

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia Pemenuhan Hak Disabilitas yang juga disebut difabel tidak banyak berkembang. Penelitian ini pula dilatar belakangi oleh pengalaman yang menarik perhatian penulis yaitu melihat banyak penyandang disabilitas yang belum mendapatkan pelayanan dan perlindungan dari Pemerintah. Pada beberapa kasus di Indonesia salah satu yaitu, Pembatalan kelulusan PNS Lulusan terbaik 2018, Dokter gigi Romi Syofpa Ismael (33) oleh pemerintah kabupaten solok selatan karena yang bersangkutan merupakan penyandang disabilitas. Beliau yang sudah mengabdikan di desa tertinggal sejak tahun 2015 (*kompas.com*,31 juli 2019). Pada kasus tersebut terbukti bahwa pemerintah tidak bisa menghentikan diskriminasi. Penyandang disabilitas harus mengubur impian mereka. Adanya anggapan bahwa disabilitas merupakan aib, kutukan dan memalukan sehingga tidak mendapat hak dan kesempatan. Disamakan dengan orang yang tidak berdaya sehingga tidak perlu pendidikan dan pekerjaan.

Berdasarkan data berjalan dari biro pusat statistik (BPS) jumlah penyandang disabilitas mencapai 22,5 juta jiwa di Indonesia (*siaran pers kemensos*,26 Oktober 2020). Menteri tenaga kerja menyebutkan hanya 7,5 juta penyandang disabilitas yang bekerja selebihnya, menjadi terlantar atau pengangguran (*Liputan6.com*,24 feb 2021).

Untuk memutus rantai kemiskinan salah satunya memberikan kemudahan akses kepada disabilitas dengan harus meratakan nasib antara disabilitas dan non-

disabilitas. Memperoleh pendidikan dan kesempatan kerja. Namun, banyak penyandang disabilitas merasa tersisihkan dengan syarat sehat jasmani dan rohani. Disabilitas merupakan isu multisektor. Tidak hanya terikat pada satu sector sosial saja. Disabilitas juga berkaitan dengan sector pendidikan, kesehatan, infrastruktur, transportasi, komunikasi dan sector lainnya. Maka, kebijakan-kebijakan harus saling beriringan dan harmonis. Diskriminasi yang terjadi bukan hanya pada sosial saja namun dalam ekonomi. Sebuah pertanyaan bagi penulis, mengapa pemerintah melontarkan anggaran milyaran untuk membangun fasilitas dan pembangunan lainnya namun, UU terhadap penyandang disabilitas sangat jauh dari pelayanan baik. Dibuktikan pula pada pengalokasian anggaran untuk disabilitas jumlah anggarannya cenderung menurun dari tahun ke tahun. *Manager knowledge Management FITRA* membeberkan data anggaran perlindungan anak berkebutuhan khusus pada tahun 2021 jauh lebih rendah dibandingkan pada tahun 2018 lalu yang mencapai 11,04 Miliar. Begitu pun Di Kemendikbud kegiatan pembinaan pendidikan masyarakat dan pendidikan khusus, penurunan anggaran cukup signifikan pada tahun 2018 berjumlah 755,78 miliar dan pada tahun 2021 menjadi 225,72 miliar. Berdasarkan data survey sosial-ekonomi nasional (susenas) 2019, sebesar 8 juta jiwa penyandang disabilitas yang belum memiliki jaminan kesehatan (*Tempo.co*, 1 oktober 2021).

Warga Negara Indonesia memiliki hak yang sama. Tetapi penyandang Disabilitas di Indonesia masih banyak yang belum mendapat pelayanan seperti yang telah ditetapkan UU No.8 Tahun 2016.

Sesuai Badan Pusat Statistik Sumatera Utara memuat informasi data Sensus Dinas Kesejahteraan dan Sosial provinsi Sumatera Utara pada tahun 2019, jumlah disabilitas 22.622 jiwa. Keluhan baru dari pimpinan SLB (sekolah Luar Biasa) Karya Murni Medan Johor aksesibilitas masih minim apalagi mendapat hak atas pekerjaan (*Kompasiana*, 11 nov 2021). Fenomena tersebut menilai bahwa pemerintah kota Medan kurang memberi perhatian serius bagi penyandang disabilitas.

Terselenggaranya peradilan inklusif, tidak terlepas dari peranan Pemerintah. Dilekatkan pada sector sosial, sehingga menjadi tanggung jawab sector Kementrian sosial. Untuk melayani pemenuhan hak disabilitas dipercayakan pula pada Dinas Sosial di berbagai daerah. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian atas masalah-masalah pemenuhan hak kelompok disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan. Menurut Data Dinas Sosial Humbang Hasundutan tahun 2021 Jumlah Disabilitas sebanyak 94 Jiwa. Diantaranya 17 Disabilitas anak, dan 77 Disabilitas Dewasa.

Menuju ramah Disabilitas membutuhkan banyak kerja sama dari berbagai sektor, salah satunya Psikolog. Penghormatan, perlindungan, kesehatan sebagai asas dasar. Minimnya sumber daya manusia di Kabupaten Humbang Hasundutan membuat pelayanan tidak produktif. seperti Fenomena yang terjadi di kabupaten Humbang Hasundutan penulis melihat secara langsung bahwa hak Disabilitas yang belum terpenuhi seperti hak Pendataan yang belum Merata. Di kecamatan Pollung masih ada masyarakat Disabilitas Fisik yang tidak terdata sehingga tidak mendapat bantuan apapun.

Tidak ada yang memilih menjadi seorang penyandang disabilitas. Disabilitas adalah warga Negara Indonesia yang sah, bukan untuk dikasihani. Penulis merasa pemerintah harus berupaya lebih dari sekedar membuat aturan hukum semata. Pendidikan dan pembinaan disabilitas bagaikan pancing yang efektif untuk diberikan sebagai jaminan, bahwa Disabilitas juga mampu berdiri diatas kekurangannya masing-masing.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti, menjawab mengapa disabilitas belum mendapatkan hak-hak sepenuhnya dan menetapkan judul skripsi **“PEMENUHAN HAK KELOMPOK DISABILITAS OLEH DINAS SOSIAL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana pemenuhan hak kelompok Disabilitas oleh Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pemenuhan hak-hak kelompok Disabilitas oleh Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat dari penelitian ini adalah :

#### 1. Secara akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan dan bahan pemikiran kepada pembaca, tentang pemenuhan

hak-hak penyandang disabilitas khususnya di Kabupaten Humbang Hasundutan.

2. Secara teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan dan informasi untuk meningkatkan kembali hak-hak disabilitas yang harus ditegakkan dan dipenuhi oleh pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Humbang Hasundutan.
- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pemenuhan hak-hak Kelompok Disabilitas. Secara praktis

3. Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sumbangan pemikiran tentang pelayanan dan kebijakan terkhusus pemenuhan hak-hak Kelompok Disabilitas. Penelitian ini pula diharapkan mampu memenuhi syarat dalam meraih kriteria S1.

b. Bagi Civitas Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen, tentang pemberdayaan dan pemenuhan hak-hak Kelompok Disabilitas.

c. Bagi Dinas Sosial

Diharapkan mampu memberikan masukan/tanggapan yang membangun secara positif didalam mengaplikasikan hukum dan UU penyandang disabilitas agar pelayanan dan perlindungan terhadap disabilitas dapat meningkat.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Hak Asasi Manusia**

##### **2.1.1. Pengertian Hak Asasi Manusia**

Human Right (Hak Asasi Manusia) adalah hak pokok atau hak dasar yang dibawa oleh manusia sejak lahir yang seara kodrat melekat pada setiap manusia dan tidak dapat diganggu gugat karena merupakan anugerah Tuhan Yang Maha Esa.

Manusia dalam keadaan bebas, tetap mempunyai hak-hak alamiah yang tidak dapat diserahkan kepada kelompok masyarakat lain, karena masing-masing individu memiliki hak progregatif fundamental yang didapat dari alam. HAM bersifat universal, langgeng, tidak dapat dikurangi, dibatasi, apalagi dicabut atau dihilangkan oleh siapapun termasuk Negara.

##### **2.1.2. Peran Kewajiban dan Tanggung jawab Negara dalam HAM**

Perwujudan HAM yang telah dijanjikan oleh Negara, dan terikat secara hukum. Ketentuan hukum HAM memberikan penegasan pada Negara sebagai pemangku tanggung jawab secara nasional maupun internasional sedangkan individu dan kelompok masyarakat adalah pemegang hak, kemudian Negara juga tidak memiliki hak, Negara hanya memikul kewajiban dan tanggung jawab untuk memenuhi hak warga negaranya. Jika Negara tidak mau atau tidak punya

keinginan untuk memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya, pada saat itu Negara dikatakan telah melakukan pelanggaran HAM.

Kewajiban dan tanggung jawab Negara dalam kerangka pendekatan berbasis HAM bisa dilihat dalam 3 bentuk :

1. Menghormati warga Negara ketika melakukan haknya dan Negara berkewajiban untuk memenuhi hak warga Negara dan bukan sebagai penghambat.
2. Melindungi warga Negara dan Negara berkewajiban mencegah pelanggaran semua HAM.
3. Memenuhi hak dengan mengambil langkah legislatif, administrasi, hukum, dan tindakan lain untuk merealisasikan HAM secara penuh.

Macam-macam hak asasi manusia antara lain: Hak pribadi (personal rights), Hak ekonomi (property rights), Hak mendapatkan pengayoman dan perlakuan yang sama dalam keadilan hukum dan pemerintahan (rights of legal equality), Hak politik (political rights), Hak sosial dan budaya (social cultural rights), Hak mendapat perlakuan tata cara peradilan dan perlindungan hukum (procedural rights).

## **2.2. Disabilitas**

### **2.2.1. Pengertian Disabilitas**

Berbagai macam istilah digunakan untuk menyebut seseorang yang mempunyai keterbatasan fisik maupun mental. Terdapat beberapa istilah mulai dari penyandang cacat, difabel dan disabilitas. Difabel singkatan dari different

ability yaitu orang kemampuan berbeda. Penggunaan difabel yang telah diperjuangkan agar menggantikan istilah penyandang cacat karena istilah tersebut mengandung stigma yang negatif.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan.

Ragam penyandang disabilitas yaitu: Disabilitas fisik, intelektual, mental dan sensorik. Faktor penyebab disabilitas bervariasi. Adioetomo, Mont, dan Irwanto (2014) menyajikan data penyebab disabilitas yang dialami Orang dengan kesulitan mengurus diri sendiri ini dapat diartikan sebagai penyandang disabilitas berat karena membutuhkan bantuan orang lain untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Mereka mengalami kesulitan mengurus diri sendiri karena beberapa penyebab. Penyakit (infeksi, sakit, depresi, dan strok) ditemukan sebagai penyebab utama yang dialami oleh 37% orang. Selain itu, kasus disabilitas yang terjadi sejak lahir dialami oleh 28,41% orang, diikuti disabilitas karena cedera akibat kecelakaan, konflik, bencana, dan keracunan sebanyak 13,28% orang.

### **2.2.2. Jenis Hak-Hak Disabilitas**

HAM bagi penyandang Disabilitas terbilang tertinggal sejak awal kemunculan HAM. Ada pihak yang menyatakan bahwa penyandang disabilitas

merupakan bagian dari umat manusia yang termasuk dalam objek HAM. Namun kenyataannya, mulai dari stigma masyarakat sampai pada kebijakan suatu Negara masih menghambat adanya jaminan HAM bagi penyandang disabilitas.

Peraturan standar PBB tentang Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities (STRE) membangun penyandang disabilitas dan menonjolkan kesetaraan yaitu prinsip yang menyiratkan hak yang sama, dan menyatakan bahwa kebutuhan setiap individu adalah sama pentingnya.

Lahirnya UU No.8 tahun 2016 untuk menjamin hak dan kesempatan disabilitas. Implementasinya diperlukan kerja sama lintas kementerian/lembaga, Pemda, Organisasi lainnya serta masyarakat. Hak Hak Disabiilitas adalah :

1. Hak Hidup: tidak tirampas nyawanya, mendapat perawatan, pengasuhan, bebas dari penelantaran, pemasungan, pengurungan dan pengucilan.
2. Hak bebas dari stigma: bebas dari pelecehan, penghinaan dan pelabelan negative terkait kondisi disabilitasnya.
3. Hak privasi: diakui sebagai manusia pribadi, membentuk sebuah keluarga, dilindungi kerahasiaan atas data pribadi.
4. Hak keadilan dan perlindungan Hukum: perlakuan yang sama di hadapan hukum, diakui subjek hukum, dilindungi hak kekayaan intelektualnya.
5. Hak Pendidikan: mendapat Pendidikan yang bermutu di semua jenis dan jalur, mendapat akomodasi yang layak.

6. Hak pekerjaan, kewirausahaan: memperoleh upah yang sama dengan tenaga yang bukan penyandang Disabilitas, tidak diberhentikan karena alasan Disabilitas.
7. Hak Kesehatan: memperoleh kesamaan dan kesempatan akses sumber daya di bidang Kesehatan, memperoleh alat bantu dan obat yang bermutu.
8. Hak politik: memilih dan dipilih dalam jabatan publik, memperoleh Pendidikan politik.
9. Hak keagamaan: bebas memeluk agama dan kepercayaan, berperan aktif dalam organisasi keagamaan.
10. Hak keolahragaan: memperoleh sarana dan prasarana keolahraan yang mudah diakses, menjadi oelaku keolahragaan, memilih dan mengikuti jenis olahraga yang dipilih.
11. Hak kebudayaan dan pariwisata: kesamaan partisipasi kegiatan wisata, mendapat kemudahan untuk mengakses, perlakuan dan akomodasi yang layak sesuai kebutuhan wisatawan.
12. Hak kesejahteraan sosial: hak rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial dan perlindungan sosial.
13. Hak aksesibilitas: mendapat aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik.
14. Hak pelayanan publik: memperoleh akomodasi yang layak, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi.

15. Hak perlindungan dari bencana: mendapat pengetahuan tentang pengurangan risiko bencana, mendapat prioritas proses penyelamatan dan evakuasi dalam keadaan bencana.

16. Hakabilitas dan rehabilitasi: mendapatabilitas dan rehabilitasi sejak dini yang inklusif sesuai dengan kebutuhan.

17. Hak pendataan: didata sebagai penduduk dengan disabilitas dalam kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, mendapatkan kartu penyandang disabilitas.

18. Hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat: mendapatkan pelatihan dan pendampingan hidup secara mandiri, menentukan sendiri dan memperoleh bantuan dari pemerintah dan pemerintah daerah.

19. Hak berekspresi, berkomunikasi dan memperoleh informasi: mendapat informasi dari media yang mudah diakses berupa Bahasa isyarat, braille, dan komunikasi augmentative resmi.

20. Hak kewarganegaraan: berpindah, mempertahankan, kewarganegaraan sesuai dengan UU, keluar masuk wilayah Indonesia sesuai peraturan Undang-Undang.

21. Hak bebas Diskriminasi, penelantaran, penyiksaan dan eksploitasi: bersosialisasi dan berinteraksi dalam kehidupan keluarga, negara tanpa rasa takut, mendapat perlindungan dari segala bentuk kekerasan fisik, psikis, ekonomi dan seksual.

## **2.3 Dinas Sosial**

### **2.3.1 Pengertian Dinas Sosial**

Dinas Sosial merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Dinas Sosial dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Aktor yang memiliki peranan strategis mendorong pembangunan inklusif Disabilitas di Indonesia terdiri atas Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, organisasi nonpemerintah (OPD dan non-OPD), Pihak swasta, media massa, dan masyarakat. Untuk memastikan sinkronisasi kebijakan, program, dan anggaran lintas sektor terkait pemenuhan hak Disabilitas, tanggung jawab diberikan kepada Kementerian Sosial. Walaupun banyak sektor untuk memenuhi hak Disabilitas namun kemensos memusatkan amanat kepada Dinas Sosial di setiap Daerah/Kabupaten. Dinas sosial merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas sosial dipimpin oleh kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris Daerah.

Berdasarkan peraturan Bupati Humbang Hasundutan No. 38 Tahun 2016 pasal 13 ayat 3 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas sosial Kabupaten Humbang Hasundutan. Seksi rehabilitasi sosial, terdapat uraian tugas: “Melaksanakan koordinasi penyediaan fasilitas dan aksesibilitas anak terlantar, korban tindak kekerasan, anak/balita terlantar, penyandang disabilitas, korban NAPZA dan lansia terlantar dengan pihak lain.

Oleh karena itu pemerintah kabupaten Humbang Hasundutan berkewajiban dan bertanggungjawab dalam memberikan fasilitas bagi para penyandang disabilitas yang ada di panti atau lembaga.

## **2.4. Pelayanan Publik**

### **2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ratminto dan Atik (2010: 6) mendefinisikan : Pelayanan public sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, ada rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan public secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Surjadi (2009: 12-13) menyebutkan dan menjelaskan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

- A. Kepastian hukum, menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.

B.Keterbukaan, pelayanan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

C. Partisipatif, peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.

D. Akuntabilitas, penyelenggaraan pelayanan publik yang bertanggungjawab.

E. Kepentingan umum, pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

F. Profesionalisme, penyelenggra pelayanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.

G. Kesamaan hak, pelayanan publik tidak diskriminatif.

H. Keseimbangan hak, hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

#### **2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Adapun jenis-jenis pelayanan publik tersebut dikelompokkan menjadi :

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya e-KTP, Akte Pernikahan, Ijin Mendirikan Bangunan.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan,

pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Ketiga jenis pelayanan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya juga adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan publik berorientasi kepada publik.

### **2.4.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Keberhasilan dan kepuasan masyarakat dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada semua pihak, mulai dari penyelenggaraan pelayanan itu sendiri hingga kepada masyarakat yang dilayani. Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam

menggunakan kembali jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan oleh suatu organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat.

Zethami dan Haywood Farmer (dalam Pasolong, 2019:153), mengatakan ada tiga karakteristik utama dalam pelayanan publik yaitu:

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengamatan dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
2. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumen suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dari kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Mulyawan, 2016:63), memiliki lima dimensi pelayanan yaitu :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri atas beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

## **2.5. Problematika Hak Disabilitas (inklusif atau diskriminatif)**

Menurut ketua Program Pusat Studi dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya, Malang melontarkan bahwa disabilitas Bukan Penyakit namun identitas. Sejatinya setiap anak mempunyai hak untuk mendapatkan hak pendidikan tanpa memandang latar belakang. Namun terkait kondisi pendidikan disabilitas di Indonesia masih awam untuk diperbincangkan. Kesenjangan partisipasi sekolah antara penyandang disabilitas dan non-Disabilitas mencerminkan Problematika pendidikan yang dialami Kaum Disabilitas. Semakin tinggi umur penyandang disabilitas maka semakin rendah angka partisipasi sekolahnya. Angka partisipasi sekolah 7-12 tahun sebesar 91,12 % sedangkan terendah terjadi pada umur 19-24 tahun sebesar 12,96% (*katadata.co.id*). Menuju ramah pendidikan tidak hanya pada tergantung pada sektor menteri pendidikan namun juga pada sektor lainnya agar Hak Disabilitas pada pendidikan berkesempatan sama.

Permasalahan pendataan juga menjadi sumber gagalnya pemenuhan hak disabilitas. Kepala Pusat Kajian FISIP UI Irwanto mengatakan terlihat tidak sinkronnya Badan Pusat Statistik (BPS). Sebaliknya data yang akurat akan membantu pemerintah merumuskan kebijakan yang efektif. Selama proses pendataan berjalan banyak hal-hal positif yang terjadi yaitu terbukanya wawasan bagi kelompok disabilitas tentang haknya sebagai Negara terutama hak Administasi (KTP, KK, Akte Kelahiran). Kemudian Disabilitas muncul keyakinan

diri dan penerimaan atas kondisi kedisabilitasnya serta keluarga dan masyarakat tidak lagi menganggap dan mengubah persepsi disabilitas adalah Kutukan dan cerminan Aib. Problematika juga terjadi saat Pandemi Covid-19. Masalah yang meningkat di seluruh sektor terutama pada ekonomi. Penguatan jaminan kesehatan dan perbaikan program-program terhadap kerentanan disabilitas kian berlanjut namun tak terselesaikan. Organisasi Kelompok Disabilitas berperan mendampingi peyandang disabilitas untuk bertahan di tengah pandemik. Memastikan keselarasan program dengan aspirasi serta kebutuhan kelompok disabilitas. Namun pelaksanaannya kerap tidak sesuai dengan prinsip kebijakan. Produk yang dibagikan tidak sesuai dengan kebutuhan Disabilitas. Lainnya, tumpukan masalah bagi disabilitas di tengah pandemic yang tidak mampu dihadapi. Seperti, disabilitas Intelektual dan autisme meninggal akibat *Covid-19* dan sempat terlantar di RS Sardijo Yogyakarta selama 3 hari dan dipulangkan tanpa pengamanan dan dilantarkan di rumah sendirian. Kemudian pada April tahun 2020 terdapat 4 anak disabilitas ditolak di wisma atlet yang belum memiliki perawat yang fokus menangani anak disabilitas. Padahal sudah banyak fasilitas ramah disabilitas disana. “Buat teman-teman difabel, bekerja (formal) itu jauh di atas langit. Bercita-cita bekerja pun mereka tak punya, karena sehari-hari mereka hidup dengan hambatannya. Itu memudahkan mimpi mereka untuk bisa bekerja. Jangankan bekerja, ada yang keluar rumah pun kadang tidak boleh orang tua karena dapat diskriminasi dari masyarakat. Kalaupun bekerja, pekerjaan mereka wirausaha karena itu yang paling dekat dengan mereka”. Problematika tersebut, menjelaskan Pemenuhan Hak Disabilitas masih jauh dari lumbung Aman.

## 2.6. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul penelitian	Hasil Penelitian
1.	Suhailah hayati	Peran Dinas Sosial dalam pemberdayaan Penyandang Disabilitas di Kota Binjai (2019)	skripsi Suhailah Hayati (2019) meneliti bagaimana pemberdayaan disabilitas dikota binjai apakah peran dan pelayanan telah dilaksanakan. Dan menurut kesimpulan skripsi Suhailah bahwa dinas sosial Kota Binjai sudah melaksanakan perannya namun belum belum maksimal yang dibuktikan melalui terjun langsung ke tempat penerimaan bantuan Disabilitas yang tidak mencapai 20% dari jumlah keseluruhan penyandang disabilitas dikota Binjai yaitu berjumlah 381 orang. Dan menyimpulkan bahwa Dinas sosial kota Binjai melakukan pelatihan bagi penyandang disabilitas walaupun tidak memiliki peningkatan.
2.	Fernand Ade Septriawan Gowasa	Pemenuhan Hak-hak mahasiswa penyandang Disabilitas Universitas Sumatera Utara	penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa universitas ketertinggalan dalam melindungi dan melayani mahasiswa disabilitas. Fernand melakukan penelitian dan mendapatkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara langsung dengan penyandang

			<p>disabilitas sebanyak 4 orang. Tidak adanya kesesuaian dengan UU no. 12 tahun 2012 pada pasal 3 yang memuat pendidikan tinggi yaitu keadilan dan tanggung jawab. uang kuliah yang semakin meningkat/mahal padahal sarana prasarana dan hak-hak mereka belum terpenuhi. Mahasiswa penyandang disabilitas di Universitas Sumatera Utara terdiri dari disabilitas yang berbeda seperti tuna netra dan tuna daksa. Pada kesimpulan tidak menjamin aksesibilitas, begitu pun dengan sarana prasarana belum ramah. Tidak tersedia fasilitas yang mempermudah aktifitas atau kegiatan penyandang disabilitas seperti kursi roda, jalan pemandu atau koridor di lingkungan kampus, dan fasilitas akademik lainnya.</p>
3.	Skripsi M.aqil	peran bekerja sosial dalam penanganan kelompok disabilitas di kabupaten aceh singkil (2021)	<p>Penelitian M.aqil meneliti tentang peran pekerja sosial terhadap penyandang disabilitas di kabupaten aceh singkil.latar belakang skripsi tersebut dengan penelitian langsung lapangan,sangatdibutuhkan pekerja sosial pada bagian disabilitas karena pekerja dibagian disabilitas hanya 1 orang. Sehingga</p>

			<p>pelayanan kurang optimal dan tidak signifikan. Skripsi tersebut menyimpulkan di kabupaten aceh singkil penyandang disabilitas tidak seluruhnya mendapatkan fasilitas atau bantuan. Data menunjukkan hanya 45 orang yang mendapat bantuan, dengan umah keseluruhan 1.240 jiwa. Dinas sosial kabupaten aceh singkil berdiri tahun 2016, menjadi salah satu faktor Minimnya Sumber daya Manusia di kantor Dinas Sosial tersebut.</p>
--	--	--	--

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah :

- a. Persamaan dengan Skripsi Suhailah Hayati yaitu sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menjelaskan secara deksriptif tentang fenomena dan fakta yang terjadi dilapangan, adanya persamaan factor penghambat ialah kurangnya SDM di lokasi penelitian.

Sedangkan perbedaanya yaitu Skripsi Suhailah mrnggunakan model pendekatan paradigma lama dan baru dimana paradigma lama menyebut bahwa penyandang disabilitas disebut sebagai hanya penerima bantuan saja, sedangkan paradigma baru dilihat sebagai terberdayakan dan pemegang kebijakan.

- b. Persamaan dengan skripsi Fernand Gowasa adalah mengetahui pemenuhan hak disabilitas secara keseluruhan seperti tuna rungu,tuna netra dan disabilitas fisik.

Perbedaannya pada skripsi Fernand Gowasa meneliti hak-hak disabilitas oleh Mahasiswa Universitas Umatara Utara dan penulis meneliti pemenuhan hak masyarakat penyandang disabilitas melalui Dinas Sosial Kabupaten Humbang Hasundutan. Skripsi pada Fernand meneliti hak-hak penyandang disabilitas dalam mendapatkan pendidikan,sarana prasarana yang memadai melalui instansi perguruan tinggi berbadan hukum.

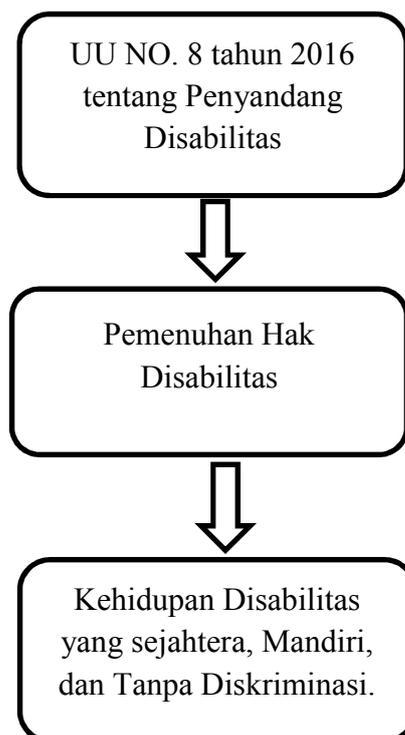
- c. Persamaan dengan skripsi M.aqil adalah memiliki latar belakang yang sama yaitu tinjauan sementara ke tempat penelitian memiliki kekurangan sumber daya Manusia.

Perbedaannya : pada skripsi M.aqil mengkategorikan peran yang diteliti adalah pekerja sosial kabupaten aceh singkil indikatorny adalah konselor/pembimbing, motivasi dan fasilitator membedakan dengan penanganan disabilitas yang meliputi pendampingan,pembinaan, dan advokasi.

## 2.7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini didasarkan pada kurangnya pembuktian pelayanan pada kelompok disabilitas padahal sudah ditetapkan pada UU No.8 tahun 2016 bahwa tidak diskriminasi namun pelayanan yang adil antara kelompok disabilitas dengan non disabilitas. Kelompok disabilitas dipercaya akan dilayani penuh oleh dinas Kabupaten di setiap daerah di Indonesia. Seperti halnya dinas sosial kabupaten Humbang Hasundutan salah satu yang diperuntukkan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial salah satunya kelompok disabilitas. Seperti pada bagan dibawah ini :

*Gambar 2.6 Kerangka Berpikir*



Dari kerangka berpikir diatas, Pemenuhan hak-hak Disabilitas yang dilakukan oleh pemerintah masih menimbulkan diskriminasi. Dimana dalam UU NO.8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas terdapat 22 hak yang semestinya harus terpenuhi. Pemenuhan Hak Disabilitas yaitu merupakan tanggung jawab dari Dinas Sosial. Namun, Pemenuhan hak Disabilitas belum terpenuhi terutama di kabupaten Humbang Hasundutan. Contoh nyata yang penulis saksikan yaitu memenuhi hak hidup, pendidikan dan aksesibilitas yang sangat minim. UU NO.8 tahun 2016 diciptakan untuk memenuhi hak Disabilitas yang didalamnya terdapat aturan dan bagaimana hak Disabilitas dapat dikatakan terpenuhi. Pemenuhan Hak Disabilitas membutuhkan banyak aktor tidak hanya Dinas Sosial. Aktor lainnya seperti Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Masyarakat dan tokoh-tokoh agama yang harus bekerja sama untuk memenuhi hak Disabilitas. ada banyak orogram yang harus dilakukan peningkatan pemenuhan hak-hak Disabilitas dan memberantas Diskriminasi, pemerintah menciptakan UU No.8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas.

## **2.8. Defenisi Konseptual**

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan.

Hak-Hak Disabilitas Berdasarkan UU No. 8 tahun 2016 sebagai berikut :

- a. Hidup;
- b. Bebas dari stigma;
- c. Privasi;
- d. Keadilan dan perlindungan hukum;
- e. Pendidikan;
- f. Pekerjaan, kewirausahaan dan koperasi;
- g. Kesehatan;
- h. Politik;
- i. Keagamaan;
- j. Keolahragaan;
- k. Kebudayaan dan pariwisata;
- l. Kesejahteraan social;
- m. Aksesibilitas
- n. Pelayanan publik;
- o. Perlindungan dari bencana;
- p. Habilitas dan rehabilitas;
- q. Konsesi;
- r. Pendataan;
- s. Hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat;
- t. Berekspresi, berkomunikasi dan memperoleh informasi;
- u. Berpindah tempat dan kewarganegaraan; dan
- v. Bebas dari Tindakan Diskriminasi, penelantaran, penyiksaan dan eksploitasi.

Pemenuhan hak-hak kelompok Disabilitas dalam naungan Kementerian Sosial. Meskipun banyak sektor yang harus mendukung Pemenuhan hak-hak kelompok Disabilitas, Kementerian Sosial menunjuk kepada Daerah-daerah yang memenuhi pelayanan yaitu Dinas Sosial. Pemenuhan Hak Disabilitas Sebagai berikut:

1. Pemerintah wajib melakukan perencanaan, perlindungan, penghormatan hak penyandang Disabilitas.
2. Pemerintah wajib melindungi hak Disabilitas sebagai subjek hukum dan menyediakan bantuan hukum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

3. Pemerintah wajib menyelenggarakan dan memfasilitasi Pendidikan di setiap jenis dan jalur dan jenjang Pendidikan, wajib mengikutsertakan program wajib belajar 12 tahun. Pemerintah memenuhi kebutuhan keterampilan menulis dan membaca huruf braille bagi Disabilitas netra, keterampilan orientasi dan mobilitas.
4. Pemberi kerja memberi kesempatan kepada Disabilitas menentukan apa yang dibutuhkan saat orientasi dan memberikan tempat fleksibel.
5. Pemerintah wajib menjamin ketersediaan pelayanan rehabilitas medis serta melakukan pelatihan tenaga Kesehatan di setiap daerah.
6. Pemerintah wajib menjamin penyandang Disabilitas dapat berpartisipasi aktif, efektif dalam kehidupan politik dan publik secara langsung.
7. Pemerintah wajib mendorong dan membantu pengelola rumah ibadah untuk menyediakan sarana prasarana yang mudah diakses oleh penyandang Disabilitas.
8. Pemerintah wajib membina mengembangkan olahraga untuk penyandang Disabilitas berdasarkan jenis olahraga khusus Disabilitas.
9. Layanan pariwisata yang mudah diakses yaitu tersedianya informasi dalam bentuk audio, visual, dan taktil.
10. Pemerintah wajib menjamin akses bagi penyandang Disabilitas untuk mendapatkan rehabilitas sosial, jaminan sosial dan perlindungan Sosial.
11. Pemerintah memfasilitasi yang mudah diakses pada bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh penyandang Disabilitas.

12. Pemerintah wajib menyebarluaskan dan mensosialisasikan pelayanan public yang mudah diakses oleh Disabilitas.
13. Pemerintah wajib mengambil Langkah yang diperlukan menjamin penanganan penyandang Disabilitas pada tahap prabencana, saat tanggap darurat dan pascabencana.
14. Pemerintah wajib menyediakan dan memfasilitasi habilitas dan rehabilitas.
15. Pemerintah wajib memberi konsesi penyandang Disabilitas.
16. Menteri memberikan verifikasi terhadap hasil pendataan Disabilitas
17. Pemerintah wajib menerima dan mengakui serta memfasilitasi komunikasi Disabilitas dengan menggunakan cara tertentu.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan secara langsung fenomena, kenyataan yang terjadi pada objek tempat penelitian. Peneliti memilih penelitian kualitatif dengan desain studi kasus karena penelitian studi kasus berusaha menggambarkan dan menggali secara mendalam kehidupan dan tindakan manusia secara khusus pada lokasi tertentu dengan kasus tertentu.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Sosial kabupaten Humbang Hasundutan. Berada di jalan Tano Tubu kecamatan Doloksanggul kabupaten Humbang Hasundutan provinsi Sumatera Utara. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada masalah yang menjadi topik pembahasan dan penelitian penulis, yang berhubungan pada kelompok disabilitas yaitu melalui pelayanan Dinas Sosial kabupaten Humbang Hasundutan. Melihat masalah disabilitas di Kabupaten Humbang Hasundutan yang belum baik maka dengan itu saya akan meneliti apa penyebab dan factor penghambat pemenuhan hak-hak disabilitas di kabupaten Humbang Hasundutan.

### **3.3 Informan penelitian**

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi, memberikan data, memberikan fakta dan tanggapan dari suatu objek penelitian. Informan penelitian ini adalah informan Utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti serta yang memberikan informasi. Sebagai informan yang mengetahui masalah pemenuhan hak disabilitas adalah :

#### **1. Informan Kunci**

Informan Kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Berdasarkan pengertian tersebut penulis menetapkan informan kunci adalah Pegawai Dinas Sosial bagian pelayanan Sosial Penyandang Disabilitas yaitu Srinaya Tinambunan. Alasan Penulis memilih Srinaya Tinambunan sebagai Informan Kunci, karena Ibu Srinaya tinambunan merupakan Kepala Bidang Pelayanan dan rehabilitas Sosial.

#### **2. Informan Utama**

Informan utama merupakan individu atau kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi dalam memberikan gambaran teknis terkait masalah penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut penulis menetapkan informan utama yaitu bapak Sanggam Lumban Gaol. Penulis menetapkan Informan Utama karena Sanggam Lumban Gaol yang menangani dilapangan serta melakukan pelayanan terhadap Disabilitas.

#### **3. Informan Tambahan**

Informan tambahan merupakan individu atau kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi sekunder dalam memberikan gambaran dan penjelasan terkait masalah

penelitian. Informan tambahan memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Berdasarkan pengertian tersebut, penulis menetapkan informan tambahan adalah kelompok Disabilitas di Kabupaten Humbang Hasundutan berjumlah 4 orang.

Tabel 3.1 Data Informan Tambahan

No	Nama	Alamat	Jenis Disabilitas	Bantuan yang diterima
1.	C.Simanjuntak	Pulogiring,Pakkat	Sensorik & Fisik	Tongkat Kruk Ketiak
2.	P.Siregar	Hutapaung,Pollung	Fisik	Usaha Ekonomi Produktif, Kursi Roda
3.	M.Banjarnahor	Parsingguran,Pollung	Sensorik & Fisik	Kursi Roda, Matras
4.	F.Lumban Gaol	Parsingguran,Pollung	Fisik	Tidak Mendapat Bantuan

### 3.4. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui tehnik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan peneliti, maka peneliti menggunakan tehnik sebagai berikut:

1. Data Primer didapat dari hasil Wawancara, yaitu cara pengumpulan data dimana peneliti dan responden hadir dalam waktu dan tempat yang sama dalam rangka memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara yang dimaksud adalah mengajukan pertanyaan secara tatap muka dengan responden yang bertujuan untuk melengkapi data yang diperlukan.
2. Data sekunder didapat dari hasil Dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang relevan dimana dokumen bisa berasal dari lembaga, bisa juga berasal dari informan kunci dan

informan utama. Arsip-arsip yang dimiliki oleh informan biasanya baru diperoleh setelah peneliti berusaha melakukan berbagai upaya pendekatan yang bisa meyakinkan informan bahwa data itu akan dijaga kerahasiaannya dan peneliti tidak akan menggunakan data itu untuk keperluan lain selain penelitian.

#### **a. Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu upaya yang dilakukan untuk mengorganisasikan data, menjabarkannya, mencari dan menemukan pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari yang dapat diceritakan kepada orang lain. Tahapan analisis data yang dikemukakan Miles dan Huberman yang terdiri dari :

1. Tahap Reduksi data, yang dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan yang berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung.
2. Tahap penyajian data (*Display data*), dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, dan sejenisnya. Penyajian data yang dilakukan dalam bentuk penelitian ini adalah dengan teks bersifat naratif.
3. Tahap penarikan kesimpulan, dalam tahapan ini peneliti berusaha menganalisa dan mencari pola, tema, hubungan persamaan dan sebagainya. Kemudian akan disinkronkan dengan teori yang ada dan dianalisa secara kualitatif sehingga dapat diperoleh gambaran terkait tema penelitian dan dapat menjadi jawaban atas rumusan masalah penelitian. Data-data yang telah didapatkan dari hasil penelitian lapangan akan dikumpulkan untuk diolah dan dianalisis dengan menggambarkan dan menjelaskan serta memberi komentar dengan jelas, sehingga

data dapat dipahami dengan mudah untuk mengetahui jawaban dari masalah yang diteliti  
(Sabarguna, 2008)