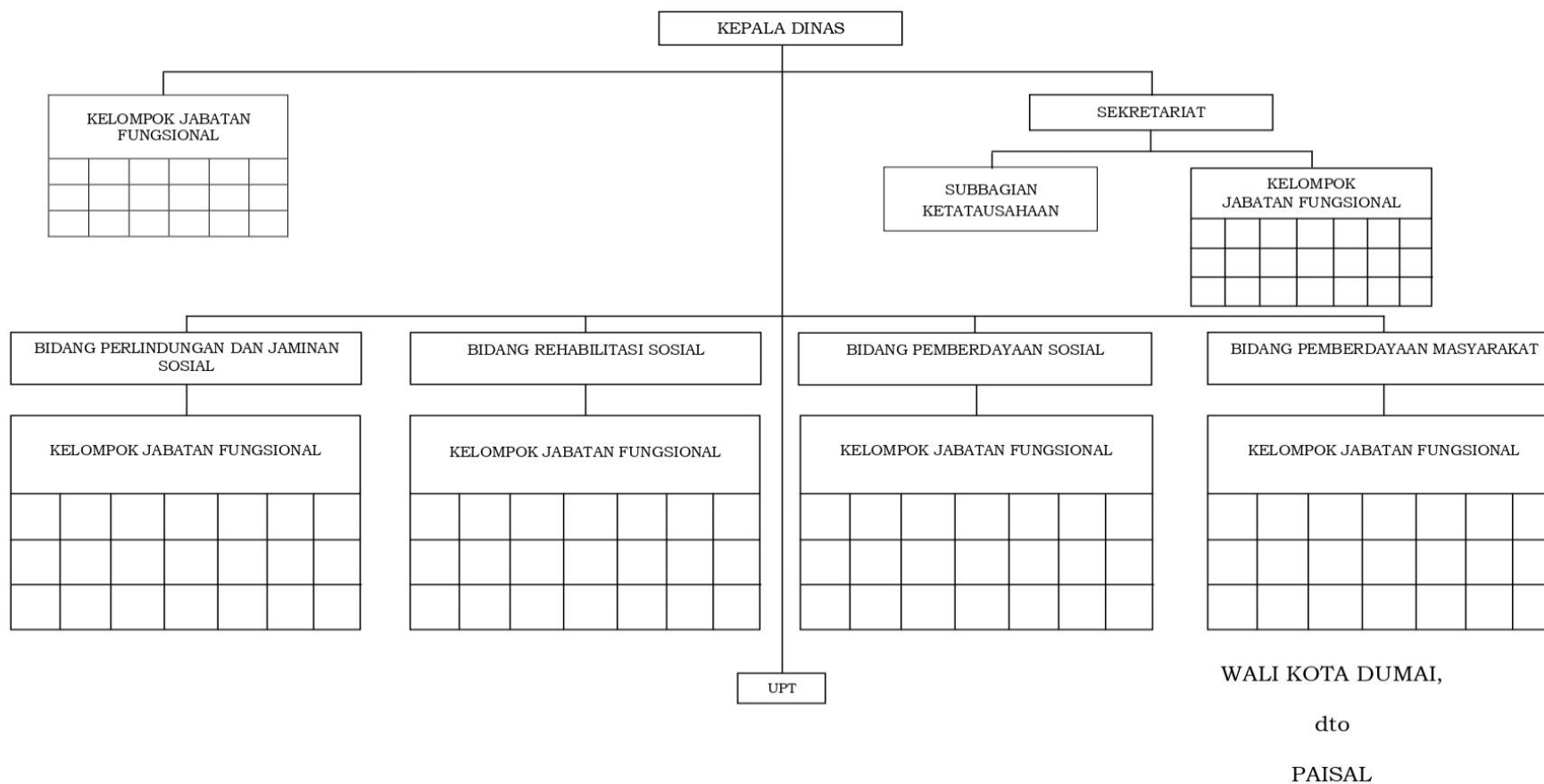
Sumber: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, Tahun 2025

Berdasarkan tabel IV.4 diatas, secara umum pegawai yang bekerja di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai didominasi oleh TKPK (Tenaga Kerja dengan perjanjian Kontrak) sebanyak 54 orang.

D. Struktur Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 13 Tahun 2022 adapun susunan organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan suatu tugas dan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi Dalam pencapaian suatu organisasi sangat ditentukan dengan kemampuan manajerial dari organisasi tersebut menata struktur organisasinya, dengan semakin fleksibelnya struktur organisasi tersebut maka akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat tercapainya dengan cepat dan baik, begitu pula pada Dinas Sosial Kota Dumai yang memiliki struktur organisasi dapat dilihat sebagai berikut:

Bagan IV.1
Struktur Organisasi Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai



Sumber: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai 2025

Selanjutnya tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas memiliki tugas membantu Walikota Dumai melaksanakan Urusan Pemerintahan di Bidang Rehabilitasi Sosial, Bidang Pemberdayaan Sosial, Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial dan Urusan Pemerintahan Bidang Pemberdayaan Masyarakat yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah dibantu oleh Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Subbagian, Kepala UPT, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan perencanaan umum, pemrograman dan anggaran, pemantauan dan evaluasi, ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kearsipan, penataan organisasi dan tata laksana, koordinasi penyusunan perundangan, pengelolaan barang milik negara, dan kerumahtanggaan. Sekretariat terdiri dari beberapa sub bagian yaitu, Subbagian Ketatausahaan dan Kelompok Jabatan Fungsional.

3. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial

Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mempunyai tugas menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan dibidang Perlindungan dan

Jaminan Sosial. Untuk melaksanakan tugas Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitas, koordinasi serta pemantauan dan evaluasi perlindungan dan jaminan sosial.
- b. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah.
- c. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah atau instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- d. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan lingkup fungsinya.

4. Bidang Rehabilitasi Sosial

Bidang Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan dibidang Rehabilitasi Sosial. Untuk melaksanakan tugas Bidang Rehabilitasi Sosial menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Rehabilitasi Sosial Dasar Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, serta Gelandangan Pengemis di luar Panti Sosial;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan

dan evaluasi pelaksanaan rehabilitasi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) Lainnya bukan Korban HIV / AIDS dan Napza diluar Panti Sosial; dan

- c. Pelaksanaan pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di daerah untuk dipulangkan ketempat asal.

5. Bidang Pemberdayaan Sosial

Bidang Pemberdayaan Sosial mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan dibidang Pemberdayaan Sosial. Untuk melaksanakan tugas Bidang Pemberdayaan Sosial menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi Pemberdayaan Sosial Komunitas Adat Terpencil (KAT) serta Pengumpulan Sumbangan dalam daerah;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi Pengembangan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial Daerah;
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, serta pemantauan dan evaluasi Pemeliharaan Taman Makam Pahlawan Nasional; dan
- d. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai

dengan lingkup fungsinya.

6. Bidang Pemberdayaan Masyarakat

Bidang Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi. Untuk melaksanakan tugas Bidang Pemberdayaan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis, serta supervisi pemantauan, evaluasi dan pelaporan penataan, kerjasama serta pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan administrasi pemerintahan kelurahan;
- b. Pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis, serta supervisi pemantauan, evaluasi dan pelaporan pemberdayaan lembaga kemasyarakatan dan partisipasi masyarakat;
- c. Pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis, serta supervisi pemantauan, evaluasi dan pelaporan pengembangan usaha ekonomi masyarakat dan pemanfaatan teknologi tepat guna (ttg)
- d. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- e. Melakukan koordinasi dengan perangkat daerah atau instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas; dan
- f. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai

dengan lingkup fungsinya.

7. UPT

UPT merupakan unit pelaksana yang melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang dengan wilayah kerja 1 (satu) atau beberapa kecamatan, berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

E. Sarana Dan Prasarana pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai

Keberhasilan pekerjaan dalam suatu organisasi tidak terlepas dari lengkap atau tidak lengkapnya sarana dan prasarana yang digunakan, untuk itu setiap manajemen organisasi selau memperhatikan sarana dan prasarana agar apa yang menjadi tujuan organisasinya dapat tercapai.

Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses administrasi di Dinas Sosial Kota Dumai. Prasarana adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai adalah sebagai berikut.

Tabel IV. 5
Komposisi Sarana dan Prasarana Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai

No	Jenis Barang	Kondisi			
		Jumlah	Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Lemari Filling Kabinet	1 Unit	1 Unit	-	-
2	Lemari Baju Plastik	4 Unit	4 Unit	-	-
3	Tempat Tidur Set	2 Unit	2 Unit	-	-
4	Mesin Potong Rumput	6 Unit	3 Unit	2 Unit	1 Unit
5	Kulkas 1 pintu	1 Unit	1 Unit	-	-
6	AC 1/2 PK	1 Unit	1 Unit	-	-

No	Jenis Barang	Kondisi			
		Jumlah	Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
7	AC 2 PK	5 Unit	5 Unit	-	-
8	Kipas Angin	16 Unit	10 Unit	4 Unit	2 Unit
9	Meja Makan	1 Unit	1 Unit	-	-
10	TV	1 Unit	1 Unit	-	-
11	Water Dispenser	1 Unit	1 Unit	-	-
12	Vertikal Blind	1 Unit	1 Unit	-	-
13	Polytank/Tanky air	1 Unit	1 Unit	-	-
14	Meja 1 Biro	1 Unit	1 Unit	-	-
15	Meja Resepsionis	4 Unit	3 Unit	1 Unit	-
16	Meja Kerja L (4 org)	2 Unit	2 Unit	-	-
17	Meja Kerja L (7 org)	1 Unit	1 Unit	-	-
18	Meja Kerja L (6 org)	1 Unit	1 Unit	-	-
19	Sekat Partisi	1 Unit	1 Unit	-	-
20	Meja Staff	2 Unit	2 Unit	-	-
21	Meja JF	4 Unit	3 Unit	1 Unit	-
22	Meja Kayu	12 Unit	11 Unit	1 Unit	-
23	Kursi Direktur 1 biro	1 Unit	1 Unit	-	-
24	Sofa.Coklat.+Meja Batu	1 Unit	1 Unit	-	-
25	Kursi Hadap Jumbo	2 Unit	2 Unit	-	-
26	Kursi Putar Hitam	2 Unit	1 Unit	-	-
27	Komputer	24 Unit	21 Unit	2 Unit	1 Unit
28	Printer	21 Unit	14 Unit	5 Unit	2 Unit

Sumber: Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai Tahun 2025

Pada Tabel IV.5 di atas, sarana dan prasarana pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai sebagai penunjang pelayanan yang ada pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai. Adapun yang menjadi kendala dalam pelayanan adalah dengan peralatan dengan jumlah yang seadanya akan tetapi ada beberapa kendala seperti Mesin Potong Rumput, Kipas Angin, Meja Resepsionis, Meja JF, Meja Kayu, Komputer, Printer dan lainnya.

BAB V
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN DAN PEMENUHAN
HAK PENYANDANG DISABILITAS PADA DINAS SOSIAL DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA DUMAI

A. Identitas Informan

Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai yang merupakan sebuah instansi pemerintah sebagai pelaku pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Maka dari itu terlebih dahulu yang penulis lakukan akan memaparkan identitas informan penelitian yang berjudul Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dengan jumlah informan sebanyak 7 orang yang terdiri dari perangkat Instansi sebanyak 4 orang dan masyarakat sebanyak 3 orang.

Untuk mendapatkan hasil penelitian memerlukan wawancara secara mendalam dengan informan berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, dan tingkat pendidikan sehingga akan mampu memberikan kepastian terhadap permasalahan yang ada pada penelitian penulis. Data informan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

1. Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis data hasil dilapangan data yang diperoleh merupakan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada responden penelitian dalam hal ini penulis dapat memberikan perbedaan kelamin yang akan menjadi informan penelitian.

Jenis perbedaan kelamin informan dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel V. 1
Identitas Informan berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	5	66,67 %
2.	Perempuan	2	33,33 %
Jumlah		7	100 %

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui informan berdasarkan jenis kelamin berjumlah 7 orang, adapun jumlah informan laki-laki berjumlah 5 orang atau 66,67% dan informan perempuan 2 orang atau 33,33%.

2. Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor yang bisa mempengaruhi informan saat memberikan jawaban kepada penulis , tinggi pendidikan seseorang informan maka semakin baik pula jawaban juga penjelasan yang diberikan kepada penulis saat wawancara yang telah dilakukan. Untuk melihat lebih lanjut usia bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 2
Identitas Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Informan	Presentase
1.	Sarjana (S1)	1	28,57%
2.	Sarjana (S2)	2	14,29%
3.	SMA	4	57,14%
Jumlah		7	100 %

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2025

Dari tabel V.2 dapat dilihat bahwa informan dalam penelitian ini yang terdiri dari Sarjana (S1) ada 1 orang, Sarjana (S2) ada 2 orang dan SMA ada 4 Orang.

3. Umur Informan

Umur merupakan salah satu aspek penting yang dapat

mempengaruhi pola pikir, pengalaman, serta keterlibatan seseorang dalam kegiatan masyarakat, termasuk dalam kegiatan penyandang disabilitas. Dalam penelitian ini, data umur informan dicatat untuk melihat keragaman usia yang turut membentuk pandangan mereka terhadap pelaksanaan dan pemanfaatan layanan penyandang disabilitas. berikut identitas informan berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V. 3
Informan Berdasarkan Umur

No	Umur	Informan	Presentase
1.	54	1	14,29%
2.	45	2	28,57%
3.	43	1	14,29%
4.	38	1	14,29%
5.	27	1	14,29%
6.	25	1	14,29%
Jumlah		7	100 %

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2025

B. Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai

Implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas merupakan proses strategis dan sistematis yang dilakukan oleh pemerintah, khususnya melalui Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, guna mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, setara, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Kebijakan ini mencakup berbagai aspek, Dalam konteks ini, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai memegang peran penting sebagai pelaksana teknis kebijakan di tingkat daerah, yang bertugas memastikan seluruh program dan layanan berjalan

sesuai ketentuan, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Secara hukum, dasar pelaksanaan kebijakan ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020, khususnya Pasal 67 yang menyatakan bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki hak dan kesempatan untuk mendapatkan:

1. Rehabilitasi sosial, untuk memulihkan kemampuan dan fungsi sosial penyandang disabilitas;
2. Jaminan sosial, untuk memberikan perlindungan dasar dan kesejahteraan hidup;
3. Pemberdayaan sosial, untuk meningkatkan kemandirian dan partisipasi aktif dalam masyarakat;
4. Perlindungan sosial, untuk mencegah dan menangani risiko yang mengancam kelangsungan hidup.

Ketentuan ini menjadi pondasi moral, hukum, dan teknis dalam menjalankan kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas, yang harus diwujudkan dalam setiap tahapan pelaksanaannya. Oleh karena itu, seluruh instansi terkait di tingkat daerah wajib memahami dan mengimplementasikannya secara konsisten.

Dalam kerangka teoritis, penelitian ini menggunakan model Implementasi Kebijakan George C. Edward III, yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu:

1. Komunikasi, mencakup bagaimana kebijakan disosialisasikan kepada pelaksana dan masyarakat, termasuk penyandang

disabilitas sebagai penerima manfaat, serta kejelasan instruksi.

2. Sumber Daya, mencakup ketersediaan personel, anggaran, sarana dan prasarana, serta kapasitas teknis aparaturnya dan mitra pelaksana;
3. Disposisi atau Sikap Pelaksana, yaitu sejauh mana komitmen, empati, motivasi, dan integritas pelaksana mendukung keberhasilan kebijakan;
4. Struktur Birokrasi, meliputi sistem kerja, prosedur operasional standar (SOP), alur koordinasi, dan tingkat efisiensi organisasi pelaksana.

Keempat variabel tersebut akan dijadikan landasan dalam menganalisis bagaimana kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas diterapkan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai, termasuk di dalamnya faktor pendukung dan penghambat implementasi yang ditemukan selama proses penelitian. Dengan memahami hubungan antara ketentuan Perda, kebijakan formal, dan dinamika pelaksanaan di lapangan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di masa yang akan datang.

1. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Rehabilitasi Sosial.

- a. Komunikasi

Berdasarkan teori Edwards III (Promono, 2020) komunikasi merupakan salah satu keberhasilan implementasi kebijakan, pelaksana

harus mengetahui betul apa yang harus dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu, kelompok sasaran kebijakan juga harus diinformasikan mengenai apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan. Sehingga masyarakat dapat memahami komunikasi antar instansi tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, bagaimana ibu mengomunikasikan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas kepada masyarakat agar dapat diakses dengan baik?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Menurut saya untuk menyampaikan program rehabilitasi penyandang disabilitas ini dengan menekankan keterbukaan akses dan pelayanan yang ramah. Dan kami juga berusaha hadir langsung dalam pertemuan resmi maupun saat kunjungan lapangan. Dengan bahasa yang sederhana dan sikap yang hangat, kami ingin masyarakat tau bahwa program ini terbuka untuk semua yang membutuhkan tanpa diskriminasi.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, bagaimana bapak melihat Dinas Sosial mengomunikasikan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas kepada masyarakat agar dapat diakses dengan baik?” Bapak Reno Parlindungan menjawab:

“Menurut saya untuk memastikan informasi tentang program ini disampaikan dengan bahasa yang jelas. Terus kami menyusun penjelasan yang mudah dipahami, misalnya saat rapat, pertemuan warga, atau ketika masyarakat datang menanyakan layanan. Dengan begitu, orang tidak bingung dan tahu langkah apa yang harus ditempuh untuk bisa mengakses program rehabilitasi.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut ibu, bagaimana ibu melihat Dinas Sosial mengomunikasikan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas kepada masyarakat agar dapat diakses dengan baik?” Ibu Dian Ekawati menjawab:

“Menurut saya, di bidang rehabilitasi sosial ini, kami lebih banyak berinteraksi langsung dengan masyarakat atau ke kelurahan. Kami menjelaskan program melalui kegiatan tatap muka seperti sosialisasi kecil, pendampingan kelompok, dengan cara ini penyandang disabilitas maupun keluarganya merasa dekat, mendapat informasi langsung, dan bisa bertanya jika ada hal yang belum jelas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, bagaimana melihat Dinas Sosial mengomunikasikan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas kepada masyarakat agar dapat diakses dengan baik?” Bapak Alex Marthi menjawab:

“Menurut saya, untuk memastikan komunikasi dilakukan dengan pendekatan yang empati. Misalnya dengan memberi penjelasan langsung di tempat layanan publik atau saat kunjungan ke kelurahan, sehingga informasi sampai bahkan ke masyarakat yang jarang mendapatkan informasi. Dengan cara ini, penyandang disabilitas merasa dihargai dan lebih yakin untuk memanfaatkan program yang sudah tersedia.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Apakah abang mengetahui atau pernah mendapatkan layanan rehabilitasi dari Dinas Sosial? Jika iya, bagaimana cara abang mengetahui informasi tersebut?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Belum pernah dapat langsung, tapi abang tahu dari teman yang sudah mendapatkan bantuan. Dari ceritanya dia, abang coba mencari tau dengan bertanya ke pak RT dan nanya kenapa belum juga dapat bantuan.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Apakah Bapak mengetahui atau pernah mendapatkan layanan rehabilitasi dari Dinas Sosial? Jika iya, bagaimana cara bapak mengetahui informasi tersebut?” Bapak Ronal menjawab:

“Saya tau ada layanan rehabilitasi ini pas ada kunjungan petugas ke rumah saya. Mereka mendata kondisi keluarga dan sekaligus menjelaskan bahwa ada program dari Dinas Sosial yang bisa membantu.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Apakah abang mengetahui atau pernah mendapatkan layanan rehabilitasi dari Dinas Sosial? Jika iya, bagaimana cara abang mengetahui informasi tersebut?” Abang Afis menjawab:

“Kalo abang tau ada program rehabilitasi ini dari RTdek. Waktu itu ibu RT nya datang kerumah terus jelaskan tentang bantuan kan terus dijelaskan apa aja syarat untuk mengajukan ke kantor dinsos.”

Berdasarkan teori Edwards III (Pramono, 2020) menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kejelasan komunikasi. Pelaksana kebijakan harus memahami dengan baik apa yang harus dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Dumai dalam mengomunikasikan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas berupaya menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami, baik melalui rapat, sosialisasi, maupun kunjungan lapangan. Program tersebut disampaikan dengan menekankan keterbukaan akses tanpa diskriminasi serta pendekatan empati, sehingga penyandang disabilitas merasa dihargai dan terdorong untuk memanfaatkan layanan yang tersedia. Namun demikian, sebagian masyarakat masih memperoleh informasi melalui jalur informal seperti dari teman atau pengurus RT, sehingga mengindikasikan perlunya peningkatan pemerataan penyebaran informasi agar akses terhadap

program rehabilitasi dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh penyandang disabilitas.

b. Sumber daya

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) sumber daya manusia yang kompeten, kecukupan sumber daya finansial, serta tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Dengan demikian, apabila sumber daya tidak tersedia atau tidak mencukupi, kebijakan yang dirancang sebaik apa pun berpotensi gagal mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena pelaksana tidak memiliki kemampuan, dukungan finansial, maupun infrastruktur yang diperlukan untuk menjalankannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, apakah sumber daya (seperti tenaga ahli, fasilitas, dan anggaran) yang tersedia sudah memadai untuk melaksanakan program rehabilitasi penyandang disabilitas?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau untuk sumber daya, jujur saja masih belum memadai. Kami memang punya pendamping, tapi khusus tenaga ahli yang bisa bahasa isyarat masih sangat terbatas, jadi komunikasi dengan penyandang disabilitas tuli kadang terhambat. Ditambah lagi anggaran kita masih terbatas, makanya belum semua penyandang disabilitas bisa langsung tercover dalam bantuan.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, apakah sumber daya (seperti tenaga ahli, fasilitas, dan

anggaran) yang tersedia sudah memadai untuk melaksanakan program rehabilitasi penyandang disabilitas?" Bapak Reno menjawab:

"Sumber daya kita sebenarnya sudah ada, tapi belum sebanding dengan kebutuhan. Fasilitas dasar sudah tersedia, tapi jumlah tenaga ahli khusus, terutama yang paham bahasa isyarat, masih minim. Dari sisi anggaran juga masih terbagi untuk banyak program, jadi bantuan sosial untuk penyandang disabilitas kadang belum bisa menjangkau semuanya secara merata."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

"Menurut ibu, apakah sumber daya (seperti tenaga ahli, fasilitas, dan anggaran) yang tersedia sudah memadai untuk melaksanakan program rehabilitasi penyandang disabilitas?" ibu Dian menjawab:

"Di bidang rehabilitasi sosial, tantangannya memang ada di SDM dan anggaran. Kami butuh lebih banyak tenaga yang paham bahasa isyarat supaya komunikasi lebih lancar. Untuk anggaran, masih terbatas sehingga program rehabilitasi dan bantuan kadang harus dilakukan secara bertahap, belum bisa sekaligus untuk semua penyandang disabilitas."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

"Menurut bapak, apakah sumber daya (seperti tenaga ahli, fasilitas, dan anggaran) yang tersedia sudah memadai untuk melaksanakan program rehabilitasi penyandang disabilitas?" Bapak Alex menjawab:

"Kalau bicara kesiapan sumber daya, sebenarnya masih banyak kekurangan. Jumlah tenaga ahli khusus belum mencukupi, apalagi yang bisa bahasa isyarat. Anggaran juga terbatas, jadi masih ada penyandang disabilitas yang belum bisa langsung menerima bantuan. Kita usahakan semaksimal mungkin, tapi memang ada keterbatasan."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

"Menurut abang, apakah fasilitas atau tenaga yang disediakan pemerintah dalam layanan rehabilitasi sudah membantu kebutuhan abang?" Abang Sahrul Ade menjawab:

"Kalau abang sendiri belum pernah dapat fasilitas ataupun pendamping khusus dari pemerintah. Jadi bisa dibilang belum merasa terbantu. Keluhannya ya itu, masih banyak penyandang disabilitas yang belum kebagian bantuan, jadi rasanya masih kurang merata."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

"Menurut bapak, apakah fasilitas atau tenaga yang disediakan pemerintah dalam layanan rehabilitasi sudah membantu kebutuhan bapak?" Bapak Ronal menjawab:

"Saya juga pernah dapat bantuan nutrisi, waktu itu disalurkan lewat di dingsos. Biasanya kita dipanggil pas ada kumpulan, terus dibagikan langsung. Bantuan itu cukup berarti buat saya, karena bisa dipakai untuk tambahan kebutuhan rumah."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

"Menurut abang, apakah fasilitas atau tenaga yang disediakan pemerintah dalam layanan rehabilitasi sudah membantu kebutuhan abang?" Abang Afis menjawab:

"pernah sih dapat bantuan alat bantu jalan, jadi cukup membantu aktivitas sehari-hari. Tapi keluhannya, tenaga pendamping yang bisa bahasa isyarat itu susah ditemui. Jadi kalau ada penyandang disabilitas tuli, komunikasi masih sulit."

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) sumber daya manusia yang kompeten, kecukupan sumber daya finansial, serta tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan program rehabilitasi penyandang disabilitas di Dinas Sosial pelaksanaan program rehabilitasi penyandang disabilitas di Kota Dumai masih terbatas. Keterbatasan tenaga ahli, khususnya yang menguasai bahasa isyarat, menghambat komunikasi dengan penyandang disabilitas tuli. Dari sisi

finansial, anggaran yang minim membuat bantuan tidak merata dan hanya bisa disalurkan bertahap. Meski ada fasilitas yang sudah dimanfaatkan sebagian penerima, distribusinya belum menyeluruh. Hal ini menunjukkan perlunya penambahan tenaga kompeten dan penguatan anggaran agar program dapat berjalan lebih efektif.

c. Disposisi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) disposisi merujuk pada sikap, komitmen, dan kemauan para pelaksana dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Disposisi yang positif tercermin dari adanya tanggung jawab, integritas, serta kesungguhan instansi dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan kebijakannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut Ibu, bagaimana sikap dan komitmen pegawai Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?”
Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau dari kami, pegawai di Dinas Sosial punya semangat yang kuat buat melayani penyandang disabilitas. Kami selalu tekankan supaya pelayanan itu dilakukan dengan sabar, ramah, dan nggak membedakan. Intinya, komitmen kami jelas, yaitu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut Bapak, bagaimana sikap dan komitmen pegawai Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?” Bapak Reno menjawab:

“Kalau saya lihat, pegawai di sini cukup peduli. Mereka mau turun langsung, dengar keluhan, dan berusaha cari solusi. Jadi komitmen mereka itu nyata, bukan cuma di atas kertas, tapi kelihatan dari cara mereka bekerja di lapangan.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut Ibu, bagaimana sikap dan komitmen pegawai Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?”

“Selama ini saya lihat teman-teman pegawai cukup perhatian. Mereka nggak cuma duduk di kantor, tapi juga mau turun langsung, dengar keluhan masyarakat, dan berusaha kasih solusi. Jadi memang kelihatan kalau mereka serius membantu.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut Bapak, bagaimana sikap dan komitmen pegawai Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?” Bapak Alex menjawab:

“Pegawai di sini cukup serius dan punya rasa peduli. Mereka bukan sekadar kerja formalitas, tapi betul-betul mau pastikan penyandang disabilitas terbantu. Dari sikap mereka, kelihatan ramah, terbuka, dan komitmennya kuat buat melayani dengan baik.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut Abang, apakah pegawai Dinas Sosial sudah menunjukkan sikap peduli dan membantu dalam pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Iya, menurut saya pegawai Dinas Sosial cukup peduli. Mereka berusaha kasih pelayanan yang baik dan bantu sesuai kebutuhan.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal

selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut Bapak, apakah pegawai Dinas Sosial sudah menunjukkan sikap peduli dan membantu dalam pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?” Bapak Ronal menjawab:

“Saya pernah dapat bantuan dari Dinas Sosial, waktu itu disalurkan langsung. Bantuan itu lumayan membantu buat kebutuhan di rumah. Jadi saya merasa diperhatikan.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut Abang, apakah pegawai Dinas Sosial sudah menunjukkan sikap peduli dan membantu dalam pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?” Abang Afis menjawab:

“Kalau saya lihat, pegawai Dinas Sosial cukup perhatian. Mereka mau dengar keluhan kami dan berusaha bantu sesuai kondisi. Jadi, kami merasa lebih diperhatikan.”

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) disposisi merujuk pada sikap, komitmen, dan kemauan para pelaksana dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa Disposisi pegawai Dinas Sosial Kota Dumai sudah menunjukkan sikap dan komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan rehabilitasi bagi penyandang disabilitas. Pimpinan maupun pegawai sama-sama menekankan pentingnya melayani dengan sabar, ramah, serta tanpa membedakan. Hal ini juga dirasakan langsung oleh masyarakat penyandang disabilitas, yang menilai pegawai cukup peduli, mau mendengar keluhan, turun langsung ke lapangan, dan berusaha memberikan bantuan sesuai kebutuhan. Dengan begitu, komitmen pegawai Dinas Sosial bukan hanya sebatas formalitas, tetapi

benar-benar terlihat dalam tindakan dan pelayanan nyata kepada masyarakat.

d. Struktur Birokrasi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) struktur birokrasi menekankan pentingnya kejelasan pola hubungan, dan mekanisme organisasi birokrasi mampu mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi yang efektif ditandai dengan adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas, prosedur operasional yang sederhana, serta rantai komando yang tidak berbelit-belit sehingga setiap pelaksana memahami peran dan tanggung jawabnya. Sebaliknya, struktur yang terlalu kaku atau berbelit dapat menghambat arus informasi, memperlambat pengambilan keputusan, serta menurunkan efektivitas implementasi kebijakan. Oleh karena itu, kejelasan struktur birokrasi menjadi prasyarat penting agar kebijakan publik dapat dijalankan secara konsisten, terkoordinasi, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, bagaimana prosedur atau alur birokrasi di Dinas Sosial dalam melaksanakan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?”
Ibu Hermiyati menjawab:

“Jadi gini ya, kalau ada program rehabilitasi buat penyandang disabilitas, biasanya kita mulai dulu dari pendataan. Kita liat siapa aja yang butuh, terus kita bahas bareng, program apa yang paling pas. Bisa pelatihan kerja, bisa juga layanan medis, pokoknya kita sesuaikan. Yang penting

sih, semua jelas dan tepat sasaran."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

"Menurut bapak, bagaimana prosedur atau alur birokrasi di Dinas Sosial dalam melaksanakan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?" Bapak Reno menjawab:

"Kalau disini ya ngurus administrasi sama koordinasinya. Jadi surat-surat, laporan, sampai komunikasi antarbidang itu saya yang jagain biar lancar. Jadi pas program turun, nggak ada kendala gara-gara administrasi yang berantakan."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

"Menurut ibu, bagaimana prosedur atau alur birokrasi di Dinas Sosial dalam melaksanakan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?" ibu Dian menjawab:

"Nah kalau kami, biasanya langsung turun ke lapangan. Kita ngobrol sama penyandang disabilitasnya, sama keluarganya juga, atau dari RT setempat, biar tahu kebutuhan mereka. Dari situ baru ditentukan, apakah perlu pelatihan, bantuan sosial atau alat bantu."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

"Menurut bapak, bagaimana prosedur atau alur birokrasi di Dinas Sosial dalam melaksanakan program rehabilitasi bagi penyandang disabilitas?" Bapak Alex menjawab:

"Iya, kalau di saya lebih ke dukungan tambahan. Jadi sambil program rehabilitasi jalan, kita pastikan juga kebutuhan dasar mereka aman. Misalnya ada bantuan sosial, jaminan kesehatan, atau bantuan darurat kalau memang perlu. Jadi mereka bisa lebih tenang jalani programnya."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah prosedur atau alur pelayanan rehabilitasi dari Dinas Sosial mudah dipahami dan dijalani?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Alurnya sebenarnya jelas kok, cuma kadang prosesnya agak makan waktu. Tapi kalau dijalanin pelan-pelan, bisa juga beres pada akhirnya.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, apakah prosedur atau alur pelayanan rehabilitasi dari Dinas Sosial mudah dipahami dan dijalani?” Bapak Ronal menjawab:

“Menurut saya, alurnya udah cukup jelas. Kalau kita ikuti tahapannya satu-satu, sebenarnya bisa jalan dengan baik.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah prosedur atau alur pelayanan rehabilitasi dari Dinas Sosial mudah dipahami dan dijalani?” Abang Afis menjawab:

“Menurut saya prosedurnya mudah dipahami. Waktu saya urus kemarin, petugasnya jelasin langkah-langkahnya dengan jelas, jadi kita nggak bingung. Alurnya terasa tertata.”

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) struktur birokrasi menekankan pentingnya kejelasan pola hubungan, pembagian tugas, serta mekanisme kerja dalam organisasi agar pelaksanaan kebijakan berjalan efektif. Struktur birokrasi yang baik ditandai dengan adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab yang tegas, prosedur operasional yang sederhana, serta jelas dan tidak berbelit. Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan program rehabilitasi sosial dalam struktur birokrasi program rehabilitasi penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kota Dumai berjalan dengan alur yang jelas, dimulai dari pendataan kebutuhan, pembahasan program, koordinasi administrasi, hingga pendampingan di lapangan. Dukungan

tambahan seperti bantuan sosial dan kesehatan turut melengkapi pelaksanaan. Dari sisi masyarakat penyandang, prosedur dinilai mudah dipahami meskipun kadang memakan waktu, namun tetap bisa dijalani dengan baik berkat pendampingan petugas.

2. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Jaminan Sosial.

a. Komunikasi

Berdasarkan teori Edwards III (Promono, 2020), komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Para pelaksana harus memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan terkait pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu, kelompok sasaran kebijakan juga perlu mendapatkan informasi yang memadai mengenai tujuan dan sasaran kebijakan. Dengan demikian, masyarakat dapat memahami maksud kebijakan sekaligus terjalin komunikasi yang efektif antarinstansi terkait.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, bagaimana ibu mengimplementasikan penyampaian informasi terkait jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau kami biasanya menyampaikan informasi jaminan sosial untuk penyandang disabilitas ini lewat berbagai cara, baik lewat kegiatan resmi seperti rapat maupun saat turun langsung ke lapangan. Kami ingin masyarakat tau bahwa program ini bisa diakses siapa saja yang membutuhkan. Jadi, kami berusaha menggunakan bahasa yang sederhana dan sikap yang terbuka supaya lebih mudah dipahami.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, bagaimana bapak melihat Dinas Sosial mengimplementasikan penyampaian informasi terkait jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Bapak Reno menjawab:

“Kalau bapak lihat lah, kami lebih fokus memastikan informasi yang keluar itu jelas dan tidak berbelit. Jadi ketika ada pertemuan dengan warga atau ketika orang datang ke kantor, kami langsung jelaskan tahap-tahapnya. Dengan begitu, masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, bisa lebih cepat paham apa saja syarat dan bagaimana cara mengakses jaminan sosial.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Bagaimana ibu melihat Dinas Sosial mengimplementasikan penyampaian informasi terkait jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” ibu Dian menjawab:

“Kalau di bidang rehabilitasi sosial, kami biasanya lebih banyak turun langsung ke kelurahan. Informasi soal jaminan sosial sering kami sampaikan lewat sosialisasi, pendampingan kelompok, atau tatap muka dengan masyarakat. Dengan begitu, keluarga penyandang disabilitas bisa tanya langsung kalau ada hal yang belum jelas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, bagaimana bapak melihat Dinas Sosial mengimplementasikan penyampaian informasi terkait jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Bapak Alex menjawab:

“Kalau di bidang perlindungan dan jaminan sosial ini, kami berusaha menyampaikan informasi dengan cara yang baiklah yaa. Tidak semua orang bisa hadir di pertemuan, jadi kami juga aktif memberikan penjelasan saat kunjungan ke lapangan atau saat masyarakat datang ke tempat kantor. Dengan begitu, informasi bisa sampai ke lebih banyak penyandang disabilitas, termasuk mereka yang sebelumnya belum tau soal program

ini.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah abang sudah mengetahui adanya program jaminan sosial bagi penyandang disabilitas, dan apakah informasinya mudah abang dapatkan?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Kalau abang ya pernah dengar soal program itu, tapi informasinya masih kurang jelas. Biasanya cuma dengar dari tetangga atau waktu ada kegiatan ke pertemuan di kelurahan. Kadang abang ga bisa datang jadi kadang info nya tu kek masih kurang jelas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, apakah bapak sudah mengetahui adanya program jaminan sosial bagi penyandang disabilitas, dan apakah informasinya mudah bapak dapatkan?” Bapak Ronal menjawab:

“Kalau bapak si udah tau ya kalau ada program jaminan sosial buat penyandang disabilitas. Biasanya tu abang dapat infonya dari pendamping RT yang datang kasih info. Jadi kalo menurut abang ya udah cukup jelas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, aakah Abang sudah mengetahui adanya program jaminan sosial bagi penyandang disabilitas, dan apakah informasinya mudah abang dapatkan?” Abang Afis menjawab:

“Kalau saya sih kak udah tau ya kalau ada program jaminan sosial buat penyandang disabilitas. Biasanya tu pendamping datang kasi infonya tapi lama kadang saya buru-buru buat ngurus berkas apa aja yang mau di ajukan ke dinsos kadang udah mepet kan saya ga bisa ke dinsos karna kadang honda saya itu rusak kadang ada honda tapi yang antar tidak ada jadi disitulah saya terlambat untuk antar berkas.”

Berdasarkan teori Edwards III (Promono, 2020) komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Kelompok sasaran kebijakan juga perlu mendapatkan informasi

yang memadai mengenai tujuan dan sasaran kebijakan. Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi komunikasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai sudah dilakukan melalui rapat, sosialisasi, kunjungan lapangan, pendampingan, hingga pelayanan langsung dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami. Namun, efektivitasnya belum merata karena sebagian penyandang disabilitas masih mengalami keterlambatan informasi akibat keterbatasan akses dan transportasi. Dengan demikian, meskipun komunikasi sudah berjalan baik, perlu peningkatan konsistensi, pemerataan, dan aksesibilitas agar kebijakan lebih optimal menyentuh seluruh sasaran.

b. Sumber daya

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III (Promono, 2020) sumber daya merupakan salah satu indikator utama yang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya meliputi berbagai aspek penting seperti sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, serta informasi yang memadai. Apabila pelaksana kebijakan memiliki kapasitas, kompetensi, serta dukungan sumber daya yang memadai, maka implementasi kebijakan dapat berjalan optimal. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya baik dari segi jumlah maupun kualitas dapat menjadi hambatan serius dalam pencapaian tujuan kebijakan. Oleh karena itu, ketersediaan dan kualitas sumber daya

menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam memastikan keberhasilan implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Bagaimana ketersediaan sumber daya, terutama anggaran dan data penerima, dalam mendukung pelaksanaan program jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau soal anggaran, memang masih terbatas. Ada sih dana, tapi belum bisa menjangkau semua penyandang disabilitas sekaligus. Data penerima juga masih terus kita update, karena ada yang baru melapor atau sebelumnya belum terdata. Jadi kita jalankan semaksimal mungkin, walaupun masih ada kekurangannya.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Bagaimana ketersediaan sumber daya, terutama anggaran dan data penerima, dalam mendukung pelaksanaan program jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Bapak Reno menjawab:

“Anggaran untuk jaminan sosial sebenarnya ada, cuma karena harus dibagi ke banyak program, jadinya belum sesuai sama kebutuhan di lapangan. Data penerima kita sudah punya lengkap dengan nama dan alamat, tapi tetap harus sering diperbarui biar bantuannya pas sasaran. Jadi tantangannya ada di anggaran yang terbagi dan data yang harus terus diperbaiki.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut ibu, bagaimana ketersediaan sumber daya, terutama anggaran dan data penerima, dalam mendukung pelaksanaan program jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” ibu Dian menjawab:

“Kalau di bidang rehabilitasi sosial, kendalanya paling terasa di anggaran

yang terbatas. Makanya program kita jalankan bertahap. Untuk data penerima, kita bareng kelurahan dan RT supaya lebih akurat, tapi prosesnya memang butuh waktu karena jumlah penyandang disabilitas terus bertambah.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, Bagaimana ketersediaan sumber daya, terutama anggaran dan data penerima, dalam mendukung pelaksanaan program jaminan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Bapak Alex menjawab:

“Anggaran yang ada jujur masih kurang dibandingkan dengan kebutuhan. Jadi wajar kalau belum semua penyandang bisa langsung dapat bantuan. Data penerima sebenarnya udah ada sistemnya, tapi tetap harus sering dicek biar nggak ada yang dobel atau kelewat. Jadi masih banyak yang perlu kita perbaiki ke depan.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah abang merasa bantuan atau jaminan sosial yang diberikan sudah sesuai kebutuhan, baik dari segi jumlah maupun kemudahan aksesnya?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Kalau abang sendiri jujur belum pernah dapat bantuan sama sekali. Jadi nggak bisa bilang cukup atau nggaknya. Harapannya sih pemerintah bisa lebih merata ngasih bantuan, biar semua penyandang disabilitas bisa ngerasain, nggak cuma sebagian aja.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, apakah bapak merasa bantuan atau jaminan sosial yang diberikan sudah sesuai kebutuhan, baik dari segi jumlah maupun kemudahan aksesnya?” Bapak Ronal menjawab:

“Saya kemarin ada dapat bantuan nutrisi dari dinsos. Itu cukup ngebantu buat tambahan kebutuhan di rumah. Aksesnya juga gampang karena dibagi langsung pas kumpul, nggak ribet. Cuma ya bantuannya nggak rutin, jadi masih terasa kurang.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah abang merasa bantuan atau jaminan sosial yang diberikan sudah sesuai kebutuhan, baik dari segi jumlah maupun kemudahan aksesnya ?” Abang Afis menjawab:

“Pernah sih dapat bantuan alat bantu jalan, jadi cukup membantu aktivitas sehari-hari. Tapi kalau soal kebutuhan lain masih banyak yang belum ketutup. Jadi ya syukur ada, tapi belum sepenuhnya cukup.”

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III (Promono, 2020) sumber daya meliputi berbagai aspek penting seperti sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, serta informasi yang memadai. Apabila pelaksana kebijakan memiliki kapasitas, kompetensi, serta dukungan sumber daya yang memadai, maka implementasi kebijakan dapat berjalan optimal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Dumai masih menghadapi keterbatasan sumber daya, terutama pada anggaran dan pembaruan data penerima. Anggaran yang terbatas membuat penyaluran bantuan belum merata, sedangkan data penerima yang belum sepenuhnya mutakhir berdampak pada ketepatan sasaran. Meskipun sebagian penyandang disabilitas telah merasakan manfaat seperti bantuan nutrisi dan alat bantu, jumlah serta keberlanjutannya masih minim. Oleh karena itu, Dinas Sosial perlu memperkuat alokasi anggaran dan meningkatkan kualitas data agar distribusi bantuan lebih tepat sasaran dan merata.

c. Disposisi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III (dalam

Promono, 2020) disposisi merupakan salah satu indikator yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disposisi mengacu pada sikap, komitmen, dan kemauan dari para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang telah ditetapkan. Meskipun suatu kebijakan telah didukung oleh komunikasi yang jelas, sumber daya yang memadai, dan struktur organisasi yang baik, implementasi dapat terhambat apabila pelaksana tidak memiliki sikap positif terhadap kebijakan tersebut. Indikator disposisi tercermin melalui komitmen, kejujuran, responsivitas, kedisiplinan, serta konsistensi pelaksana dalam mewujudkan tujuan kebijakan. Oleh karena itu, disposisi menjadi faktor penting yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan agar benar-benar dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, sejauh mana keseriusan dan kemauan staf Dinas Sosial dalam melaksanakan program jaminan sosial untuk penyandang disabilitas?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau dari saya, kita di Dinas Sosial serius banget ngurus program ini. Bukan cuma sekedar ada di kertas, tapi kita pastikan manfaatnya benar-benar sampai. Saya juga dorong staf biar selalu peka dan tanggap, soalnya ini menyangkut hak saudara-saudara kita yang perlu dilindungi.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, sejauh mana keseriusan dan kemauan staf Dinas Sosial dalam melaksanakan program jaminan sosial untuk penyandang disabilitas?” Bapak Reno menjawab:

“Kami dukung penuh supaya program ini jalan lancar. Dari urusan administrasi, anggaran, sampai koordinasi dengan bidang lain, semuanya kita usahakan beres. Jadi komitmen kami jelas, supaya pelayanan buat penyandang disabilitas bisa maksimal.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut ibu, sejauh mana keseriusan dan kemauan staf Dinas Sosial dalam melaksanakan program jaminan sosial untuk penyandang disabilitas?” ibu Dian menjawab:

“Saya lihat teman-teman staf semangatnya tinggi. Mereka mau turun langsung, mendata, dan pastikan penerima manfaat tepat orangnya. Jadi memang kelihatan serius banget biar program ini jalan sesuai harapan.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, sejauh mana keseriusan dan kemauan staf Dinas Sosial dalam melaksanakan program jaminan sosial untuk penyandang disabilitas?” Bapak Alex menjawab:

“Kalau saya lihat, staf cukup antusias. Apalagi pas ketemu langsung sama penyandang disabilitas, mereka makin sadar kalau program ini penting banget. Jadi bukan sekadar formalitas, tapi memang ada niat tulus buat bantu.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, bagaimana sikap pegawai Dinas Sosial saat abang mengurus atau menerima jaminan sosial, apakah mereka ramah dan serius membantu?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Menurut saya, pegawai Dinas Sosial ramah dan mau bantu. Jadi kita merasa nyaman pas ngurus keperluan di sana.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, bagaimana sikap pegawai Dinas Sosial saat bapak mengurus atau menerima jaminan sosial, apakah mereka ramah dan serius membantu?” Bapak Ronal menjawab:

“Pas saya datang, pegawainya nyambut dengan ramah. Mereka juga sigap, kalau ada berkas yang kurang langsung diarahkan harus gimana. Jadi prosesnya terasa gampang.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, bagaimana sikap pegawai Dinas Sosial saat abang mengurus atau menerima jaminan sosial, apakah mereka ramah dan serius membantu?” Abang Afis menjawab:

“Menurut saya, pegawainya cukup perhatian. Waktu saya tanya syarat-syaratnya, mereka sabar jelasin. Jadi lebih gampang buat saya mengurus jaminan sosial.”

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III (dalam Promono, 2020) disposisi adalah faktor penting dalam menjalankan kebijakan karena berhubungan dengan sikap, semangat, dan kemauan para pelaksana. Jika petugas punya komitmen, jujur, disiplin, dan mau tanggap, maka kebijakan bisa berjalan lebih lancar dan tepat sasaran. Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pegawai Dinas Sosial Kota Dumai memang serius dan punya kemauan kuat dalam melaksanakan program jaminan sosial untuk penyandang disabilitas. Baik dari pimpinan sampai staf, semuanya sepakat kalau pelayanan harus dilakukan dengan ramah, sabar, dan benar-benar sampai ke masyarakat yang membutuhkan. Hal ini juga dirasakan langsung oleh penyandang disabilitas, yang menilai pegawai Dinas Sosial cukup perhatian, mau

mendengar, sabar menjelaskan, dan sigap membantu. Jadi, bisa dibilang komitmen mereka bukan cuma formalitas, tapi nyata terlihat dari sikap dan tindakan sehari-hari di lapangan.

d. Struktur birokrasi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) struktur birokrasi mencakup aturan, prosedur, pembagian tugas, serta mekanisme kerja dalam organisasi pelaksana kebijakan. Struktur yang jelas dan sederhana akan memudahkan pelaksana dalam memahami tugas serta tanggung jawabnya, sehingga kebijakan dapat dijalankan dengan lebih efektif. Sebaliknya, jika struktur birokrasi terlalu rumit atau berbelit-belit, hal ini justru dapat memperlambat bahkan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan wawancara Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, apakah struktur birokrasi dan koordinasi antar bagian di Dinas Sosial sudah mendukung kelancaran pemberian jaminan sosial bagi penyandang disabilitas?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau menurut ibu ya, struktur birokrasi di Dinas Sosial ini udah jelas ya untuk pembagian perannya. Jadi secara garis besar memang mendukung. Tinggal tantangannya ada di koordinasi lintas bidang, kadang masih ada yang perlu dipercepat biar layanan ke penyandang disabilitas nggak kepotong waktu. Jadi sebenarnya udah mendukung, tapi perlu kita jaga supaya koordinasinya makin luwes.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, apakah struktur birokrasi dan koordinasi antar bagian di Dinas Sosial sudah mendukung kelancaran pemberian jaminan sosial bagi penyandang disabilitas?” Bapak Reno menjawab:

“Kalau disini, sebenarnya udah baik dan bisa menopang jalannya pemberian jaminan sosial. Cuma kadang koordinasi antar seksi bikin proses agak makan waktu. Jadi kalau komunikasi internal lebih cepat, layanan ke penyandang disabilitas bisa makin lancar.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut ibu, apakah struktur birokrasi dan koordinasi antar bagian di Dinas Sosial sudah mendukung kelancaran pemberian jaminan sosial bagi penyandang disabilitas?” ibu Dian menjawab:

“Nah kalau di lapangan sih sebenarnya dukungan struktur udah baik ya menurut saya. Hanya aja, informasi dari seksi lain atau seperti pendamping atau RT kadang datangnya agak telat, jadi ada jeda buat tindak lanjut. Kalau koordinasinya bisa lebih cepat, pasti proses bantuan ke penyandang disabilitas makin baik dan lancar.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, apakah struktur birokrasi dan koordinasi antar bagian di Dinas Sosial sudah mendukung kelancaran pemberian jaminan sosial bagi penyandang disabilitas?” Bapak Alex menjawab:

“Menurut saya ya, struktur yang ada udah cukup mendukung, tinggal soal koordinasi sehari-hari aja. Kadang butuh pertemuan singkat dengan pendamping penyandang disabilitas, tetapi kadang udah adain pertemuan namun pendamping ada yang tidak datang jadi kadang ada miss komunikasi. Kalau itu lancar, pemberian jaminan sosial pasti bisa lebih cepat dan tepat sasaran.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, bagaimana pengalaman abang dalam mengurus jaminan sosial, apakah proses birokrasi di Dinas Sosial terasa jelas dan tidak berbelit-belit?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Kalau pengalaman kami terus terang agak ribet dek. Kadang aturan yang diminta suka berubah-ubah, terus harus balik lagi bawa syarat tambahan. Jadi terasa berbelit dan bikin capek. Menurut saya, masih perlu ada perbaikan biar masyarakat nggak bingung.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, bagaimana pengalaman bapak dalam mengurus jaminan sosial, apakah proses birokrasi di Dinas Sosial terasa jelas dan tidak berbelit-belit?” Bapak Ronal menjawab:

“Menurut saya, alurnya sudah cukup teratur. Petugas menjelaskan dengan baik sehingga proses administrasi bisa dijalani dengan lancar sampai selesai.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, bagaimana pengalaman abang dalam mengurus jaminan sosial, apakah proses birokrasi di Dinas Sosial terasa jelas dan tidak berbelit-belit?” Abang Afis menjawab:

“Waktu saya mengurus kemarin, alurnya jelas kok. Dari awal diarahkan, terus petugasnya juga bantu nunjukin langkah-langkahnya. Jadi walaupun ada antrian, masih bisa diikuti dengan gampang.”

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) struktur yang jelas dan sederhana akan memudahkan pelaksana dalam memahami tugas serta tanggung jawabnya, sehingga kebijakan dapat dijalankan dengan lebih efektif. Sebaliknya, jika struktur birokrasi terlalu rumit atau berbelit-belit, hal ini justru dapat memperlambat bahkan menghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi di Dinas Sosial Kota Dumai sudah jelas dan mendukung pelaksanaan jaminan sosial bagi penyandang disabilitas, dengan pembagian peran tiap bidang yang

tertata. Koordinasi antar bagian juga berjalan, meskipun masih perlu ditingkatkan agar komunikasi lebih cepat dan efektif. Secara umum, masyarakat menilai alur pelayanan cukup teratur, jelas, dan dapat diikuti dengan baik berkat arahan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi telah berfungsi mendukung, namun perlu penguatan koordinasi internal agar layanan semakin lancar dan tepat sasaran.

3. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Pemberdayaan Sosial.

a. Komunikasi

Berdasarkan teori Edwards III (Promono, 2020) komunikasi proses penyampaian informasi, arahan, dan pemahaman yang jelas antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan kelompok sasaran. Komunikasi yang baik memastikan semua pihak mengetahui tujuan, isi, serta langkah-langkah kebijakan, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaannya. Jika informasi tidak tersampaikan dengan jelas atau tidak konsisten, maka implementasi kebijakan bisa terhambat dan hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, bagaimana cara Dinas Sosial menyosialisasikan program pemberdayaan sosial, seperti pelatihan dan keterampilan, kepada penyandang disabilitas?” Ibu Hermiya ti menjawab:

“Kalau untuk pelatihan khusus penyandang disabilitas di sini belum ada tapi kalau dari Provinsi tu biasanya kalau mereka mengadakan program

itu dibawa ke Dinas Sosial Provinsi, kek kemarin ada 2 orang penyandang yang ikut program menjahit sama komputer. Tapi kalau untuk bantuan sosial yang lain ya seperti bantuan uang, kebutuhan nutrisi atau alat bantu, itu ada. Jadi selama ini kami lebih banyak menyalurkan bantuan sosial dibandingkan bikin program pelatihan."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

"Menurut bapak, bagaimana bapak melihat Dinas Sosial menyosialisasikan program pemberdayaan sosial, seperti pelatihan dan keterampilan, kepada penyandang disabilitas?" Bapak Reno menjawab:

"Memang kalau untuk pelatihan yang dari Dinas Sosial Kota Dumai belum ada, tapi kalau bantuan sosial ada dan rutin kita salurkan. Biasanya kalau ada warga yang datang untuk mengajukan, kita langsung proses sesuai aturan biar penyandang disabilitas bisa terbantu."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

"Menurut ibu, bagaimana ibu melihat Dinas Sosial menyosialisasikan program pemberdayaan sosial, seperti pelatihan dan keterampilan, kepada penyandang disabilitas?" ibu Dian menjawab:

"Kalau di bidang rehabilitasi sosial, kita lebih banyak fokus ke pemberian bantuan, misalnya kursi roda atau alat bantu lainnya. Jadi kalau ditanya soal pelatihan, memang belum ada program khusus untuk Dinas Sosial ini. Tapi untuk bantuan kita usahakan tepat sasaran."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

"Menurut bapak, bagaimana bapak melihat Dinas Sosial menyosialisasikan program pemberdayaan sosial, seperti pelatihan dan keterampilan, kepada penyandang disabilitas?" Bapak Alex menjawab:

"Kalau disini ya, memang belum ada pelatihan keterampilan. Yang ada itu bantuan sosial, baik berupa uang tunai maupun barang. Jadi yang bisa kita lakukan saat ini ya memastikan bantuan itu sampai ke penyandang disabilitas yang membutuhkan."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah abang pernah mengikuti program pemberdayaan, seperti pelatihan keterampilan atau bantuan usaha, dan bagaimana abang mendapatkan informasi tentang program tersebut?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Kalau abang si belum pernah ikut pelatihan kek ga pernah dengar ada pelatihan. Tapi dulu pernah dapat bantuan. Kalo infonya abang tau dari RT yang bilang ada pendataan, jadi abang ngajuin ke dingsos.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, apakah bapak pernah mengikuti program pemberdayaan, seperti pelatihan keterampilan atau bantuan usaha, dan bagaimana bapak mendapatkan informasi tentang program tersebut?” Bapak Ronal menjawab:

“Kalau bapak si belum pernah ikut pelatihan, kek ga pernah dengar kalo ada pelatihan. Tapi kemarin bulan 5 saya dapat bantuan nutrisi dari dingsos. Info nya saya tau dari RT terus ada kumpulan pas pembagian bantuan itu saya datang kedingsos.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Apakah bapak pernah mengikuti program pemberdayaan, seperti pelatihan keterampilan atau bantuan usaha, dan bagaimana Bapak mendapatkan informasi tentang program tersebut?” Abang Afis menjawab:

“Pelatihan nggak ada, tapi saya kemarin bulan 5 dapat bantuan alat bantu untuk jalan dari Dinas Sosial. Terus yang ngasih info awalnya waktu itu dari RT, terus saya langsung urus berkasnya.”

Berdasarkan teori Edwards III (Promono, 2020) komunikasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Melalui komunikasi yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami. Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi program

pemberdayaan sosial bagi penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kota Dumai masih terbatas. Informasi lebih banyak terkait bantuan sosial seperti uang, nutrisi, atau alat bantu, sementara sosialisasi mengenai pelatihan keterampilan belum tersedia dan jarang disampaikan. Akibatnya, masyarakat penyandang disabilitas umumnya hanya mengetahui program dari RT atau pendataan. Hal ini menandakan bahwa komunikasi masih berfokus pada bantuan sosial, sehingga perlu diperluas agar penyandang disabilitas juga mendapatkan akses informasi tentang program pemberdayaan yang dapat meningkatkan kemandirian mereka.

b. Sumber daya

Berdasarkan teori Edwards III (Promono, 2020) sumber daya merupakan salah satu indikator penting yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya mencakup ketersediaan anggaran, sarana dan prasarana, data, serta kualitas dan kuantitas aparatur pelaksana. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, kebijakan sulit dijalankan secara efektif meskipun komunikasi dan struktur birokrasi sudah baik. Oleh karena itu, sumber daya yang cukup, tepat, dan sesuai kebutuhan menjadi faktor utama agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan optimal dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, apakah sumber daya yang dimiliki Dinas Sosial, baik tenaga pelaksana maupun sarana prasarana, sudah cukup untuk

melaksanakan program pemberdayaan sosial penyandang disabilitas?" Ibu Hermiyati menjawab:

"Kalau bicara soal sumber daya, terus terang kita sudah berusaha memaksimalkan yang ada. Tenaga pelaksana kita memang terbatas, tapi dengan koordinasi yang baik dan dukungan masyarakat, program pemberdayaan penyandang disabilitas bisa tetap berjalan. Sarana prasarana juga masih perlu ditingkatkan, tapi untuk tahap sekarang masih cukup mendukung pelaksanaan kegiatan. Ke depan, tentu kita tetap butuh tambahan tenaga dan fasilitas supaya layanan bisa lebih optimal."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

"Menurut bapak, apakah sumber daya yang dimiliki Dinas Sosial, baik tenaga pelaksana maupun sarana prasarana, sudah cukup untuk melaksanakan program pemberdayaan sosial penyandang disabilitas?" Bapak Reno menjawab:

"Dari sisi administrasi dan pendukung teknis, sebenarnya kita sudah jalan sesuai kemampuan yang ada. Memang, idealnya jumlah tenaga pelaksana ditambah, karena kalau ada program baru atau kegiatan bersamaan, tim kita bisa kewalahan. Untuk fasilitas, sebagian besar sudah tersedia, walaupun ada beberapa yang perlu perbaikan. Jadi kalau dibilang cukup, ya cukup untuk jalan, tapi masih ada PR untuk peningkatan."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

"Menurut ibu, apakah sumber daya yang dimiliki Dinas Sosial, baik tenaga pelaksana maupun sarana prasarana, sudah cukup untuk melaksanakan program pemberdayaan sosial penyandang disabilitas?" ibu Dian menjawab:

"Kalau dari lapangan, teman-teman pelaksana itu semangatnya luar biasa, meski jumlahnya nggak banyak. Jadi, program tetap bisa dilaksanakan, tapi memang kerasa banget kalau ada kegiatan besar. Sarana prasarana yang kita punya sejauh ini bisa dipakai, tapi kadang harus berbagi dengan program lain. Jadi ya, bisa dibilang cukup tapi pas-pasan."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi,

SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, apakah sumber daya yang dimiliki Dinas Sosial, baik tenaga pelaksana maupun sarana prasarana, sudah cukup untuk melaksanakan program pemberdayaan sosial penyandang disabilitas?”
Bapak Alex menjawab:

“Saya lihat kita ini lebih ke kondisi „cukup tapi belum ideal“. Tenaga yang ada sudah bekerja maksimal, tapi kalau program makin berkembang, pasti butuh tambahan. Fasilitas juga sudah ada, cuma beberapa belum sepenuhnya ramah disabilitas, padahal itu penting. Jadi sekarang kita bisa jalan, tapi kalau ditanya cukup banget, ya belum. Harapannya ke depan ada dukungan tambahan supaya lebih mantap.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul

Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah program pelatihan atau pemberdayaan yang ada sudah didukung dengan sarana, pelaksana, dan fasilitas yang memadai?”
Abang Sahrul Ade menjawab:

“Kalau abang sendiri jujur sampai sekarang, baik bantuan sosial maupun pelatihan belum pernah saya terima. Jadi bisa dibilang belum ada dukungan langsung. Semoga nanti ada kesempatan untuk dapat bantuan atau ikut pelatihan, supaya bisa ikut berkembang juga.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal

selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, apakah program pelatihan atau pemberdayaan yang ada sudah didukung dengan sarana, pelaksana, dan fasilitas yang memadai?”
Bapak Ronal menjawab:

“Sampai sekarang kami baru dapat bantuan sosial, belum pernah ikut pelatihan. Jadi belum bisa bilang cukup atau tidak soal fasilitas, karena memang programnya belum ada. Kalau bisa, ke depan selain bantuan, ada juga pelatihan biar lebih bermanfaat.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis

selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah program pelatihan atau pemberdayaan yang ada sudah didukung dengan sarana, pelaksana, dan fasilitas yang memadai?”
Abang Afis menjawab:

“Kalau pelatihan abang belum pernah dapat sih kek gimana pelatihan nya juga ga tau dan ga ada info, Cuma alhamdulillah kemarin dapat bantuan alat bantu jalan kek tongkat gitu, jadi cukup membantu aktivitas sehari-hari lah bisa bantu buat bisa jalan sendiri.

Berdasarkan teori Edwards III (Promono, 2020) sumber daya merupakan salah satu indikator penting yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang dimiliki Dinas Sosial Kota Dumai dalam pelaksanaan program pemberdayaan memiliki sumber daya yang cukup, namun belum optimal. Tenaga pelaksana masih terbatas sehingga berpotensi kewalahan saat beberapa program berjalan bersamaan, sedangkan sarana dan prasarana sebagian besar mendukung tetapi belum sepenuhnya ramah disabilitas. Selain itu, akses masyarakat penyandang disabilitas terhadap program pelatihan atau pemberdayaan masih terbatas, sementara bantuan sosial lebih mudah dijangkau. Dengan demikian, perlu penambahan tenaga, peningkatan fasilitas inklusif, dan perluasan jangkauan program agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan merata.

c. Disposisi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III (Promono, 2020) disposisi mencerminkan bagaimana pandangan dan respons individu atau kelompok pelaksana terhadap kebijakan yang diterapkan. Jika pelaksana memiliki sikap positif, jujur, disiplin, konsisten, serta berkomitmen tinggi, maka implementasi kebijakan cenderung berjalan efektif. Sebaliknya, meskipun sumber daya, komunikasi, dan struktur

organisasi sudah memadai, kebijakan bisa gagal jika pelaksana tidak memiliki disposisi yang mendukung.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, bagaimana sikap pelaksana di Dinas Sosial dalam mendukung program pemberdayaan sosial agar penyandang disabilitas bisa mandiri?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau bicara sikap pelaksana, saya melihat teman-teman di Dinas Sosial cukup serius dan berkomitmen. Mereka tidak hanya menyalurkan bantuan, tapi juga mendampingi agar penyandang disabilitas bisa mandiri. Bahkan, ada beberapa yang sudah berhasil membuka usaha kecil setelah mendapatkan pendampingan. Intinya, kami ingin program ini memberi manfaat jangka panjang, bukan hanya sesaat.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, bagaimana sikap pelaksana di Dinas Sosial dalam mendukung program pemberdayaan sosial agar penyandang disabilitas bisa mandiri?” Bapak Reno menjawab:

“Dari sisi sekretariat, kami selalu siap mendukung pelaksana di lapangan. Mulai dari pengelolaan administrasi hingga penyediaan anggaran, kami pastikan berjalan dengan baik. Dengan begitu, pelaksana bisa lebih fokus memberikan pendampingan dan layanan kepada masyarakat tanpa terbebani urusan administrasi.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut ibu, bagaimana sikap pelaksana di Dinas Sosial dalam mendukung program pemberdayaan sosial agar penyandang disabilitas bisa mandiri?” ibu Dian menjawab:

“Di lapangan, saya melihat pelaksana punya semangat tinggi. Mereka mau

turun langsung, mendengarkan kebutuhan penyandang disabilitas, lalu membantu mencari solusi agar mereka bisa mandiri. Walaupun ada keterbatasan, teman-teman tetap berusaha maksimal. Bahkan ada yang mendampingi penyandang disabilitas membuka usaha kecil supaya bisa punya penghasilan sendiri."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

"Menurut bapak, bagaimana sikap pelaksana di Dinas Sosial dalam mendukung program pemberdayaan sosial agar penyandang disabilitas bisa mandiri?" Bapak Alex menjawab:

"Pelaksana cukup tanggap dan mau bekerja sama. Saat berhadapan langsung dengan masyarakat, mereka berusaha memberikan layanan sebaik mungkin. Saya melihat mereka bukan hanya sekadar menjalankan tugas, tetapi juga ada rasa ingin membantu agar penyandang disabilitas bisa berdiri di atas kaki sendiri."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

"Menurut abang, apakah pegawai Dinas Sosial sudah sungguh- sungguh mendukung dan mendorong penyandang disabilitas untuk ikut program pemberdayaan?" Abang Sahrul Ade menjawab:

"Kalau pengalaman saya, karena belum pernah mendapat bantuan, jadi rasanya belum bisa dibilang baik. Soalnya, bantuan yang diberikan belum merata ."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

"Menurut bapak, apakah pegawai Dinas Sosial sudah sungguh- sungguh mendukung dan mendorong penyandang disabilitas untuk ikut program pemberdayaan?" Bapak Ronal menjawab:

"Kalau di sini kadang baik, kadang tidak. Ada yang cepat dapat informasi, ada juga yang telat tahu. Jadi menurut saya pegawai Dinas Sosial sudah berusaha, tapi masih perlu lebih sering turun ke masyarakat supaya semua penyandang disabilitas bisa tahu dan ikut program."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah pegawai Dinas Sosial sudah sungguh- sungguh mendukung dan mendorong penyandang disabilitas untuk ikut program pemberdayaan?” Abang Afis menjawab:

“Menurut saya, sudah baik. Saya pribadi banyak dibantu, bahkan diberi kaki palsu yang sangat membantu saya untuk berjalan. Jadi, saya merasa pegawai Dinas Sosial memang peduli dan mau membantu.”

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) disposisi adalah sikap dan komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan, hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa disposisi pelaksana Dinas Sosial Kota Dumai pada umumnya sudah baik, ditandai dengan sikap serius, komitmen, tanggap, dan semangat dalam mendampingi penyandang disabilitas agar mandiri. Namun, sebagian masyarakat masih menilai sikap tersebut belum merata karena ada keterlambatan informasi dan bantuan yang tidak semua menerima. Secara keseluruhan, sikap pelaksana positif, tetapi konsistensi dan pemerataan perlu ditingkatkan.

d. Struktur birokrasi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) struktur birokrasi adalah sistem yang mengatur bagaimana tugas, wewenang, dan tanggung jawab dibagi serta dijalankan dalam sebuah organisasi. Di dalamnya terdapat aturan, prosedur, dan alur koordinasi yang memastikan setiap bagian bekerja sesuai fungsinya. Dengan struktur yang jelas, pelaksanaan kebijakan bisa lebih terarah, tidak tumpang tindih, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif.

Berdasarkan hasil penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan wawancara Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antar pegawai dalam pelaksanaan program pemberdayaan sosial penyandang disabilitas?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau dari saya, pembagian tugas di Dinas ini udah jelas, setiap bidang dan seksi punya tanggung jawab masing-masing. Jadi tinggal gimana kita jaga koordinasi aja, biar tiap program pemberdayaan buat penyandang disabilitas bisa jalan bareng-bareng. Kadang memang ada hal kecil yang harus dicek ulang, tapi secara umum semua bagian udah tau perannya.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antar pegawai dalam pelaksanaan program pemberdayaan sosial penyandang disabilitas?” Bapak Reno menjawab:

“Kalau koordinasi antar pegawai sih sebenarnya udah terbentuk ya, karena setiap kegiatan selalu ada arahan dan pembagian tugas. Cuma kadang, karena banyak kegiatan yang barengan, koordinasinya harus lebih sering diingatkan lagi. Tapi selama komunikasi jalan, program pemberdayaan bisa dilaksanakan tanpa hambatan besar.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut ibu, bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antar pegawai dalam pelaksanaan program pemberdayaan sosial penyandang disabilitas?” ibu Dian menjawab:

“Kalau di lapangan, tugas kita udah terbagi jelas. Saya di bagian rehabilitasi sosial lebih banyak ngurusin pendampingan sama teknis program. Koordinasi sama seksi lain biasanya lewat rapat kecil atau grup komunikasi, jadi kita bisa langsung tau siapa yang pegang apa. Memang kadang info agak telat, tapi sejauh ini bisa diatasi.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antar pegawai dalam pelaksanaan program pemberdayaan sosial penyandang disabilitas?” Bapak Alex menjawab:

“Kalau menurut saya, pembagian tugasnya udah cukup jelas sih, tinggal koordinasi sehari-hari yang harus terus dijaga. Kadang kita butuh ketemu langsung sama pendamping penyandang disabilitas biar info nggak salah. Kalau semua pegawai bisa jaga komunikasi dengan baik, program pemberdayaan ini bisa lebih cepat dan tepat sasaran.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah abang merasa alur pendaftaran dan pelaksanaan program pemberdayaan sosial dari Dinas Sosial sudah teratur dan mudah diikuti?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Kalau saya kemarin ikut, alurnya jelas banget. Petugasnya juga bantu ngarahin, jadi walaupun ada antrian agak lama, prosesnya tetap bisa diikuti. Jadi menurut saya udah cukup mudah.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, apakah bapak merasa alur pendaftaran dan pelaksanaan program pemberdayaan sosial dari Dinas Sosial sudah teratur dan mudah diikuti?” Bapak Ronal menjawab:

“Pengalaman saya, alur pendaftaran sudah cukup teratur dan jelas. Petugas memberikan arahan yang baik, sehingga prosesnya bisa dijalani dengan lancar.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah abang merasa alur pendaftaran dan pelaksanaan program pemberdayaan sosial dari Dinas Sosial sudah teratur dan mudah diikuti?” Abang Afis menjawab:

“Kalau menurut saya, alur pendaftaran sama pelaksanaan programnya udah lumayan teratur. Dari awal daftar sampai ikut kegiatan, arahnya jelas

kok. Jadi gampang diikuti asal kita bawa syarat lengkap."

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) struktur birokrasi adalah sistem yang mengatur bagaimana tugas, wewenang, dan tanggung jawab dibagi serta dijalankan dalam sebuah organisasi. Di dalamnya terdapat aturan, prosedur, dan alur koordinasi yang memastikan setiap bagian bekerja sesuai fungsinya. Hasil wawancara, struktur birokrasi di Dinas Sosial sudah cukup jelas dan tertata. Setiap bidang memiliki tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi, mulai dari pendataan, rehabilitasi sosial, hingga perlindungan dan jaminan sosial, dengan koordinasi melalui rapat, arahan, dan komunikasi langsung. Masyarakat menilai alur pendaftaran dan pelaksanaan program mudah dipahami dan didukung petugas yang memberi arahan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi berjalan baik, meski konsistensi komunikasi tetap perlu dijaga agar program lebih efektif.

4. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Perlindungan Sosial.

a. Komunikasi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, arahan, dan pemahaman yang jelas antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan masyarakat sebagai sasaran kebijakan. Komunikasi yang baik memastikan semua pihak memahami tujuan, isi, dan langkah-langkah kebijakan, sehingga pelaksanaannya berjalan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, bagaimana strategi komunikasi Dinas Sosial dalam menyampaikan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau kami di Dinas Sosial, strateginya ya lebih ke menyampaikan informasi secara langsung ke masyarakat. Baik lewat rapat, sosialisasi di kelurahan, ataupun turun langsung ke lapangan. Kita usahakan pakai bahasa yang gampang dimengerti supaya penyandang disabilitas dan keluarganya bisa paham kebijakan perlindungan sosial yang ada.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, bagaimana bapak melihat Dinas Sosial untuk strategi komunikasi dalam menyampaikan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas?” Bapak Reno menjawab:

“Menurut saya lah ya kalau untuk pelatihan belum jalan, tapi kalau bantuan sosial ada dan rutin kita salurkan. Biasanya kalau ada warga yang datang atau melalui pendataan, kita langsung proses sesuai aturan biar penyandang disabilitas bisa terbantu Kalau dari sekretariat, biasanya kami pastikan informasi itu jelas dan nggak berbelit. Jadi kalau ada warga datang ke kantor atau pas ada pertemuan dengan di kelurahan, kita langsung jelaskan aturan dan tahapannya. Jadi biar nggak ada yang bingung kalau mau mengakses program perlindungan sosial.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut ibu, bagaimana ibu melihat Dinas Sosial untuk strategi komunikasi Dinas Sosial dalam menyampaikan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas?” ibu Dian menjawab:

“Kalau di bidang rehabilitasi sosial, kita seringnya turun langsung ke masyarakat. Misalnya lewat pendampingan kelompok atau tatap muka di kelurahan, di situ kita sampaikan kebijakan perlindungan sosial. Jadi

warga bisa nanya langsung kalau ada yang kurang jelas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Bagaimana strategi komunikasi Dinas Sosial dalam menyampaikan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas?” Bapak Alex menjawab:

“Kalau di bidang kami, strateginya ya dengan jemput bola. Jadi nggak cuma nunggu orang datang ke kantor, tapi juga aktif kasih penjelasan waktu ada kunjungan lapangan atau kegiatan di masyarakat. Dengan begitu, informasi soal kebijakan perlindungan sosial bisa sampai ke lebih banyak penyandang disabilitas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, cara komunikasi seperti apa yang paling membantu agar informasi jaminan sosial bisa lebih mudah dipahami?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Kalau abang sih udah cukup jelas ya infonya. Biasanya RT atau pendamping yang kasih tau, jadi gampang dimengerti. Kalau ada yang kurang paham, abang bisa nanya langsung ”.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, cara komunikasi seperti apa yang paling membantu agar informasi jaminan sosial bisa lebih mudah dipahami?” Bapak Ronal menjawab:

“Kalau bapak rasa informasinya belum begitu jelas. Kadang cuma dengar dari tetangga atau pas ada kumpulan di kelurahan. Jadi masih suka bingung gimana cara ngurusnya.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, cara komunikasi seperti apa yang paling membantu agar informasi jaminan sosial bisa lebih mudah dipahami?” Abang Afis menjawab:

“Kalau saya sih pernah dapat info, udah lumayan jelas juga. Cuma kadang susah ngurus berkasnya, soalnya kalau motor lagi rusak atau nggak ada yang bisa antar, saya jadi telat ngurus ke dinsos.”

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) komunikasi dalam program perlindungan sosial untuk penyandang disabilitas sudah dilakukan lewat sosialisasi, pendampingan, dan kunjungan langsung. Informasi biasanya disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga cukup membantu masyarakat. Namun, masih ada yang merasa informasinya kurang jelas atau belum merata. Karena itu, komunikasi perlu lebih rutin dan merata agar semua penyandang disabilitas bisa memahami dan mengikuti program dengan mudah.

b. Sumber daya

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) sumber daya dalam implementasi kebijakan adalah ketersediaan segala hal yang dibutuhkan agar kebijakan bisa dijalankan dengan baik. Sumber daya ini mencakup jumlah dan kualitas pegawai, kemampuan atau keterampilan yang dimiliki, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan anggaran. Tanpa sumber daya yang memadai, kebijakan sulit tercapai meskipun sudah ada aturan dan perencanaan yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, apakah sumber daya yang tersedia sudah memadai untuk memberikan perlindungan sosial yang optimal bagi penyandang

disabilitas?" Ibu Hermiyati menjawab:

"Kalau soal sumber daya, kita sebenarnya sudah berusaha semaksimal mungkin dengan yang ada. Tenaga pelaksana memang masih terbatas, tapi berkat kerja sama dengan masyarakat dan dukungan berbagai pihak, program bisa tetap berjalan. Hanya saja, kalau mau lebih optimal, tentu kita butuh tambahan tenaga dan sarana supaya pelayanan bagi penyandang disabilitas bisa lebih maksimal."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

"Menurut bapak, apakah sumber daya yang tersedia sudah memadai untuk memberikan perlindungan sosial yang optimal bagi penyandang disabilitas?" Bapak Reno menjawab:

"Kalau dari sisi administrasi dan teknis, selama ini kita masih bisa jalan dengan kondisi sekarang. Untuk kegiatan rutin sih cukup, tapi kalau ada program baru atau kegiatan yang waktunya barengan, biasanya tim agak kewalahan. Jadi idealnya memang tenaga pelaksana ditambah, dan fasilitas juga perlu lebih dilengkapi."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

"Menurut ibu, apakah sumber daya yang tersedia sudah memadai untuk memberikan perlindungan sosial yang optimal bagi penyandang disabilitas?" ibu Dian menjawab:

"Kalau dilihat dari kondisi sekarang, sebenarnya program masih bisa berjalan dengan tenaga dan fasilitas yang ada, tapi memang belum sepenuhnya memadai. Jumlah pelaksana sedikit sehingga ketika ada kegiatan besar terasa kewalahan. Fasilitas yang tersedia bisa dipakai, tapi sering harus berbagi dengan program lain. Jadi bisa dibilang cukup, tapi masih pas-pasan."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

"Menurut bapak, apakah sumber daya yang tersedia sudah memadai untuk memberikan perlindungan sosial yang optimal bagi penyandang

disabilitas?" Bapak Alex menjawab:

"Menurut saya kondisi sekarang ini sudah cukup buat jalan, tapi belum benar-benar optimal. Tenaga yang ada sudah kerja maksimal, tapi kalau program semakin berkembang, pasti butuh tambahan orang. Untuk fasilitas juga memang sudah ada, tapi belum semuanya ramah disabilitas, padahal itu penting sekali. Jadi bisa dibilang cukup, tapi masih banyak yang perlu ditingkatkan."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul

Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

"Menurut abang, apakah sumber daya yang tersedia sudah memadai untuk memberikan perlindungan sosial yang optimal bagi penyandang disabilitas?" Abang Sahrul Ade menjawab:

"Kalau menurut abang sumber daya yang ada sekarang ni belum cukup. Soalnya masih banyak penyandang disabilitas yang belum dapat bantuan merata, kadang ada yang kebagian ada juga yang enggak. Jadi kayaknya masih perlu ditambah lagi biar lebih adil."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal

selaku Masyarakat penyandang.

"Menurut bapak, apakah sumber daya yang tersedia sudah memadai untuk memberikan perlindungan sosial yang optimal bagi penyandang disabilitas?" Bapak Ronal menjawab:

"Ya, lumayan udah ada perhatian dari pemerintah, kayak bantuan sosial sama pelatihan kerja. Tapi kalau dibilang optimal sih belum ya, soalnya fasilitas umum juga masih banyak yang belum ramah disabilitas."

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis

selaku Masyarakat penyandang.

"Menurut abang, apakah sumber daya yang tersedia sudah memadai untuk memberikan perlindungan sosial yang optimal bagi penyandang disabilitas?" Abang Afis menjawab:

"Menurut kami, udah ada usaha kok dari pemerintah. Cuma masalahnya kadang informasinya nggak nyampe ke masyarakat luas. Jadi ada yang berhak dapet bantuan tapi malah nggak tahu caranya. Jadi menurut saya, sumber daya ada, tapi pemanfaatannya belum maksimal."

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) sumber daya dalam implementasi kebijakan adalah ketersediaan segala hal yang dibutuhkan agar kebijakan bisa dijalankan dengan baik. Sumber daya ini mencakup jumlah dan kualitas pegawai, kemampuan atau keterampilan yang dimiliki, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan anggaran. Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sumber daya di Dinas Sosial cukup untuk menjalankan program bagi penyandang disabilitas, tetapi belum optimal. Tenaga pelaksana terbatas dan fasilitas belum sepenuhnya ramah disabilitas. Masyarakat menilai bantuan ada, tetapi belum merata dan informasinya kadang sulit didapat. Secara keseluruhan, program berjalan, tapi perlu tambahan tenaga, fasilitas, dan penyampaian informasi yang lebih baik agar layanan lebih maksimal.

c. Disposisi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) disposisi adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sikap, komitmen, dan kesungguhan pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya. Disposisi mencerminkan seberapa besar motivasi, kejujuran, disiplin, dan konsistensi pelaksana dalam menjalankan kebijakan sehingga tujuan program dapat tercapai secara efektif. Dengan kata lain, indikator ini menilai kualitas internal pelaksana yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, apakah pelaksana di Dinas Sosial menunjukkan komitmen dan kepedulian yang tinggi dalam menjalankan program perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau dari saya pribadi, memang kami selalu tekankan bahwa perlindungan sosial untuk penyandang disabilitas itu bukan cuma kewajiban, tapi juga bentuk kepedulian kita. Jadi saya selalu minta ke seluruh pegawai supaya benar-benar serius, nggak setengah-setengah. Kita ingin mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, apakah pelaksana di Dinas Sosial menunjukkan komitmen dan kepedulian yang tinggi dalam menjalankan program perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas?” Bapak Reno menjawab:

“Dari sisi saya, kita selalu upayakan supaya semua program jalan lancar, jangan sampai ada yang tersendat gara-gara urusan berkas atau koordinasi. Jadi kami pastikan dokumen, data, dan kebutuhan program untuk disabilitas itu diurus cepat dan tepat. Kalau ada masalah, kita coba cari solusi bareng-bareng.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial. “Menurut ibu, apakah pelaksana di Dinas Sosial menunjukkan komitmen dan kepedulian yang tinggi dalam menjalankan program perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas?” ibu Dian menjawab:

“Di lapangan, kami juga sering turun langsung. Kami lihat sendiri bagaimana kondisi teman-teman disabilitas. Dari situ kami jadi makin paham, oh ternyata mereka butuh perhatian lebih. Jadi kita berusaha bukan cuma sekadar melaksanakan program, tapi juga peduli, misalnya

dengan mendengar langsung keluhan dan usulan mereka.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, apakah pelaksana di Dinas Sosial menunjukkan komitmen dan kepedulian yang tinggi dalam menjalankan program perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas?” Bapak Alex menjawab:

“Kalau saya sih merasa, kepedulian itu harus ditunjukkan lewat tindakan nyata. Misalnya, ketika ada penyandang disabilitas yang butuh bantuan mendesak, kita coba secepat mungkin tindak lanjuti. Memang nggak semuanya bisa langsung beres, tapi setidaknya kita kasih respon cepat supaya mereka merasa nggak dibiarkan sendirian.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah pegawai Dinas Sosial menunjukkan sikap peduli dan berkomitmen dalam memberikan perlindungan sosial kepada penyandang disabilitas?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Menurut saya, pegawai Dinas Sosial sudah berusaha memberikan pelayanan. Saya berharap ke depan pelayanan bisa terus ditingkatkan supaya lebih cepat dan mudah diakses oleh penyandang disabilitas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, apakah pegawai Dinas Sosial menunjukkan sikap peduli dan berkomitmen dalam memberikan perlindungan sosial kepada penyandang disabilitas?” Bapak Ronal menjawab:

“Menurut saya, pegawai Dinas Sosial cukup peduli. Saat ada bantuan untuk penyandang disabilitas di lingkungan kami, mereka turun

langsung mengecek dan menanyakan kebutuhan. Itu menunjukkan adanya kepedulian dan komitmen untuk membantu.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah pegawai Dinas Sosial menunjukkan sikap peduli dan berkomitmen dalam memberikan perlindungan sosial kepada penyandang disabilitas?” Abang Afis menjawab:

“Menurut saya, pegawai Dinas Sosial sangat peduli. Ketika ada tetangga penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan, mereka datang langsung dan cepat menanganinya. Hal ini menunjukkan bahwa mereka memiliki komitmen yang kuat untuk membantu.”

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) disposisi adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sikap, komitmen, dan kesungguhan pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya. Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Disposisi pelaksana Dinas Sosial Kota Dumai pada umumnya baik, ditunjukkan dengan komitmen dan kepedulian tinggi dalam menjalankan program perlindungan sosial. Pelaksana berusaha serius, responsif, dan turun langsung ke lapangan untuk mendengar serta menindaklanjuti kebutuhan penyandang disabilitas. Masyarakat juga menilai sikap tersebut positif, meski tetap berharap pelayanan dapat lebih cepat dan merata.

d. Struktur birokrasi

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Edwards III (Promono, 2020) struktur birokrasi adalah sistem yang mengatur bagaimana tugas, wewenang, dan tanggung jawab dibagi serta dijalankan dalam sebuah organisasi. Di dalamnya terdapat aturan, prosedur, dan alur koordinasi yang memastikan setiap bagian bekerja sesuai fungsinya. Dengan struktur yang jelas, pelaksanaan kebijakan bisa lebih terarah, tidak tumpang tindih, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif.

Berdasarkan hasil penulis dengan ibu drg.Hermiyati selaku Kepala Dinas Sosial dan wawancara Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai penulis mengajukan pertanyaan kepada beliau sebagai berikut:

“Menurut ibu, apakah sudah ada SOP atau mekanisme yang jelas dalam memberikan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Ibu Hermiyati menjawab:

“Kalau soal SOP ya, garis besarnya sih sudah ada dari pusat. Misalnya penyandang disabilitas itu bisa daftar dulu buat dapat Kartu Identitas Disabilitas. Nah kartu ini nanti yang jadi pintu masuk untuk dapetin macam-macam perlindungan sosial, entah itu bantuan tunai, alat bantu, atau pelatihan. Cuma memang di Dumai kita masih perlu bikin lebih detail lagi, biar step-nya jelas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Reno Parlindungan, ST, MT selaku Sekretaris Dinas Sosial dan pemberdayaan masyarakat Kota Dumai.

“Menurut bapak, apakah sudah ada SOP atau mekanisme yang jelas dalam memberikan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Bapak Reno menjawab:

“Kalau alurnya ini biasanya dimulai dari pendataan dulu, bawa KTP, KK, terus ada surat keterangan disabilitas dari dokter. Baru nanti diajukan ke dinas sosial buat dibuatkan Kartu Identitas Disabilitas. Setelah itu otomatis bisa masuk ke Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) biar terhubung ke program bantuan kayak PKH atau KIS. Nah, SOP tertulis yang lengkapnya memang lagi kita rapiin.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Dian Ekawati, S.IP selaku kasi Bidang Rehabilitasi Sosial.

“Menurut ibu, apakah sudah ada SOP atau mekanisme yang jelas dalam memberikan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” ibu Dian menjawab:

“Kalau saya lihat, begitu sudah pegang kartu itu, aksesnya lebih gampang. Misalnya buat layanan kesehatan pakai KIS, bantuan PKH, atau alat bantu. Jadi mekanisme sudah jalan, tapi memang banyak yang belum tahu kalau harus urus kartu dulu. Makanya penting banget SOP ini disusun

jelas, biar masyarakat nggak bingung.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Alex Marthi, SH, MH selaku Kasi Bidang perlindungan dan jaminan sosial.

“Menurut bapak, apakah sudah ada SOP atau mekanisme yang jelas dalam memberikan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai?” Bapak Alex menjawab:

“Jadi sebenarnya bukan nggak ada ya, tapi masih campur-campur. Kadang orang langsung datang minta bantuan, padahal sebenarnya lewat jalur resmi dulu dengan bikin kartu. Kalau nanti ada SOP yang rapi, isinya mulai dari syarat bikin kartu, cara daftar, sampai ke program apa aja yang bisa diakses, itu bakal lebih gampang buat penyandang disabilitas dan juga buat kita di dinas.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Abang Sahrul Ade Irawan selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah mekanisme perlindungan sosial yang diberikan pemerintah mudah diakses dan dijalankan tanpa kesulitan birokrasi yang berlebihan?” Abang Sahrul Ade menjawab:

“Menurut saya mekanismenya sudah cukup baik dan bisa diakses dengan jelas. Prosesnya juga berjalan sesuai aturan sehingga masyarakat bisa mengikuti dengan mudah.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan bapak Ronal selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut bapak, apakah mekanisme perlindungan sosial yang diberikan pemerintah mudah diakses dan dijalankan tanpa kesulitan birokrasi yang berlebihan?” Bapak Ronal menjawab:

“Prosesnya saya rasa sudah terarah, asalkan kita melengkapi dokumen yang diperlukan. Dengan begitu, masyarakat bisa merasakan manfaat perlindungan sosial dengan baik.”

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan abang Afis selaku Masyarakat penyandang.

“Menurut abang, apakah mekanisme perlindungan sosial yang diberikan pemerintah mudah diakses dan dijalankan tanpa kesulitan birokrasi yang

berlebihan?” Abang Afis menjawab:

“Menurut saya mekanismenya cukup mudah. Selama kita mengikuti prosedur yang ada, pelayanan bisa berjalan dengan lancar.”

Berdasarkan Edwards III (Promono, 2020) struktur birokrasi merupakan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam organisasi yang diatur dengan prosedur jelas sehingga pelaksanaan kebijakan lebih terarah dan pelayanan masyarakat lebih efektif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa struktur birokrasi dalam perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai sudah terbentuk, dimulai dari penerbitan Kartu Identitas Disabilitas hingga pencatatan ke Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) untuk mengakses program seperti PKH, KIS, dan bantuan lainnya. Meskipun SOP tertulis yang lebih rinci masih dalam proses penyusunan, mekanisme yang ada sudah cukup jelas dan terarah sehingga masyarakat menilai prosedurnya mudah diikuti serta manfaat program dapat diakses dengan baik.

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai dengan menggunakan teori Edwards III (Promono, 2020) penelitian ini menilai empat indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi serta melibatkan tujuh informan dengan fokus pada aspek rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan, dan perlindungan sosial.

Pada aspek rehabilitasi sosial, Dinas Sosial Kota Dumai dinilai

cukup baik dalam menjalankan indikator implementasi kebijakan. Komunikasi dilakukan dengan bahasa sederhana dan jelas melalui sosialisasi, rapat, dan kunjungan lapangan sehingga masyarakat lebih mudah memahami informasi. Disposisi pegawai terlihat dari sikap peduli, ramah, dan komitmen untuk melayani penyandang disabilitas tanpa membedakan. Struktur birokrasi juga sudah tertata mulai dari pendataan hingga penyaluran program sehingga prosedur pelayanan dianggap jelas dan mudah diikuti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dilaksanakan dengan serius serta sesuai kebutuhan masyarakat.

Kendala utama terdapat pada indikator sumber daya. Jumlah tenaga ahli yang menguasai bahasa isyarat masih terbatas sehingga komunikasi dengan penyandang disabilitas tuli sering terhambat. Anggaran juga belum memadai sehingga bantuan tidak dapat menjangkau seluruh penerima dan hanya dapat diberikan secara bertahap. Kondisi ini membuat sebagian penyandang disabilitas belum sepenuhnya memperoleh manfaat program rehabilitasi. Upaya perbaikan perlu dilakukan melalui penambahan tenaga ahli dan peningkatan anggaran agar program dapat menjangkau lebih luas dan memberikan manfaat yang merata.

Pada aspek jaminan sosial, Dinas Sosial Kota Dumai telah melaksanakan sebagian besar indikator implementasi kebijakan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas. Informasi program disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami melalui rapat,

sosialisasi, dan kunjungan lapangan sehingga masyarakat memperoleh penjelasan yang lebih jelas. Pegawai juga menunjukkan disposisi yang baik melalui sikap ramah, sabar, dan komitmen dalam memberikan pelayanan baik di kantor maupun di lapangan. Struktur birokrasi telah tertata dengan alur yang jelas mulai dari pendataan hingga penyaluran program sehingga proses pelayanan dapat diikuti oleh masyarakat dengan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi telah berjalan dengan cukup baik.

Kendala utama masih terdapat pada aspek sumber daya. Jumlah tenaga ahli yang memahami bahasa isyarat sangat terbatas sehingga pelayanan bagi penyandang disabilitas tuli belum optimal. Keterbatasan anggaran juga membuat bantuan belum menjangkau seluruh penerima dan hanya dapat diberikan secara bertahap. Kondisi ini memperlihatkan bahwa meskipun pelaksanaan kebijakan telah berjalan dengan baik pada beberapa aspek, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penambahan anggaran tetap diperlukan agar manfaat program rehabilitasi sosial dapat dirasakan secara lebih luas dan merata oleh penyandang disabilitas di Kota Dumai.

Pada aspek pemberdayaan sosial, program yang dijalankan Dinas Sosial Kota Dumai bagi penyandang disabilitas telah menunjukkan capaian positif. Disposisi pegawai terlihat dari keseriusan, kepedulian, dan komitmen dalam memberikan pelayanan serta pendampingan sehingga terdapat penyandang disabilitas yang berhasil mandiri membuka usaha

kecil. Struktur birokrasi juga sudah tertata dengan baik melalui pembagian tugas antarbidang yang rapi dan alur pendaftaran program yang mudah dipahami masyarakat. Komunikasi mengenai bantuan sosial disampaikan melalui RT, kunjungan lapangan, dan kegiatan pendataan sehingga masyarakat merasa terbantu dan lebih mudah mengakses layanan.

Di sisi lain, masih ada indikator yang belum berjalan optimal. Informasi yang diberikan lebih banyak terkait bantuan sosial sedangkan program pelatihan atau keterampilan jarang disosialisasikan sehingga sebagian penyandang disabilitas tidak mengetahui atau belum mengikuti kegiatan pemberdayaan. Keterbatasan jumlah pegawai dan sarana prasarana yang belum sepenuhnya ramah disabilitas juga membuat pelaksanaan program belum ideal. Selain itu, distribusi bantuan dan informasi belum sepenuhnya merata karena terdapat penerima yang lebih cepat memperoleh layanan dibandingkan yang lain. Kondisi ini menunjukkan perlunya penambahan tenaga, penyediaan fasilitas yang inklusif, serta peningkatan sosialisasi agar program pemberdayaan sosial dapat terlaksana lebih efektif dan menjangkau seluruh penyandang disabilitas di Kota Dumai.

Pada aspek perlindungan sosial, Dinas Sosial Kota Dumai dinilai cukup baik dalam melaksanakan kebijakan bagi penyandang disabilitas. Komunikasi dilakukan melalui rapat, sosialisasi di tingkat kelurahan, dan kunjungan lapangan dengan bahasa sederhana sehingga mudah dipahami masyarakat. Disposisi pelaksana juga terlihat positif karena

pegawai menunjukkan kepedulian, respons cepat, dan keseriusan dalam melayani kebutuhan penyandang disabilitas. Struktur birokrasi memiliki mekanisme yang jelas melalui pembuatan Kartu Identitas Disabilitas sebagai pintu masuk program serta prosedur yang terarah dalam mengakses bantuan sosial, layanan kesehatan, dan pelatihan. Kondisi ini membuat sebagian besar masyarakat menilai layanan sudah berjalan dengan baik.

Keterbatasan masih terlihat pada aspek sumber daya dan komunikasi. Jumlah tenaga pelaksana belum mencukupi sehingga kewalahan ketika beberapa program berjalan bersamaan, sedangkan fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya ramah disabilitas. Anggaran juga masih terbatas sehingga bantuan tidak merata dan ada penyandang disabilitas yang belum terjangkau. Dari sisi komunikasi, sebagian masyarakat merasa informasi kurang jelas dan belum tersebar merata sehingga mereka kesulitan mengurus program perlindungan sosial. Hal ini menunjukkan perlunya penambahan tenaga, perbaikan fasilitas, dan penyebaran informasi yang lebih luas agar penyandang disabilitas dapat memperoleh manfaat secara adil.

Secara keseluruhan implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas menunjukkan bahwa beberapa indikator sudah berjalan dengan baik sedangkan indikator lainnya masih menghadapi kendala. Indikator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi dinilai cukup efektif karena informasi program dapat

tersampaikan kepada masyarakat, pegawai menunjukkan kepedulian dan komitmen dalam pelayanan, serta mekanisme birokrasi telah tertata melalui prosedur yang jelas. Sementara itu indikator sumber daya belum berjalan optimal karena jumlah tenaga ahli yang memahami bahasa isyarat masih terbatas, anggaran belum memadai sehingga penyaluran program dilakukan secara bertahap, dan sarana pelayanan belum sepenuhnya ramah disabilitas. Kondisi ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penambahan alokasi anggaran, dan penyediaan fasilitas inklusif agar kebijakan dapat memberikan manfaat yang lebih luas dan merata bagi seluruh penyandang disabilitas.

Pembaruan Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Dumai memiliki dua sisi yang berbeda. Di satu sisi, sebagian besar indikator menurut Edwards III (Promono, 2020) seperti komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi sudah dijalankan dengan cukup baik melalui sosialisasi yang sederhana, sikap pegawai yang peduli, serta prosedur pelayanan yang jelas. Hal ini membuktikan bahwa secara formal kebijakan telah diupayakan sesuai aturan dan mekanisme yang ada.

Namun, di sisi lain, masyarakat penyandang disabilitas belum sepenuhnya merasakan manfaat kebijakan tersebut karena adanya keterbatasan sumber daya, baik dari jumlah tenaga ahli, fasilitas ramah

disabilitas, maupun anggaran yang masih terbatas. Dengan kata lain, terdapat perbedaan antara pelaksanaan kebijakan yang secara prosedural sudah berjalan dengan baik di tingkat lembaga, tetapi belum merata dirasakan oleh seluruh penyandang disabilitas di lapangan.

Penelitian (Hestiantini & Pribadi, 2020) berjudul Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Bidang Kesejahteraan Sosial (Jaminan Sosial) di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2018 penelitian ini menggunakan teori Edwards III dan menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dan menggunakan teknik kuantitatif (Smart-PLS) dan kualitatif (wawancara) dan random sampling ataupun menggunakan mix method, hal ini menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan sumber daya ditemukan kurang memadai.

Penelitian ini sejalan dengan temuan penulis, dengan menggunakan teori Edwards III dan memiliki indikator yang sama namun teknik nya berbeda kalau penelitian sebelumnya menggunakan mix method sedangkan penulis menggunakan kualitatif murni dan penulis mengambil aspek dari Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 aspek nya yaitu rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial sedangkan penelitian sebelum nya tidak menggunakan aspek, hasil penelitian kedua nya memiliki hasil yang sama yang dimana sumber daya dan fasilitas, di Dinas Sosial Kota Dumai masih terbatas

fasilitas dan sumber dayanya, ditambah lagi distribusi bantuan yang belum merata.

Selain itu, penelitian (Afarizi, 2024) berjudul Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas di Kabupaten Lampung Utara, Provinsi Lampung penelitian ini menggunakan teori Edwards III dan menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas sumber daya manusia yang rendah dan keterbatasan fasilitas publik sehingga menghambat efektivitas kebijakan.

Yang menjadi perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu penulis menemukan persamaan dalam teori dan menggunakan teknik yang sama namun di sini terdapat perbedaan penulis mengambil aspek dari Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 aspeknya yaitu rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial sedangkan penelitian sebelumnya tidak menggunakan aspek, hasil dari penelitian penulis adalah pegawai Dinas Sosial tetap menunjukkan sikap peduli dan berkomitmen, misalnya dengan turun langsung ke lapangan, menanggapi kebutuhan penyandang disabilitas, serta berusaha menindaklanjutinya. Sikap ini dinilai positif oleh masyarakat meskipun masih ada harapan agar pelayanan bisa lebih cepat dan merata.

Penelitian (Putri, 2024) berjudul Implementasi Pemenuhan Hak Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Sosial Kota

Banjarmasin, penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan Merilee S. dan Teori George Edward III. Penelitian ini menggunakan teknik Pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian ini bahwa prosedur dan mekanisme yang rumit ataupun sop nya masih ribet sehingga hal ini menghambat aksesibilitas.

Yang menjadi perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu penulis hanya menggunakan teori Edwards III dan penulis mengambil aspek dari Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 aspek nya yaitu rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial sedangkan penelitian sebelum nya tidak menggunakan aspek, hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa struktur birokrasi dalam perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas di Kota Dumai struktur birokrasi Dinas Sosial Kota Dumai dalam perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas sudah terbentuk, dimulai dari penerbitan Kartu Identitas Disabilitas hingga masuk ke Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) untuk mengakses program seperti PKH, KIS, dan bantuan lainnya. Meskipun SOP tertulis yang lebih rinci masih dalam proses, mekanisme yang ada sudah jelas dan terarah, dan masyarakat menilai prosedurnya mudah diikuti serta manfaat program dapat diakses dengan baik.

C. Kelemahan Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai

Secara umum, implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai masih menimbulkan sisi dampak negatif. Sisi ini muncul sebagai konsekuensi dari penerapan indikator teori Edwards III (Promono, 2020) di mana sebagian indikator telah berjalan sesuai teori, sementara sebagian lainnya masih memerlukan perbaikan. Berikut uraian dampak negatif dari implementasi:

1. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Rehabilitasi Sosial.
 - a. Komunikasi

Meskipun komunikasi yang dilakukan, Dinas Sosial berusaha menggunakan bahasa sederhana dan pendekatan empati, namun penyebaran informasi belum merata. Sebagian masyarakat penyandang disabilitas masih mengetahui adanya program rehabilitasi hanya melalui jalur informal seperti cerita teman atau informasi dari RT. Kondisi ini membuat sebagian penyandang disabilitas tertinggal dalam memperoleh akses layanan, karena tidak semua menerima sosialisasi langsung dari dinas. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam pemerataan informasi. Dapat dilihat dari wawancara Sahrul Ade yang mengatakan:

“Belum pernah dapat langsung, tapi abang tahu dari teman yang sudah mendapatkan bantuan. Dari ceritanya dia, abang coba mencari tau dengan bertanya ke pak RT dan nanya kenapa belum juga dapat

bantuan.”

b. Sumber Daya

Keterbatasan tenaga ahli, terutama yang menguasai bahasa isyarat, menjadi hambatan besar dalam melayani penyandang disabilitas tuli. Selain itu, anggaran yang minim menyebabkan bantuan tidak merata dan hanya bisa diberikan secara bertahap. Akibatnya, tidak semua penyandang disabilitas dapat merasakan manfaat program rehabilitasi secara adil dan tepat waktu. Masyarakat juga menilai masih banyak penyandang yang belum terjangkau bantuan maupun pendampingan dapat dilihat dari wawancara Ibu Hermiyati, Abang Sahrul Ade, Abang Afis yang mengatakan:

Ibu Hermiyati: “Kalau untuk sumber daya, jujur saja masih belum memadai. Kami memang punya pendamping, tapi khusus tenaga ahli yang bisa bahasa isyarat masih sangat terbatas, jadi komunikasi dengan penyandang disabilitas tuli kadang terhambat. Ditambah lagi anggaran kita masih terbatas, makanya belum semua penyandang disabilitas bisa langsung tercover dalam bantuan.”

Abang Sahrul Ade: “Kalau abang sendiri belum pernah dapat fasilitas ataupun pendamping khusus dari pemerintah. Jadi bisa dibilang belum merasa terbantu. Keluhannya ya itu, masih banyak penyandang disabilitas yang belum kebagian bantuan, jadi rasanya masih kurang merata.”

Abang Afis: “tapi keluhannya, tenaga pendamping yang bisa bahasa isyarat itu susah ditemui. Jadi kalau ada penyandang disabilitas tuli, komunikasi masih sulit.”

c. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi pada dasarnya jelas dan tertata, namun dalam praktiknya masyarakat menilai proses terkadang memakan waktu lama. Hal ini dapat memperlambat penerimaan bantuan atau layanan, sehingga penyandang disabilitas tidak segera mendapatkan kebutuhan yang

mendesak. Walaupun prosedurnya bisa dijalani, lamanya proses menjadi kendala yang cukup dirasakan dapat dilihat dari wawancara:

Abang Sahrul Ade: “Alurnya sebenarnya jelas kok, cuma kadang prosesnya agak makan waktu. Tapi kalau dijalanin pelan-pelan, bisa juga beres pada akhirnya.”

2. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Jaminan Sosial.

a. Komunikasi

Penyampaian informasi mengenai program jaminan sosial belum merata. Meskipun sudah dilakukan melalui sosialisasi, rapat, dan kunjungan lapangan, sebagian penyandang disabilitas masih merasa informasi yang diterima kurang jelas. Ada yang hanya mengetahui program dari tetangga atau pertemuan di kelurahan, sehingga akses terhadap informasi bergantung pada kesempatan hadir. Kondisi ini menyebabkan keterlambatan dalam memperoleh pemahaman dan hak layanan, dapat dilihat dari wawancara Abang Sahrul Ade yang mengatakan:

Abang Sahrul Ade: “Kalau abang ya pernah dengar soal program itu, tapi informasinya masih kurang jelas. Biasanya cuma dengar dari tetangga atau waktu ada kegiatan ke pertemuan di kelurahan. Kadang abang ga bisa datang jadi kadang info nya tu kek masih kurang jelas.”

b. Sumber daya

Keterbatasan anggaran membuat bantuan jaminan sosial tidak merata dan sering diberikan secara bertahap. Selain itu, data penerima masih harus diperbarui secara berkala sehingga berpotensi ada yang terlewat. Akibatnya, sebagian penyandang disabilitas belum menerima

bantuan sama sekali, sementara yang lain mengeluhkan bantuan yang tidak rutin dan jumlah yang terbatas, dapat dilihat dari wawancara abang Sahrul Ade, bapak Ronal, abang Afis yang mengatakan:

Abang Sahrul Ade: “Kalau abang sendiri jujur belum pernah dapat bantuan sama sekali. Jadi nggak bisa bilang cukup atau nggaknya. Harapannya sih pemerintah bisa lebih merata ngasih bantuan, biar semua penyandang disabilitas bisa ngerasain, nggak cuma sebagian aja.”

Bapak Ronal: “Cuma ya bantuannya nggak rutin, jadi masih terasa kurang.”

Abang Afis: “Pernah sih dapat bantuan alat bantu jalan, jadi cukup membantu aktivitas sehari-hari. Tapi kalau soal kebutuhan lain masih banyak yang belum ketutup. Jadi ya syukur ada, tapi belum sepenuhnya cukup.”

c. Struktur Birokrasi

Meskipun struktur birokrasi sudah jelas, masyarakat masih merasakan prosedur yang berbelit. Perubahan persyaratan secara mendadak dan koordinasi antar bagian yang kurang cepat membuat proses pengurusan jaminan sosial menjadi lambat dan melelahkan. Hal ini menimbulkan rasa kurang puas dari sebagian penyandang disabilitas, dapat dilihat dari wawancara abang Sahrul Ade yang mengatakan:

Abang Sahrul Ade: “Kalau pengalaman kami terus terang agak ribet dek. Kadang aturan yang diminta suka berubah-ubah, terus harus balik lagi bawa syarat tambahan. Jadi terasa berbelit dan bikin capek. Menurut saya, masih perlu ada perbaikan biar masyarakat nggak bingung.”

3. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Pemberdayaan Sosial.

a. Komunikasi

Komunikasi program pemberdayaan sosial bagi penyandang disabilitas masih lemah, karena informasi mengenai pelatihan atau

keterampilan jarang disampaikan secara langsung oleh Dinas Sosial. Sebagian besar masyarakat penyandang disabilitas mengetahui program hanya dari RT atau saat pendataan. Akibatnya, sosialisasi lebih banyak berfokus pada bantuan sosial, sedangkan informasi mengenai pemberdayaan yang bersifat meningkatkan kemandirian tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini menimbulkan kesenjangan informasi dan membuat penyandang disabilitas kurang memiliki akses terhadap program yang bisa meningkatkan keterampilan, dapat dilihat dari wawancara abang Sahrul Ade dan bapak Ronal yang mengatakan:

Abang Sahrul Ade: “Kalau abang si belum pernah ikut pelatihan kek ga pernah dengar ada pelatihan. Tapi dulu pernah dapat bantuan. Kalo infonya abang tau dari RT yang bilang ada pendataan”

Bapak Ronal: “Kalau bapak si belum pernah ikut pelatihan, kek ga pernah dengar kalo ada pelatihan”

b. Sumber daya

Sumber daya yang dimiliki Dinas Sosial Kota Dumai dinilai masih terbatas, baik dari segi tenaga pelaksana maupun sarana prasarana. Keterbatasan jumlah pegawai membuat pelaksanaan program bisa kewalahan ketika ada kegiatan bersamaan, sementara sarana prasarana belum sepenuhnya ramah disabilitas. Selain itu, masyarakat penyandang disabilitas merasa belum pernah merasakan pelatihan, sehingga mereka menilai dukungan sumber daya terhadap pemberdayaan masih minim dan belum optimal, dapat dilihat dari wawancara abang Sahrul Ade dan bapak Ronal yang mengatakan:

Abang Sahrul Ade: “baik bantuan sosial maupun pelatihan belum pernah saya terima. Jadi bisa dibilang belum ada dukungan langsung.”

Bapak Ronal: “Sampai sekarang kami baru dapat bantuan sosial, belum pernah ikut pelatihan. Jadi belum bisa bilang cukup atau tidak soal fasilitas, karena memang programnya belum ada.”

c. Disposisi

Meskipun sebagian pelaksana memiliki sikap positif, semangat, dan peduli, namun disposisi belum dirasakan merata oleh masyarakat. Ada penyandang disabilitas yang menilai bantuan dan dukungan pegawai belum konsisten serta tidak merata. Sebagian masyarakat menganggap pegawai kurang aktif turun ke lapangan, sehingga informasi dan dukungan seringkali tidak sampai secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa disposisi pegawai masih belum konsisten dalam menjangkau semua penyandang disabilitas, dapat dilihat dari wawancara abang Sahrul Ade dan bapak Ronal yang mengatakan:

Abang Sahrul Ade: “Kalau pengalaman saya, karena belum pernah mendapat bantuan, jadi rasanya belum bisa dibilang baik. Soalnya, bantuan yang diberikan belum merata.”

Bapak Ronal: “Kalau di sini kadang baik, kadang tidak. Ada yang cepat dapat informasi, ada juga yang telat tahu. Jadi menurut saya pegawai Dinas Sosial sudah berusaha, tapi masih perlu lebih sering turun ke masyarakat.”

4....Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Perlindungan Sosial.

a. Komunikasi

Komunikasi terkait perlindungan sosial belum merata. Ada penyandang disabilitas yang merasa informasi sudah jelas, tetapi ada juga yang menilai informasinya masih kurang jelas, hanya didapat dari tetangga, atau bingung dalam mengurus berkas. Hal ini membuat

sebagian masyarakat kesulitan memahami prosedur dan tidak semua penyandang disabilitas mendapat informasi secara setara, dapat dilihat dari wawancara bapak Ronal dan abang Afis yang mengatakan:

Bapak Ronal: "Kalau bapak rasa informasinya belum begitu jelas. Kadang cuma dengar dari tetangga atau pas ada kumpulan di kelurahan. Jadi masih suka bingung gimana cara ngurusnya."

Abang Afis: "Cuma kadang susah ngurus berkasnya, soalnya kalau motor lagi rusak atau nggak ada yang bisa antar, saya jadi telat ngurus ke dinsos."

b. Sumber daya

Sumber daya manusia maupun fasilitas yang ada masih terbatas. Tenaga pelaksana kewalahan jika ada kegiatan bersamaan, fasilitas belum sepenuhnya ramah disabilitas, dan bantuan sosial belum merata. Akibatnya, implementasi perlindungan sosial belum optimal, meskipun program tetap berjalan, dapat dilihat dari wawancara Ibu Hermiyati, bapak Reno, bapak Alex Marthi dan abang Sahrul ade yang mengatakan:

Ibu Hermiyati: "Tenaga pelaksana memang masih terbatas kalau mau lebih optimal, tentu kita butuh tambahan tenaga dan sarana supaya pelayanan bisa lebih maksimal."

Bapak Reno: "Kalau ada program baru atau kegiatan yang waktunya barengan, biasanya tim agak kewalahan."

Bapak Alex Marthi: "fasilitas juga memang sudah ada, tapi belum semuanya ramah disabilitas, padahal itu penting sekali."

Abang Sahrul Ade: "Masih banyak penyandang disabilitas yang belum dapat bantuan merata, kadang ada yang kebagian ada juga yang enggak."

c. Disposisi

Meskipun disposisi pegawai dinilai cukup baik, dari sisi masyarakat masih ada harapan agar pelayanan lebih cepat dan mudah diakses. Artinya, kepedulian dan komitmen pelaksana belum dirasakan sepenuhnya optimal oleh penyandang disabilitas, dapat dilihat dari

wawancara abang sahrul ade

Abang Sahrul Ade: "Menurut saya, pegawai Dinas Sosial sudah berusaha memberikan pelayanan. Saya berharap ke depan pelayanan bisa terus ditingkatkan supaya lebih cepat dan mudah diakses oleh penyandang disabilitas."

d. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi sudah ada, tetapi SOP tertulis masih belum lengkap dan rinci. Hal ini bisa menimbulkan kebingungan masyarakat, terutama mereka yang belum mengetahui prosedur pembuatan Kartu Identitas Disabilitas sebagai syarat utama untuk mengakses program perlindungan sosial, dapat dilihat dari wawancara ibu Hermiyati, bapak Alex Marthi,

Ibu Hermiyati: "Cuma memang di Dumai kita masih perlu bikin lebih detail lagi, biar step-nya jelas."

Bapak Reno: "SOP tertulis yang lengkapnya memang lagi kita rapiin."

Bapak Alex Marthi: "sebenarnya bukan nggak ada ya, tapi masih campur-campur. Kadang orang langsung datang minta bantuan, padahal sebenarnya lewat jalur resmi dulu dengan bikin kartu."

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa meskipun pelaksanaan kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas telah menunjukkan perkembangan positif pada beberapa indikator, seperti komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi, namun masih terdapat kelemahan yaitu pada indikator sumber daya. Kelemahan pada indikator ini menjadi hambatan utama yang memengaruhi implementasi kebijakan dalam menjamin terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas secara menyeluruh dan berkeadilan.

Pada indikator sumber daya, jumlah tenaga pelaksana yang memiliki kompetensi khusus dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas masih terbatas petugas yang menguasai bahasa isyarat serta

memiliki pemahaman terhadap kebutuhan spesifik penyandang disabilitas, seperti penyandang tunarungu dan tunanetra masih sangat sedikit. Hal ini mengakibatkan pelayanan publik belum dapat berjalan secara inklusif karena masih terdapat kelemahan komunikasi antara instansi dengan penerima layanan/masyarakat. pada alokasi anggaran yang tersedia untuk mendukung pelaksanaan kebijakan masih terbatas dan belum proporsional dengan kebutuhan di lapangan. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan program tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dan serentak, sehingga masyarakat penyandang disabilitas belum semua mendapatkan hak nya, dan keterbatasan anggaran juga berdampak pada minimnya kegiatan sosialisasi, pelatihan bagi petugas, serta lemahnya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan program di tingkat pelaksana.

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai
 - a. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Rehabilitasi Sosial.

Pada aspek rehabilitasi sosial, Dinas Sosial Kota Dumai dinilai cukup baik dalam menjalankan indikator implementasi kebijakan. Komunikasi dilakukan dengan bahasa sederhana dan jelas melalui sosialisasi, rapat, dan kunjungan lapangan sehingga masyarakat lebih mudah memahami informasi. Disposisi pegawai terlihat dari sikap peduli, ramah, dan komitmen untuk melayani penyandang disabilitas tanpa membedakan. Struktur birokrasi juga sudah tertata mulai dari pendataan hingga penyaluran program sehingga prosedur pelayanan dianggap jelas dan mudah diikuti. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dilaksanakan dengan serius serta sesuai kebutuhan masyarakat.

Kendala utama terdapat pada indikator sumber daya. Jumlah tenaga ahli yang menguasai bahasa isyarat masih terbatas sehingga komunikasi dengan penyandang disabilitas tuli sering terhambat. Anggaran juga belum memadai sehingga bantuan tidak dapat menjangkau seluruh penerima dan hanya dapat diberikan secara bertahap. Kondisi ini membuat sebagian penyandang disabilitas belum sepenuhnya

memperoleh manfaat program rehabilitasi. Upaya perbaikan perlu dilakukan melalui penambahan tenaga ahli dan peningkatan anggaran agar program dapat menjangkau lebih luas dan memberikan manfaat yang merata.

- b. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek Jaminan Sosial.

Pada aspek jaminan sosial, Dinas Sosial Kota Dumai telah melaksanakan sebagian besar indikator implementasi kebijakan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas. Informasi program disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami melalui rapat, sosialisasi, dan kunjungan lapangan sehingga masyarakat memperoleh penjelasan yang lebih jelas. Pegawai juga menunjukkan disposisi yang baik melalui sikap ramah, sabar, dan komitmen dalam memberikan pelayanan baik di kantor maupun di lapangan. Struktur birokrasi telah tertata dengan alur yang jelas mulai dari pendataan hingga penyaluran program sehingga proses pelayanan dapat diikuti oleh masyarakat dengan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi telah berjalan dengan cukup baik.

Kendala utama masih terdapat pada aspek sumber daya. Jumlah tenaga ahli yang memahami bahasa isyarat sangat terbatas sehingga pelayanan bagi penyandang disabilitas tuli belum optimal. Keterbatasan anggaran juga membuat bantuan belum menjangkau seluruh penerima dan hanya dapat diberikan secara bertahap. Kondisi ini memperlihatkan

bahwa meskipun pelaksanaan kebijakan telah berjalan dengan baik pada beberapa aspek, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penambahan anggaran tetap diperlukan agar manfaat program rehabilitasi sosial dapat dirasakan secara lebih luas dan merata oleh penyandang disabilitas di Kota Dumai.

- c. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek pemberdayaa Sosial.

Pada aspek pemberdayaan sosial, program yang dijalankan Dinas Sosial Kota Dumai bagi penyandang disabilitas telah menunjukkan capaian positif. Disposisi pegawai terlihat dari keseriusan, kepedulian, dan komitmen dalam memberikan pelayanan serta pendampingan sehingga terdapat penyandang disabilitas yang berhasil mandiri membuka usaha kecil. Struktur birokrasi juga sudah tertata dengan baik melalui pembagian tugas antarbidang yang rapi dan alur pendaftaran program yang mudah dipahami masyarakat. Komunikasi mengenai bantuan sosial disampaikan melalui RT, kunjungan lapangan, dan kegiatan pendataan sehingga masyarakat merasa terbantu dan lebih mudah mengakses layanan.

Di sisi lain, masih ada indikator yang belum berjalan optimal. Informasi yang diberikan lebih banyak terkait bantuan sosial sedangkan program pelatihan atau keterampilan jarang disosialisasikan sehingga sebagian penyandang disabilitas tidak mengetahui atau belum mengikuti kegiatan pemberdayaan. Keterbatasan jumlah pegawai dan sarana prasarana yang belum sepenuhnya ramah disabilitas juga membuat

pelaksanaan program belum ideal. Selain itu, distribusi bantuan dan informasi belum sepenuhnya merata karena terdapat penerima yang lebih cepat memperoleh layanan dibandingkan yang lain. Kondisi ini menunjukkan perlunya penambahan tenaga, penyediaan fasilitas yang inklusif, serta peningkatan sosialisasi agar program pemberdayaan sosial dapat terlaksana lebih efektif dan menjangkau seluruh penyandang disabilitas di Kota Dumai.

- d. Implementasi Kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas dari aspek pemberdaya sosial.

Pada aspek perlindungan sosial, Dinas Sosial Kota Dumai sudah cukup baik dalam melaksanakan kebijakan perlindungan sosial bagi penyandang disabilitas. Dari sisi komunikasi, informasi disampaikan lewat rapat, sosialisasi di kelurahan, hingga kunjungan lapangan dengan bahasa yang sederhana sehingga lebih mudah dipahami masyarakat. Disposisi pelaksana juga terlihat baik, pegawai menunjukkan kepedulian, respons cepat, dan keseriusan dalam melayani kebutuhan penyandang disabilitas. Struktur birokrasi sudah ada mekanisme yang jelas, misalnya melalui pembuatan Kartu Identitas Disabilitas sebagai pintu masuk program, serta prosedur yang cukup terarah dalam mengakses bantuan sosial, kesehatan, maupun pelatihan. Hal ini membuat sebagian besar masyarakat menilai layanan sudah berjalan dengan cukup baik.

Namun ada beberapa hal yang belum maksimal, terutama pada sumber daya dan sebagian komunikasi. Jumlah tenaga pelaksana masih

terbatas sehingga kewalahan jika ada program yang bersamaan, sementara fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya ramah disabilitas. Anggaran juga masih pas-pasan sehingga bantuan belum merata dan ada penyandang disabilitas yang belum tersentuh. Dari sisi komunikasi, sebagian masyarakat masih merasa informasi kurang jelas atau tidak merata, sehingga ada yang bingung cara mengurus program perlindungan sosial. Artinya, meski program sudah berjalan, masih perlu tambahan tenaga, perbaikan fasilitas, dan penyampaian informasi yang lebih luas agar semua penyandang disabilitas bisa merasakan manfaat secara adil dan maksimal.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai menunjukkan bahwa dari empat indikator menurut Edwards III (Promono, 2020) tiga sudah berjalan baik, yaitu komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi sedangkan indikator sumber daya masih belum optimal karena keterbatasan tenaga ahli, minimnya anggaran. Akibatnya, sebagian penyandang disabilitas belum merasakan manfaat program secara merata. Dengan demikian, implementasi kebijakan ini pada dasarnya sudah cukup baik, tetapi masih membutuhkan peningkatan sumber daya agar lebih inklusif dan menyeluruh.

Pembaruan penelitian

Penelitian sebelumnya oleh Hestiantini & Pribadi (2020) Afarizi (2024) dan Putri (2024) sama-sama menggunakan teori Edwards III dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta menyoroti keterbatasan sumber daya, fasilitas publik, maupun mekanisme layanan yang rumit sebagai hambatan implementasi kebijakan bagi penyandang disabilitas. Namun, pembaruan penelitian penulis terletak pada penggunaan aspek yang lebih komprehensif, yaitu mengacu pada Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 yang mencakup rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial, sementara penelitian sebelumnya tidak menggunakannya.

Selain itu, penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif murni, berbeda dengan metode mix method atau triangulasi pada penelitian terdahulu. Hasil penelitian penulis juga memberikan temuan baru, yakni meskipun fasilitas dan sumber daya di Dinas Sosial Kota Dumai masih terbatas serta distribusi bantuan belum merata, pegawai tetap menunjukkan komitmen melalui kepedulian dan keterlibatan langsung di lapangan, serta struktur birokrasi dalam perlindungan sosial dinilai sudah terbentuk dan prosedurnya mudah diikuti masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi keterbatasan yang ada sebagaimana penelitian sebelumnya, tetapi juga memberikan gambaran positif mengenai komitmen aparaturnya dan mekanisme birokrasi yang mulai terarah di Kota Dumai.

2. Kelemahan Implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai.

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi kebijakan perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai memiliki kelemahan. Indikator yang positif meliputi komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Ketiga indikator tersebut dinilai cukup efektif karena informasi program dapat tersampaikan kepada masyarakat, pegawai menunjukkan kepedulian serta komitmen dalam pelayanan, dan mekanisme birokrasi berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sementara itu, indikator yang memiliki kelemahan adalah sumber daya. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya tenaga ahli yang menguasai bahasa isyarat, keterbatasan anggaran yang menyebabkan program hanya dapat dijalankan secara bertahap, serta fasilitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya ramah disabilitas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai untuk meningkatkan kualitas sumber daya melalui pelatihan khusus, terutama dalam keterampilan bahasa isyarat dan perlu diperjuangkan penambahan alokasi anggaran melalui APBD

guna memperluas jangkauan program serta meningkatkan fasilitas pelayanan publik agar lebih ramah disabilitas, sehingga seluruh penyandang disabilitas dapat merasakan pelayanan yang nyaman, adil, dan hak yang setara.

DAFTAR PUSTAKA

- Afarizi, achmad ridho. (2024). Implementasi Kebijakan Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Lampung Utara Provinsi Lampung. *Jurnal IPDN*, 1–11.
- Dr.h.tachjan, M. si. (2019). implementasi kebijakan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Fahdhurohman, M. A. (2021). *PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS DALAM MEMBENTUK KELUARGA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2016 TENTANG PENYANDANG DISABILITAS*. 6.
- Fahturrahman, M. (2016). Faktor Birokrasi Dalam Keberhasilan. *Jurnal TARBAWI*, 2(02), 14–27.
- Hestiantini, A. P., & Pribadi, U. (2020). Implementasi Kebijakan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Bidang Kesejahteraan Sosial (Jaminan Sosial) Di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2018. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 8(1), 1–20.
<https://doi.org/10.34010/agregasi.v8i1.2598>
- Hijeriah, E. M. (2019). Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah. *Jurnal*

Administrasi Publik & Bisnis, 1(1), 19–26.

INDIRA, G. (2024). IMPLEMENTASI PEMBERDAYAAN PENYANDANG DISABILITAS DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PEMBERDAYAAN PENYANDANG DISABILITAS DAKSA DINAS SOSIAL PROVINSI RIAU. *Ayan*, 15(1), 37–48.

Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.

Limbong, H. (2021). *Oleh : helen limbong nim. 11775201645*.

Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*.

Purnomosidi, A. (2017). Inklusi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Refleksi Hukum*, 1, h.164.

Putri, auiya oratama. (2024). *Jurnal Komunikasi, Sosial, dan Ilmu Politik*. 7482, 134–142.

Rofiq, R. (2021). *PERAN DINAS SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PEKANBARU*. 75(17), 399–405.

Sawir, M. (2021). Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik. Konseptual dan praktik. In Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik.

Tresiana, & Duadji, N. (2017). Kebijakan Publik Teori Dan Praktik Model-model Pengelolaan Pembangunan Daerah.

PERATURAN DAN UNDANG - UNDANG

Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2021, yang menyatakan bahwa penerbitan Kartu Penyandang Disabilitas (KPD)

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas

Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kartu Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

DOKUMENTASI PENELITIAN



WAWANCARA BERSAMA KEPALA DINAS



WAWANCARA BERSAMA SEKRETARIS

DOKUMENTASI PENELITIAN



WAWANCARA BERSAMA KASI REHABILITASI SOSIAL



WAWANCARA BERSAMA KASI LINJAMSOS

**DOKUMENTASI PENELITIAN
WAWANCARA BERSAMA MASYARAKAT PENYANDANG
DISABILITAS**



**DOKUMENTASI PENELITIAN
BANTUAN ATENSI SENTRA ABISEKA
PEKANBARU DIKOTA DUMAI
PROVINSI RIAU**



VERBATIM WAWANCARA

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN DAN PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS PADA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA DUMAI

A. Permohonan

Dumai, Juli 2025

Perihal : Permohonan Wawancara
Yth.

Bapak/Ibu Dinas Sosial dan
Pemberdayaan Masyarakat
Kota Dumai
Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka penulisan skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) lancang Kuning Dumai, dan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1). Adapun judul penelitian ini adalah "Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai".

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis memohon kesediaan Bapak/Ibu dari Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Dumai untuk bersedia meluangkan waktu guna menjawab beberapa pertanyaan dalam sesi wawancara. Pertanyaan- pertanyaan tersebut akan digunakan untuk kepentingan akademik sebagai data penelitian. Penulis menjamin bahwa informasi dan identitas responden akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan disalahgunakan.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kerja sama yang sangat berharga.

Hormat Saya
Sri Maria Ningsih

