

**PELAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS  
PADA PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU  
CABANG D.I. YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Disusun Oleh:**

**Umi Kholifah**

**20102050043**

**Pembimbing:**

**Siti Solechah, S.Sos. I, M.Si**

**NIP. 198305192009122002**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2024**

# SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1206/Un.02/DD/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA PANTI 3  
YAYASAN SAYAP IBU CABANG D.I. YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : UMI KHOLIFAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 20102050043  
Telah diujikan pada : Senin, 05 Agustus 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Siti Solechah, S.Sos.I., M.Si  
SIGNED

Valid ID: 668afce2f95a1



Penguji I  
Drs. Lathiful Khuluq, M.A., BSW., Ph.D.  
SIGNED

Valid ID: 66b9758e95af5



Penguji II  
Muhammad Izzul Haq, S.Sos., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 66baab0783a5



Yogyakarta, 05 Agustus 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 668b08ecf0d5e

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK  
INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telepon  
(0274) 589621, Faksimili (0274) 586117 Website  
: <http://dakwah.uin-suka.ac.id>

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Umi Kholifah  
NIM : 20102050043  
Judul Skripsi : PELAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS  
PADA PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU CABANG D.I.  
YOGYAKARTA


Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Kesejahteraan Sosial.

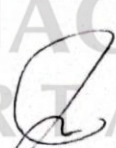
Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Mengetahui,  
a.n Dekan  
Ketua Program Studi  
Ilmu Kesejahteraan Sosial

Yogyakarta, 21 Juli 2024  
Pembimbing

  
Siti Solechah, S.Sos. I. M.Si  
NIP 198305192009122002

  
Siti Solechah, S.Sos. I. M.Si  
NIP 198305192009122002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Umi Kholifah  
NIM : 20102050043  
Prodi : Ilmu Kesejahteraan Sosial  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **PELAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU CABANG D.I. YOGYAKARTA** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 21 Juli 2024

Yang menyatakan,

  
METERAI  
TEMPEL  
BALX280012449

Umi Kholifah

NIM. 20102050043

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN BERJILBAB

Saya yang bertandatangan di bawah ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta:

Nama : Umi Kholifah

NIM : 20102050043

Prodi : Ilmu Kesejahteraan Sosial

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tidak akan melepas jilbab pada foto Ijazah Sarjana dan Transkrip nilai. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 21 Juli 2024

Yang menyatakan,



Umi Kholifah

NIM. 20102050043

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

### **Yang paling utama**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat-Nya meliputi berbagai kenikmatan dan keberkahan rezeki termasuk ilmu pengetahuan.

Atas karunia yang diberikan-Nya Allah telah memberikan kemudahan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Sholawat serta salam juga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang mejadi suri tauladan dalam menjalani kehidupan dan menuntun ilmu.

### **Karya penelitian sederhana ini saya persembahkan kepada :**

Kedua orang tua tercinta saya Bapak Lamiyo dan Ibu Darmi yang senantiasa mendampingi setiap proses, memberi dukungan dan kasih sayang, serta doa-doa terbaik. Kedua saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah bertahan hingga akhir untuk menyelesaikan penelitian ini, semua perjuangan, kerja keras, dan ketekunan selama ini.

## MOTTO

تَحَزَّنُوا وَلَا تَهِنُوا وَلَا

“Wa La Tahinu Wa La Tahzanu”

(Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah kamu bersedih hati)

**“Hey, look! Isn’t it beautiful? There are many beautiful things in this world, a lot of delicious foods, and many good things”**

(Hey lihat deh, cantikkan? Di dunia ini banyak hal yang cantik, banyak makanan enak, banyak hal baik)

-psj

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur saya haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pelayanan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Pada Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta”. Dalam penyusunan tugas akhir ini, tentunya penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al-Makin, M.A selaku rektok Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Siti Solechah S. Sos.I, M.Si, selaku Ketua Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Asep Jahidin, M. Ag, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial yang telah memberikan ilmu dan mendidik penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Sudarmawan selaku Staff Tata Usaha Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial



yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi terkait administrasi selama perkuliahan.

7. Bapak Feri Rahmawan S.Sos, M.A selaku Kepala Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang D.I Yogyakarta yang telah membantu peneliti untuk kelancaran dalam penelitian
8. Faisal Rizalih Manggala, S.Sos selaku pekerja sosial Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang D.I Yogyakarta yang membantu memberikan informasi dan kelancaran dalam penelitian.
9. Rama Sanjaya S. Tr. Sos selaku staff administrasi di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang D.I Yogyakarta dan seluruh karyawan, serta keluarga besar Yayasan Sayap Ibu khususnya Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY.
10. Kedua orang tua tersayang, Bapak Lamiyo dan Ibu Darmi, terimakasih untuk segala limpahan kasih sayang, dukungan, dan doa-doa yang diberikan selama perkuliahan dan mewujudkan impian penulis untuk menjadi sarjana.
11. Teman-teman Antititi Fragile yang telah memberikan dukungan dan semangat pada penulis untuk menjalani masa-masa penyusunan skripsi.
12. Risha Puspita Anggraeni dan Ina Fujiarti dan keluarga besar Kos Putri Sara yang telah kebersamai selama kehidupan perkuliahan selama ini.
13. Umi Khulsum Albe dan Rasti Meylani sebagai teman-teman PPS di Yayasan Sayap Ibu.
14. Ica Nurtarisa, Harfi Alfiah, Era Fazira yang telah menemani dan mengajarkan banyak hal selama kehidupan perkuliahan di Jogja.

15. Teman-teman KKN 111 Magetan khususnya kelompok satu yang telah memberikan semangat, motivasi, dan menghibur penulis selama menjalani masa-masa penyusunan skripsi. (Aannisah, Zharfa, Zidan, Faruq, Safa, Rifky, Wafa, Sunnah, Amin).
16. Revika Arnita Sari yang telah kebersamai dan mengajari penulis dalam penulisan skripsi ini.
17. Teman-teman IKS angkatan 2020 yang telah kebersamai penulis selama menjalani perkuliahan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
18. Terakhir untuk diri sendiri, terimakasih telah bertahan dan terus berusaha bekerja keras untuk mewujudkan mimpi kedua orang tua dan mimpi diri sendiri yaitu menyelesaikan skripsi ini dan mendapat gelar sarjana.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik serta saran sangat diharapkan oleh penulis untuk terus berkembang dan memperbaiki. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang terlebih untuk pembaca, khususnya untuk Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial.

***Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh***

Yogyakarta, 17 Juli 2024

Peneliti,

Umi Kholifah

**PELAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA PANTI 3  
YAYASAN SAYAP IBU CABANG D.I. YOGYAKARTA**

**Umi Kholifah**

Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

**ABSTRAK**

Penyandang disabilitas di Indonesia pada tahun 2023 tercatat sebanyak 8,5% dari penduduk Indonesia. Kesejahteraan penyandang disabilitas di Indonesia telah diatur baik dalam undang-undang maupun perda. Pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas di Indonesia memerlukan kolaborasi dari berbagai pihak baik dari penyedia pelayanan sosial yang bergerak khusus bagi penyandang disabilitas maupun pihak lainnya seperti layanan kesehatan, pendidikan, rehabilitasi, maupun pemerintah. Terdapat banyak sekali lembaga pelayanan bagi penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki fokus-fokus pelayanan tersendiri salah satunya adalah Yayasan Sayap Ibu. Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY memiliki unit panti, salah satunya Panti 3 yang terfokus dalam kemandirian disabilitas. Pada penelitian ini peneliti mengangkat topik tentang pelayanan sosial yang ada di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY. Pendekatan data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah kepala panti, pekerja sosial, dan tiga pemerlu layanan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan data dengan triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan tahap-tahap pemberian layanan dimulai dari inisiasi, *assessment*, perencanaan pemecahan masalah dan pelayanan (*planning*), pelaksanaan tindakan pelayanan (*implementation*), pengakhiran (*termination*), dan dukungan lanjutan (*follow trough*). Sementara itu bentuk-bentuk pelayanan sosial yang diberikan di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY antara lain perlindungan sosial meliputi jaminan kesehatan dan pendidikan, pelayanan dan akses kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan bimbingan sosial, pelayanan bimbingan mental dan spiritual, program pelayanan bina lingkungan, pelayanan keterampilan/vokasional, pelayanan advokasi oleh pekerja sosial, dan pemenuhan fasilitas penunjang program layanan.

**Kata kunci :** pelayanan, disabilitas, Yayasan Sayap Ibu

## DAFTAR ISI

<b>PELAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU.....</b>	<b>i</b>
<b>CABANG D.I. YOGYAKARTA.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIRSURAT PERSETUJUAN SKRIPISURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPISURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BERJILBAB .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoretis .....	6
2. Manfaat Praktis .....	6
E. Kajian Pustaka .....	7
F. Kerangka Teori .....	11
1. Tinjauan Tentang Pelayanan Sosial .....	11
2. Tinjauan Tentang Disabilitas .....	18
G. Metode Penelitian .....	21
1. Jenis Penelitian.....	21
2. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3. Subjek dan Objek Penelitian .....	26

4. Lokasi Penelitian .....	30
5. Teknik Analisis Data.....	30
6. Uji Keabsahan Data.....	32
H. Sistematika Pembahasan.....	32
<b>BAB II DESKRIPSI PEMERLU LAYANAN DI PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU CABANG DIY .....</b>	<b>35</b>
A. Sasaran Program Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY .....	36
B. Daftar Pemerlu Layanan di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY .....	37
C. Alur Penerimaan Pemerlu Layanan di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY .....	39
D. Deskripsi Disabilitas Pemerlu Layanan Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY .....	42
E. Program Layanan Pendukung Lembaga .....	44
<b>BAB III PELAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU CABANG D.I. YOGYAKARTA .....</b>	<b>46</b>
A. Tahapan Pemberian Pelayanan Sosial .....	47
1. Permulaan Layanan ( <i>Initiation</i> ) dan <i>Intake</i> .....	47
2. Assessment.....	52
3. Perencanaan Pemecahan Masalah dan Pelayanan ( <i>Planning</i> ) .....	54
4. Pelaksanaan Tindakan Pelayanan ( <i>Implementation</i> ).....	56
5. Pengakhiran ( <i>Termination</i> ) .....	58
6. Dukungan Lanjutan ( <i>Follow Through</i> ) .....	61
B. Bentuk Pelayanan Sosial.....	63
1. Perlindungan Sosial.....	63
2. Pelayanan Pendidikan .....	66
3. Pelayanan Kesehatan.....	68
4. Pelayanan Bimbingan Sosial.....	71
5. Pelayanan Bimbingan Mental dan Spiritual.....	74
6. Program Pelayanan Bina Lingkungan.....	77
7. Pelayanan Keterampilan/Vokasional .....	80
8. Pelayanan Advokasi oleh Pekerja Sosial .....	87
9. Fasilitas Panti 3 YSI Cabang DIY .....	87

<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>97</b>
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>105</b>





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Alur Pelayanan Panti 3 YSI Cabang DIY .....	40
Gambar 1.2 Acara Project Management Pemerlu Layanan Bersama Komunitas Milenial Bergerak.....	45
Gambar 2.1 Jadwal Kegiatan Calistung Pemerlu Layanan.....	67
Gambar 2.2 Kontrol Rutin Pemerlu Layanan di RSJ Grasia .....	70
Gambar 2.3 Kegiatan Senam Pemerlu Layanan .....	71
Gambar 2.4 Pemerlu Layanan Mengikuti Acara Kebudayaan Nyadran dengan Masyarakat .....	74
Gambar 2.5 Kegiatan Mengaji Sabtu Pagi.....	75
Gambar 2.6 Pemerlu Layanan Bekerja Bakti Membersihkan Ruang Kantor .....	79
Gambar 2.7 Jadwal Mencuci Pakaian Bangsal .....	79
Gambar 2.8 Kegiatan Vocasional Pemerlu Layanan Membuat Aksesoris Manik-Manik .....	83
Gambar 2.9 Bangsal Putra Panti 3 YSI Cabang DIY.....	88
Gambar 2.10 Dapur Panti 3 YSI Cabang DIY .....	89
Gambar 2.11 Ruang UKS Panti 3 YSI Cabang DIY .....	89
Gambar 2.12 Ruang Konseling Panti 3 YSI Cabang DIY .....	90
Gambar 2.13 Mushola Panti 3 YSI Cabang DIY.....	90
Gambar 2.14 Ruang Kantor Panti 3 YSI Cabang DIY .....	91
Gambar 2.15 Pendopo Panti 3 YSI .....	91
Gambar 2.16 Gudang Panti 3 YSI Cabang DIY .....	92
Gambar 2.17 Ruang Jahit Panti 3 YSI Cabang DIY.....	93
Gambar 2.18 Tempat Produksi Keterampilan Batik Ciprat Panti 3 YSI Cabang DIY .....	93
Gambar 2.19 Kandang Mentok dan Ayam Panti 3 YSI Cabang DIY .....	94
Gambar 2.20 Rumah Persemian Panti 3 YSI Cabang DIY.....	94
Gambar 2.21 Kolam Lele Panti 3 YSI Cabang DIY.....	95

Gambar 2.22 Alat dan Bahan Barista.....95  
Gambar 2.23 Mobil Panti 3 YSI Cabang DIY .....96  
Gambar 2.24 Tempat dan Alat Setrika Uap Panti 3 YSI Cabang DIY .....96



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk terbanyak keempat didunia dengan jumlah populasi sebanyak lebih dari 274,8 ribu jiwa pada tahun 2023. Menurut laporan Kemenko PMK pada tahun 2023, saat ini sebanyak 8,5% dari penduduk Indonesia adalah penyandang disabilitas dengan kategori lanjut usia yang memiliki jumlah terbanyak.<sup>1</sup> Tidak semua penyandang disabilitas tersebut memiliki keberuntungan untuk mendapatkan hak-hak yang seharusnya didapatkan, oleh karena itu adanya lembaga kesejahteraan sosial dengan berbagai model pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas dan memenuhi kesejahteraan penyandang disabilitas.

Pemerintah Indonesia sendiri telah mengatur pemenuhan pelayanan bagi penyandang disabilitas dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. Pada UU mengenai penyandang disabilitas tersebut juga disebutkan bahwa ada beberapa hak bagi penyandang disabilitas yang seharusnya diterima yaitu hak penghormatan, tanpa diskriminasi, kemanusiaan, aksesibilitas, identitas, perlindungan, kesamaan kesempatan dan lainnya. Pada bab satu pasal tiga UU RI No 8 Tahun 2016 ini juga menyebutkan bahwa tujuan dari

---

<sup>1</sup> Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia*, <https://wtwww.kemenkopmk.go.id/> (Diakses pada 30 Januari 2024, pukul 15.26).

pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas adalah salah satunya melindungi penyandang disabilitas dari penelantaran dan eksploitasi, serta pelanggaran hak asasi manusia. Selain upaya perlindungan bagi penyandang disabilitas, pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk mengembangkan dirinya juga merupakan salah satu tujuan dari pelayanan pemenuhan hak yang harus diterima oleh penyandang disabilitas. Dengan adanya undang-undang ini, maka diharapkan pencapaian perwujudan kesejahteraan sosial bagi penyandang dapat dicapai dengan terpenuhinya hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan.<sup>2</sup>

Pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas di Indonesia memerlukan kolaborasi dari berbagai pihak baik dari penyedia pelayanan sosial yang bergerak khusus bagi penyandang disabilitas maupun pihak lainnya seperti layanan kesehatan, pendidikan, rehabilitasi, maupun pemerintah. Layanan-layanan bagi penyandang disabilitas di Indonesia dapat dinilai mulai berkembang, pasalnya banyaknya dan mudah ditemuinya lembaga-lembaga layanan bagi penyandang disabilitas di Indonesia, hal ini juga tidak terlepas dari upaya pemerintah yang memperhatikan penyandang disabilitas dalam pembangunan nasional. Pemerintah banyak melakukan beberapa rombakan dan peningkatan program pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas.

Selain pemerintah pusat, pemerintah daerah juga memiliki kebijakan peraturan tersendiri bagi penyandang disabilitas, salah satunya adalah Daerah

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Bab I Pasal 3.

Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta pada pendataan terakhir ditahun 2022 menyebutkan bahwa terdapat lebih dari dua ribu populasi penyandang disabilitas di Yogyakarta. Dalam mewujudkan kesejahteraan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta menuangkannya pada penetapan Peraturan Daerah DIY Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan, Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Perda mengenai penyandang disabilitas ini merupakan perda yang ditetapkan pemerintah daerah pertama di Indonesia yang kemudian diikuti oleh pemerintah daerah lainnya di Indonesia.<sup>3</sup> Penetapan Perda ini adalah sebagai wujud upaya pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan dan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas di DIY, selain itu Perda ini juga dijadikan tolok ukur atau acuan dalam undang-undang disabilitas.<sup>4</sup>

Penetapan Perda DIY Nomor 5 Tahun 2022 mewujudkan berbagai keterlibatan dari pemerintah, lembaga pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas, serta para *stakeholder* yang memiliki kepentingan dalam menjalankan peraturan tersebut. Di Yogyakarta, sudah memiliki banyak lembaga-lembaga pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas diberbagai lokasi serta dengan fokus pelayanan masing-masing yang beragam. Kemajuan kota Yogyakarta dalam hal kebijakan bagi

---

<sup>3</sup> Utami Dewi, "Implementasi Kebijakan Kuota Bagi Penyandang Disabilitas Untuk Mendapatkan Pekerjaan di Kota Yogyakarta", Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara, vol, 3:2 (Desember, 2023), hlm. 69.

<sup>4</sup> Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, "*Kini Disabilitas Hanya Jadi Diversitas*", Berita Daerah Istimewa Yogyakarta <https://jogjaprovo.go.id/berita/kini-disabilitas-hanya-jadi-diversitas> (Diakses pada 31 Januari 2024, pukul 06.49).

penyandang disabilitas dapat dilihat dari keputusan Walikota Yogyakarta mengenai pendidikan inklusi, ketenagakerjaan dengan pemberian penghargaan bagi perusahaan yang mampu menyediakan lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas, jaminan subsidi layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas, serta kebijakan layanan bagi penyandang disabilitas.<sup>5</sup>

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa terdapat banyak sekali lembaga pelayanan bagi penyandang disabilitas di DIY yang memiliki fokus-fokus pelayanan tersendiri salah satunya adalah Yayasan Sayap Ibu. Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta memiliki beberapa unit pelayanan, untuk unit pelayanan yang memberikan pelayanan anak terlantar, anak penyandang disabilitas terlantar, dan ibu yang mengalami hamil tidak siap adalah unit panti. Unit panti pada Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY memiliki 3 panti yaitu panti 1 yang berada di Pringwulung, panti 2 yang berada di Kalasan, dan panti 3 yang berada di Ganjuran. Fokus pelayanan yang diberikan di Yayasan Sayap Ibu setiap panti berbeda-beda, yang mana pada panti 1 itu terfokus pada pelayanan pengasuhan anak dan balita terlantar, panti 2 pelayanan bagi anak disabilitas terlantar yang sebelumnya berada di panti 1 dengan jenis disabilitas majemuk, lalu panti 3 menyediakan pelayanan bagi penyandang disabilitas yang mampu didik dan ajar dengan usia relatif remaja atas. Selain unit panti terdapat pula beberapa unit pelayanan di Yayasan Sayap Ibu seperti unit pengangkatan anak, wisma ibu yang merupakan *shelter* bagi ibu yang mengalami hamil tidak siap, SLB G

---

<sup>5</sup> Muhammad dkk, "Mewujudkan Kota Inklusi: Studi Kasus Dari Kota Pelajar Yogyakarta", Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, vol. 11:1 (Januari, 2023), hlm.55.



Daya Ananda untuk layanan pendidikan, TK Tumus Asih untuk layanan pendidikan tingkat taman kanak-kanak, Tas Mutiara Asih untuk penitipan anak, serta LK3 Kinasih untuk konsultasi kesejahteraan keluarga.<sup>6</sup>

Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY berupaya untuk memberikan layanan bagi penyandang disabilitas yang mampu ajar dan didik dengan beberapa pelatihan kemandirian dengan beberapa aspek. Kegiatan-kegiatan pembinaan dengan visi dan misi pada vokasional pemerlu layanan juga merupakan fokus dari pelayanan yang diberikan dipanti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY ini. Pemerlu layanan atau klien yang ada di panti 3 ini merupakan penyandang disabilitas mental yang mampu ajar dan mampu didik, yang mana hal ini merupakan jenis disabilitas dengan IQ dibawah rata-rata atau dibawah 82, namun dalam keperluan pembelajaran masih memiliki kemampuan mampu ajar dan mampu didik (*educable and trainable mentally retarded*) yang IQ nya berkisar hingga paling rendah 30-50. Di panti 3 Yayasan Sayap Ibu ini terdapat berbagai penyandang disabilitas diantaranya penyandang *cerebral palsy*, *down syndrome*, disabilitas mental, tuna rungu, tuna wicara, dan sebagian menyandang disabilitas ganda. Oleh karena itu, dengan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY pada pelayanan sosialnya bagi penyandang disabilitas mampu ajar dan didik dengan judul **Pelayanan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Pada Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta.**

---

<sup>6</sup> Yayasan Sayap Ibu website. <https://yayasansayapibu.or.id/> (Diakses pada 5 november 2023, pukul 18.27).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan kajian dengan rumusan masalah bagaimana pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas yang ada di panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pelayanan sosial lembaga dan kendala yang dialami dalam pelaksanaan pelayanan sosial.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Dengan tujuan penelitian seperti yang telah disebutkan, maka kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sumbangan pengetahuan serta wawasan khususnya dibidang akademis mengenai pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai peran pelayanan sosial dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi penyandang disabilitas, serta dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang

tertarik dalam melakukan penelitian mengenai pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas.

### **E. Kajian Pustaka**

Pada penelitian ini, peneliti merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Kajian pustaka atau *literature review* bertujuan untuk menelaah penempatan penelitian yang dilakukan dalam konteks penelitian yang dikaji, selain itu untuk mengungkap *gap* yang ada dalam literatur penelitian.<sup>7</sup> Selain itu, penulis juga menyertakan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu yang menjadi kajian pustaka dengan penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai kajian pustaka pada penelitian ini.

*Pertama*, penelitian skripsi mengenai pelayanan sosial di panti asuhan yang dilakukan oleh Rizqi Nurrohman pada tahun 2023 yang berjudul “*Pelayanan Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anak Terlantar Di Panti Asuhan Dharmo Yuwono Purwokerto*”, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan anak terlantar di Panti Asuhan Dharmo Yuwono menunjukkan bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan baik, pemenuhan pelayanan tersebut meliputi pemenuhan sandang, pangan, dan papan, serta pelatihan

---

<sup>7</sup> Ariesto Sutopo, *Literature Review dengan NVivo*, (Tangerang Selatan : Topazart, 2021), hlm. 3.

sesuai bakat dan minat anak.<sup>8</sup> Perbedaan antara penelitian yang dilakukan Rizqi dan penelitian ini adalah pada lokasi dan subjek penelitian, yang mana lokasi penelitiannya adalah di panti asuhan Dharmo Yuwono Purwokerto, sedangkan penelitian ini di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY. Sedangkan persamaannya terletak pada topik penelitiannya yaitu mengenai pelayanan sosial.

**Kedua**, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Anisa Dyah Saraswati pada tahun 2021 dengan judul “*Pelayanan Sosial Bagi Remaja Terlantar di Balai Rehabilitasi Sosial dan Pengasuhan Anak Unit Bimomartani, Ngemplak, Sleman*”, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan Balai Rehabilitasi Sosial dan Pengasuhan Anak Unit Bimomartani mencakup pengasuhan, perlindungan, dan rehabilitasi sosial dengan tahap pelayanan sosial dan fungsi pelayanan.<sup>9</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang mana penelitian sebelumnya ini berlokasi di Balai Rehabilitasi Sosial dan Pengasuhan Anak Unit Bimomartani sedangkan penelitian ini di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY. Sedangkan persamaannya terletak pada topik penelitiannya yaitu mengenai pelayanan sosial.

---

<sup>8</sup> Rizqi Nurrohman, *Pelayanan Sosial Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anak Terlantar di Panti Asuhan Dharmo Yuwono Purwokerto*, Skripsi (Purwokerto: Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri, 2023), hlm. vi.

<sup>9</sup> Anisa Dyah Saraswati, *Pelayanan Sosial Bagi Remaja Terlantar di Balai Rehabilitasi Sosial dan Pengasuhan Anak Unit Bimomartani Ngemplak Sleman*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2021), hlm. 126.

**Ketiga**, penelitian skripsi yang dilakukan oleh Anggun Sasmithasari yang dilakukan pada tahun 2021 yang berjudul “*Pelayanan Sosial Pada Anak Jalanan di Yayasan Rumah Impian Yogyakarta*”. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian yang dilakukan Anggun ini adalah bentuk pelayanan sosial yang dilakukan Yayasan Rumah Impian adalah dengan pendampingan dengan tujuan supaya anak dapat keluar dari jalanan dan berusaha meraih mimpinya, tahapan pelayanannya meliputi penjangkauan, *assessment*, rencana pelayanan, pelaksanaan kegiatan, evaluasi, dan terminasi.<sup>10</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang mana penelitian sebelumnya ini berlokasi di Yayasan Rumah Impian sedangkan penelitian ini berlokasi di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY. Sedangkan persamaannya terletak pada topik penelitiannya yaitu mengenai pelayanan sosial.

**Keempat**, penelitian berbentuk jurnal yang dilakukan oleh Susana Indraningrum dan Chandra Dewi Puspitasari pada tahun 2021 dengan judul “Upaya Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Magelang”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Magelang adalah mendorong dan menstimulan masyarakat dalam kesadaran pemenuhan hak penyandang disabilitas, menyusun dan

---

<sup>10</sup> Anggun Sasmithasari, *Pelayanan Sosial Pada Anak Jalanan di Yayasan Rumah Impian Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021) hlm. 118-120.

melaksanakan program perlindungan bagi penyandang disabilitas, serta pemberian rujukan bagi penyandang disabilitas pada lembaga-lembaga pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas sesuai permasalahan yang dialami bagi pemerlu layanan.<sup>11</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang mana penelitian sebelumnya ini berlokasi di Dinas Sosial Magelang sedangkan penelitian ini berlokasi di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY sehingga berbeda pula fokus pelayanan yang diteliti. Persamaan antara penelitian terdahulu ini dengan penelitian ini adalah terletak pada topik penelitian yaitu mengenai pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas.

*Kelima*, penelitian berbentuk jurnal yang dilakukan oleh Davinia Farah Sahwahanan dan Ane Permatasari pada tahun 2020 dengan judul “*Pelayanan Terhadap Penyandang Disabilitas UPTD Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas Dinas Sosial DIY Tahun 2017-2019*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan data-data yang diperoleh dilapangan secara detail. Hasil dari penelitian ini adalah layanan yang diberikan Dinas Sosial DIY berupa rehabilitasi sosial dengan bentuk bimbingan sosial meliputi 2 metode yaitu individu dan kelompok yang mana bertujuan untuk membangun penyesuaian diri pemerlu layanan dengan lingkungan sosialnya.<sup>12</sup> Perbedaan

---

<sup>11</sup> Susana dan Chandra, “*Upaya Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Magelang*”, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum vol. 10:2 (Februari, 2021), hlm. 215.

<sup>12</sup> Davina dan Ane, “*Pelayanan Terhadap Penyandang Disabilitas UPTD Balai Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas Dinas Sosial DIY Tahun 2017-2019*”, Jurnal Public Policy vol. 6:2 (Oktober, 2020), hlm. 104-106.



penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang mana penelitian sebelumnya ini berlokasi di Dinas Sosial DIY di UPT Balai Rehabilitasi Terpadu sedangkan penelitian ini berlokasi di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY. Persamaan antara penelitian terdahulu ini dengan penelitian ini adalah terletak pada topik penelitian yaitu mengenai pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Tinjauan Tentang Pelayanan Sosial**

#### **a. Definisi Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial merupakan sebuah kebijakan sosial yang mencakup pada persoalan terkait jaminan sosial, perlindungan, dan keputusan-keputusan pemerintah yang sifatnya menunjang kualitas hidup dan kesejahteraan pemerlu layanan.<sup>13</sup> Sementara itu, dalam arti sempit pelayanan sosial dapat disebut dengan pelayanan kesejahteraan sosial yang mana pelayanan ini mencakup berbagai program mulai dari perlindungan serta pertolongan bagi kelompok kurang beruntung atau yang dapat disebut sebagai PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial) seperti anak terlantar, disabilitas, tuna sosial, pecandu narkoba, kemiskinan dan masih banyak lagi.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Ahmad Izudin, *Analisis Perencanaan Kebijakan dan Pelayanan Sosial*, ed. 1, cet. 1, (Jakarta: Kencana, 2022), hlm. 18.

<sup>14</sup> Aris Tristanto, “Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial (DKJPS) dalam Pelaksanaan Sosial Lanjut Usia pada Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Sosio Informa*, vol. 6:2 (Agustus, 2020), hlm. 212.

Sementara itu menurut pendapat Alfred J Khan yang dikutip oleh Ishak mengemukakan definisi mengenai pelayanan sosial merupakan layanan yang memberikan program-program yang dimunculkan, namun tidak menggunakan mekanisme pasar dalam pemenuhan kebutuhan dasarnya. Kebutuhan dasar yang dimaksud disini meliputi fasilitas pendidikan, kesehatan, serta kesejahteraan yang mana fasilitas ini bertujuan untuk mewujudkan keberfungsian sosial dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi lembaga.<sup>15</sup> Berdasarkan definisi-definisi mengenai pelayanan sosial diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sosial merupakan suatu pelayanan kesejahteraan sosial yang meliputi banyak aspek mulai dari perlindungan, jaminan sosial, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi pemerlu.

#### **b. Fungsi Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial memiliki fungsi dalam pelaksanaannya, dalam buku yang ditulis oleh Husmiati yang berjudul “Implementasi Pelayanan Sosial Standar Panti”, terdapat terdapat beberapa fungsi dari pelayanan sosial menurut PBB, antara lain :

- 1) Untuk mengembangkan sumber-sumber manusiawi.
- 2) Untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

---

<sup>15</sup> Ishak dkk, “Integrasi Pelayanan Sosial Untuk Membantu Penyesuaian Diri Lanjut Usia (Studi Kasus di Balai Perlindungan Sosial Trena Werdha Ciparai Kabupaten Bandung)”, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora, vol. 22:2 (Juli, 2020), hlm. 147.

- 3) Untuk menyediakan serta menyelenggarakan lembaga yang memiliki tujuan supaya pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial dapat berfungsi dan sistematis dengan baik.
- 4) Untuk memobilisasi sumber-sumber masyarakat yang dapat dimanfaatkan untuk pembangunan.
- 5) Sebagai orientasi bagi masyarakat terhadap adanya perubahan sosial dan untuk penyesuaian masyarakat terhadap perubahan-perubahan sosial tersebut.<sup>16</sup>

Pada dasarnya pelayanan sosial adalah suatu program atau kegiatan yang berupaya memberikan jasa yang membantu dan mewujudkan tujuan bagi pemerlu layanan, serta membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami. Upaya-upaya layanan tersebut diharapkan dapat membantu pemerlu layanan untuk dapat melaksanakan fungsi sosialnya dimasyarakat sebagaimana individu-individu lainnya.<sup>17</sup>

### **c. Tujuan Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial memiliki tujuan untuk membantu memulihkan kembali kemampuan dan kemauan sosial pemerlu layanan untuk dapat melaksanakan kembali

---

<sup>16</sup> Husmiati, dkk, *Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Terkait Pelaksanaan Rehabilitasi Sosial Dalam Panti*, (Jakarta: PUSLIBANGKESOS, 2019), hlm. 14.

<sup>17</sup> Ryan Aprilka Tobing dan Husni Thamrin, “*Pelayanan Sosial Berbasis Keluarga Bangi Anak Tunagrahita di Sekolah Dasar Luar Biasa Negeri 117709 Labuhanbatu*”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 2:1 (Februari, 2023), hlm. 15.

keberfungsian sosialnya di lingkungan sosialnya.<sup>18</sup> Sementara itu, menurut kutipan dari Era dan Sokiyah dari pendapat Abdul Untung mengungkapkan terkait pelayanan sosial yang bertujuan untuk berupaya membantu baik individu maupun kelompok dalam menggunakan pelayanan yang ada, untuk pertolongan serta rehabilitasi, untuk pengembangan atau pelayanan sosialisasi.<sup>19</sup>

Dengan hal tersebut dapat diartikan bahwa tujuan dari pelayanan sosial adalah membantu individu atau kelompok dalam menyelesaikan permasalahannya dengan bantuan pelayanan yang tersedia guna mewujudkan kembali keberfungsian sosial pemerlu layanan di lingkungan sosialnya. Tujuan dari pelayanan sosial sendiri dapat bervariasi tergantung pada fokus konteks yang spesifik pada praktik pelayanan sosial itu sendiri seperti disesuaikan pada kelompok sasaran pelayanan sosial, serta fokus masalah sosial yang dihadapi oleh pemerlu pelayanan.

#### **d. Tahapan Pelayanan Sosial**

Pelayanan sosial yang disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial dalam praktiknya memiliki tahapan-tahapan yang sistematis dan saling berpengaruh antara tahap satu dengan lainnya. Berikut tahapan-tahapan dalam pelayanan sosial.

---

<sup>18</sup> Husmiati dkk, *Kompetensi Pekerja Sosial dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial di Balai/Loka pada Era Tatanan Baru*, (Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, 2020), hlm. 14.

<sup>19</sup> Era dan Sokhivah, “*Pelayanan Sosial dalam Pemenuhan Hak Bagi Anak Keluarga Miskin di Sekolah BISA, Bintaro, Tangerang Selatan*”, *Journal of Social Work and Social Service*, vol. 3:1 (April, 2022), hlm. 25-26.

### 1. Permulaan Layanan (*Initiation*) dan *Intake*

Tahapan ini merupakan tahapan awal yang mana calon pemerlu layanan mengalami pertemuan atau tahap pertama pengenalan terhadap sistem pelayanan sosial dalam lembaga. Proses permulaan pelayanan sosial dapat terjadi dengan beberapa jenis seperti :

- a) Prakarsa calon pemerlu layanan, yaitu pemerlu layanan memiliki inisiatif untuk mencari pelayanan sosial di lembaga pelayanan sosial tersebut.
- b) Prakarsa lembaga pelayanan, yaitu lembaga pelayanan mensosialisasi program atau memberikan pelayanan pada calon pemerlu layanan atau ini juga dapat disebut jemput bola.
- c) Pelayanan paksa, yaitu pelayanan yang diberikan dimana terdapat situasi yang mana pihak berwenang memaksa calon pemerlu layanan untuk mendapatkan layanan contohnya adalah penyintas napza.

Tahapan ini merupakan merupakan tahap adanya kesepakatan awal atau akad antara calon pemerlu layanan dan lembaga pemberi pelayanan baik resmi maupun tidak resmi.

### 2. *Assessment*

Tahapan *assessment* merupakan tahapan dimana mulai dilakukannya pengumpulan informasi calon pemerlu layanan kemudian dikaji dan diuraikan dengan menggunakan teori untuk mengidentifikasi masalah, kebutuhan, kekuatan dan potensi yang dimiliki oleh calon pemerlu layanan untuk

melanjutkan pada tahap selanjutnya. Pada tahap ini pengumpulan informasi dilakukan dengan beberapa *tools* atau teknik yang bertujuan untuk mempermudah dan mendapatkan informasi secara mendalam, salah satu tekniknya adalah dengan menggunakan analisis *SWOT*, dengan menggunakan teknik ini akan diidentifikasi kekuatan, kelemahan, potensi, serta ancaman yang dimiliki oleh calon pemerlu layanan. Pada tahap ini kemudian setelah terkumpul semua informasi yang diperlukan maka akan diputuskan bahwa calon pemerlu layanan ini memang memerlukan pelayanan atau tidak untuk ditindak menuju tahap selanjutnya.

### 3. Perencanaan Pemecahan Masalah dan Pelayanan (*Planning*)

Tahap ini terjadi setelah tahap *assessment* dan telah diputuskan bahwa memang calon pemerlu layanan ini membutuhkan layanan dan selanjutnya akan dijadikan pemerlu layanan. Pada tahap ini penentuan permasalahan yang dimiliki pemerlu layanan sudah teridentifikasi beserta kebutuhan, kekuatan dan potensinya. Selanjutnya adalah pembuatan perencanaan program untuk pelayanan apa yang akan diberikan kepada pemerlu layanan tentunya dengan penetapan indikator-indikator keberhasilan, pembagian peran, tindakan, serta tanggungjawab dari pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan pada pemerlu pelayanan tersebut.

### 4. Pelaksanaan Tindakan Pelayanan (*Implementation*)

Tahap ini merupakan tahap proses pelaksanaan pelayanan yang sebelumnya sudah direncanakan dengan berbagai pertimbangan pada tahap *planning*.



Pelaksanaan tindakan dari proses pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan terstruktur dan sistematis. Intervensi melibatkan beberapa jenis layanan seperti interaksi, pemberdayaan, pengembangan, fasilitas, advokasi dan lain-lain. Pada tahap implementasi ini level pelaksanaannya dilakukan mulai dari level mikro, mezo, hingga makro. Pada level mikro contoh implementasinya dapat berupa konseling maupun terapi, sedangkan pada level mezo contohnya dapat berupa terapi keluarga, untuk level makro dapat berupa advokasi kasus.

5. Pengakhiran (*Termination*)

Pada tahap ini dilakukan setelah pelaksanaan praktek pelayanan sosial telah dilaksanakan sepenuhnya. Selanjutnya adalah penutupan dari serangkaian pelaksanaan pelayanan sosial yang telah dilakukan. Pada tahap ini juga dilakukan peninjauan pencapaian dari layanan yang dilakukan. Peninjauan ini meliputi pencapaian indikator keberhasilan, kelayakan tindakan yang sesuai dengan jadwal serta metode dari tindakan pelayanan. Pada tahap ini juga dilakukan kesepakatan untuk mengakhiri pemberian layanan atau mengulangi serangkaian layanan yang dinilai kurang maksimal, atau rujukan. Tentunya kesepakatan ini disepakati berdasarkan hasil dari tinjauan pelayanan yang telah dilakukan.

6. Dukungan Lanjutan (*Follow Through*)

Setelah tahap terminasi dan dipastikan bahwa pemberian layanan berakhir memuaskan seperti terjadinya perubahan pada perilaku, kemampuan, interaksi dan apapun yang dibutuhkan klien maka proses pemberian layanan akan

berakhir. Meskipun demikian apabila upaya belum atau kurang maksimal maka pemerlu layanan bisa mendapatkan pelayanan lebih lanjut atau dapat ditinjau lanjuti oleh pihak lain yang lebih fokus pada bidang kebutuhan atau yang lebih berwenang maka pemerlu layanan akan mendapat rujukan pada lembaga lain untuk mendapatkan pelayanan lebih lanjut.<sup>20</sup>

## **2. Tinjauan Tentang Disabilitas**

### **a. Definisi Penyandang Disabilitas**

Definisi disabilitas menurut KBBI dapat diartikan sebagai seseorang yang memiliki keterbatasan baik secara fisik, mental, intelektual, serta sensorik, yang mana keterbatasan ini bersifat dalam jangka waktu yang lama sehingga memberikan kendala bagi penyandanganya dalam melakukan aktivitas. Sementara itu, menurut Sugiono dan Rahmawan yang dikutip oleh Miftahul dkk. dalam bukunya yang berjudul “Komunikasi dengan Pasien Tuli” mengartikan penyandang disabilitas adalah sebuah istilah bagi seseorang yang memiliki gangguan keterbatasan dalam melakukan aktivitas dan partisipasi. Gangguan yang dialami tersebut merupakan masalah pada fungsi tubuh maupun strukturnya yang mana gangguan ini

---

<sup>20</sup> Syamsuddin AB, *Teori dan Praktek Supervisi Pekerjaan Sosial*, ed. 1, cet. 1, (Yogyakarta: PT Nas Media Indonesia, 2022), hlm. 145-146.

menyebabkan keterbatasan kegiatan dalam melaksanakan tugas dan tindakan dalam situasi kehidupannya.<sup>21</sup>

### **b. Jenis-jenis Disabilitas**

Disabilitas memiliki beberapa ragam jenisnya, dalam buku berjudul “Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas” oleh Haryanto dan Haris berdasarkan UU No 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang Disabilitas jenisnya meliputi empat jenis yaitu fisik, intelektual, mental, dan sensorik. Berikut penjelasannya,

1. Disabilitas fisik, yaitu seseorang yang mengalami keterbatasan fisik dalam jangka waktu yang lama dan mengakibatkan kendala pada proses interaksi dengan lingkungannya. Disabilitas fisik memiliki beberapa macam seperti tuna daksa (kelainan tubuh), tuna netra (kelainan pada indra penglihatan), tuna rungu (kelainan pada pendengaran), tuna wicara (kelainan pada berbicara).
2. Disabilitas Intelektual, yaitu merupakan suatu keterbatasan atau disfungsi secara intelektual dan perilaku adiktif yang mana berpengaruh pada berkurangnya kapasitas penyandang dalam bereaksi dan berinteraksi, disfungsi ini dapat diukur dan dilihat. Disfungsi pikir ini menyebabkan mereka memiliki tingkat kecerdasan dibawah rata-rata contohnya seperti *down syndrome*, dan *slow learner*.

---

<sup>21</sup> Miftakhul, dkk, *Panduan Dasar dan Strategi Komunikasi Pasien Tuli dan Disabilitas Pendengaran Pada Kedokteran Gigi Klinis*, ed. 2, cet. 1 (Malang: Universitas Brawijaya Press UB Press, 2023), hlm. 14.

3. Disabilitas mental, disabilitas ini tidak hanya memiliki gangguan pada disfungsi pikir namun juga pada emosi dan perilaku. Contohnya antara lain skizofrenia dan gangguan bipolar pada disabilitas mental psikososial dan autisme pada disabilitas mental pada perkembangan.
4. Disabilitas sensorik, yaitu seseorang yang memiliki gangguan pada salah satu panca indra yang dimiliki berhubungan dengan kemampuan sensoriknya atau panca inderanya seperti tuna netra, tuna rungu dan wicara.<sup>22</sup>

### c. Hak-Hak Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas memiliki hak-hak yang sama halnya dengan hak-hak yang dimiliki oleh manusia pada umumnya. Hak dasar dalam hidup manusia merupakan hak hidup, yang mana di Indonesia hak hidup atau hak asasi manusia bahkan telah tercantum dalam UUD 1954 yaitu pada pasal 28I ayat 4. Sementara itu, dalam Pancasila hak asasi manusia disebutkan dalam sila kedua.

Penyandang disabilitas di Indonesia telah terjamin pemenuhan haknya, ini disebutkan dalam Undang-Undang No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menyebutkan beberapa hak bagi penyandang disabilitas, hak-hak tersebut yaitu hak hidup, privasi, pendidikan, aksesibilitas, pelayanan publik, kesejahteraan sosial, kesehatan, keadilan dan perlindungan hukum, konsensi, keolahragaan, rehabilitasi dan

---

<sup>22</sup> Haryanto dan Haris, *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*, cet.1 (Malang: Media Nusa Creative, 2020), hlm. 22-23.

rehabilitasi, politik, keagamaan, kesehatan, perlindungan dari bencana, berekspresi, memperoleh informasi, bebas diskriminasi, pendataan, dan identitas.<sup>23</sup>

## **G. Metode Penelitian**

Melakukan sebuah penelitian tentunya menggunakan suatu metode yang mana metode ini membantu dan mempermudah kita dalam mencari serta mengolah data yang kita peroleh selanjutnya. Metode penelitian dapat diartikan sebagai suatu cara ilmiah yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dengan menggunakan tujuan serta kegunaan tertentu.<sup>24</sup>

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang mengumpulkan data yang bersifat ilmiah untuk menafsirkan fenomena yang ada dengan berupaya menganalisis kebutuhan-kebutuhan pemerlu layanan dalam upaya lembaga memberikan pemenuhan layanan sosial. Hal ini guna untuk memahami proses, kendala, dan hasil yang diperoleh dari pemberian pelayanan sosial bagi pemerlu layanan di lapangan. Pada penelitian studi kasus ini memfokuskan pada objek penelitian yaitu pelayanan sosial di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta, dan bersifat eksploratif. Selain itu, dalam studi kasus membutuhkan

---

<sup>23</sup> Mulia dan Ruaida, “*Tinjauan Yuridis dan Empiris Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berat*”, Jurnal Sosio Informa, vol. 2:3 (Desember, 2020), hlm. 216.

<sup>24</sup> Muhammad Ramdan, *Metode Penelitian*, ed. 1, cet. 2 (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), hlm. 1.

pengumpulan data yang banyak, sehingga dalam penelitian ini terdapat tiga teknik pengumpulan data guna memperoleh gambaran dan analisa yang mendalam. Menurut Albi dan Johan pada buku Metode Penelitian Kualitatif menyebutkan bahwa pengambilan data penelitian kualitatif dapat dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, analisis data induktif, triangulasi, serta hasil dari penelitiannya lebih menekankan pada generalisasi.<sup>25</sup> Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*. Sifat penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* yang mana peneliti terjun langsung ke lapangan. Pendekatan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang berupaya mendeskripsikan *setting* sosial dengan tulisan bersifat naratif. Pada penelitian kualitatif deskriptif penulisan laporan dengan mengungkapkan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan untuk mendukung dengan apa yang disajikan di lapangan.<sup>26</sup> Pada penelitian ini berupaya mendeskripsikan secara naratif pelayanan sosial yang ada di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY berdasarkan fakta yang ditemukan dilapangan dan bukti-bukti pendukung lainnya.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi. Observasi merupakan kemampuan seseorang

---

<sup>25</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. 1, cet. 1 (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm. 8.

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm. 11.



dalam melakukan pengamatan dengan panca indranya, dan merupakan metode pengumpulan data lapangan dengan cara menghimpun data dari pengamatan panca indra. Teknik pengumpulan data dengan observasi ini mengharuskan peneliti untuk turun ke lapangan. Ada beberapa hal yang diamati dalam melakukan observasi menurut Mukhtazar dalam bukunya yang berjudul “Prosedur Penelitian Pendidikan” yaitu meliputi perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, serta ruang gerak responden. Namun kendati demikian, tidak semua hal yang telah disebutkan tadi merupakan sesuatu yang kesemuanya perlu untuk diamati, hanya hal-hal yang berhubungan atau relevan saja dengan penelitian yang perlu diamati atau dibutuhkan.<sup>27</sup> Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi mengenai aktivitas pelayanan sosial yang diberikan kepada penyandang disabilitas yang merupakan pemerlu layanan di lembaga. Observasi dilakukan pada tanggal 21 Mei hingga 31 Mei 2024, kemudian observasi kedua dilakukan pada 4 Juli 2024 dan 8 Juli 2024 ketika setelah observasi pertama terdapat data yang kurang lengkap. Peneliti melakukan observasi dengan mengikuti jadwal kegiatan yang ada di Panti 3 YSI Cabang DIY, pada saat observasi terkait lokasi dan fasilitas peneliti ditemani oleh pekerja sosial panti.

#### b. Wawancara

Selain observasi, teknik lainnya adalah dengan menggunakan teknik wawancara. Wawancara dapat dikatakan merupakan salah satu dari sekian banyak

---

<sup>27</sup> Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, cet.1 (Yogyakarta: Absolute Media, 2020), hlm. 80.

teknik utama yang digunakan dalam mengumpulkan data. Definisi wawancara menurut Kerlinger (1992) sebagaimana yang dikutip oleh Fadhallah dalam buku “Wawancara” adalah salah satu bentuk komunikasi yang mana satu pihak berperan sebagai *interviewer* untuk bertanya-tanya mengenai data yang ingin diketahui, sedangkan pihak satunya berperan sebagai narasumber yang menjawab pertanyaan atau menyampaikan informasi yang dimiliki terkait data yang ditanyakan *interviewer*.<sup>28</sup> Pada wawancara ini peneliti mewawancarai beberapa informan yaitu kepala panti, pekerja sosial, dan 3 klien atau pemerlu layanan yang ada di panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta. Waktu wawancara dijadwalkan sesuai dengan waktu luang dari informan, sebelum wawancara dilakukan pewawancara meminta izin terlebih dahulu pada informan untuk merekam percakapan ketika wawancara berlangsung. Wawancara pertama adalah pada tanggal 21 Mei 2024 dengan kepala panti dan pekerja sosial, lalu wawancara kedua dilakukan pada tanggal 31 Mei 2024 dengan tiga pemerlu layanan serta kepala panti untuk mengajukan beberapa pertanyaan pelengkap dari wawancara sebelumnya.

Wawancara kedua dilakukan setelah melakukan jadwal kegiatan rutin pemerlu layanan yaitu Jumat Bersih. Wawancara dengan pemerlu layanan menggunakan teknik yang disarankan oleh pekerja sosial sebelumnya yaitu dengan membuka percakapan melalui *small talk*, dan rangkaian pertanyaan dibuat se-*simple* mungkin agar memudahkan pemerlu layanan untuk menjawab pertanyaan. Selain itu, tetap ditemui beberapa kali pemerlu layanan menjawab pertanyaan keluar dari apa yang

---

<sup>28</sup> Fadhallah, *Wawancara*, cet. 1 (Jakarta Timur: UNJ PRESS, 2021), hlm. 1

ditanyakan, oleh karena itu pewawancara tetap mendengar tanpa memotong, kemudian menanyakan lagi pertanyaan yang diajukan apabila dirasa belum menemukan jawaban. Pewawancara juga melakukan beberapa *cross check* terkait jawaban pemerlu layanan pada pekerja sosial, seperti pertanyaan terkait waktu pemerlu layanan tinggal di lembaga.

### c. Dokumentasi

Metode selanjutnya adalah dokumentasi. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengumpulan dokumentasi yang dibutuhkan dalam memperoleh data, bentuk dokumentasi dapat berupa catatan, surat, buku, foto, atau lainnya yang dibutuhkan.<sup>29</sup> Keunggulan dalam metode ini adalah memudahkan akses informasi, siap pakai, dan terjangkau. Namun, kelemahannya adalah membutuhkan waktu yang lama dalam mempelajari informasi-informasi yang diperoleh dari dokumentasi.<sup>30</sup> Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi pribadi dan data yang dimiliki oleh lembaga. Dokumentasi pribadi merupakan dokumentasi yang diperoleh peneliti ketika melakukan observasi serta wawancara di lapangan, sedangkan dokumentasi yang dimiliki oleh lembaga merupakan dokumentasi yang berasal dari lembaga yang dapat memperkuat data penelitian, namun dokumen ini bersifat kondisional apabila peneliti menemukan dokumentasi tersebut dilembaga. Peneliti juga mencantumkan dokumentasi ketika

---

<sup>29</sup> Ardiansyah dkk, “Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif”, Jurnal Pendidikan Islam, vol. 1: 2 (Juli, 2023), hlm. 4.

<sup>30</sup> Helin Yudawisastra, dkk., *Metodelogi Penelitian* (Bali: Penerbit Intelektual Manifes Media, 2023), hlm. 88-89.

melakukan wawancara dengan informan untuk memperkuat data. Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan pengambilan gambar terkait fasilitas yang ada di lembaga dan dokumentasi penting yang dapat mendukung data penelitian ini seperti dokumentasi daftar pemerlu layanan, hasil karya vokasional pemerlu layanan, dan dokumentasi lainnya yang didapatkan melalui pemerlu layanan.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Pada penelitian ini subjek dan objek ditetapkan untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian agar dalam pengambilan data tepat tujuan dengan informasi yang ingin didapatkan peneliti. Subjek dan objek penelitian ini yaitu :

#### a. Subjek

Subjek dalam penelitian merupakan pihak yang ditunjuk atau informan yang diminta untuk memberikan informasi yang sesuai dengan topik, situasi, serta latar belakang dalam penelitian. Subjek pada penelitian ini diambil berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sumber data berdasarkan beberapa pertimbangan yang mana sumber informan tersebut dinilai sebagai sumber yang paling tahu terkait latar belakang penelitian, hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti.<sup>31</sup> Subjek pada penelitian ini, peneliti mengambil 3 informan yang dipilih berdasarkan kriteria supaya memberi batasan pada subjek penelitian ini sebagai berikut.

---

<sup>31</sup> Nidia, dkk., “Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipasi Dintinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan”, Jurnal Pendidikan Islam, vol. 1:2 (Juli, 2023), hlm. 33.

- 1) Kepala panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta, dengan kriteria terlibat langsung dalam pemberian pelayanan sosial kurang lebih setahun terakhir. Kepala Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY adalah Bapak Feri Rahmawan, S.Sos, M.A yang saat penelitian ini beliau telah menjabat sebagai kepala panti selama 4 tahun. Beliau *life in* di Panti 3 YSI Cabang DIY yang juga merupakan tugas beliau sebagai kepala panti, beliau juga tertulis dalam kartu keluarga panti sebagai kepala keluarga dan pemerlu layanan berstatus sebagai anak. Tugas kepala panti dalam menjalankan tugasnya adalah bertanggung jawab dalam kegiatan panti, baik kegiatan didalam maupun diluar panti. Selain itu, kepala panti juga bertanggung jawab atas jalannya ketatalaksanaan pengelolaan panti oleh karyawan dan pekerja di lembaga.
- 2) Pekerja sosial panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta dengan kriteria terlibat langsung dalam pemberian pelayanan sosial kurang lebih setahun terakhir. Pekerja Sosial Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY saat penelitian ini dilakukan dijabat oleh Faisal Rizalih Manggala, S.Sos yang telah menjabat selama 5 tahun sejak tahun 2018. Pekerja sosial di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu, dalam menjalankan tugasnya memiliki tugas pokok dan fungsi (tupoksi), yaitu sebagai berikut :
  - a) Tupoksi utama : melakukan assessment, membuat perencanaan intervensi, melaksanakan intervensi layanan, melaksanakan intervensi layanan, melakukan rujukan layanan, melakukan kerjasama dalam

mendukung pelayanan, melakukan manajemen kasus, membuat pelaporan dan dokumentasi kerja.

b) Tupoksi pendukung : membantu pelayanan profesi lain yang tidak bertentangan dengan etika profesi, menjalin kerjasama dengan pihak eksternal dalam mendukung pelayanan di panti.

3) Pemerlu layanan yang tinggal di panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta, dengan kriteria tinggal dan mendapatkan pelayanan sosial di panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta kurang lebih satu tahun terakhir. Pemerlu layanan yang diambil untuk menjadi informan berjumlah 3 orang dengan pertimbangan dari 16 pemerlu layanan disana, 3 informan tersebut yang dirasa mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan nanti dikarenakan para pemerlu layanan di lokasi penelitian merupakan disabilitas mental. Pemerlu layanan yang dipilih dalam wawancara ini memiliki profil sebagai berikut:

a) Nama Inisial : SS

Umur : 19 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

SS sudah berada di Panti 3 YSI Cabang DIY sejak tahun 2020. SS merupakan penyandang disabilitas intelektual ringan dan *cabral palsy* ringan. SS bertanggung jawab atas vokasional menjahit di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY. Ketika dilakukan penelitian ini SS merupakan kepala bangsal putri.



- b) Nama inisial : FR  
 Umur : 29 tahun  
 Jenis Kelamin : Laki-laki

FR sudah berada di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY sejak tahun 2016. FR memiliki tanggung jawab dalam vokasional ternak lele di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DIY. FR menyandang disabilitas intelektual ringan.

- c) Nama Inisial : NN  
 Umur : 26 tahun  
 Jenis Kelamin : Perempuan

NN sudah berada di Panti 3 YSI Cabang DIY sejak tahun 2016. NN merupakan penanggungjawab pada vokasional batik ciprat di lembaga. NN adalah salah satu pemerlu layanan di lembaga yang mengonsumsi obat psikiatri secara rutin sehingga melakukan kontrol setiap sebulan sekali di Rumah Sakit Jiwa Ghrasia. NN menyandang disabilitas intelektual dan tuna netra.

- b. Objek  
 Objek penelitian dikutip dari buku ‘Metode Penelitian Kualitatif’ yang ditulis oleh Untung dan Wira mendefinisikan sebagai topik permasalahan yang diteliti meliputi isu atau *problem* yang dikaji dalam penelitian.<sup>32</sup> Objek penelitian

---

<sup>32</sup> Untung dan Wira, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: Mega Press Nusantara, 2024), hlm. 38.

dalam penelitian kualitatif lebih terfokus pada fenomena-fenomena yang terjadi dan dapat dilakukan menggunakan metode *in-depth interview*.<sup>33</sup> Objek pada penelitian ini adalah pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas yang ada di panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta.

#### **4. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah berada di panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta yang terletak di Ganjuran, Ngemplak, Sleman, DIY. Peneliti memilih lokasi penelitian ini karena panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta merupakan salah satu lembaga sosial yang melakukan pelayanan kepada penyandang disabilitas yang mampu ajar dan didik, selain itu lokasi ini relevan dengan topik penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti juga telah melakukan praktikum pekerja sosial di lokasi penelitian selama kurang lebih tiga bulan, sehingga hal ini dapat mendukung peneliti dalam menganalisis lebih detail terkait pelayanan sosial lembaga tersebut.

#### **5. Teknik Analisis Data**

Teknik menganalisis data dalam penelitian kualitatif pada penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif oleh Miles dan Huberman. Setelah pengumpulan data terdapat beberapa tahap lanjutan dalam menganalisis data penelitian menurut teknik

---

<sup>33</sup> Andrew Pakpahan, dkk., *Metodologi Penelitian Ilmiah*, ed.1, cet.1 (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 48-49.

analisis data interaksi Miles dan Huberman dalam buku yang ditulis oleh Ni Nyoman Novi, yaitu :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pertama dalam melakukan analisis data, pada proses ini dilakukan pemilihan, penyederhanaan, membuat fokus, serta menghilangkan hal-hal yang dirasa tidak penting dalam penelitian. Pada penelitian ini, peneliti fokus membahas mengenai pelayanan sosial yang diberikan lembaga pada penyandang disabilitas, baik dalam bentuk alur penanganan, kegiatan, tahapan, fungsi, serta tujuan dari pelayanan yang diberikan.

b. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, maka langkah yang dilakukan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan langkah dalam mendeskripsikan informasi-informasi yang telah didapatkan yang disusun untuk selanjutnya ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini peneliti menyajikan data bersifat naratif yang sistematis untuk mempermudah memahami mengenai pelayanan sosial yang diberikan kepada penyandang disabilitas di panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan reduksi data dan penyajian data, maka langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara menganalisis semua temuan lapangan yang sesuai dengan topik yang dibahas dalam penelitian. Pada penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan setelah data yang

diambil di lapangan telah diolah, kemudian diambil kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah yang ada.

## **6. Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam sebuah penelitian berguna untuk menguji kevalidan dalam data tersebut, supaya tidak ada keraguan dalam data yang diperoleh. Pada penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik untuk menguji keabsahan data disesuaikan dengan jenis penelitian kualitatif yang dilakukan peneliti. Salah satu teknik dalam menguji keabsahan data kualitatif yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan salah satu teknik uji keabsahan data dengan cara mengecek data untuk kemudian ditentukan apakah data sudah benar-benar tepat dalam menggambarkan sebuah fenomena.<sup>34</sup> Teknik triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data dengan menyilangkan informasi yang didapat dari sumber yang berbeda, selain itu juga menggunakan triangulasi data melalui teknik pengambilan data yang berbeda.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Penguraian keseluruhan penelitian ini diuraikan dengan sistematika pembahasan yang terdiri dari empat bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN, bab ini merupakan bab awal dalam pembahas berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian

---

<sup>34</sup>Ade Amane dkk., *Metode Penelitian Kualitatif: Perspektif bidang ilmu sosial*, cet.1 (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2018), hlm. 85.

pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan yang terakhir adalah sistematika pembahasan.

BAB II GAMBARAN PEMERLU LAYANAN DI LEMBAGA, merupakan bab yang membahas mengenai deskripsi penyandang disabilitas yang menjadi pemerlu layanan di lembaga Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta.

BAB III PELAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS PADA PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU CABANG D.I. YOGYAKARTA, bab ini merupakan bab yang berisi analisis mengenai pelayanan sosial pada penyandang disabilitas yang mampu ajar dan mampu didik di panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta

BAB IV PENUTUP, bab ini adalah bab yang menjadi penutup dari rangkaian pembahasan penulisan penelitian skripsi yang mencakup kesimpulan dan saran dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya. Pada bab ini juga ditampilkan daftar pustaka serta lampiran.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai pelayanan sosial yang ada di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang DI Yogyakarta, selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dari penelitian ini. Adapun kesimpulan dari penelitian ini pelayanan sosial yang ada di Panti 3 YSI Cabang DIY pelayanan untuk kemandirian disabilitas terlantar. Pembentukan kemandirian bagi pemerlu layanan melalui beberapa pembinaan yaitu bina diri, bina keterampilan, bina pengasuhan, dan bina lingkungan. *Goal* utama pada pelayanan sosial di Panti 3 YSI Cabang DIY adalah pemerlu layanan dapat bekerja atau kembali ke masyarakat, minimal dapat berdaya dan mendapatkan penghasilan dari vokasional yang mereka tekuni.

Pelayanan sosial yang ada di Panti 3 YSI Cabang DIY tentunya memiliki tahapan dalam memberikan pelayanan, tahapannya yang pertama adalah inisiasi. Kedua adalah *engagement* yaitu tahap pendekatan dengan pemerlu layanan, tahap ini merupakan tahap penting yang mana memerlukan beberapa teknik untuk mendekati pemerlu layanan mengingat mereka merupakan penyandang disabilitas ganda, tahap ini menjadi kunci keberhasilan tahap-tahap selanjutnya. Tahap ketiga adalah tahap *assessment* yaitu pengumpulan informasi pemerlu layanan, pada tahap ini beberapa patner pekerja sosial seperti psikolog, kesehatan, bahkan rujukan ke rumah sakit jiwa Ghrasia guna melakukan tes psikologi. Tahap keempat adalah *planning* atau perencanaan, pada tahap ini dilakukan oleh pekerja sosial, psikolog, bidang kesehatan



dengan supervisi bersama kepala. Meski demikian, apabila rencana intervensi yang dilakukan di unit terdapat kendala, maka akan dilakukan *case conference* yang melibatkan beberapa pihak yayasan yang membidangi unit panti. Kelima adalah tahap implementasi yaitu aksi dari pemecahan masalah yang dihadapi oleh pemerlu layanan. Aksi-aksi tersebut meliputi 3 level yaitu mikro, mezzo, dan makro dengan bentuk-bentuk aksinya disesuaikan dengan kebutuhan pemerlu layanan. Tahap selanjutnya adalah terminasi yaitu pengakhiran dari aksi-aksi tindakan pemecahan masalah, namun pada tahap ini juga dilakukan evaluasi terkait hasil dari tindakan yang telah dilakukan untuk kemudian diputuskan untuk diberikan tindakan lanjutan atau dilakukan pengakhiran pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan sosial yang diberikan di Panti 3 YSI Cabang DIY sangat beragam yaitu perlindungan sosial yang meliputi jaminan kesehatan atau BPJS dan jaminan pendidikan. Selain itu terdapat pula pelayanan di bidang kesehatan baik fisik maupun mental, pelayanan bimbingan sosial, pelayanan mental spiritual, pelayanan bina lingkungan, pelayanan minat bakat dan vokasional, dan pelayanan advokasi oleh pekerja sosial. Semua pelayanan-pelayanan tersebut bertujuan untuk kemandirian disabilitas pemerlu layanan di Panti 3 YSI Cabang DIY.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dituliskan diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperdalam lagi terkait proses dan langkah penggalian minat dan bakat dari pemerlu layanan di Panti 3 YSI Cabang DIY. Berangkat dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi titik awal peneliti selanjutnya untuk memperdalam eksplorasi penggalian minat bakat dan penentuan vokasional bagi penyandang disabilitas.
2. Saran bagi praktik pekerjaan sosial adalah penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi efektifitas pelayanan sosial yang diberikan kepada penyandang disabilitas. Melalui pendekatan penelitian kualitatif ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan sosial terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.
3. Saran bagi lembaga adalah terkait pelayanan psikologis, yang mana pada pelayanan psikologis pemerlu layanan kurang maksimal dalam mendapatkan bimbingan hal ini karena memang psikolog tidak berada di lembaga setiap hari sehingga ketika pemerlu layanan membutuhkan konseling harus melakukan *appointment* terlebih dahulu dan mungkin membutuhkan penyesuaian jadwal psikolog juga. Pelayanan psikologis diharapkan dapat dilakukan dengan lebih maksimal. Selain pelayanan psikologis, saran lainnya adalah terkait vokasional dalam panti. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya vokasional dalam panti

mengandalkan pembelian dari donatur, oleh karena itu mungkin Panti3 YSI Cabang DIY dapat melakukan kerjasama dengan pihak lain agar dapat memasarkan produk hasil *home industry* dan dipasarkan ke masyarakat luas.



## DAFTAR PUSTAKA

AB Syamsuddin, *Teori dan Praktek Supervisi Pekerjaan Sosial*, ed. 1, cet. 1, Yogyakarta: PT Nas Media Indonesia, 2022.

Amane Ade dkk., *Metode Penelitian Kualitatif: Perspektif bidang ilmu sosial*, cet.1, Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2018.

Anggito dan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. 1, cet. 1, Jawa Barat: CV Jejak, 2018.

Ardiansyah dkk, *Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, *Jurnal Pendidikan Islam*, vol. 1: 2, 2023.

Davina dan Ane, *Pelayanan Terhadap Penyandang Disabilitas UPTD Balai Rehabilitasi Terpadu Peyandang Disabilitas Dinas Sosial DIY Tahun 2017-2019*, *Jurnal Public Policy* vol. 6:2, Oktober, 2020.

Dewi Utami, *Implementasi Kebijakan Kuota Bagi Penyandang Disabilitas Untuk Mendapatkan Pekerjaan di Kota Yogyakarta*, *Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*, vol, 3:2, 2023.

Fadhallah, *Wawancara*, cet. 1, Jakarta Timur: UNJ PRESS, 2021.

Haryanto dan Haris, *Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas*, cet.1, Malang: Media Nusa Creative, 2020.

Husmiati, dkk, *Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Sosial Terkait Pelaksanaan Rehabilitasi Sosial Dalam Panti*, Jakarta: PUSLIBANGKESOS, 2019.

- Ishak dkk, Integrasi Pelayanan Sosial Untuk Membantu Penyesuaian Diri Lanjut Usia (Studi Kasus di Balai Perlindungan Sosial Trena Werdha Ciparai Kabupaten Bandung, Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora, vol. 22:2, 2020.
- Izudin Ahmad, Analisis Perencanaan Kebijakan dan Pelayanan Sosial, ed. 1, cet. 1, Jakarta: Kencana, 2022.
- Kementeraian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia, Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia, <https://www.kemenkopmk.go.id/>.
- Miftakhul, dkk, Panduan Dasar dan Strategi Komunikasi Pasien Tuli dan Disabilitas Pendengaran Pada Kedokteran Gigi Klinis, ed. 2, cet. 1, Malang: Universitas Brawijaya Press UB Press, 2023.
- Muhammad dkk, Mewujudkan Kota Inklusi: Studi Kasus Dari Kota Pelajar Yogyakarta, Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, vol. 11:1, 2023.
- Mulia dan Ruaida, Tinjauan Yuridis dan Empiris Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Berat, Jurnal Sosio Informa, vol. 2:3, 2020.
- Mukhtazar, Prosedur Penelitian Pendidikan, cet.1, Yogyakarta: Absolute Media, 2020.
- Nidia, dkk., Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipasi Dintinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan, Jurnal Pendidikan Islam, vol. 1:2, 2023.
- Pakpahan Andrew dkk., Metodologi Penelitian Ilmiah, ed.1, cet.1, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Pemerintahan Daerah Istimewa Yogyakarta, “*Kini Disabilitas Hanya Jadi Diversitas*”, Berita Daerah Istimewa Yogyakarta <https://jogjaprov.go.id/berita/kini-disabilitas-hanya-jadi-diversitas>.

Pusat Studi Layanan Disabilitas, Praktik Pendidikan Bagi Penyandang Disabilitas, Malang: MNC Publishing, 2022.

Ramdan Muhammad, Metode Penelitian, ed. 1, cet. 2, Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.

Sasmithasari Anggun, Pelayanan Sosial Pada Anak Jalanan di Yayasan Rumah Impian Yogyakarta, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.

Susana dan Chandra, Upaya Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Magelang, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum vol. 10:2, 2021.

Sutopo Ariesto, Literature Review dengan NVivo, Tangerang Selatan : Topazart, 2021.

Tobing dan Thamrin, Pelayanan Sosial Berbasis Keluarga Bagi Anak Tunagrahita di Sekolah Dasar Luar Biasa Negeri 117709 Labuhanbatu, Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, vol. 2:1, 2023.

Tristanto Aris, Dukungan Kesehatan Jiwa dan Psikososial (DKJPS) dalam Pelaksanaan Sosial Lanjut Usia pada Masa Pandemi Covid-19, Jurnal Sosio Informa, vol. 6:2, 2020.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Bab I Pasal 3.

Untung dan Wira, Metode Penelitian Kualitatif, Jawa Barat: Mega Press Nusantara, 2024.

W Achmad dkk, Analisis Faktor Eksternal dan Faktor Internal Organisasi Pelayanan Sosial Relawan muda Riau, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, vol. 9:1, 2019.



Wawancara dengan Bapak Feri Rahmawan, Kepala Panti 3 YSI Cabang DIY, 21 April 2024.

Wawancara dengan FR, Pemerlu Layanan Panti 3 YSI Cabang DIY, 31 Mei 2024.

Wawancara dengan Mas Faisal Rizalih Manggala, Pekerja Sosial Panti 3 YSI Cabang DIY, 21 April 2024.

Wawancara dengan NN, Pemerlu Layanan Panti 3 YSI Cabang DIY, 31 Mei 2024.

Wawancara dengan SS, Pemerlu Layanan Panti 3 YSI Cabang DIY, 31 Mei 2024.

Yayasan Sayap Ibu website. <https://yayasansayapibu.or.id/>.

Yudawisastra Helin dkk., Metodologi Penelitian, Bali: Penerbit Intelektual Manifest Media, 2023.