VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGHORMATAN PERLINDUNGAN DAN PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS SOSIAL KOTA PALU

Maharani Aulia Cisadane[1)]*, Intam Kurnia[2)], Syarif Permana Salingkat[3)]

[1] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
cisacismahni@gmail.com
[2] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
kintam.68@gmail.com
[3] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
spsalingkat@gmail.com

ABSTRAK

Implementasi kebijakan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kota Prlu dianalisis secara komprehensif dalam penelitian ini. Kebijakan inklusif tersebut secara legal didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2023 tentang Program Palu Ramah Difübel (Pemerintah Daerah Kota Palu, 2023). Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif diaplikasikan untuk menggali dan memahami fenomena birokrasi secara mendalam pada latar yang alamiah (Sugiyena, 2015). Model implementasi kebijakan publik dari George C. Edwards III digunakan sebagai kerangka teori utama yang menitikberatican evaluasi pada empat aspek krusial, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edwards III, 1980). Data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara rendalam, observasi lapangan secara partisipatif, serta penelaahan terhadap dokumen- dokumen resmi pemerintah. Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa secara empitis, implementasi kebijakan ini belum berjalan secara optimal di berbagai lini manajerial. Berdasarkan rekapitulasi data demografi, tercatat sebanyak 1.222 jiwa penyandang disabilitas berdomisili di Kota Palu, namun fakta di lapangan membuktikan bahwa hanya 668 individu (setara 54,6%) yang berhasil dijangkau oleh program bantuan dan intervensi sosial (Dinas Sosial Kota Palu, 2025). Pada evaluasi aspek komunikasi, ditemukan adanya kegagalan institusional dalam penyebaran informasi kebijakan yang belum mengadopsi format inklusif untuk seluruh jenis hambatan disabilitas. Analisis pada aspek sumber daya menunjukkan bahwa selain keterbatasan alokasi pendanaan dan minimnya penyediaan fasilitas fisik publik yang memenuhi kaidah desain universal, partisipasi kelompok rentan ini dalam program pelatihan vokasional juga sangat memprihatinkan, yakni hanya mencapai angka 8% (Dinas Tenaga Kerja Kota Palu, 2024). Ditinjau dari segi disposisi, paradigma dan komitmen aparatur pelaksana masih sangat terkungkung dalam belenggu pendekatan berbasis karikatif (charity-based), bukan pemberdayaan hak asasi (human rights-based). Sementara itu, kelemahan pada struktur birokrasi ditandai dengan belum disahkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) lintas sektoral yang serintegrasi, sehingga penanganan berjalan secara sektoral dan parsial. Penguatan mekanisme koordinasi antarinstansi, penyusunan SOP layanan inklusif yang mengikat secara hukum, serta re-alokasi anggaran yang responsif direkomendasikan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan difabel di daerah.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Perlindungan Dan Pemenuhan Hak, Disabilitas

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

ABSTRACT

The implementation of policies regarding respect, protection, and fulfillment of the rights of persons with disabilities at the Social Services Office of Palu City is comprehensively analyzed in this study. This inclusive policy is legally based on Palu City Regional Regulation Number 10 of 2023 concerning the Disability-Friendly Pala Program (Pemerintah Daerah Kota Palu 2023). A qualitative research method with a descriptive approach is applied to explore and understand bureaucratic phenomena deeply in natural settings (Sugiyono, 2015). The public policy implementation model by George C. Edwards lil is utilized as the primary theoretical framework, emphasizing evaluation across four crucial aspekons: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure (Edwards III, 1980). Primary data were collected through in-depth interviews, participatory field observations, and the examination of official government documents. Field research results indicate that empirically, the implementation of this policy has not progressed optimally across various managerial lines. Based on demographic dete recapitulation, 1,222 persons with disabilities reside in Pulu City, yet field facts prove that only 668 individuals (equivalent to 54.6%) have been successfully reached by social assistance and intervention programs (Dinas Sosial Kota Palu. 2025). In the evaluation of the communication aspekon, an institutional failure in disseminating policy information without adopting inclusive formats for all types of disability barriers was found. Analysis of the resource aspekon reveals that aside from limited funding allocations and the minimal provision of public physical facilities meeting universal design principles, the participation of this vulnerable group in vocational training programs is highly concerning, reaching only 8% (Dinas Teaga Kerja Kota Palu, 2024). Viewed from the disposition aspect, the paradigm and commitment of implementing apparatuses remain heavily shackled by charity-based approaches, rather than human rights-based empowerment. Meanwhile, weaknesses in the bureaucratic structure are characterized by the unratified integrated cross-sectoral Standard Operating Procedures (SOPs), causing handling to proceed sectorally and partially Strengthening inter- agency coordination mechanisms. formulcting legally binding inclusive service SOPs, and responsive budget reallocation are recommended to enhance the effectiveness of disability protection regionally.

Keywords: Policy Implementation, Protection and Fulfillment of Rights, Disability

Submisi: 02-10-2026
Diterima: 03-10-2026
Dipublikasikan: 11-11-2026

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

PENDAHULUAN

Kesejahteraan hidup, perlindungan martabat, dan pemenuhan hak asasi penyandang disabilitas dewasa ini telah diposisikan sebagai tanggung jawab mutlak sebuah negara yang pembinaannya harus dijamin secara holistik tanpa adanya diskriminasi sedikit pun (Republik Indonesia, 2016).

Pemenuhan hak tersebut bukan sekadar manifestasi dari kewajiban moral, melainkan merupakan fondasi dari proses pencapaian keadilan sosial bagi seluruh rakyat, sebagaimana yang menjadi esensi dari kajian ilma administrasi publik (Dunn, 2018).

Pemerintah Indonesia telah menetapkan landasan yuridis yang kokoh melalui pengesahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menitikberatkan pada terjadinya transformasi paradigma radikal dari pendekatan perlindungan yang berbasis belas kasihan dan santunan (*charity-based approach*) menuju pendekatan kemandirian yang menjunjung tinggi pemenahan hak asasi manusia secara mutlak (*human rights-based approach*) (Republik Indonesia, 2016).

Pergeseran paradigma ini menuntut seluruh elemen birokrasi, baik di pusat maupun di daerah, untuk tidak lagi memandang kaum difabel sebagai kelompok objek yang lemah, melainkan sebagai subjek pembangunan yang memiliki otonomi dan kapabilitas penuh (Anderson, 2005).

Sebagai wujud dari desentralisasi kewenangan dan responsivitas terhadap dinamika sosial di tingkat lokal, Pemerintah Kota Palu, yang secara geografis merupakan pusat administrasi dan ekonomi Provinsi Sulawesi Tengah, telah merespons amanat nasional tersebut. Komitmen yuridis dan politis ini direalisasikan melalui pembentukan regulasi strategis yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2023 yang mengatur tentang pelaksanaan Program Palu Ramah Difabel (Pemerintah Daerah Kota Palu, 2023).

Regulasi ini disahkan dengan harapan dapat mengakselerasi proses pembangunan infrastruktur inklusif serta memberdayakan penyandang disabilitas di seluruh wilayah Kota Palu. Secara teoretis, keberhasilan dari perumusan kebijakan publik semacam ini tidak dapat diukur pada fase perancangannya (*policy formulation*) semata, melainkan sangat bergantung pada kapabilitas teknis dan komitmen para aparatur di lapangan dalam menerjemahkan dokumen regulasi yang abstrak ke dalam wujud tindakan pelayanan yang operasional dan membumi (Subarsono, 2019).

Ditinjau dari kacamata demografis, eksistensi kelompok disabilitas di Kota Palu memunculkan tantangan pelayaran publik berskala besar. Berdasarkan pemutakhiran data kependudukan secara mendetail yang dikelola oleh pemerintah daerah, total populasi penyandang disabilitas yang tercatat resmi berdomisili di wilayah Kota Palu pada tahun 2025 menembus angka 1.222 jiwa (Dinas Sosial Kota Palu, 2025).

Berdasarkan jenis hambatannya, kelompok ini didominasi oleh individu yang mengalami disabilitas fisik sebanyak 706 orang, disusul oleh penyandang disabilitas sensorik (penglihatan dan pendengaran) sebanyak 391 orang, penderita disabilitas mental yang memerlukan intervensi kejiwaan mencapai 178 orang, dan penyandang disabilitas intelektual tercatat sebanyak 137 orang (Dinas Sosial Kota Palu, 2025).

Angka-angka ini tidak tersebar secara merata, melainkan terkonsentrasi pada beberapa wilayah padat penduduk, di mana Kecamatan Mantikulore menyumbang jumlah difabel tertinggi yakni 225 orang. diikuti secara berturut-turut oleh Kecamatan Pala Barat dengan 198 orang dan Kecamatan Palu Selatan dengan 165 orang. Di sektor layanan pendidikan dasar dan menengah, data Pokok Pendidikan (Dapodik) melaporkan kehadiran 664 siswa berstatus difabel yang memiliki kebutuhan mendesak untuk diakomodasi di dalam sistem sekolah inklusif yang memadai (Kemdikbudristek, 2025).

Meskipun payung hukum telah dipancangkan dan data profil kelompok sasaran telah direkam secara administratif, kesenjangan empiris (*empirical gap*) yang tajam antara target kebijakan normatif dengan pahimnya realitas pelayanan di lapangan masih sangat mudah ditemukan dalam keseharian (Agustino, 2020).

Berbagai literatur dan hasil observasi memaparkan bahwa fasilitas publik yang dibangun di Kota Palu secara garis besar belum mengadopsi standar rancang bangun universal (*universal design*). Selain itu, tingkat serapan tenaga kerja dan pelibatan kelompok rentan ini di dalam program pelatihan kerja yang diinisiasi oleh pemerintah masih menempati posisi yang amat krusial. Tercatat bahwa tingkat partisipasi kaum difabel dalam program pelatihan vokasional yang difasilitasi oleh negara hanya mampu menembus kisaran angka 8% dari total keseluruhan populasi sasaran yang produktif (Dinas Tenaga Kerja Kota Palu, 2024).

Realitas ini membuktikan bahwa program pembangunan ekonomi daerah secara riil belum ramah bagi penyandang disabilitas. Mengingat kompleksitas persoalan tersebut, pelaksanaan kajian evaluatif secara ilmiah terhadap proses implementasi kebijakan di tataran daerah dinilai sebagai sebuah urgensi yang tidak dapat ditunda, semata- mata demi menjamin bahwa keadilan prosedural dan substantif dapat dinikmati secara nyata oleh warga negara (Robbins & Coulter, 2016).

Ruang lingkup penelitian ini secara khusus difokuskan pada upaya menganalisis peran dan kinerja Dinas Sosial Kota Palu, selaku instansi atau leading sector yang dimandatkan untuk merealisasikan perlindungan sosial. Dalam rangka memberikan kerangka analisis yang tajam den sistematis, penelitian ini dibangun di atas landasan teori implementasi kebijakan yang digagas oleh George C. Edwards III. Melalui kerangka model ini, efektivitas pencapaian kebijakan akan dibedah, diukur, dan dievaluasi secara tajam melalui empat lensa aspek utama: kelancaran komunikasi lintas sektor, kecukupan sumber daya organisasi, arah disposisi (komitmen dan sikap) para implementor, serta kesiapan dari struktur birokrasi pelaksana (Edwards III, 1980).

METODE

Dalam rangka membedah fenomena birokrasi dan sosiologis secara mendalam dan menyeluruh, penelitian ini mengaplikasikan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe analisis deskriptif (Creswell, 2017).

Pendekatan kualitatif dipilih sebagai desain utema penelitian karena fenomena menyangkut keberhasilan atau kegagalan implementasi sebuah kebijakan publik tidak dapat dijawab semata-mata dengan kalkulasi matematis, melainkan harus diuraikan melalui

pemahaman terhadap narasi, persepsi, motivasi, benturan kepentingan, serta tindakan nyata dari para aktor implementator di lapangan (Sugiyono, 2015).

Skema penelitian kualitatif ini, peneliti menempatkan dirinya sendiri sebagai instrumen penelitian utama (*human instrument*) yang bertugas berinteraksi secara intens, menafsirkan bahasa tubuh, dan menangkap realitas tersembunyi dari para informan di latar kehidupan mereka yang serba alamiah tanpa intervensi manipulatif (Bogdan & Taylor, 1975).

Penentuan wilayah fokus atau lokasi penelitian ditetapkan di instansi Dinas Sosial Kota Palu yang beralamat di pusat pemerintahan kota. Penentuan ini bukan tanpa alasan, sebab Dinas Sosial berdasarkan Peraturan Daerah diberikan wewenang dan mandat konstitusional secara eksplisit sebagai lembaga terdepan (*frontline agency*) di dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program-program kesejahteraan bagi penyandang disabilitas di wilayah kerjanya. Di samping berfokus pada instansi pemerintahan, penggalian data primer juga diperluas hingga ke akar rumput dengan menjalin interaksi observasional terhadap beberapa komunitas akar rumput, salah satunya adalah Forum Madamba Rara-sebuah organisasi independen yang menaungi perkumpulan penyandang disabilitas di Kota Palu, yang telah disahkan melalui Surat Keputusan Wali Kota pada tahun 2025.

Guna menjamin kekayaan informasi, informan dalam penelitian ini tidak dipilih secara acak (random), melainkan ditentukan dengan sangat hati-hati menggunakan teknik penarikan sampel bertujuan atau purposive sampling (Arikunto, 2010).

Melalui teknik ini, peneliti secara spesifik memilih individu-individu yang diyakini menguasai informasi secara otoritatif, terlibat secara langsung, dan memahami secara persis kronologi kebijakan. Para informan kunci tersebut meliputi pejabat fangsional Pekerja Sosial Ahli di Dinas Sosial Kota Palu yang secara harian berurusan dengan pendataan kelompok rentan, para analis perencanaan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Palu yang merancang alokasi pagu anggaran daerah, serta Ketua Forum Madamba Rara yang mewakili aspirasi, kekecewaan, dan pandangan kritis dari perspektif para penyandang disabilitas selaku kelompok penerima manfaat akhir (*target group*).

Proses pengumpulan data lapangan dilaksanakan selama kurun waktu tiga bulan melalui pengkombinasian tiga teknik triangulasi utama (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Pertama, teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) digunakan secara semi-terstruktur guna menggali opini mendalam dari informan birokrasi terkait hambatan prosedur dan masalah ketiadaan anggaran. Kedua, observasi partisipatif non-reaktif dilaksanakan dengan cara terjun langsung ke dalam ruang-ruang pelayanan publik di Dinas Sosial serta mengamati kendisi ketersediaan infrastruktur pendukung, seperti jalur kursi roda (*ramp*) dan toilet difabel. Ketiga, metode penelusuran dokumentasi dilakukan guna membalah dokumen hukum yang meliputi Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2023, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dinas, serta arsip data kependudukan dan penyaluran bantuan sosial. Seluruh kepingan data mentah yang berhasil dikumpulkan kemudian diolah secara sistematis melalui tahapan analisis interaktif model Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses kondensasi atau reduksi data yang tidak relevan, dilanjutkan dengan penyajian data (*data*

display) melalui matriks dan narasi tebal, dan diakhiri dengan proses penarikan simpulan yang diuji terus-menerus validitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perpaduan hasil ekstraksi data dari wawancara mendalam di ruang-ruang birokrasi, penelaahan statistik daerah, serta observasi yang cermat pada pelayanan publik, proses pelaksanaan Program Palu Ramah Difabel yang dikoordinasikan oleh unsur Diras Sosial Kota Palu dievaluasi secara rinci. Evaluasi ini dilakukan menggunakan tolok ukur teoretis implementasi kebijakan yang dirancang oleh George C. Edwards III, yang menguraikan kerumitan operasional mesin birokrasi menjadi empat unit aspek pembentuk keberhasilan (Edwards III, 1980). Hasil penelitian memperlihatkan dengan sangat nyata bahwa mesin kebijakan ini memang telah mulai dihidupkan, namun pada praktiknya, implementasi yang terjalin masih berjalan dengan sangat tertatih-tatih diakibatkan oleh menumpuknya rintangan yang bersifat struktural maupun operasional.

1. Aspek Komunikasi

Komponen pertama yang dipersyaratkan oleh teori Edwards III demi berjalannya sebuah implementasi adalah kelancaran komunikasi. Komunikasi kebijakan berkaitan secara absolut dengan persoalan tertang bagaimana amanat atau peraturan yang tertera di atas kertas ditransmisikan, dijelaskan, dan dijaga konsistensinya hingga pada tingkat pelaksana paling bawah dan sampai kepada telinga kelompok sasaran (Edwards III, 1980).

Hasil evaluasi lapangan mengungkapkan bahwa aktivitas transmisi informasi, sosialisasi edukatif, dan diseminasi mengenai hadirnya Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2023 memang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Palu. Akan tetapi, model pendekatan sosialisasi yang dipilih masih terperangkap kuat dalam pola komunikasi birokratis satu arah (*top-down approach*) dan sekadar menggugurkan kewajiban prosedural administrasi semata.

Distribusi pemahaman kebijakan sebagian besar hanya berkisar melalui pertukaran surat edaran formal di antara para Kepala Dinas atau melalui rapat-rapat lintas SKPD, namun tidak membumi dan tidak pernah benar-benar disalurkan hingga menyentuh akar rumput penyandang disabilitas yang tersebar di delapan kecamatan (Adam et al., 2023).

Masalah yang jauh lebih kronis dari aspek komunikasi ini adalah kegagalan institusi pelayanan publik di dalam menyediakan medium komunikasi yang bersifat inklusif atau aksesibel. Ditemukan fakta bahwa dokumen sosialisasi terkait hak layanan pendidikan, kuota tenaga kerja difabel, maupun program pemodalan usaha nyaris tidak pernah disediakan atau diterjemahkan ke dalam bentuk cetak timbul (*huruf Braille*) bagi penderita tunanetra. Bahkan, kehadiran profesional penerjemah bahasa isyarat (sign language interpreter) dalam forum-forum sosialisasi atau kegiatan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) Inklusi tingkat kota kerap kali diabaikan. Situasi miskomunikasi ini terbukti secara ilmiah menjadi hulu dari terjadinya distorsi dan pemahaman yang kabur terkait hak dan kewajiban antara masyarakat difabel dengan instansi pemerintah.

2. Aspek Sumber Daya

Persyaratan vital kedua bagi kesuksesan implementasi kebijakan yang diamanatkan oleh regulasi terletak pada seberapa besar alokasi sumber daya yang diturunkan oleh negara untuk membiayai operasionalnya. Secara konsepsional, sumber daya meliputi kecukupan personel ahli, ketersediaan anggaran daerah, serta dukungan logistik dan fasilitas fisik (Edwards III, 1980).

Penyelidikan secara empiris membuktikan bahwa variabel sumber daya ini merupakan kendala yang paling mengkhawatirkan di Kota Palu. Secara teknis sumber daya manusia, kapasitas kompetensi (*capacity building*) dan kuantitas personel Pekerja Sosial di Dinas Sosial yang dibekali oleh keilmuan yang memadai untuk menangani kompleksitas psikologis serta keragaman jenis disabilitas, dilaporkan masih sangat terbatas jumlahnya.

Apabila ditinjau dari instrumen pendanaan, jumlah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang diporsikan khusus untuk pemberdayaan ekonomi serta habilitasi penyandang disabilitas dinilai terlampau kecil dan tidak proporsional dengan rasio kebutuhan (Pfiffner & Presthus, 1960).

Analisis dari Laporan Rekapitulasi Dinas Sosial di rentang tahun 2022 hingga 2025 memperlihatkan bahwa dari total keberadaan 1.222 individu penyandang disabilitas di kota ini, hanya sebanyak 668 orang atau tepat pada angka 54,6% yang telah tersentuh oleh skema program intervensi kebijakan (Dinas Sosial Kota Palu, 2025). Program intervensi tersebut, yang sejatinya mencakup penyaluran alat bantu kursi roda, program asupan gizi dasar bagi penderita lumpuh layu, hingga permodalan program KUBE (Kelompok Usaha Bersama), masih bersifat kuota yang terbatas dan pembagiannya terpaksa dilakukan secara bergiliran (Sari & Lestari, 2022).

Aspek fasilitas fisik infrastruktur, kondisi perkantoran pelayanan milik negara maupun sarana komersial masyarakat rata-rata belum mengadopsi standar fasilitas universal design secara ketat. Di sektor ketenagakerjaan, data rekam jejak memperlihatkan partisipasi difabel pada balai pelatihan vokasional di Dinas Tenaga Kerja hanya sanggup menjaring sebanyak 8% dari usia angkatan kerja produktif, membuktikan langkanya sumber daya program instruktur yang inklusif di daerah tersebut (Dinas Tenaga Kerja Kota Palu, 2024).

3. Aspek Disposisi Pelaksana

Komponen krusial ketiga adalah disposisi, yakni komitmen ideologis, tingkat responsivitas, kecenderungan sikap, dan perspektif dari para birokrat yang ditunjuk sebagai agen pelaksana kebijakan (Edwards III, 1980).

Faktor tersebut sangat memengaruhi jalarnya implementasi, karena sekalipun komunikasi berjalan terang dan sumber daya melimpah ruah, namun apabila para pelaksana kebijakan tidak menaruh keyakinan pada program tersebut, maka pelayanan akan berjalan lambat (Silalahi, 2011). Kajian observasional menemukan bahwa terdapat masalah paradigma yang begitu masif berakar di tubuh birokrasi terkait cara pandang terhadap kelompok disabilitas.

Hingga saat ini, sebagian besar elemen aparatur sipil di Dinas Sosial Kota Palu beserta instansi- instansi penyokong lainnya masih memiliki pola pikir (mindset) yang terkunci rapat pada paradigma layanan tradisional yang bertumpu pada intervensi medis

serta pemberian amal yang disebut sebagai pola pendekatan medical and charity-based model (Afcal Karim, 2018).

Implikasi dari cara pandang usang ini adalah ditempatkannya sosok penyandang disabilitas mumi sebagai kelompok warga rentan yang malang, yang hanya pantas menjadi objek penerima aliran Bantuan Sosial (Bansos) tahunan, bantuan makanan, atau sumbangan alat bantu pendengaran belaka (Siagian, 2011).

Paradigma tersebut jelas bertabrakan secara diametral dengan nafas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang menekankan penghormatan hak asasi secara penuh di mana kaum difabel wajib diposisikan sebagai subjek yang berdaya, otonom, dan didorong untuk mandiri (*human rights-based model*).

Sikap yang setengah hati (*dispositional reluctance*) ini diperkuat oleh fakta dokumen perencanaan daerah bahwa agenda strategis pengarusutamaan isu disabilitas dipastikan belum pernah diusung sebagai indikator kinerja utama atau target prioritas yang mengikat secara ketat di dalam dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palu, sehingga posisi tawar kebijakan ini sangatlah lemah (Pramashela & Rachim, 2021).

4. Aspek Struktur Birokrasi

Tolak ukur dalam analisis operasional dalam penelitian ini adalah salah aspek evaluasi terhadap kerangka kerja serta struktur birokrasi pihak pemangku kebijakan (Edwards III, 1980).

Struktur birokrasi membedah tentang kejelasan pembagian tupoksi (tugas pokok dan fungsi), ketersediaan pedoman aturan main, hingga efektivitas rantai hierarki dalam melakukan koordinasi lintas departemen. Dinamika pelayanan publik terkait disabilitas ini ditandai oleh kuatnya tendensi fragmentasi wewenang, ego sektoral antar lembaga, dan kebumya garis batas tanggung jawab (Koontz & Weihrich, 1990).

Fakta empiris yang paling mencolok dan menjadi rintangan terbesar adalah belum berhasil disusunnya sebuch dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelenggarian layanan inklusif yang memiliki kejelasen teknis, komprehensif, serta berkekuatan hukum untuk mengikut seluruh sektor secara horizontal

Ketiadaan dasar atau landasan berupa SOP lintas sektoral yang baku ini melahirkan situasi administrasi yang amat semrawut di lapangan (Tumorang. Firdaus, & Firmanda, 2023).

Apabila seorang penyandang disabilitas membutuhkan serangkaian fasilitas yang saling terkait, seperti jaminan kesehatan, akses pendaftaran sekolah luar biasa, dan bantuan pembinaan keterampilan usaha, pelayanan tersebut tidak dapat diperoleh melalui mekanisme layanan satu pintu (*one-stop service*). Sebaliknya, kelompok disabilitas sering kali dihadapkan pada birokrasi yang panjang, saling lempar wewenang, dan terjadinya tampang tindih fungsi di antara Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, serta Bappeda. Lemahnya struktur koordinasi organik antareiras ini membuat masyarakat difabel sangat kepayahan dalam mengurus hak-hak dasamya secara uuh (Anggraeni, 2017).

SIMPULAN

Berdasarkan rentetan penguraian analisis penelitian lapangan dan kajian pustaka yang mendalam, implementasi kebijakan yang mengatur tentang tata kelola penghormatan, perlindungan mutlak, serta upaya pemenuhan hak penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kota Palu dapat disimpulkan belum dijalankan secara efektif dan diwujudkan secara paripuma. Dengan menggunakan pisau teori bedah dari George C. Edwards III, dapat dibuktikan secara nyata bahwa defisiensi mendasar masih mengakar kuat di keempat kuadran instrumen pelaksana birokrasi pemerintahan kota. Pertama, dari segi penyampaian dan arus komunikasi lintas arah, strategi diseminasi informasi terkait regulasi dan hak difabel terbukti gagal dilakukan secara inklusif; hal ini dibuktikan dengan nihilnya instrumen dokumen format huruf Braille dan ketidaktersediaan sarana profesional juru bahasa isyarat dalam setiap pertemuan publik. Kedua, pada

pengukuran kapasitas penyediaan sumber daya, persentase alokasi ketersediaan anggaran APBD sangat jauh dari ambang kelayakan komprehensif, fakta ini diukur dari angka pencapaian distribusi bantuan intervensi sosial yang baru berhasil merengkuh sekitar 54,6% populasi (668 dari 1.222 individu), di samping sangat lambanya pembangunan perbaikan serena fisik dan utilites publik berkonsep universal, serta stagnannya penyerapan pendidikan vokasi kejuruan yang hanya menyentuh kelompok sasaran sebesar 8%. Ketiga, jika ditelach dari aspek disposisi pemikiran aparatur pelaksana lapangan, kesadaran struktural institusi masih diselimuti tebal oleh cara pandang dan pendekatan berbasis pelayanan belas kasih (charity approach), sedangkan perwujudan komitmen politik pemerintah yang menyangkut dorongan pemberdayaan hak asasi kemanusiaan (human rights approach) urung disahkan sebagai agenda target kinerja prioritas yang mengikat di dalam perencanaan pembangunan daerah. Keempat, pada ranah struktur dan mekanisme hierarki birokrasi pelayanan publik, ketidakberdayaan ini kian diperparah oleh absennya perumusan dokumen pengikat berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan yang terintegrasi secara multisektoral, sehingga pada tahap penerapannya, rantai pelayanan bagi kaum difabel berjalan melalui prosedur operasional yang panjang. penuh dengan ego kelembagaan, berbenturan secara fungsional, dan sangat sporadis.

Sebagai bentuk penyelesaian atas hambatan implementasi tersebut, penelitian ini melahirkan berbagai usulan rekomendasi solutif yang bersifat strategis bagi pengampu kebijakan. Pemerintah Kota Palu direkomendasikan dengan sangat mendesak untuk membentuk sebuah komite kerja perumus Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan inklusif satu pintu (*one-stop inclusive service*) yang mengikat kewenangan Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, dan instansi layanan masyarakat lainnya secara hierarkis. Guna menata kembali paradigma pelayanan yang keliru, Badan Kepegawaian Daerah disarankan secara reguler dan wajib melaksanakan lokakarya serta program pelatihan peningkatan kapasitas (*capacity building*) yang menyisipkan modul-modul tentang orientasi hak asasi manusia bagi setiap pelaksana harian birokrasi pemerintahan kota. Selain hal tersebut, pengambil kebijakan eksekutif bersama lembaga legislatif daerah (DPRD) harus bersinergi keras untuk secara rasional meningkatkan besaran proporsi alokasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) demi merekonstruksi besar-besaran berbagai gedung layanan sarana umum sehingga mematuhi standar ketentuan dari pedoman aksesibilitas universal. Sebagai rekomendasi terakhir, teknik perluasan penyebaran dan sosialisasi kebijakan juga diwajibkan untuk diakselerasi melalui pemanfaatan ragam fomat teknologi informasi

alternatif serta integrasi medium komunikasi yang ramah bagi keseluruhan ragam hambatan disabilitas yang ada di Kota Palu, baik tuna rungu, tuna actra, maupun jenis disabilitas intelektual.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, N., Rhamadhani, N. R., Nur Hakim, S. A., Agustin, S. A., & Hamidah, S. (2023). Permasalahan komunikasi yang kerap terjadi pada penyandang disabilitas. Jurnal Pendidikan, Bahasa dan Budaya, 2(2), 200–210. https://doi.org/10.55606/jpbb.v2i2.1515

Anderson, J. E. (2006). Public policymaking: An introduction (6th ed.). Boston: Houghton Mifflin.

Anggraeni, N., Sandra, C., & Khoiri, A. (2022). Implementasi kebijakan pelindungan dan pemenuhan hak kesehatan penyandang disabilitas di Kabupaten Jember. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI, 11(1), 1–13. https://doi.org/10.22146/jkki.69719

Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (1975). Introduction to qualitative research methods: A phenomenological approach to the social sciences. New York: John Wiley & Sons.

Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Dinas Sosial Kota Palu. (2025). Laporan data rekapitulasi penyandang disabilitas dan penerima bantuan Kota Palu tahun 2024–2025. Palu: Pemerintah Kota Palu.

Dinas Tenaga Kerja Kota Palu. (2024). Laporan partisipasi pelatihan vokasional berbasis inklusi. Palu: Pemerintah Kota Palu.

Dunn, W. N. (2018). Public policy analysis: An integrated approach (6th ed.). New York: Routledge.

Dye, T. R. (2013). Understanding public policy (14th ed.). Boston: Pearson.

Edwards III, G. C. (1980). Implementing public policy. Washington, DC: Congressional Quarterly Press.

Karim, M. A. (2018). Implementasi kebijakan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Kota Makassar. GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 11(2), 86–102. https://doi.org/10.31947/jgov.v11i2.8054

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2025). Data pokok pendidikan (Dapodik): Data peserta didik penyandang disabilitas Kota Palu. Jakarta: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2024). Data Statistik penyandang disabilitas di Indonesia. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1990). Essentials of management (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2007). Administrasi negara dan kebijakan publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 10 Tahun 2023 tentang Program Palu Ramah Difabel. Palu: Pemerintah Kota Palu.

Pfiffner, J. M., & Presthus, R. V. (1960). Public administration. New York: The Ronald Press Company.

Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2021). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial, 4(2), 225–232. https://jurnal.unpad.ac.id/focus/article/view/33529

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). Management (13th ed.). Boston: Pearson.

Siagian, S. P. (2011). Filsafat administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Silalahi, U. (2011). Pemahaman praktik administrasi. Bandung: Refika Aditama.

Subarsono, A. (2019). Analisis kebijakan publik: Konsep, teori, dan aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tumorang, R. C., Firdaus, E., & Firmanda, H. (2023). Implementasi pemenuhan hak aksesibilitas jalur pemandu bagi disabilitas netra di Kota Pekanbaru. Amsir Law Journal, 4(2), 143–155. https://doi.org/10.36746/alj.v4i2.159

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Waldo, D. (1955). The study of public administration. New York: Random House.

Weber, M. (1947). The theory of social and economic organization (A. M. Henderson & T. Parsons, Trans.). Glencoe, IL: The Free Press.

Whitney, F. L. (1960). The elements of research. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

TENTANG PENULIS