

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENYALURAN BANTUAN DANA KEPADA TUNA DAKSA (KAUM DIFABEL) 2014 (Study Kasus Dinas Sosial Kota Palembang)

Vera Sandika¹⁾, Rendy Sueztra Canaldhy²⁾, Ryllian Chandra³⁾

^{1),2),3)} Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri
Jl Jend. Sudirman No. 629 KM. 4 Palembang

Email : verasandika@gmail.com¹⁾, RendySueztraCanaldhy@gmail.com²⁾, Ryllian@uigm.ac.id.com³⁾

ABSTRACT

Research thesis entitled quality of service to help the disabled (disabled people) in 2014 at the Social Service Palembang. Quality of service to help the disabled (disabled people) in 2014 at the Social Service Palembang background with a lack of public awareness of disabilities. Therefore, seen from this background, the problem can be formulated as follows: How is the quality of services to aid for disabled (disabled people) ?. To explain and describe objectively the author uses descriptive method with data collection techniques such as observation and interviews. While data analysis technique used is qualitative analysis. The results showed that the quality of service to help disabled not meet standarisi quality of service, in terms of facilities Social Service not provide a sense of comfort to the community, especially for disabled people because the facilities are not being met such as wheelchairs at the Social Affairs office let alone a special road wheelchair nothing and waiting room chairs are provided only slight, service procedures that are not transparent, employees of governance irreverent speech. Aspects that need to be revisited, namely a review of the facilities and infrastructure that a facility so that people feel comfortable, transparent procedures such as through media or notice boards, governance should talk friendly and courteous, dissemination to the public on the procedure for social assistance services.

Keywords : *Quality of Service, Disabled*

1. Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhi kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Kualitas pelayanan sekarang ini masih banyak terjadi pelayanan yang buruk termasuk penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk Badan Umum Milik Negara (BUMN), Badan Umum Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) serta badan swasta atau perseorangan.

Apabila dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan dan dalam memberikan pelayanan publik terjadi penyimpangan/pelanggaran terhadap asas-asas penyelenggara negara/asas-asas umum pemerintahan yang baik, itulah yang disebut dengan maladministrasi.

Di sisi lain pelayanan publik dan maladministrasi merupakan kerangka yang paling tepat untuk proses pelayanan publik, dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia. Dan Dinas Sosial Kota Palembang telah melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana yang telah diatur oleh Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan memberikan fasilitas khusus bagi para penyandang kaum difabel/tuna daksa terutama di Dinas Sosial Kota Palembang dengan cara membenahan unit-unit kerja dan

memberi pengarahan terhadap pegawai setempat untuk melayani masyarakat secara langsung terkait dengan pelayanan untuk tuna daksa.

Berdasarkan dengan data yang ada di Dinas Sosial Kota Palembang pada tahun 2014 bantuan Pemerintah Kota Palembang hanya memiliki data penyandang cacat berat yang mendapatkan santunan ataupun bantuan hidup melalui Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) untuk 322 penyandang cacat dengan daftar tunggu sebanyak empat orang. Sementara, untuk penambahan bagi penerima santunan penyandang cacat berat, Pemerintah Kota Palembang mengajukan 25 orang. Adapun persyaratan untuk bisa terdaftar menjadi Penerima Bantuan Sosial berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Rehabilitasi Sosial Kementerian Sosial Republik Indonesia Nomor. 34 Tahun 2013 tanggal 23 Mei 2013, kategori penyandang cacat berat atau kaum difabel adalah mereka yang tidak bisa melakukan aktifitas keseharian secara mandiri sehingga perlu didampingi oleh orang lain. dan syarat teknis untuk mendapatkan Bantuan Sosial bagi penyandang disabilitas tersebut adalah terdaftar di Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), dan PSM mengusulkan kepada Dinas Sosial Kota Palembang. Secara umum masalah kesejahteraan sosial muncul dipicu oleh faktor kemiskinan dan tidak tersedianya lapangan pekerjaan. Selain itu faktor pemicu munculnya masalah kesejahteraan sosial adalah minimnya pengetahuan, tidak adanya pendidikan, dan keterbatasan fisik. Di dalam beberapa ketentuan dalam prosedur pelayanan yang kurang jelas, waktu pelayanan yang relatif lama

dan adanya ketidakadilan dalam pelayanan. Sebagai mana yang telah dikemukakan masyarakat dalam hal ini tuna daksa yang melaporkan keluhannya terhadap pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kota Palembang, menurutnya pelayanan yang ada di Dinas Sosial itu sangat tidak ramah serta berbicara dengan nada tinggi dan berkas yang di serahkan tidak bisa diterima oleh pegawai Dinas Sosial dengan alasan tidak memenuhi syarat. Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di kantor Dinas Sosial Kota Palembang
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik maladministrasi di Dinas Sosial Kota Palembang

Kerangka Teori

Untuk mengkaji dan menganalisis bagaimanakah penyelesaian maladministrasi bantuan sosial untuk tuna daksa di Dinas Sosial Kota Palembang maka akan digunakan beberapa teori yaitu teori pelayanan publik dan teori pelayanan prima.

Teori pelayanan prima digunakan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan publik yang Efisiensi dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Artinya, harga pelayanan publik harus dapat terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat. Dengan menggunakan bantuan teknologi modern maka proses pelayanan publik dapat dilakukan dengan cepat dan hemat tenaga.

Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan dan dari perspektif pengguna layanan. Dari perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Pelayanan publik sebaiknya melibatkan sedikit mungkin pegawai dan diberikan dalam waktu yang singkat. Demikian juga dari perspektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.

Pelayanan publik yang non-partisan yaitu dimaksud pelayanan publik non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna pelayanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepertaian, dan sebagainya.

Menurut Sinambela secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari. (LijanPoltak.Reformasi Pelayanan Publik Teori,

Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT.Bumi Aksara 2006)

1. Transparan
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Senada dengan pendapat itu, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik) berpendapat : Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan. Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 10 dimensi, yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Acces, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding The Customer

2. Pembahasan

1. Tangibles; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern. Di Dinas Sosial Kota Palembang memang mempunyai halaman parkir, tapi halaman parkir yang di miliki Dinas Sosial hanya cukup untuk parkir motor dan beberapa mobil, dalam segi ruangan tunggu yang ada di Dinas Sosial kurang begitu nyaman dikarenakan kursi untuk ruang tunggu hanya disediakan sangat sedikit dan tidak ada fasilitas khusus untuk kaum difabel contohnya seperti kursi roda. Dibandingkan dengan PT Taspen atau Tabungan dan Asuransi Pensiun adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil. Pelayanan PT Taspen, fasilitasnya menyediakan halaman parkir yang luas serta keamanan yang baik karena disediakan juga tempat pos jaga. Menyediakan juga fasilitas sebuah papan monitor antrian yang sudah modern serta dilengkapi kursi roda khusus untuk kaum difabel yang ingin mengambil uang pensiunan.

Dinas Sosial belum bisa memenuhi fasilitas untuk kaum difabel, dikarenakan yang disebutkan dengan pelayanan yang baik apabila fasilitas tersebut meliputi tempat parkir yang luas dan aman sehingga bila ada masyarakat yang membawa kendaraan bisa lebih mudah untuk parkir dan merasa aman, gedung seperti ruang

tunggu yang nyaman dan bersih, tata letak dan tampilan barang yang rapi dan bersih, kenyamanan fasilitas fisik seperti tersedianya kursi roda dan jalan khusus kursi roda, peralatan dan perlengkapan modern seperti monitor antrian.

2. Reliability; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the firts time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kota Palembang dari konsistensi kerja Dinas Sosial sering terjadi kelalaian waktu dalam hal penyaluran bantuan untuk penyandang cacat, penyebab keterlambatan penyaluran bantuan salah satunya yang sering dikemukakan adalah terlambatnya pengajuan Kementerian Sosial atau karena pro dan kontra dengan legislatif sehingga Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) terlambat disahkan dan dampaknya pencairan dana bantuannya pun terlambat.

Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

3. Responsiveness ; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

Respon pegawai Dinas Sosial dalam memberi pelayanan yang baik, Dinas Sosial siap membantu dan menyampaikan setiap aspirasi dan keinginan masyarakat terutama kepada difabel.

4. Competence ; pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.

Competence menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan, meliputi:

- Pengetahuan dan keahlian dalam kontak personil;
- Pengetahuan dan keahlian dalam personil pendukung operasi;
- Kemampuan riset organisasi.

Dinas Sosial dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas selalu berorientasi kepada masyarakat pengguna jasa/pelayanan dan memahami apa yang di inginkan masyarakat khususnya untuk difabel dan

berpegang teguh pada aturan-aturan pemerintah. Hal tersebut sangat membantu masyarakat dalam menerima bantuan sosial, karena penyandang cacat memang merupakan tanggung jawab pemerintah, oleh karena itu bagi semua penyandang diberi kesempatan untuk mendapat binaan dan pelatihan agar bisa direalisasikan dengan bekerja, berwirausaha, dan bekarya. Melalui Dinas Sosial pemerintah Kota Palembang menyalurkan dana dan program untuk meningkatkan kesejahteraan para difabel.

5. Access; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi. Access adalah kontak yang mudah dan dekat, berarti:

- Pelayanan mudah diakses lewat telepon (jalur tidak sibuk dan tidak menyuruh tunggu);
- Waktu tunggu pelayanan tidak lama;
- Jam operasi yang nyaman;
- Lokasi fasilitas pelayanan yang nyaman.

Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kota Palembang dalam segi pelayanan telepon Dinas Sosial mudah diakses, bila pelayanannya dalam segi waktu Dinas Sosial sering melakukan kelalaian seperti keterlambatan pengiriman bantuan terhadap kaum difabel yang menerima bantuan tersebut tidak sesuai dengan jam operasi kerja sering mengalami keterlambatan, dengan lokasi Dinas Sosial yang kurang nyaman untuk kaum difabel menunggu pengambilan bantuan sosial. Dibandingkan dengan PT Taspen dalam permasalahan pelayanan akses telepon dapat mudah dihubungi karena disana sudah tersedia layanan informasi dan waktu pelayanan pemberian uang pensiun tidak perlu menunggu terlalu lama apabila terjadi penguluran waktu yang dijanjikan PT Taspen akan meminta maaf, selain memberikan kata maaf juga memberikan cinder mata/souvenir untuk permintaan maaf bagi masyarakat yang sudah dirugikan. Dalam segi fasilitas ruang tunggu sudah memberikan pelayanan yang nyaman dan baik.

Dalam proses penyaluran bantuan pegawai Dinas Sosial telah melakukan cara-cara yang mempermudah kaum difabel dalam pengambilan bantuan dana sosial, karena dalam hal penyaluran dana untuk kaum difabel telah memiliki rekening masing-masing yang telah diurus oleh pendamping sosial masyarakat (PSM) sehingga mempermudah mereka dalam menerima uang bantuan dana.

6. Courtesy; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani. Courtesy meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personil (termasuk resepsionis, operator telepon, etc). meliputi:

- Tenggang rasa bagi barang-barang pribadi pelanggan;
- Tampilan yang bersih dan rapi dalam ruang pelayanan.

“Pelayanan yang baik di Dinas Sosial dalam pelaksanaan prosedur bantuan dan kegiatan ini Dinas

Sosial dan masyarakat menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan catatan adanya komunikasi atau kerja sama antar pegawai tersebut. Dalam hal prosedur bantuan dana sosial difabel mendaftarkan diri ke Dinas Sosial kemudian difabel itu diusulkan ke Kementerian Sosial baru dapat dicairkan. Melalui ini dapat diharapkan jika kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harapannya, maka mereka berpandangan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang bagus.

7. Communication; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.

Communication artinya memastikan pelanggan beroleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka. Juga ia berarti organisasi harus menyesuaikan bahasa dengan pelanggan yang berbeda-beda. meliputi:

- a. Penjelasan atas layanan itu sendiri;
- b. Penjelasan berapa biaya suatu layanan;
- c. Penjelasan bagaimana pelayanan dan biasa dipertukarkan;
- d. Meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan ditangani.

Pelayanan yang dilakukan Dinas Sosial dalam memberikan penjelasan mengenai pelayanan bantuan difabel tidak dilakukan secara transparan. Dalam hal biaya Di Dinas Sosial tidak memungut uang dalam urusan pelayanan untuk bantuan sosial dan meyakinkan masyarakat bahwa masalah yang dihadapi masyarakat akan ditangani samapai selesai. Komunikasi disesuaikan dengan tuna daksa yang mendapatkan bantuan sosial tersebut, karena penerimaan bantuan sosial untuk kaum difabel bisa menggunakan komunikasi yang berbeda-beda seperti bahasa isyarat. Dengan menggunakan bahasa isyarat dalam menghadapi tuna daksa tersebut, ini melihat bahwa Dinas Sosial sudah benar-benar siap dalam menangani bantuan sosial untuk tuna daksa di Dinas Sosial Kota Palembang.

8. Credibility; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.

Credibility meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran. Ia meliputi pemunculan kondisi bahwa kepentingan pelanggan adalah segalanya. Kontributor untuk credibility adalah :

- a. Nama organisasi;
- b. Reputasi organisasi;
- c. Karakteristik pribadi dari personil yang melakukan kontak;

Pentingnya bagi Dinas Sosial melakukan pelayanan yang baik terhadap kaum difabel untuk meningkatkan kepercayaan kaum difabel terhadap Dinas Sosial. Dikarenakan penting untuk meningkatkan kepuasan tuna daksa dalam menerima bantuan oleh Kementerian Sosial.

9. Security; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.

Security adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan, meliputi:

- a. Keamanan fisik;
- b. Keamanan finansial;
- c. Kerahasiaan.

Dinas Sosial terdapat security agar dapat membantu masyarakat terutama kaum difabel dalam hal pelayanan dan dalam penerima bantuan tuna daksa butuh keamanan oleh pihak-pihak yang berwajib di dinas sosial seperti oleh security, dan security disini bukan Cuma membuat rasa aman terhadap tuna daksa saja tapi disini membantu memberi pelayanan publik dalam bentuk informasi-informasi di Dinas Sosial.

10. Understanding The Customer; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani. *Understantding/knowning the customer* meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi:

- a. Pembelajaran untuk memahami kebutuhan khusus pelanggan;
- b. Menyediakan perhatian pribadi;
- c. Mengenali pelanggan reguler.

Pegawai Dinas Sosial harus dapat belajar untuk memahami keluhan masyarakat terutama untuk bantuan sosial agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan bila berurusan di Dinas Sosial, pegawai juga harus dapat mengenali dan memahami masyarakat dengan itu dapat terjalin pelayanan dengan baik. Hal tersebut didapat dari staf Dinas Sosial ibu Aryani bahwa:

“Dalam menanggapi keluhan masyarakat Dinas Sosial berusaha menyelesaikan dengan prosedur yang ada dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial

Melihat hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Sosial dalam menanggapi keluhan masyarakat Dinas Sosial berusaha menyelesaikan dengan prosedur yang ada dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan, serta memenuhi kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri. Seperti di PT Taspen bahwa karyawan yang memberikan usulan agar pemakai pelayanan menyadari untuk jalan keluar masalah yang dihadapi tersebut. Karyawan tersebut menunjang pemikiran seorang pemakai pelayanan agar dapat mengetahui apa yang sedang ia tanyakan dan juga karyawan jarang melayani kaum difabel, bila memang ada hanya masyarakat yang sudah tua seperti sudah susah berjalan.

Setiap perusahaan/instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya berusaha untuk memenuhi keinginan dan harapannya. “Kepuasan atau

ketidakpuasan masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian.”

11. Transparan; Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, di dalam penyelenggaraan pemerintahannya terdapat kebebasan informasi dalam berbagai proses prosedurnya yang secara terbuka sehingga arus informasi keluar dan masuk secara berimbang.

Syarat teknis untuk mendapatkan bantuan sosial bagi penyandang disabilitas berat tersebut adalah terdaftar di Pekerja Sosial Masyarakat (PSM), dan PSM mengusulkan kepada Dinas Sosial Kota Palembang sesuai dengan amanat Undang-Undang. Apabila masyarakat sudah memenuhi persyaratan itu maka masyarakat yang ingin menerima bantuan sosial harus melakukan pengajuan prosedur bantuan sebagai berikut

1. Mengajukan permohonan bantuan kepada kepala desa / lurah melalui pendamping yang telah ditunjuk dimasing-masing kecamatan.
2. Kepala desa/lurah mengajukan permohonan kepada kepala dinas sosial
3. Tim dari dinas sosial beserta pendamping melaksanakan survai kepada pemohon untuk melihat kondisi penyandang cacat dengan mengisi instrument pendataan.
4. Hasil survai dimusyawarahkan oleh tim untuk menentukan layak atau tidaknya yang bersangkutan menerima bantuan .
5. Kepala dinas sosial selanjutnya mengajukan pemohon yang layak kepada kementerian sosial Republik Indonesia.

Yang dimaksud masyarakat disabilitas berat yang berhak menerima dana bantuan adalah mereka yang tidak bisa melakukan aktifitas keseharian secara mandiri sehingga perlu didampingi oleh orang lain sedangkan masyarakat yang tidak layak menerima dana bantuan yaitu masyarakat yang masih bisa melakukan aktifitasnya secara mandiri, misalnya hanya tuli atau kaki tidak bisa berjalan tapi secara fisik tubuh dan akalnya masih sanggup untuk melakukan aktifitasnya. Apabila sudah disurvei dan layak untuk menerima bantuan tersebut maka Dinas Sosial Kota Palembang akan mengeluarkan surat keterangan untuk pencairan dana kepada Kementerian Sosial agar dapat membantu masyarakat disabilitas berat tersebut. Dan Kementerian Sosial akan mengirimkan dana bantuan tersebut melalui rekening masyarakat disabilitas beratnya yang telah diurus oleh pendamping masyarakat sosial. Untuk masyarakat disabilitas ringan/sedang tidak dapat bantuan dana berupa uang dari Dinas Sosial tapi hanya diberikan bantuan berupa alat bantu seperti kursi roda, kaki palsu, alat dengar dan sebagainya. Dikarenakan memang belum adanya program bantuan dana usaha

untuk disabilitas sedang dari pemerintah, tetapi dari Dinas Sosial memberikan kebijakan sendiri untuk memberikan dana sebesar Rp 100.000 atau seikhlasnya bagi mereka yang ke Dinas Sosial. Untuk mereka yang mendapatkan bantuan berupa alat mempunyai syarat seperti fotokopi kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan dari lurah atau dari RT bahwa tidak mampu dan foto diri yang bersangkutan .

Dan untuk mereka disabilitas ringan yang ingin mengembangkan kreatifitasnya atau dapat ingin hidup lebih sejahtera lagi dan memenuhi syarat, pegawai Dinas Sosial dapat menyalurkan ke Panti Sosial Budi Perkasa, disana mereka mendapatkan bimbingan dan pembinaan baik itu mental sosial maupun keterampilan secara berkesinambungan. Melalui sistem pelayanan dalam panti bertujuan agar mereka menjadi orang yang memiliki kepercayaan diri, terampil dan mandiri. Untuk dapat masuk ke Panti Sosial Budi Perkasa mempunyai persyaratan kelayan yaitu :

- a. Usia 15 tahun-35 tahun
- b. Belum pernah menikah
- c. Bukan eks penyakit seperti kusta dll
- d. Tidak cacat ganda atau tidak cacat berat
- e. Membawa photo ukuran postcard yang memperlihatkan kecacatan, dan pas photo ukuran 4x6 dan 2x3 sebanyak 4 lembar
- f. Rekomendasi Instansi Sosial setempat

Anggaran dana panti sosial didapat dari Kementerian Sosial, dikirim melalui rekening bendahara Panti Sosial Budi Perkasa, anggaran tersebut untuk memenuhi segala kebutuhan yang ada di Panti Sosial Budi Perkasa.

12. Akuntabilitas; Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pegawai berkewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala tindak-tanduk dan kegiatannya terutama di bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi/atasannya.

Pelayanan Dinas Sosial memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh kaum difabel, dikarenakan setiap masyarakat yang melakukan prosedur bantuan sosial dari pihak pegawai Dinas Sosial memproses dengan baik. Sedangkan keadaan di PT Taspen bisa mempertanggung jawabkan setiap pelayanan yang diberikan kepada setiap kaum difabel yang mengurus tentang uang pensiunan tersebut agar terwujudnya akuntabilitas yang terpercaya yang diterima oleh kaum difabel.

13. Kondisional: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, maka setiap kelembagaan pemerintah harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan yang mengacu pada hubungan antara keluaran dan masukkan dalam mencapai sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat. Dinas Sosial menjalani pelayanan menyesuaikan dengan kondisi kaum difabel, karena di

Dinas Sosial sudah ada bagian khusus untuk menangani Difabel dalam menyelesaikan bantuan dana sosial dengan ini menciptakan keefesienan Dinas Sosial Kota Palembang memberi pelayanan terhadap kaum difabel yang mengurus bantuan sosial terhadap tuna daksa.

14. Partisipatif; Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, setiap pelayanan berperan secara aktif dalam proses atau alur tahapan dengan memberikan sumbangan tenaga, pikiran atau materil.

Pelayanan di Dinas Sosial dalam mewujudkan pelayanan yang baik partisipasi antara satu sama lain ini ditunjukkan dalam hal aktivitas-aktivitas memberi pelayanan bantuan untuk kaum difabel di Dinas Sosial. Diharapkan pegawai mampu berpartisipasi secara nyata dalam memberi pelayanan bantuan untuk kaum difabel sesuai dengan kemampuan masing-masing dalam usaha meningkatkan kesejahteraan pegawai pada khususnya serta masyarakat pada umumnya. Partisipasi pegawai sangat diperlukan dalam mendukung keberhasilan instansi tersebut. Partisipasi masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik kunci keberhasilan adalah partisipasi masyarakat pengguna pelayanan dalam menentukan ragam, kualitas dan aspek penting lainnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan. Jurang pemisah antara kebutuhan para pengguna pelayanan dengan kebutuhan pengembangan kapasitas penyedia pelayanan harus dijumpai dengan komunikasi yang efektif.

Pada kenyataannya partisipasi pegawai Dinas Sosial dalam mendata kelayan disabilitas belum dapat terlaksana dengan baik, dikarenakan tidak adanya program sosialisasi dari Dinas Sosial dan anggaran dana yang diberikan oleh pemerintah tidak menyediakan dana untuk sosialisasi sehingga membuat masyarakat disabilitas ada yang tidak dapat bantuan dari Dinas Sosial.

15. Kesamaan Hak; Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain, dalam kehidupan manusia kesamaan hak sangat diperlukan agar tidak terjadi kesenjangan sosial dan begitupun dengan pelayanan.

Dinas Sosial dalam pelayanan terutama untuk bantuan kaum difabel pegawai Dinas Sosial sudah melakukan pelayanan dengan baik tidak membedakan orang/diskriminasi. Apabila dalam pelayanan masyarakat mengikuti prosedur atau aturan yang sudah ada.

16. Keseimbangan Hak dan Kewajiban; Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak,

sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaan pelayanannya.

Pelayanan yang ada di Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan bantuan sosial telah dirasakan oleh difabel pada saat pengurusan bantuan sosial yang berjalan secara maksimal karena keterbukaan informasi mengenai bantuan sosial, sehingga mempermudah difabel untuk berurusan di Dinas Sosial. Jadi perlakuan persamaan hak dan kewajiban dapat dirasakan sebenarnya oleh kaum difabel/disabilitas berat di Dinas Sosial Kota Palembang. Berbanding tebalik dengan Pelayanan yang ada di PT Taspen sudah memberikan pelayanan yang jelas sehingga masyarakat atau kaum difabel dapat merasakan hak yang sama terhadap masyarakat normal lainnya karena pelayanan yang diberikan sudah memenuhi hak dan kewajiban para kaum difabel tersebut.

Jumlah difabel di Indonesia cenderung bertambah setiap tahunnya. Dimana hal tersebut dipicu oleh karena faktor kecelakaan maupun kehidupan yang tidak sehat dan bencana alam. Adapun jumlah difabel di Sumatera Selatan pada tahun 2011 hingga tahun 2014 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah difabel di kota palembang pada tahun 2011-2014

Tahun	2011	2012	2013	2014
Jumlah difabel	219	281	299	322

Sumber: Database Dinas Sosial Kota Palembang

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa disabilitas berat di Kota Palembang tiap tahun meningkat pada tahun 2011 299 dan yang terdaftar pada tahun 2014 sebanyak 322 disabilitas berat berdasarkan data dari Dinas Sosial Kota Palembang. yaitu sebanyak 219 orang, pada tahun 2012 yaitu sebanyak 281, pada tahun 2013 sebanyak 299 dan tahun 2014 sebanyak 322.

Pada dasarnya masih banyak masyarakat disabilitas yang tidak dapat menerima bantuan sosial, karena kurangnya jangkauan masyarakat seperti lurah dan camatnya dalam menelusuri atau mencari masyarakat disabilitasnya sehingga masih banyak disabilitas yang tidak terdata dan keterbatasan dana yang diberikan ke Dinas sosial dari Kementerian Sosial maupun Gubernur. Tapi bila masyarakat disabilitas yang sudah terdata tidak kebagian mendapatkan bantuan, Dinas Sosial akan mengajukan langsung Surat Keterangan untuk pencairan dana ke Kementerian Sosial.

3. Kesimpulan

1. Permasalahan yang ada di Dinas Sosial Kota Palembang merupakan masalah yang sangat vital, penanganan kualitas pelayanan dirasakan masih rendah dan kurang komitmen menyebabkan prosedur pelayanan terhadap difabel tidak berjalan dengan baik.
2. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang kesejahteraan sosial bertujuan untuk mengatasi difabel yang memerlukan bantuan sosial di Kota Palembang, mengingat

- banyak masyarakat yang kurang peduli terhadap kehidupan penyandang tuna daksa.
3. Kualitas pelayanan tentang kesejahteraan sosial di Kota Palembang belum berjalan dengan baik, karena dilapangan ditemukan bahwa masih rendahnya tingkat kepedulian masyarakat terhadap orang yang berkebutuhan khusus (kaum difabel)
 4. Di Dinas Sosial Kota Palembang belum memenuhi beberapa syarat atau standarisasi dalam kualitas pelayanan dimana masih banyak masyarakat difabel yang belum mendapatkan bantuan dana ataupun bantuan alat.
 5. Kinerja kurang baik dikarenakan masih kurangnya jangkauan masyarakat seperti lurah dan camatnya dalam menelusuri atau mencari masyarakat disabilitas sehingga masih banyak disabilitas yang tidak terdata dan keterbatasan dana yang diberikan ke Dinas sosial dari Kementerian Sosial maupun Gubernur.

Daftar Pustaka

- [1] Sinambela, LijanPoltak. 2006 *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- [2] Zeithaml, V.A., Parasuraman dan L.L Berry. 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.
- [3] Fandy,Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- [4] Ratminto & Atik. 2005.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.