

PROBLEMATIKA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU YOGYAKARTA

(Studi Kasus Pelayanan Sosial Pada Disabilitas Ganda)



SKRIPSI

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

Oleh:

BERLIAN SANDA PRATIWI

21102050002

Dosen Pembimbing:

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

NIP: 19830519 200912 2 002

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

2025

HALAMAN PENGESAHAN



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-1901/Un.02/DD/PP.00.9/12/2025

Tugas Akhir dengan judul : PROBLEMATIKA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU YOGYAKARTA (STUDI KASUS PELAYANAN SOSIAL PADA DISABILITAS GANDA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : BERLIAN SANDA PRATIWI
Nomor Induk Mahasiswa : 21102050002
Telah diujikan pada : Selasa, 16 Desember 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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: 6951ebe50e842



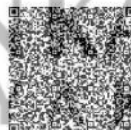
Penguji I
Dr. H. Zainudin, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 694a028a13538



Penguji II
Abidah Muflihah, S.Th.I., M.Si
SIGNED

Valid ID: 69516ec981a76



Yogyakarta, 16 Desember 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Muflihah, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6951e24792a1

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

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

Assalamu'alaikum wr. wb.
Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Berlian Sanda Pratiwi
NIM : 21102050002
Judul Skripsi : Problematika Pelayanan Sosial di Pantu 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta
(Studi Kasus Pelayanan Sosial Dalam Meningkatkan Kemandirian Disabilitas Ganda)

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat


- o Bebas dari unsur plagiarisme
- o Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- o Sistematisa penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.


dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 9 Desember 2025
Mengetahui,
Ketua Prodi

Dosen Pembimbing


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


Muhammad Izzul Haq, S.Sos., M.Sc
NIP. 198108232009011007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Berlian Sanda Pratiwi
NIM	: 21102050002
Program Studi	: Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **"PROBLEMATIKA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI III YAYASAN SAYAP IBU Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Sosial Dalam Meningkatkan Kemandirian Disabilitas Ganda) "** adalah benar-benar hasil karya pribadi dan bukan merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain kecuali bagian tertentu yang penulis jadikan bahan acuan dengan menggunakan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 4 Desember 2025
Yang membuat pernyataan,



Berlian Sanda Pratiwi
 NIM. 21102050002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala kelimpahan rahmat-Nya

yakni berupa nikmat sehat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

Selawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW

yang menjadi suri teladan pengikutnya hingga akhir zaman

Karya penelitian sederhana ini dipersembahkan kepada:

Saya sendiri yang mampu bertahan hingga akhir serta berusaha dan percaya akan kemampuan yang dimiliki. Tak lupa kepada kedua orang tua saya atas segala iringan doa dan semangat yang diberikan untuk tiap proses dalam menyelesaikan skripsi maupun proses perjalanan kehidupan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“No one can save you but yourself”

(Pamungkas – Be Okay Again Today)

“Untungnya, bumi masih berputar. Untungnya, ku tak pilih menyerah”

(Bernadya – Untungnya, Hidup Harus Tetap Berjalan)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Segalanya, atas segala limpahan rahmat, nikmat sehat, nikmat kesabaran, serta kekuatan yang diberikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini hingga akhirnya dapat terselesaikan. Selawat dan salam senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yakni sebagai suri teladan bagi para pengikutnya dalam tiap detik langkah menggapai ilmu.

Skripsi berjudul “Problematika Pelayanan Sosial di Panti III Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta” dibuat sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana sosial dalam Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial. Tentu dalam menyelesaikan skripsi ini dilewati dengan perjalanan yang tak begitu mudah yang disertai dengan tantangan, ujian, air mata, dan harapan. Dalam segala kondisi dan keadaan yang terjadi tak membuat penulis berputus asa dan yakin serta mampu bangkit untuk dapat menyelesaikan skripsi yang dimulai, pun juga didukung oleh orang-orang di sekitar penulis. Adapun penulis mohon izin untuk mengucapkan terima kasih:

1. Prof. Dr. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta dengan jajarannya.
2. Prof. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Muhammad Izzul Haq, S.Sos., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Dosen pengampu mata kuliah *reading course* yang mana telah memberikan gambaran dalam untuk memulai skripsi.
4. Abidah Muflihati, S.Th.I., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik atas motivasi serta arahan selama proses perkuliahan
5. Siti Solechah, S.Sos.I., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas arahan dan bimbingan yang dilakukan dengan tulus dan sabar serta selalu memberi dukungan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga hal tersebut senantiasa menjadi pahala mengalir.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Kesejahteraan Sosial atas dedikasinya dalam menyalurkan ilmu pengetahuan kepada mahasiswanya.
7. Bapak Wahadi dan segenap *Staff* Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi atas bantuan dalam mengurus segala administrasi perkuliahan.
8. Feri Rahmawan, S.Sos, M.A selaku Kepala Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta atas izin dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam penelitian skripsi.
9. Hemas Ayu Hapsari, S.Tr.Sos yakni Pekerja Sosial Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta atas bantuan pemberian informasi yang menunjang kelancaran ketika penelitian berlangsung. Allah SWT senantiasa berikan kesehatan agar dapat selalu memberi pelayanan sosial bagi penerima manfaat di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu.
10. Keluarga Besar Panti 3 Yayasan Sayap Ibu, yakni seluruh penerima manfaat dan karyawan atas segala dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Bapak Aak Sukamto yang tanpa sengaja bertemu di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu ketika peneliti sedang melakukan penelitian, semoga kesehatan dan keberkahan senantiasa meliputi hidup Bapak.
12. Kedua orang tua yang saya cintai, Margono dan Emi Sudarmini. Terima kasih tak terhingga untuk segala jerih payah dan doa baik yang senantiasa dilangitkan untuk anak keduamu, serta selalu mendukung dan percaya apa pun pilihanku. Maafkan jika segala prosesku terkesan lambat, Pak, Bu. Allah senantiasa beri kesehatan, kelimpahan rezeki, dan umur panjang bagimu wahai kedua orang tuaku. Selalu doakan aku ya, Pak, Bu untuk hal-hal di depan nanti yang akan kulewati. Aku sayang kalian.
13. Ardiasa Prakoso, Kakak sekaligus *role model* penulis. Terima kasih telah menjadi teladan baik bagi adikmu dan memberi dukungan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
14. Shafa Erbianto, lelaki yang menemani kehidupan perkuliahan penulis sejak 2023. Terima kasih selalu kebersamaan segala proses di perkuliahan dan kehidupan ini.
15. Laura Ayu Fajarini, A.Md.Kom Terima kasih menjadi sahabat dan *supporter* yang baik dalam proses hidup dan skripsi ini. Walau jarak memisahkan persahabatan kita, Allah senantiasa jaga dan lindungi dimana pun dirimu berada.
16. Teman-teman O'Taubat yakni Nica, Navt, Erin, Teteh, Mbak Tyas, dan Lovina. Terima kasih atas dukungan satu sama lain yang diberikan serta sudah memberi warna dan kehangatan layaknya keluarga di perantauan. Walau tidak

selalu bersama hingga akhir, cinta kasihku membersamai kalian. Sukses selalu dan *see you when I see you!*

17. Mila Nailul Fitria, S.Sos selaku sahabat yang menemani segala proses di perkuliahan dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah berkenan bersahabat baik denganku. Semoga Allah senantiasa lindungi dirimu dan lancarkan pekerjaanmu.
18. Awbucin Agency, yakni Alivia Nuriyani Syiva, S.I.Kom dan Dahniar Faysa Utami, S.Pd. Terima kasih selalu ada membersamai dalam masa skripsi, masa perkuliahan, dan masa SMA. Meski tak banyak waktu bersama untuk melihat proses yang kita lalui, semoga selalu ada waktu luang nantinya ketika kita berjumpa! Sukses selalu, ya!
19. Saudara tak sedarah yakni Citra Aulia Nanda F, S.Ikom dan Rista Prameswari, S.A.P. Terima kasih atas segala semangat dan dukungan di segala aspek kehidupanku. Lagi-lagi walau jarak menjadi pemisah, Allah senantiasa jaga dan lindungi serta berikan kelancaran untuk pekerjaan kalian.
20. Pengurus inti UKM Studi Pengembangan Bahasa Asing yakni Opang, Oji, Linlin, Nabila, Fatimah, Adel, Fathir, Owcan, Kyra, Laila, dan Nailil. Terima kasih atas *support* satu sama lain yang selalu diberikan serta kenangan baik pada masanya. Senang bisa mengenal dan berproses satu sama lain.
21. Keluarga KKN Kelompok 206 yakni Haris, Viana, Siska, Ahyun, Hasna, Afiiq, Firda, Yuni, dan Najma. Terima kasih atas kebersamaan, ketulusan, keakraban, serta *support* yang mengalir. Allah jaga dan lindungi kalian dimana pun kalian berada.

22. Nindhita Pratita, S.Sos dan Hana Kurniawati selaku teman PPS penulis di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu.
23. Teman-teman IKS 2021 yang membersamai penulis dalam menjalani perkuliahan. Allah berikan kemudahan dan kelancaran selalu untuk cita-cita yang diinginkan. Sukses, *all!*
24. Laila Nailiz Zakiyyah dan Amanda Alfina yang senantiasa membersamai penulis pada masa skripsi ini. Mari kita usahakan skripsi itu selesai, ya!
25. Torte *Coffe* Demangan yang telah memberi tempat nyaman bagi *customer* yang salah satunya yakni penulis juga teman-teman penulis. Terima kasih menjadi tempat untuk menuangkan pikiran ke dalam tulisan skripsi ini.
26. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri sang pemilik nama Berlian Sanda Pratiwi. Seperti namanya, batu berlian yang mana untuk menjadi seongkah batu berlian yang mahal nan cantik tentu sebelumnya ada proses untuk dapat membuat orang terpukau akan keindahannya. Sama halnya dengan diriku, aku memerlukan proses yang tidak sebentar untuk dapat menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Akhirnya kini aku sudah sedikit terbentuk, melewati proses badai yang ada dalam diriku sendiri. Semoga dengan ini, aku dapat memberi banyak manfaat bagi orang di sekelilingku. *I'm so proud of you, Berl!*

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari betul akan banyaknya kekurangan. Adapun kritik dan saran sangat diharapkan penulis agar terus dapat memperbaiki dan berkembang menjadi lebih baik kedepannya. Penulis harap skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pembacanya dan juga bagi program studi tercinta yakni Ilmu Kesejahteraan Sosial.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 5 Desember 2025

Peneliti,

Berlian Sanda Pratiwi



ABSTRACT

This research is motivated by the importance of social services in supporting the independence of persons with multiple disabilities, particularly at Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta, a center that focuses on providing independent services to adult beneficiaries. Although various services are available, the practice of social services in the field still faces a number of problems that impact the optimization of social services. This research positions itself among previous studies on social services at YSI by providing a new focus on the problems in social services implementation. The research uses a descriptive qualitative approach with case studies, through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman. The theoretical framework used includes Paul Spicker's theory of problems in social services to examine the interconnectedness of the components of social service problems and Karl Popper's problem-solving theory to examine the dynamics of resolving obstacles. The results of the study indicate four main categories of problems: limited human resources, limited access that is not yet fully adequate, internal coordination, and the quality of existing services. Social workers and Panti 3 Yayasan Sayap Ibu responded to these problems by optimizing services, increasing internal capacity, and adjusting intervention strategies. This study concludes that the effectiveness of social services is greatly influenced by the readiness of support systems and institutional capacity; therefore, strengthening coordination and resources is key to increasing the independence of people with multiple disabilities at Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta.

Keywords: social services; service issues; Yayasan Sayap Ibu

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan sosial dalam mendukung kemandirian penyandang disabilitas ganda, khususnya di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta sebagai panti yang memfokuskan pelayanan pada kemandirian penerima manfaat usia dewasa. Meskipun berbagai layanan telah tersedia, praktik pelayanan sosial di lapangan masih menghadapi sejumlah problematika yang berdampak pada optimalisasi pelayanan sosial. Penelitian ini menempatkan diri di antara kajian-kajian sebelumnya tentang pelayanan sosial di YSI dengan memberikan fokus baru pada problematika pada pelayanan sosial dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Kerangka teori yang digunakan mencakup teori problematika dalam pelayanan sosial Paul Spicker untuk membaca keterhubungan komponen problematika pelayanan sosial serta teori problem solving Karl Popper untuk melihat dinamika penyelesaian hambatan. Hasil penelitian menunjukkan empat kategori utama problematika, yaitu: keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan akses yang belum sepenuhnya memadai, koordinasi interna, serta kualitas pelayanan yang ada. Pekerja sosial dan Panti 3 Yayasan Sayap Ibu merespons persoalan tersebut melalui optimalisasi pelayanan, peningkatan kapasitas internal, dan penyesuaian strategi intervensi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan sosial sangat dipengaruhi oleh kesiapan sistem pendukung dan kapasitas kelembagaan; oleh karena itu, penguatan koordinasi serta sumber daya menjadi kunci dalam meningkatkan kemandirian penyandang disabilitas ganda di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta

Kata Kunci: pelayanan sosial; problematika layanan; Yayasan Sayap Ibu

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PROBLEMATIKA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU YOGYAKARTA	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Kajian Pustaka	8
F. Kerangka Teori	13
1. Tinjauan Tentang Problematika.....	13
2. Tinjauan Tentang Pelayanan Sosial	24
3. Tinjauan Tentang Disabilitas Ganda.....	31
G. Metodologi Penelitian.....	36
1. Jenis Penelitian.....	36
2. Fokus Penelitian.....	37
3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
4. Teknik Validasi Data	41
5. Teknik Analisis Data.....	42
H. Sistematika Pembahasan	43
BAB II GAMBARAN UMUM PELAYANAN SOSIAL OLEH PANTI 3 YAYASAN SAYAP IBU YOGYAKARTA	45

A. Profil	45
B. Program Layanan Oleh Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta.....	50
1. Kegiatan Vokasional.....	51
2. Layanan Pendidikan.....	52
3. Layanan Kesehatan	52
4. Pembinaan Mental dan Spiritual	53
5. Layanan Rekreasi.....	53
C. Penerima Manfaat	54
BAB III PROBLEMATIKA PELAYANAN SOSIAL DI PANTI 3	
YAYASAN SAYAP IBU.....	57
A. Sistem Pelayanan Sosial.....	57
1. Kebijakan Sistem Pelayanan Sosial	57
2. Tahapan Pelayanan Sosial.....	61
3. Pelaku Pemberi Pelayanan Sosial.....	64
B. Pelayanan Sosial.....	66
1. Jaminan Sosial.....	67
2. Perumahan/Hunian.....	71
3. Kesehatan.....	74
4. Pendidikan.....	76
5. Pelayanan Sosial Personal.....	78
C. Problematika Pelayanan Sosial	82
1. Keterbatasan Akses.....	82
2. Kualitas Layanan.....	86
3. Sumber Daya.....	89
4. Koordinasi	93
D. Solusi Dari Problematika Pelayanan Sosial	94
1. Keterbatasan Akses.....	94
2. Kualitas Layanan.....	97
3. Sumber Daya.....	99
4. Koordinasi	100
BAB IV PENUTUP.....	102
A. KESIMPULAN	102
B. SARAN	104

DAFTAR PUSTAKA.....	106
----------------------------	------------



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia memiliki jumlah penduduk yakni 283,5 juta jiwa yang mana merupakan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Berdasar laporan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan bahwasanya jumlah penyandang disabilitas di Indonesia sebanyak 22,97 juta jiwa atau sekitar 8,5% jumlah penduduk Indonesia dan di antaranya terbanyak yakni disabilitas pada usia lanjut.¹ Jumlah angka disabilitas tersebut merupakan jumlah disabilitas yang memerlukan pelayanan sosial di Indonesia. Adapun menurut ILO (*Internasional Labour Organization*) yakni pertama kalinya dunia mencapai tonggak penting di mana lebih dari separuh penduduk global sebanyak 52,4% telah menerima satu jenis pelayanan sosial berupa perlindungan sosial. Tersisa 47,6% populasi yang belum terlindungi dan tidak memiliki akses terhadap perlindungan sosial apa pun.²

Pelayanan sosial merupakan komponen terpenting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut merupakan manifestasi tanggung jawab negara dan pemerintah terhadap pemenuhan

¹ Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia, "Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia." Diakses 6 Mei 2025, <https://www.kemenkopmk.go.id/pemerintah-penuhi-hak-penyandang-disabilitas-di-Indonesia>.

² International Labour Organization, "Laporan Perlindungan Sosial Dunia.". Diakses 15 Juli 2025, https://www.ilo.org/resource/article/world-social-protection-report-2024-26-figures?utm_source=

kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan sosial juga memegang peranan strategis dalam mengatasi berbagai masalah sosial yang ada, seperti salah satunya yakni disabilitas dan stigma sosial. Demikian yang mana implementasi pelayanan sosial di Indonesia masih menghadapi beragam problematika yang dihadapi pekerja sosial atau pun tenaga pelaksana pelayanan sosial sebagai pelaksana dari pelayanan sosial.

Berdasarkan data dari Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi menurut Kemantren dan Jenis Disabilitas di Kota Yogyakarta Tahun 2022 terdapat 2.340 orang yakni Disabilitas Tunggal sebanyak 1.908 orang, Disabilitas Ganda sebanyak 216 orang, dan Disabilitas Multi sebanyak 216 orang.³ Penyandang disabilitas sebagai bagian dari masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang sama, yakni hak untuk mendapatkan pelayanan sosial yang memadai. Pelayanan sosial tentu menjadi aspek penting dalam mendukung proses kemandirian penyandang disabilitas agar mereka dapat hidup produktif serta dapat berkontribusi dalam masyarakat.

Pemerintah dan lembaga sosial seperti lembaga swadaya masyarakat berperan penting dalam penyediaan layanan inklusif, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Hal tersebut selaras dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Disabilitas yang bertujuan melaksanakan dan mengupayakan hak penyandang disabilitas salah satunya yakni melindungi penyandang

³ Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, "Jumlah Penyandang Disabilitas menurut Kemantren dan Jenis Disabilitas di Kota Yogyakarta 2022." Diakses 28 April 2025, <https://dataset.jogjakota.go.id/>.

disabilitas dari penelantaran dan eksploitasi, pelecehan dan segala tindakan diskriminatif, serta pelanggaran hak asasi manusia serta memastikan pelaksanaan upaya penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk mengembangkan diri serta pendayagunaan seluruh kemampuan sesuai bakat dan minat yang dimilikinya untuk menikmati, berperan serta berkontribusi secara optimal, aman, leluasa, dan bermartabat dalam segala aspek kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat.⁴

Daerah Istimewa Yogyakarta juga memiliki peraturan daerah yang mengatur tentang disabilitas yakni dalam Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi DIY Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pemajuan, Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas dan telah ditetapkan pada 1 Maret 2019 yang menjadi landasan hukum tingkat regional sebagai bentuk komitmen pemerintah DIY dalam menjamin perlindungan serta pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas. Peraturan daerah ini mengatur aspek-aspek penting seperti asas, tujuan, dan ruang lingkup, ragam penyandang disabilitas, hak penyandang disabilitas, pengarusutamaan penyandang disabilitas, perlindungan hak penyandang disabilitas, pemenuhan hak penyandang disabilitas, rencana aksi daerah, komite perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, keamanan inklusi, penghargaan, dan partisipasi masyarakat. Sehingga dengan regulasi yang

⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Bab I Pasal 3

ada tersebut penyelenggaraan pelayanan sosial di wilayah DIY dapat berlangsung secara terstruktur.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial dalam Pasal 5 ayat (2) menyebutkan bahwa kecacatan atau disabilitas merupakan salah satu kriteria masalah sosial yang menjadi prioritas dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial.⁵ Disebutkan juga dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas bahwa telah diatur mengenai jaminan akan hak-hak penyandang disabilitas di bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan, politik, kebudayaan, dan kesejahteraan sosial⁶ kemudian prinsip kesetaraan, non-diskriminasi, penghormatan terhadap martabat dan partisipasi penuh bagi penyandang disabilitas.⁷

Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta merupakan salah satu lembaga yang menyediakan pelayanan sosial di Yogyakarta bagi penyandang disabilitas dengan kondisi didik dan latih dengan relatif usia remaja ke atas yang bertujuan mendapatkan pelatihan kemandirian yang berdasarkan 4 aspek bina, yakni bina diri, bina pengasuhan, bina lingkungan, dan bina keterampilan. Yayasan Sayap Ibu berpusat di Jakarta dan memiliki berbagai cabang di antaranya yakni Yogyakarta, Banten, dan Surabaya.

⁵ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, Pasal 5 Ayat 2

⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 5

⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 2

Yayasan Sayap Ibu cabang Yogyakarta memiliki bermacam unit layanan, salah satunya yakni unit layanan panti untuk merawat anak dan disabilitas terlantar. Terdapat 3 panti yang masing-masing memiliki fokus berbeda. Terdapat Panti 1 untuk pengasuhan anak dan balita terlantar yang terletak di Pringwulung, Panti 2 untuk rehabilitasi disabilitas majemuk terlantar yang terletak di Kalasan, dan Panti 3 untuk kemandirian disabilitas terlantar yang terletak di Wedomartani. Unit layanan Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta yang lainnya yakni di antaranya terdapat unit pengangkatan anak, wisma ibu yang diperuntukkan sebagai *shelter* perlindungan ibu hamil dengan kehamilan tidak siap, SLB G Daya Ananda sebagai akses pendidikan bagi masyarakat yang memiliki anak disabilitas, TK Tumus Asih layanan pendidikan taman kanak-kanak, TAS Mutiara Hati sebagai tempat penitipan anak, serta Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga(LK3) Kinasih yang membantu dan mengatasi masalah sosial keluarga.⁸

Dapat diperoleh kesimpulan yakni panti sebagai salah satu layanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan sosial kepada penyandang disabilitas memiliki tanggung jawab dalam pemenuhan kebutuhan dasar kliennya seperti pendidikan, rehabilitasi, serta pengembangan kemandirian para penyandang disabilitas. Namun, dalam realitas pelaksanaannya tentu terdapat problematika yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan sosial oleh pekerja sosial sehingga tidak dilakukan secara optimal.

⁸ Yayasan Sayap Ibu, "Unit Layanan." Diakses 6 Mei 2025, <https://yayasansayapibu.or.id/>.

Problematika tersebut yakni dapat berupa antara lain problematika keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih, kurangnya akses sarana prasarana, atau pun kendala dalam membangun komunikasi efektif antara karyawan yang selengkapny akan tertulis dalam skripsi ini.

Berbagai contoh permasalahan-permasalahan yang ada tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan idealisme pelayanan sosial dengan realitas pelaksanaan yang ada di lapangan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan kajian mengenai problematika pelayanan sosial bagi pekerja sosial yang ada di Panti III Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta dengan judul **Problematika Pelayanan Sosial di Panti III Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Sosial Pada Disabilitas Ganda)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Apa saja problematika pelayanan sosial yang ada di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu dalam melakukan pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas ganda yang di Panti III Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta?
2. Bagaimana solusi dalam menyelesaikan problematika pelayanan sosial yang ada di Panti III Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi problematika pelayanan sosial yang ada di Panti III Yayasan Sayap Ibu dalam melakukan pelayanan sosial bagi disabilitas ganda di Panti III Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta
2. Mendeskripsikan solusi dari problematika pelayanan sosial yang ada di Panti III Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah disebutkan di atas, maka penelitian ini memiliki manfaat yang terbagi secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang kesejahteraan sosial dan pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman akan problematika pelayanan sosial yang dihadapi oleh panti sosial disabilitas beserta dengan solusi yang dilakukan. Penelitian ini juga diharapkan menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya

khususnya mengenai problematika pelayanan sosial oleh pekerja sosial dalam melakukan pelayanan sosial.

E. Kajian Pustaka

Penelitian ini tentu merujuk pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Kajian pustaka atau *literatur review* juga merupakan suatu hal penting yang akan menjadi landasan dalam meneliti terhadap suatu tema tertentu. Umumnya kajian pustaka berisikan uraian mengenai teori atau pun temuan yang menjadi dasar dari dilakukannya sebuah penelitian sehingga menghasilkan sebuah penelitian yang berkualitas.⁹ Adapun peneliti juga menuliskan persamaan dan perbedaan penelitian sebelumnya yang menjadi kajian pustaka pada penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan kajian pustaka dalam penelitian ini.

Pertama, penelitian skripsi tentang pelayanan sosial di panti sosial disabilitas yang dilakukan oleh Umi Kholifah pada tahun 2024 yang berjudul “*Pelayanan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Pada Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang D.I.Yogyakarta*”, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan tahap-tahap pemberian layanan yang dimulai dengan tahap inisiasi, *assesment*, perencanaan pemecahan masalah dan pelayanan (*planning*), pelaksanaan tindakan pelayanan(*implementation*),

⁹ Muannif Ridwan et al, "Pentingnya Penerapan Literature Review Pada Penelitian Ilmiah", Jurnal Masohi, vol 2:1 (2021), hlm. 42.

pengakhiran (*termination*), dan dukungan lanjutan (*follow trough*).¹⁰ Perbedaan terletak pada Skripsi Umi yang belum menyertakan problematika dalam pelaksanaan pelayanan sosial di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu beserta dengan solusinya. Sedangkan untuk persamaannya terletak pada lokasi penelitiannya yakni di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta dan juga topik penelitiannya yakni tentang pelayanan sosial.

Kedua, penelitian skripsi tentang pelayanan sosial di Panti Asuhan Atap Langit Yogyakarta yang dilakukan oleh Thoyyibatul Himmah pada tahun 2024 yang berjudul “*Pelayanan Sosial Panti Asuhan Atap Langit Yogyakarta*”, penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun penelitian ini menghasilkan bahwa Panti Asuhan Atap Langit Yogyakarta memberikan pelayanan sosial melalui keputusan menteri sosial RI No. 30/HUK/2011 tentang standar nasional pengasuhan anak untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak dan memiliki 2 standar yakni di antaranya standar pelayanan berbasis Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak dan Standar Kelembagaan. Namun, dalam penyelenggaraannya terdapat beberapa standar yang kurang memenuhi. Ditinjau dari standar kelembagaan, Panti Asuhan Atap Langit memiliki bukti Akta Notaris tetapi tidak memiliki akreditasi. Adapun kurangnya sumber daya manusia di Panti Asuhan Atap Langit karena terdapat beberapa unsur yang kurang di dalamnya, seperti pemimpin yang

¹⁰ Umi Kholifah, “Pelayanan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Pada Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang D.I.Yogyakarta”, (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024), hlm. xii.

mana tidak terdapat kepala bidang pelayanan, tidak adanya pekerja sosial, dan kurangnya pembiayaan sehingga Panti Asuhan Atap Langit kurang optimal dalam memberikan pelayanan sosial.¹¹ Perbedaan antara penelitian Thoyyibatul dengan penelitian ini yakni terletak di lokasi penelitian yakni di Panti Asuhan Atap Langit sedangkan penelitian ini di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta. Sedangkan untuk persamaannya terletak pada topik penelitiannya yakni mengenai pelayanan sosial dan pembahasan yang membahas mengenai problematika pada pemberian pelayanan sosial.

Ketiga, penelitian tentang dinamika pelayanan lembaga sosial oleh Rohimi dan Octri Amelia Suryani di tahun 2020 yang berjudul “*Dinamika Pelayanan Lembaga Sosial: Resistensi Pekerja Sosial di Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan empiris. Adapun hasil penelitian ini yakni tentang tantangan manajemen di Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta. Tantangan tersebut tidak hanya dari segi *financial* saja, melainkan pada administrasi manajemen kelembagaan. Seperti misalnya pemunduran karyawan dari kelembagaan yang kemudian hal itu juga merupakan tantangan manajemen Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta. Hal tersebut berdampak dalam pengelolaan suatu kelembagaan untuk dapat mencapai tujuannya, yakni pelayanan Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta yang efektif. Namun karena permasalahan yang ada sehingga efektivitas

¹¹ Thoyyibatul Hummah, “Pelayanan Sosial Panti Asuhan Atap Langit Yogyakarta”, (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024), hlm. 81-82.

pelayanan yayasan menjadi kurang yang mana kurangnya modal pendanaan yang merupakan faktor utama kelancaran pelayanan.¹² Perbedaan antara penelitian Rohimi dan Octri dengan penelitian ini yakni mengenai fokus lokasi penelitian yakni di Panti 1 Yayasan Sayap Ibu sedangkan penelitian ini berfokus di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta. Adapun pada penelitian Rohimi dan Octri membahas mengenai problematika tantangan manajemen lembaga yakni sumber daya di Panti 1 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta sedangkan penelitian ini membahas mengenai problematika dalam melakukan pelayanan sosial tidak pada sumber daya saja tetapi secara keseluruhan di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta. Adapun persamaannya yakni penelitian ini sama-sama dilakukan di Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta dan juga mengenai topik yang sama yakni mengenai pelayanan sosial.

Keempat, penelitian skripsi tentang problematika pelayanan sosial di UPT RSBN Malang oleh Naviatul Khasanah pada tahun 2023 dengan judul “*Problematika Pelayanan Sosial Disabilitas Netra Dalam Meningkatkan Kemandirian Disabilitas Netra di UPT RSBN Malang*”, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni pelayanan sosial yang diberikan terhadap disabilitas netra yaitu pelayanan sosial untuk sosialisasi dan pengembangan, pelayanan rehabilitasi termasuk perlindungan sosial dan pelayanan untuk

¹² Rohimi dan Octri Amelia Suryani, “Dinamika Pelayanan Lembaga Sosial: Resistensi Pekerja Sosial di Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta”, *Jurnal Dakwah dan Sosial* vol. 3:1 (2020), hlm. 97 & 104, <https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/muharrik/article/view/217>

mendapat akses, informasi, dan sarana kepada masyarakat serta kemudian problematika pelayanan sosial dalam meningkatkan kemandirian anak disabilitas netra yakni di antaranya tantangan dalam menerapkan ketrampilan dan proses pembelajaran yang memerlukan konsistensi secara berulang.¹³ Perbedaan penelitian Naviatul yakni terletak pada pembahasan problematika pelayanan sosial untuk meningkatkan kemandirian disabilitas netra di UPT RSBN Malang sedangkan penelitian ini membahas mengenai problematika dalam melakukan pelayanan sosial bagi penerima manfaat di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta. Persamaan terletak pada topik skripsi yakni mengenai pelayanan sosial.

Kelima, penelitian skripsi mengenai problema sistem pelayanan sosial bagi anak berkebutuhan khusus oleh Athiyyatul Maula yang berjudul *“Problematika Sistem Pelayanan Sosial Anak Berkebutuhan Khusus di Sekolah SLB Merdeka Candi”*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan teknik purposive sampling. Adapun hasil penelitiannya yakni sistem pelayanan sosial bagi anak berkebutuhan khusus terdiri dari beberapa tahapan, yakni pendekatan awal, asesmen, perencanaan, intervensi, evaluasi, dan tahap akhir. Terdapat juga problematika dalam sistem pelayanan sosial pada anak berkebutuhan khusus di SLB tersebut yakni mengenai kurikulum, tenaga pendidikan,

¹³ Naviatul Khasanah, “Problematika Pelayanan Sosial Dalam Meningkatkan Kemandirian Disabilitas Netra Di UPT RSBN Malang,” (Universitas Muahmmadiyah Malang, 2023), <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/1694/> .

sarana prasarana, serta wali murid di SLB Merdeka Candi.¹⁴ Perbedaan yakni terletak pada lokasi penelitian yang mana penelitian Athiyyatul dilakukan di SLB Merdeka Candi sedangkan penelitian ini dilakukan di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta serta segi pembahasan isi dalam penelitian Athiyyatul belum disertakan dengan solusi dari problematika yang ada. Persamaannya yakni membahas mengenai problematika pelayanan sosial bagi penyandang disabilitas.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Problematika

a. Definisi Problematika

Problematika atau problem merupakan kata benda yang memiliki arti yakni masalah atau persoalan. Tertulis dalam KBBI bahwa problematika yakni merujuk pada keadaan yang belum menemukan penyelesaian yang optimal. Sehingga problematika dapat diartikan sebagai sesuatu hal yang penyelesaiannya belum dapat ditemukan secara maksimal. Dikutip oleh Siti Nurkholifah, menurut Suharso bahwa problematika menunjuk pada situasi yang sarat akan persoalan. Problem atau permasalahan dapat diartikan sebagai sesuatu yang menghambat tercapainya tujuan. Umumnya, masalah diartikan sebagai ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan dan kenyataan yang terjadi. Dalam konteks ini,

¹⁴ Athiyyatul Maula, "Problematika Sistem Pelayanan Sosial Anak Berkebutuhan Khusus Di Sekolah SLB Merdeka Candi, (Universitas Muhammadiyah Malang, 2024), <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/9327/>.

masalah menjadi rintangan antara kebutuhan yang diinginkan dengan apa yang tersedia.¹⁵

Mengacu pada problematika dengan teori sistem menurut Ludwig von Bertalanffy yakni *systems are complexes of element standing interaction*. Sebuah sistem terdiri atas komponen-komponen yang saling berhubungan dan membentuk suatu kesatuan yang terpadu. Dalam mekanisme sistem, konflik antar unsur tidak diharapkan dan apabila terjadi maka sistem akan berupaya untuk segera menyelesaikannya untuk kestabilan sistem tersebut.¹⁶ Sehingga dapat diumpamakan bahwa pelayanan sosial merupakan sebuah bagian sistem sosial yang saling berkaitan di dalamnya seperti masalah sosial, intervensi pekerja sosial, dan kesejahteraan klien. Problematika akan terjadi bila terdapat disfungsi pada salah satu komponen sistem sosial di dalamnya yang menyebabkan tenaga yang kurang kompeten, regulasi yang tidak memadai, serta klien yang tidak kooperatif.

Dijelaskan dalam Adams oleh Ade Heryana bahwa teori sistem merupakan seperangkat preposisi yang dirancang untuk memfasilitasi pemahaman mengenai suatu sistem, sehingga para praktisi dapat memperoleh penjelasan komprehensif dan melakukan interpretasi secara

¹⁵ Siti Nurkholifah, “Problematika Pembentukan Karakter Religius Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Tarokan Kabupaten Kediri”, (IAIN Kediri, 2022) hlm. 16, https://etheses.iainkediri.ac.id/7644/3/932108918_bab2.pdf

¹⁶ Dadan Hasan Sadikin et al, ‘*Pengantar Ilmu Hukum*’, (DSI Press, 2024) hlm. 66.

akurat. Adapun terdapat tiga puluh sistem proporsi tersebut yang dapat mempengaruhi suatu sistem, yakni¹⁷:

1. Circular Causality. Preposisi ini menggambarkan dampak yang ditimbulkan dari beragam sistem.
2. Komunikasi. Preposisi yang menggambarkan informasi yang dihasilkan suatu sistem harus didefinisikan kepada sistem lainnya.
3. Kebenaran. Sesuatu fenomena yang ada dalam sistem dan diakui secara bersama.
4. Kontrol. Menjaga identitas sistem yang ada dari perubahan lingkungan di sekitarnya.
5. Darkness. Belum memahami suatu sistem secara keseluruhan.
6. Dynamic Equilibrium. Kestabilan dalam suatu sistem.
7. Emergence atau Kemunculan. Adanya kemunculan yang dihasilkan dari aktivitas suatu sistem.
8. Equifinality. Pada suatu sistem terbuka bahwa tujuan akan sistem yakni bergantung pada tujuan sistem.
9. Feedback. Suatu sistem terdiri dari *input*, *throughput*, *output* yang masing-masing membutuhkan umpan balik.
10. Hierarchy. Terbentuk atas sub sistem yang terbentuk secara keseluruhan.
11. Holism. Adanya masalah tidak hanya terdapat pada satu sudut pandang saja.

¹⁷ Ade Heryana. 'Teori dan Jenis Sistem' https://www.researchgate.net/profile/Ade-Heryana/publication/354161367_Teori_dan_Jenis_Sistem/links/612877d60360302a005f4f66/Teori-dan-Jenis-Sistem.pdf

12. Homeorhesis. Adanya keseimbangan pada sistem yakni terbentuk oleh lingkungan sistem tertentu.
13. Homeostatis. Adanya keseimbangan disebabkan dari dalam sistem yang mencoba memberi respons pada lingkungan sekitar.
14. Information redundancy. Suatu sistem akan selalu menerima sejumlah informasi.
15. Minimum critical specification. Setiap sistem memiliki spesifikasi yang menentukan sikap dan kinerja.
16. Multifinality. Suatu sistem dapat memungkinkan memperoleh tujuan berbeda walau dimulai dari titik yang sama.
17. Pareto. Tidak seluruh hasil dari suatu sistem dinikmati oleh anggota sistem.
18. Purposive behavior. Adanya perilaku pada suatu sistem dapat langsung menggambarkan tujuan yang ingin diperoleh.
19. Recursion. Adanya pengulangan pada sistem level tertinggi yang ada di bawahnya.
20. Redundancy. Suatu sistem akan mengumpulkan sumber daya untuk mempertahankan kehidupannya.
21. Redundancy potential command. Adanya perintah berulang yang dapat menghasilkan tindakan efektif.
22. Relaxation time. Suatu sistem melakukan sebuah penilaian terhadap kondisi kinerjanya.
23. Requisite hierarchy. Efektivitas dan kebijakan dari suatu sistem.

24. Requisite parsimony. Kebutuhan berhemat.
25. Requisite Saliency. Atribut penting dalam suatu sistem
26. Requisite Variety. Sistem akan mengendalikan sub sistem yang ada di bawahnya.
27. Satisficing. Kepuasan pada suatu sistem.
28. Self-Organizing. Mengendalikan suatu sistem agar tidak terjadi kekacauan.
29. Suboptimization. Optimalisasi sistem tidak disebabkan oleh sub sistem.
30. Viability. Kelangsungan hidup suatu sistem.

Jika melihat dari sejumlah preposisi dalam teori sistem tersebut dan dikaitkan dengan sistem pelayanan sosial panti, maka dapat dikaitkan bahwa sistem pelayanan sosial merupakan sebuah sistem terbuka yang memuat sebagai berikut:

1. *Input*. Pada proses *input* ini antara lain terdapat regulasi atau kebijakan seperti kebijakan penerimaan penerima manfaat, kebijakan penyusunan program layanan sesuai dengan masalah dan kebutuhan penerima manfaat, kebijakan mengenai perlindungan penerima manfaat, kerja sama jejaring eksternal, dan sumber daya pemberi pelayanan sosial.
2. *Throughput*. Pada proses ini yakni berisi mengenai proses berjalannya pelayanan sosial yang meliputi proses identifikasi, asesmen, perencanaan, intervensi, evaluasi, dan terminasi. Adapun hal tersebut merupakan tahap pelayanan sosial yang diberikan kepada penerima manfaat.

3. *Output*. Pada proses ini memuat hasil dari serangkaian yang telah dilakukan. Adapun *output* berupa peningkatan kemandirian penerima manfaat sebagai tujuan dari panti yakni melakukan kemandirian pada disabilitas.

Tentunya pada keseluruhan sistem dalam pelayanan sosial yang saling terhubung dapat terjadi problematika atau masalah dalam pelaksanaannya. Adapun problematika dapat dikategorikan menurut Paul Spicker dalam bukunya yang berjudul *Social Policy – Theory and Practice* yakni¹⁸:

1. Keterbatasan Akses

Hal ini menjadi problematika dalam pelayanan sosial ketika kelompok rentan salah satunya seperti disabilitas yang mana tidak mampu menjangkau pelayanan sosial akibat dari keadaan geografis, ekonomi, administratif, atau kurangnya informasi. Dari problematika tersebut berakibat pada penerima manfaat seperti disabilitas tidak dapat memperoleh perlindungan atau bantuan seperti semestinya.

2. Kualitas Layanan

Adapun kualitas pelayanan dipengaruhi oleh standar pelayanan, kompetensi tenaga, serta kesesuaian intervensi terhadap kebutuhan penerima manfaat.

¹⁸Edi Suharto, “Kebijakan Sosial”
<http://www.policy.hu/suharto/Naskah%20PDF/KebijakanSosialLembang2006.pdf>

3. Keterbatasan Sumber Daya

Dalam melakukan pelayanan sosial sering kali menghadapi hal-hal seperti kurangnya tenaga, keterbatasan anggaran, serta minimnya fasilitas pendukung. Hal-hal di antaranya dapat menjadikan pelayanan tidak optimal, tidak berkelanjutan, dan tidak memenuhi standar pelayanan sosial yang ideal.

4. Koordinasi

Koordinasi yang lemah baik antar instansi pemerintah, lembaga, atau pun antar karyawan dalam sebuah lembaga pelayanan sosial yang dapat menyebabkan miskomunikasi dan respons layanan yang lambat.

b. Teori Problem Solving

Membahas mengenai problematika tentu tidak jauh dari *problem solving*. Suatu permasalahan atau problematika tentu membutuhkan suatu pemecahan masalah atau *problem solving*. Karl Popper dalam Kurniawan mengemukakan tentang metode praktis mengenai *problem solving*. Metode pertama yakni metode *trial and error* yang mana keberhasilan metode ini bergantung pada banyaknya usaha yang dilakukan.

Epistemologi Karl Popper mengenai problem solving menurut Cruickshank dan Sassower dalam kutipan yang sama yakni:

“once we accept that all knowledge can be flawed, it becomes essential to constantly seek better ways to understand the world. This means questioning current solutions in ethics, science, and politics,

and replacing them with better ones through continuous critical discussion”

Semakin sering dilakukan percobaan, maka semakin besar peluang mencapai keberhasilan. Dalam menghadapi permasalahan, seorang ilmuwan biasanya mengajukan teori atau solusi sementara. Jika efektif, maka dilakukan eliminasi kesalahan yang menjadi sumber masalah. Ketika masalah sudah terselesaikan kemudian muncul masalah baru dan berulang maka dapat disimpulkan kemajuan ilmu pengetahuan pada dasarnya bersifat negatif jangka pendek dan keberhasilan yang dicapai bersifat sementara.

Metode kedua yakni metode *problem-solving*. Pendapat Karl Popper bahwa pendekatan *problem-solving* dalam epistemologi bertujuan untuk menghindari sikap dogmatis yang tertutup terhadap kritik dan refleksi diri. Popper mendorong adanya keterbukaan terhadap teori-teori baru sebagai upaya untuk menemukan solusi yang lebih baik serta relevan.¹⁹ Menurut Sanjaya dalam Priscilla dan Chaerul yakni pemecahan masalah atau *problem solving* merupakan proses berpikir secara logis dan intelektual untuk mengidentifikasi serta menyelesaikan masalah dengan mengandalkan data dan informasi yang akurat guna menghasilkan kesimpulan yang tepat. Sedangkan secara terminologi, *problem solving* merujuk pada proses mengatasi suatu permasalahan atau situasi dengan cara memilih opsi terbaik

¹⁹ Kurniawan Madyo Utomo, "Analisis Perkembangan Teori-Teori Psikologi Dengan Epistemologi Problem-Solving Menurut Karl Popper", Jurnal Filsafat Indonesia, vol 5:1 (April, 2022), hlm.33–34.

dari berbagai alternatif yang tersedia guna mendekati kebenaran dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Lubis yang dikutip oleh orang yang sama disebutkan bahwa *problem solving* kerap dianggap serupa dengan proses pengambilan keputusan. Akan tetapi keduanya memiliki perbedaan mendasar. Pengambilan keputusan berkaitan erat dengan otoritas atau kewenangan dari pemilik kekuasaan atau atasan. Sebaliknya, *problem solving* mengacu pada proses pemecahan masalah yang dilakukan oleh seorang konselor terhadap klien dengan pendekatan yang sifatnya psikologis.

Tentunya dalam melakukan *problem solving* terdapat prinsip. Dalam pengutip yang sama menurut Kartono menyebutkan prinsip-prinsip *problem solving*, dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Keberhasilan *problem solving* bergantung pada kesesuaian antara tingkat kompleksitas masalah dan kapasitas individu dalam mengatasinya. Prinsip ini menegaskan bahwa terdapat variasi dalam tingkat kesulitan suatu permasalahan. Ketika seseorang menghadapi masalah yang kompleks, strategi yang disarankan adalah memecah masalah tersebut menjadi unit-unit yang lebih kecil dan sederhana agar mudah dianalisis dan diselesaikan.
- 2) Upaya penyelesaian masalah penting untuk memanfaatkan data atau informasi yang tersedia. Meskipun sering kali data tersebut belum lengkap atau relevansinya belum jelas, keberadaan data tetap diperlukan

karena membantu dalam memahami inti dari permasalahan yang dihadapi.

- 3) Langkah awal dalam proses *problem solving* adalah menjajaki beragam alternatif penyelesaian. Proses ini bertujuan untuk menemukan berbagai opsi yang dapat dipertimbangkan, sehingga pada akhirnya dapat dipilih satu solusi terbaik. Setelah keputusan diambil, perhatian dipusatkan pada penyusunan rencana dan pelaksanaan solusi tersebut dan alternatif lain tidak lagi menjadi prioritas.
- 4) Identifikasi masalah merupakan tahap awal sebelum memasuki proses penyelesaiannya. Prinsip ini menekankan pentingnya pemikiran yang matang sebelum mengambil tindakan guna memastikan bahwa solusi yang dihasilkan bersifat tepat sasaran dan menyeluruh.
- 5) Proses pengembangan ide-ide baru sebaiknya dipisahkan dari proses penilaian atau evaluasi. Hal tersebut karena evaluasi yang terlalu dini dapat menghambat kreativitas. Prinsip ini menekankan bahwa dalam pemecahan masalah diperlukan ruang untuk berpikir bebas dan menciptakan gagasan inovatif tanpa dibatasi oleh ide yang sudah ada sebelumnya.
- 6) Situasi yang menghadapi pada pilihan hendaknya diposisikan sebagai bentuk masalah, sebab masalah pada dasarnya melibatkan hambatan yang memerlukan pemecahan. Pada situasi pilihan, perhatian lebih diarahkan pada dua alternatif tersedia. Saat kondisi ini, fokus bukan pada penciptaan ide baru, melainkan pada cara menentukan pilihan yang

paling tepat di antara opsi tersebut. Apabila keduanya tidak dapat diambil, barulah dilakukan pencarian alternatif baru.

- 7) Pada beberapa kondisi, situasi masalah perlu dialihkan menjadi situasi pilihan. Tujuan utama dari situasi masalah adalah untuk mengatasi hambatan yang ada. Apabila telah ditemukan dua alternatif solusi, maka situasi tersebut dapat dikategorikan sebagai situasi pilihan.
- 8) Solusi yang diajukan seorang pemimpin kerap tidak dinilai secara objektif. Umumnya, anggota menerima usulan tersebut dengan sikap tertentu karena menganggap pemimpin memiliki otoritas. Keadaan seperti ini tidak ideal, sebab dapat mengurangi rasa tanggung jawab anggota dan menyebabkan mereka cenderung menyalahkan pemimpin apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai harapan.

Menurut Zimbardo dalam kutipan yang sama adapun indikator yang mempengaruhi proses dilakukannya *problem solving*, yakni:

a) Motivasi

Motivasi yang rendah cenderung mengganggu konsentrasi, sedangkan motivasi yang berlebihan dapat mempersempit ruang adaptasi dan fleksibilitas individu dalam menghadapi situasi yang dinamis

b) Sikap dan kepercayaan berdasar asumsi

Hal tersebut dapat mengarahkan individu pada kesimpulan yang menyesatkan. Apabila kebahagiaan dianggap hanya bersumber dari kekayaan material, maka penyelesaian terhadap konflik batin menjadi

terhambat. Pemikiran yang tidak akurat akan menjadi penghalang dalam proses pemecahan masalah

c) Kebiasaan

Mempertahankan cara berpikir yang sama atau memandang masalah dari sudut pandang terbatas, serta kepercayaan yang terlalu besar terhadap pendapat otoritas tanpa evaluasi kritis, dapat menghambat efektivitas pemecahan masalah.

d) Emosi

Menghadapi berbagai situasi juga melibatkan emosi yang sering tidak disadari. Hal itu menjadi bagian alami dari cara berpikir manusia yang utuh dan tidak dapat sepenuhnya hilang. Tetapi jika intensitas emosi meningkat secara berlebihan hingga stres, maka kemampuan berpikir akan terganggu²⁰

2. Tinjauan Tentang Pelayanan Sosial

a. Definisi Pelayanan Sosial

Pelayanan Sosial menurut Undang-undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial merupakan suatu sistem yang terorganisasi yang dibentuk untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan kemampuan mereka untuk menjalani kehidupan yang bermakna dan berdaya. Dijelaskan pula dalam undang-undang tersebut bahwasanya pelayanan sosial merupakan upaya penyelenggaraan

²⁰ Priscilla Nova Silaen dan M. Chaerul Rizky, *Berpikir Dan Problem Solving* , Jurnal ELESTE, vol. 4:1 (Juni, 2024), hlm. 3-5.

kesejahteraan sosial yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.²¹

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan sosial yakni merupakan suatu tindakan untuk mengatasi permasalahan sosial. Hal itu yang kemudian pelayanan sosial diartikan sebagai program untuk membantu seorang yang mengalami hambatan dalam hidupnya baik itu individu atau kelompok. Pelayanan sosial merupakan salah satu strategi untuk mencapai kesejahteraan penduduk.²²

Berdasarkan pengertian di atas maka diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan sosial merupakan sistem penyelenggara kesejahteraan sosial yang dibentuk untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat yang mengalami permasalahan sosial untuk selanjutnya dapat berdaya atau berfungsi sosial kembali.

b. Fungsi Pelayanan Sosial

Adapun fungsi dari pelayanan sosial yang dicetuskan oleh Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) yang dikutip oleh Mahdalena dalam skripsinya, bahwa fungsi pelayanan sosial, antara lain:

1. Peningkatan kehidupan oleh masyarakat
2. Sumber daya manusia lebih berkembang

²¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

²² Suharto.

3. Masyarakat memiliki orientasi pada perubahan-perubahan sosial dan penyesuaian sosial
4. Aktivitas mobilisasi serta pembentukan sumber daya masyarakat untuk mendukung pembangunan
5. Pengembangan dan pengelolaan struktur lembaga guna memastikan agar layanan sosial yang terorganisasi dapat berjalan optimal

Sedangkan menurut pendapat ahli, Alfred J Khan yang dikutip oleh Mahdalena bahwasanya pelayanan sosial memiliki fungsi utama:

1. Pelayanan sosial untuk sosialisasi dan pengembangan
2. Pelayanan sosial untuk penyembuhan, perlindungan, dan rehabilitasi
3. Pelayanan akses

Dalam pelaksanaannya pelayanan sosial tentunya akan dilaksanakan sesuai dengan tiap-tiap individu maupun kelompok. Sehingga untuk tiap permasalahan yang didapati akan diberikan pelayanan sosial yang sesuai dan tentunya berbeda untuk tiap permasalahan. Adapun pelayanan sosial pelayanan sosial dimaksudkan memberikan pertolongan kepada klien, dalam bentuk individu maupun kelompok atau masyarakat agar permasalahannya dapat segera teratasi.

Fungsi lain dari pelayanan sosial juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengatasi permasalahan sosial. partisipasi tersebut dapat berbentuk organisasi program yang dilaksanakan dengan tersusun dan terprogram. Namun, perlu diperhatikan untuk dapat membedakan antara

partisipasi sebagai tanggung jawab masyarakat dengan pelayanan sebagai tanggung jawab program yang ada untuk dapat melakukan program yang berkualitas.²³

c. Jenis Pelayanan Sosial

Adapun dalam melakukan pelayanan sosial memiliki jenis serta cakupan pada pelaksanaannya. Dapat dijabarkan sebagai berikut²⁴:

1) Jaminan Sosial

Social policy atau jaminan sosial pada pelayanan sosial merupakan skema sistem yang menyediakan tunjangan untuk menjaga keberlanjutan pendapatan seseorang. Umumnya, jaminan sosial ini berbentuk asuransi sosial yakni tunjangan berupa uang yang diberikan pada seseorang atas partisipasinya seperti misalnya dana pensiun, kematian, dan asuransi. Selain hal tersebut, jaminan sosial juga berbentuk bantuan sosial kepada seseorang kurang mampu, anak dan lansia terlantar, serta penyandang disabilitas,

2) Perumahan

Penyediaan perumahan merupakan kewajiban pemerintah terhadap penduduknya terkhusus penduduk yang tergolong kurang mampu. Guna memenuhi kebutuhan bagi penduduk akan hunian merupakan bagian dari kebutuhan dasar manusia serta upaya meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan penduduk, maka pemerintah wajib menyelenggarakan

²³ Mahdalena Ekasari, "Fungsi Pelayanan Sosial Pada Balita Terlantar di Balai Rehabilitasi Sosial dan Pengasuhan Anak Yogyakarta." (APMD, 2022), hlm. 11-14, <http://repo.apmd.ac.id/1710/1/MAHDALENA%20EKASARI%2020510026.pdf>

²⁴ Suharto

penyediaan rumah dan perumahan. Hal tersebut juga tertera dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman.

3) Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan komponen yang sangat penting dalam kebijakan sosial, karena kondisi kesehatan menjadi salah satu penentu utama tingkat kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan tidak hanya diukur dari kecukupan pendapatan atau tersedianya tempat tinggal yang layak, tetapi juga dari kesehatan individu secara fisik maupun mental.

4) Pendidikan

Pendidikan adalah elemen penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penguasaan pengetahuan, informasi, dan teknologi yang menjadi syarat utama di kehidupan modern. Pada konteks kebijakan sosial, pelayanan pendidikan tidak hanya berfungsi mempersiapkan serta menyediakan tenaga kerja yang dibutuhkan dunia kerja tetapi juga bertujuan memenuhi tujuan sosial yang lebih luas yaitu membebaskan masyarakat dari kebodohan dan keteringgalan.

5) Pelayanan Sosial Personal

Pelayanan sosial personal adalah salah satu bidang pelayanan pekerjaan sosial yang mulai dikenal luas sejak tahun 1960-an. Jenis pelayanan ini merujuk pada berbagai bentuk perawatan sosial yang tidak termasuk dalam layanan kesehatan, pendidikan, maupun jaminan sosial. secara garis besar, pelayanan sosial personal meliputi tiga kategori utama,

yaitu perawatan anak, perawatan masyarakat, dan layanan terkait peradilan pidana.

d. Tujuan Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial secara umum yakni untuk mencapai kesejahteraan. Menurut Aldi yang dikutip oleh Maryatun, Santoso, dan Budi bahwa kesejahteraan merupakan kegiatan manusia untuk mendapatkan aspek hidup layak, tidak dari taraf ekonomi dan fisik saja, melainkan juga dari aspek sosial, mental, serta spiritual. Adapun dilihat sebagai bentuk layanan, kesejahteraan ini adalah sistem yang terorganisasi dari bermacam institusi pelayanan kesejahteraan sosial untuk membantu individu, kelompok, masyarakat untuk mendapatkan aspek hidup dan kesehatan yang layak dan terpenuhi.²⁵

Sedangkan menurut Abdul Untung yang dikutip oleh Rizky Fairuz bahwa pelayanan sosial ditinjau dari pelaksanaannya yakni bertujuan sebagai²⁶:

1. Pelayanan sosial bertujuan untuk mengakses pelayanan yang tersedia yang diperuntukkan untuk membantu individu yang membutuhkan, seperti pelayanan informasi, rujukan (*referral*), perlindungan (*advocacy*), serta partisipasi

²⁵ Maryatun et al, Kebijakan Penanganan Gelandangan Pengemis Berbasis Panti Untuk Keberfungsian Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, vol. 13:2, (Juni, 2022), hlm. 111.

²⁶ Rizky Fairuz Fadillah Putra Wahono. "*Tahapan Pelayanan Sosial Terhadap Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Yayasan Puli*." (UIN Syarif Hidayatullah, 2023).

2. Pelayanan sosial bertujuan memberikan bantuan bagi seseorang klien yang membutuhkan pelayanan, perlindungan, dan perawatan.

e. Tahapan Pelayanan Sosial

Tentu dalam melakukan layanan sosial seorang pekerja sosial dalam hal ini memiliki alur tahapan dalam memberikan pelayanan sosial. Adapun tahapan pelayanan sosial dikutip oleh Rizky menurut Max Siporin dalam Iskandar²⁷, yakni sebagai berikut:

1. Pendekatan awal (*engagement*)

Pada tahap ini, pekerja sosial melakukan pendekatan pada individu atau kelompok yang mana berinteraksi untuk dapat saling mengenal dan melakukan pertukaran informasi dan mengetahui kebutuhan klien. Tahap awal ini juga bertujuan untuk membangun kepercayaan antara pekerja sosial dengan klien. Selain itu pekerja sosial melakukan kontrak awal persetujuan dengan klien agar si klien setuju untuk terlibat dalam proses layanan kesejahteraan sosial yang akan dilakukan.

2. Pengungkapan dan Pemahaman Masalah (*asessment*)

Setelah memahami dan mengetahui kebutuhan klien, seorang pekerja sosial kemudian melakukan penggalan masalah dari klien untuk kemudian ditemukan akar permasalahannya dan juga fokus penyelesaian permasalahan klien. Tahap asesmen ini menjadi dasar utama melakukan intervensi agar tepat sasaran.

²⁷ Wahono.

3. Perencanaan intervensi (*planning*)

Pada tahap perencanaan ini kemudian dilakukan penyusunan serta perumusan penyelesaian permasalahan klien sesuai dengan hasil dari tahap sebelumnya yakni asesmen. Hasil dari asesmen tersebut yang kemudian dilakukan perencanaan yang sesuai dengan individu klien dengan kebutuhannya.

4. Pelaksanaan intervensi

Tahap ini yang selanjutnya setelah sebelumnya dilakukan perencanaan untuk kemudian dilakukan pelaksanaan intervensi layanan sosial kepada klien agar kebutuhan akan permasalahan klien dapat terbantu dan teratasi. Berbagai bentuk pelaksanaan intervensi dapat berupa edukasi, pelatihan ketrampilan, motivasi, dan konseling.

5. Evaluasi, rujukan, dan terminasi

Tahapan terakhir dalam pelaksanaan layanan sosial ini yakni melakukan evaluasi terhadap layanan sosial seorang pekerja sosial kepada kliennya. Evaluasi ini dilakukan untuk melihat sejauh mana capaian layanan sosial ini dilakukan kepada klien yang selanjutnya apakah diperlukan intervensi kembali atau terminasi berupa pemutusan kontak pada pekerja sosial dengan klien.

3. Tinjauan Tentang Disabilitas Ganda

a. Definisi Disabilitas Ganda

Disabilitas menurut KBBI diartikan sebagai suatu kondisi seseorang dengan keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik sehingga tidak

dapat ataupun terhambat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Keterbatasan tersebut juga berlangsung lama. Sementara definisi menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dalam pasal 1 yang berbunyi, penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami keterbatasan fisik, mental, intelektual, dan sensorik serta mengalami hambatan dalam melakukan suatu kegiatan seperti pada umumnya.

Penyandang disabilitas yang dikemukakan oleh Goffman yang dikutip oleh Ebenhaezer yakni bahwa penyandang disabilitas merupakan orang yang terbatas dan tidak dapat berkomunikasi dengan yang lain. Lingkungan kerap menganggapnya tidak berdaya dan menjadi suatu penyebab permasalahan. Karenanya penyandang disabilitas ini mendapat pandangan buruk dari lingkungan sekitarnya sehingga ia mencoba untuk meyakinkan bahwa dirinya tidak memiliki ketergantungan dengan individu di lingkungan sekitarnya.²⁸

Adapun disabilitas ganda merupakan jenis disabilitas. Hal tersebut menurut KBBI yakni bermakna bahwa penyandang disabilitas memiliki dua atau lebih dari ragam atau jenis disabilitas. Disabilitas ganda bisa saja memiliki dua jenis gangguan ragam seperti misalnya; kesulitan belajar, emosi tidak stabil, gangguan pada pendengaran, penglihatan, fisik, dan gaya bicara bahasa. Sehingga diperoleh kesimpulan bahwa individu dengan

²⁸ Ebenhaezer Alsih Taruk Allo, *Penyandang Disabilitas Di Indonesia*, Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, vol. 7:2 (2022), hlm. 808.

disabilitas ganda merupakan orang sudah berusia 18 tahun yang memiliki dua atau lebih bentuk keterbatasan fisik, sensorik, atau mental yang mengharuskannya mendapat bantuan khusus yakni dalam hal pelayanan, pendidikan, pendampingan, maupun alat bantu yang menunjang aktivitas sehari-hari.

Dari pengertian ahli tersebut didapatkan suatu kesimpulan bahwa penyandang disabilitas mampu berusaha untuk mandiri dan meyakinkan dirinya untuk tidak menggantungkan kehidupannya dengan individu dan lingkungan sekitarnya melalui pelatihan ataupun rehabilitasi dari program pelayanan sosial.

b. Jenis-jenis Disabilitas

Penyandang disabilitas memiliki beragam jenis yang kemudian juga diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 2016 dalam pasal 4. Dikutip oleh Cahyani dan Farid, beragam jenis-jenis disabilitas di antaranya²⁹:

1. Disabilitas Fisik

Kondisi ketidakmampuan yang muncul akibat gangguan pada fungsi tubuh, baik yang bersifat bawaan maupun yang terjadi karena kecelakaan. Beberapa bentuk disabilitas fisik mencakup kelumpuhan, gangguan motorik seperti *cerebral palsy*, dan kehilangan anggota tubuh akibat amputasi.

²⁹ Cahyani Widyastutik dan Farid Pribadi, "Makna Stigma Sosial Bagi Disabilitas Di Desa Semen Kecamatan Paron Kabupaten Ngawi" *Paradigma*, 10(1). (2021).

2. Disabilitas Intelektual

Disabilitas intelektual merujuk pada kondisi yang ditandai dengan fungsi intelektual di bawah standar, termasuk kesulitan dalam berkomunikasi dan memahami informasi. Umumnya yakni memiliki IQ rendah dan hambatan berinteraksi. Bentuk disabilitas ini contohnya seperti *down syndrome*.

3. Disabilitas Mental

Disabilitas mental yakni kondisi yang ditandai oleh gangguan pada fungsi mental, seperti pikiran dan emosi. Individu dengan kondisi ini sering menghadapi tantangan dalam berkonsentrasi, berpikir secara jernih, dan membuat keputusan. Beberapa contoh kondisi kategori ini meliputi depresi, bipolar, serta gangguan kecemasan.

4. Disabilitas Sensori

Disabilitas ini mencakup gangguan pada alat-alat indra, seperti pendengaran, penglihatan, dan kemampuan berbicara. Jenis-jenisnya yakni termasuk tunarungu, tunanetra, dan tunawicara. Setiap bentuk disabilitas sensori membutuhkan penanganan yang berbeda dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu.

c. Hak-hak Disabilitas

Penyandang disabilitas juga memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan yang lainnya untuk dapat menyalurkan bakat dan potensinya. Seperti yang termaktub dan diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas pasal 5, hak penyandang disabilitas di antaranya; hidup, bebas dari stigma, privasi, keadilan dan perlindungan hukum,

pendidikan, pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi, kesehatan, politik, keagamaan, kesejahteraan sosial, aksesibilitas, pelayanan publik. Adapun menurut Santika dalam Cahyani dan Farid yang menuliskan hak-hak penyandang disabilitas dalam lingkungan sosial di antaranya yakni³⁰:

1. Kesetaraan dan anti-diskriminasi. Setiap individu penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh perlakuan yang adil dan kesempatan yang setara sebagaimana warga masyarakat lainnya. Mereka berhak atas perlindungan hukum serta manfaat yang setara di mata hukum.
2. Hak atas aksesibilitas. Penyandang disabilitas memiliki hak untuk mendapatkan akses yang mudah terhadap berbagai fasilitas dan layanan publik. Hal ini mencakup kemudahan dalam memperoleh sarana prasarana yang menunjang kehidupan mereka secara mandiri dan setara.
3. Hak hidup. Sama seperti manusia lainnya, penyandang disabilitas memiliki hak yang tidak dapat diganggu gugat untuk hidup dan berkembang. Mereka tidak boleh menjadi korban diskriminasi berat seperti penghilangan nyawa atau pengabaian atas eksistensinya.
4. Perlindungan sosial. Penyandang disabilitas sering kali menghadapi stigma dan tindakan diskriminatif dalam kehidupan sosial. Oleh karena itu, mereka berhak mendapatkan perlindungan dari segala bentuk kekerasan, pelecehan, maupun perlakuan tidak manusiawi lainnya.

³⁰ Farid Pribadi.

G. Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentunya menggunakan suatu metode untuk melakukannya. Metode penelitian merujuk pada cara atau prosedur ilmiah yang digunakan dalam memperoleh data untuk memenuhi tujuan tertentu serta memberikan kegunaan praktis ataupun teoritis.³¹ Metode penelitian merupakan serangkaian proses dalam penelitian yakni mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, analisis data secara ilmiah yang hasilnya kelak dapat dipertanggung jawabkan.³²

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif yakni suatu metode pengumpulan data dalam penelitian dengan cara fokus terhadap pemahaman mendalam dalam suatu fenomena melalui perspektif oleh individu atau kelompok. Hal tersebut yakni memahami terkait dengan fenomena yang ada dan menganalisis individu atau kelompok dalam pelayanan sosial berbasis panti untuk dapat mengetahui proses, problematika, serta hasil yang didapat dari dilakukannya pelayanan sosial untuk pemerlu pelayanan sosial di panti tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus yang objek penelitiannya yakni problematika pelayanan sosial di Panti III Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta.

³¹ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, cet 1. (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021) hlm. 1.

³² Ifit Novita Sari et al, *Metode Penelitian Kualitatif*, cet 1. (Malang: Unisma Press, 2022) hlm. 1.

2. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif tentunya menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, di antaranya yakni:

a. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan aspek utama yang menjadi fokus kajian dalam suatu penelitian. Objek ini merujuk pada karakteristik atau kondisi tertentu dari individu, benda, atau fenomena yang menjadi pusat perhatian peneliti. Adapun menurut Husen Umar yang dikutip dalam buku Riset Komunikasi Praktis yang mengemukakan objek penelitian menggambarkan mengenai hal dan objek yang menjadi fokus kajian dalam penelitian. Selain itu, objek penelitian meliputi tempat dan waktu penelitian, serta dapat dilengkapi dengan informasi tambahan yang sesuai untuk mendukung ruang lingkup penelitian.³³ Sehingga objek penelitian ini adalah problematika pelayanan sosial di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta.

b. Informan Penelitian

Informan penelitian merujuk pada pihak yang dijadikan sumber data, baik individu, benda, atau pun lembaga yang nantinya digunakan sebagai bahan dasar untuk menarik kesimpulan. Menurut Suharsimi Arikunto yang dikutip pada buku Riset Komunikasi Praktis menyatakan

³³ Surokim et al, '*Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*', (Jawa Timur: Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & AspiKom Jawa Timur, 2016) hlm. 129-132.

bahwa subjek penelitian adalah orang, hal, atau benda tempat variabel penelitian melekat dan menjadi bagian dari permasalahan yang dikaji. Peran subjek dalam penelitian dianggap penting sebab darinya data mengenai variabel penelitian diperoleh.³⁴ Pada penelitian kualitatif, subjek penelitian dikenal dengan informan, yakni individu yang memberikan keterangan relevan mengenai fenomena yang sedang diteliti. Peneliti mengambil 3 informan sebagai subjek dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut.

- 1) Kepala panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang D.I.Yogyakarta yakni Bapak Feri Rahmawan, S.Sos, M.A.
- 2) Pekerja sosial panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang D.I.Yogyakarta yakni Hemas Ayu Hapsari, S.Tr.Sos.
- 3) Pendamping Anak yang ada yakni sebanyak 2 orang, masing-masing yakni pendamping putra dan putri.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang pertama yakni wawancara. Menurut Creswell yang dikutip oleh Ardiansyah dkk yakni wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan partisipan. Pada penelitian kualitatif, teknik ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai

³⁴ et al.

pengalaman, pandangan, serta perspektif individu terhadap fenomena yang sedang dikaji. Pelaksanaannya dapat bersifat terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur, bergantung pada sejauh mana panduan atau kerangka pertanyaan telah dipersiapkan sebelumnya.³⁵ Pada wawancara ini peneliti beberapa narasumber informan yakni kepala panti, pekerja sosial, dan juga pengasuh di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta. Kegiatan wawancara tidak terjadwal dan dilakukan dengan kesesuaian waktu luang daripada informan yang tentunya telah disepakati oleh informan dan juga peneliti. Selama proses wawancara juga diperlukan rekaman audio percakapan yang mana dilakukan izin sebelumnya.

b. Observasi

Selain teknik wawancara, adapun teknik observasi dalam melakukan pengumpulan data penelitian kualitatif ini. Menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip oleh Ardiansyah adapun observasi dilakukan pengumpulan data secara pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang berhubungan dengan penelitian. Pada penelitian kualitatif, observasi memungkinkan dilakukan di situasi nyata ataupun dalam lingkungan yang telah *disetting* sesuai kebutuhan studi. Teknik observasi ini memungkinkan peneliti untuk mencermati perilaku, interaksi sosial, dan konteks situasional yang relevan dengan isu penelitian yang sedang

³⁵ Ardiansyah et al, 'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif', *Jurnal Pendidikan Islam*, vol 1 : 2 (Juli 2023), hlm.4.

dilakukan.³⁶ Istilah observasi berasal dari bahasa latin yang berarti ‘melihat’ dan ‘memperhatikan’. Secara terminologi, observasi diartikan sebagai suatu aktivitas mengamati objek secara cermat, mencatat berbagai fenomena yang muncul, serta menganalisis keterkaitan antar aspek yang terdapat dalam fenomena yang ada.³⁷ Dalam hal ini, observasi dilakukan pada pengamatan mengenai pelayanan sosial khususnya problematika yang terjadi di dalamnya.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang terakhir yakni dokumentasi. Kata dokumentasi sebelumnya diambil dari kata dokumen dari bahasa latin yakni *decore* yang berarti mengajar. Menurut Rainer yang dikutip oleh Mukhlash Abrar mengemukakan dokumen dalam 3 pengertian. Pertama, secara luas dokumen mencakup seluruh sumber informasi. Kedua, dalam arti sempit yakni dokumen hanya merujuk pada sumber-sumber tertulis. Ketiga, dalam arti khusus yakni dokumen terbatas pada surat-surat resmi dan dokumen kenegaraan. Sementara itu, dikutip oleh orang yang sama menurut Bogdan dan Biklen bahwa dokumen merupakan catatan mengenai peristiwa masa lalu yang dapat berwujud tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Sehingga disimpulkan bahwa dokumen dapat berupa teks, visual, maupun karya, serta memiliki kaitan erat dengan teknik pengumpulan yang dikenal sebagai dokumentasi.

³⁶ *et al.*

³⁷ Mukhlash Abrar, ‘*Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*’, cet 1 (Jambi:Unja Publisher, 2024) hlm. 22.

Penelitian ini menggunakan pengumpulan data dokumentasi pribadi dan juga dokumentasi oleh lembaga. Pada dokumentasi pribadi diperoleh ketika melakukan observasi dan juga wawancara langsung kepada informan dan untuk dokumentasi oleh lembaga yakni dokumentasi yang dilakukan lembaga yang berguna untuk memperkuat penelitian.³⁸ Adapun dokumentasi yang diambil yakni berupa gambar yang dapat menjelaskan situasi kegiatan dalam pelayanan sosial baik bersumber dari peneliti ataupun lembaga.

4. Teknik Validasi Data

Uji validasi data dalam sebuah penelitian kualitatif yakni merujuk pada konsep validitas dan reliabilitas yang disesuaikan dengan karakteristik ilmu, kriteria, serta paradigma penelitian. Guna menjamin keabsahan data, diperlukan penerapan teknik pemeriksaan yang pelaksanaannya mengacu pada beberapa hal.³⁹ Salah satu di antaranya yakni triangulasi data. Norman K. Denkin mengartikan triangulasi sebagai penggabungan atas berbagai metode yang digunakan untuk menelaah suatu fenomena yang saling berkaitan melalui beragam sudut pandang dan perspektif. Penelitian ini salah satunya menggunakan triangulasi sumber. Menurut Andarusni dalam Dedi Susanto dkk mengemukakan triangulasi sumber yakni bentuk triangulasi yang digunakan untuk menguji keabsahan data dengan membandingkan

³⁸ Abrar

³⁹ Abrar

informasi yang diperoleh dari beberapa informan. Proses ini dilakukan dengan cara memeriksa kembali data yang dikumpulkan selama penelitian melalui berbagai sumber informasi. Melalui cara tersebut untuk meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh.⁴⁰ Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara kepala panti, pekerja sosial, dan pendamping anak.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan teknik analisis data dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Setelah dilakukan pengumpulan data tentu dilakukan tahap yang selanjutnya yakni analisis data secara interaktif oleh Miles dan Huberman yang ditulis oleh Sirajudin Saleh⁴¹, adapun 3 langkah-langkah tersebut yakni:

a. Reduksi Data (*data reduction*)

Tahap reduksi data yakni merujuk pada menyeleksi serta memfokuskan data dengan cara menyederhanakan, mengabstraskan, serta mentransformasi data yang diperoleh dari lapangan. Proses tersebut berlangsung secara berkelanjutan sepanjang jalannya penelitian. Penelitian kali ini bahwa peneliti berfokus untuk membahas mengenai problematika pelayanan sosial yang dihadapi oleh pekerja

⁴⁰ Dedi Susanto, Risnita, and M. Syahrani Jailani, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah', Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora, vol 1 : 1 (Mei, 2023), hlm.55-56.

⁴¹ Sirajuddin Sira Saleh, *Analisis Data Kualitatif* (Bandung:Pustaka Ramadhan, 2019)

sosial dari segi proses penanganan, rangkaian aktivitas, langkah-langkah, peran, ataupun sasaran dari penyelenggara pelayanan sosial.

b. Penyajian Data (*data display*)

Beranjak dari langkah reduksi data yang sudah diperoleh, lanjut dilakukan penyajian data. Mengambil pendapat Miles dan Huberman, yakni penyajian data sebagai serangkaian informasi yang diorganisir sistematis yang dapat membantu peneliti menarik kesimpulan dan pengambilan kesimpulan. Penyajian dalam penelitian ini akan disajikan berupa teks naratif yang ditulis secara sistematis untuk memudahkan pemahaman mengenai problematika pelayanan sosial yang dihadapi oleh pekerja sosial di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta.

c. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Terakhir, adapun perolehan kesimpulan yang merupakan proses perumusan makna dari temuan penelitian dalam bentuk pernyataan yang ringkas, padat, dan mudah dipahami. Proses ini dilakukan melalui peninjauan berulang untuk memastikan ketepatan simpulan, khususnya dalam hal kesesuaiannya dengan judul, tujuan, serta rumusan masalah yang telah ditetapkan.

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dijelaskan secara keseluruhan dengan sistematika pembahasan yang terdiri atas empat bab yakni sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN, pada bab awal ini berisikan pembahasan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat

penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II GAMBARAN PEMERLU PELAYANAN SOSIAL DI LEMBAGA , pada bab ini berisikan hal yang membahas mengenai narasi penyandang disabilitas yang merupakan pemerlu layanan di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta.

BAB III PROBLEMATIKA PELAYANAN SOSIAL OLEH PEKERJA SOSIAL DI PANTI III YAYASAN SAYAP IBU YOGYAKARTA, pada bab ini berisikan hasil analisis mengenai problematika pelayanan sosial yang dihadapi Panti 3 Yayasan Sayap Ibu dalam menangani penyandang disabilitas mampu didik dan latih yang ada di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta.

BAB IV PENUTUP, pada bab akhir ini berisikan pembahasan yang menjadi penutup dari serangkaian pembahasan pada penulisan skripsi. Adapun bab ini berisikan hal yang mencakup kesimpulan, saran, daftar pustaka, dan juga lampiran.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasar hasil penelitian dan analisis yang dilakukan mengenai problematika pelayanan sosial yang ada di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta, maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan. Adapun diperoleh kesimpulan mengenai penelitian ini yakni mengenai problematika pelayanan sosial di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu. Problematika pelayanan sosial di antaranya dapat berupa keterbatasan akses, kualitas layanan, sumber daya, dan koordinasi serta didapati juga solusi dari problematika yang ada. Pelaksanaan pelayanan sosial yang ada yakni dimaksudkan dan dilaksanakan untuk kemandirian penerima apabila nantinya kembali ke masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan sosial tentu ditemukan berbagai problematika atau hambatan serta dilengkapi juga solusi untuk mengatasi problematika tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan pelayanan sosial di lembaga menghadapi beberapa hambatan baik itu bersifat teknis dan koordinasi. Problematika tersebut meliputi keterbatasan dalam mengakses sarana prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, kualitas layanan kepada penerima manfaat, serta koordinasi internal. Adanya problematika tersebut menunjukkan bahwa pada pelaksanaan pelayanan sosial tentunya ditemukan hambatan dan belum sepenuhnya dapat berjalan sesuai dengan standar ideal pelayanan sosial.

Dalam keterbatasan akses yakni keterbatasan dalam menunjang sarana pendukung bagi pelaksanaan pelayanan sosial secara optimal. Keterbatasan akses tersebut berupa keterbatasan mengakses pelayanan sosial bagi penerima manfaat yakni dalam hal kebutuhan akan kesehatan dan juga psikologi. Kedua hal tersebut secara spesifiknya yakni mengenai imbauan keterbatasan akses rawat inap bagi penerima manfaat serta terbatasnya layanan psikologi khususnya bagi Panti 3 Yayasan Sayap Ibu. Dalam hal mengenai kualitas pelayanan dan sumber daya yakni kekosongan salah satu posisi karyawan yang tugas pokoknya dilakukan oleh pekerja sosial sedangkan pekerja sosial yang ada yakni hanya sebanyak satu orang saja. Kedua hal krusial yang harus dilakukan dengan orang berbeda dilakukan oleh satu orang saja sehingga tentunya dapat mempengaruhi berjalannya pelayanan sosial menjadi kurang optimal. Terbatasnya akses psikologi juga mempengaruhi sebab hanya terdapat satu psikolog yayasan yang diperuntuk untuk beragam pelayanan sosial yang tersedia di Yayasan Sayap Ibu Yogyakarta. Adapun keterkaitan antara kurangnya sumber daya dengan kualitas layanan yakni saling mempengaruhi satu sama lain. Terakhir, mengenai koordinasi. Tidak optimalnya koordinasi dapat berupa problem personal antar karyawan yang dapat mempengaruhi koordinasi antar karyawan dalam melakukan pelayanan sosial sehingga kurang maksimal.

Berbagai problematika yang terjadi tentu tidak menjadi halangan dapat melakukan pelayanan sosial bagi penerima manfaat yang ada di Panti

3 Yayasan Sayap Ibu. Adanya problematika juga menjadi sarana untuk mengevaluasi serta menemukan solusi dalam penyelesaian problematika yang ada sehingga pihak Panti 3 Yayasan Sayap Ibu dapat mengoptimalkan berbagai pelayanan sosial yang tersedia. Adapun pelayanan sosial yang harus terwadahi dengan baik meliputi jaminan sosial, pendidikan, kesehatan, hunian, serta pelayanan sosial personal. Jenis pelayanan sosial tersebut menjadikan dasar pelayanan sosial yang baik.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memperluas bidang fokus kajian, misalnya berupa dampak pelayanan sosial terhadap perkembangan kemandirian penerima manfaat beserta dengan efektivitas program pelayanan kepada penerima manfaat.
2. Bagi karyawan Panti 3 Yayasan Sayap Ibu, untuk dapat melakukan pelayanan sosial yang maksimal setiap harinya dan senantiasa memperhatikan hal-hal sederhana akan kebutuhan penerima manfaat baik secara psikologis maupun fisiologis.
3. Bagi Panti 3 Yayasan Sayap Ibu, diharapkan dapat memperkuat kapasitas sumber daya seperti mengisi kekosongan posisi karyawan administrasi dan pelayanan, psikolog khusus bagi Panti 3 Yayasan

Sayap Ibu, dan menambah kuantitas pekerja sosial yang mana hal tersebut sebagai bagian dari usaha untuk melakukan pelayanan sosial yang lebih optimal lagi. Adapun untuk dapat memperhatikan hal detail mengenai kebutuhan pelayanan sosial bagi penerima manfaat di Panti 3 Yayasan Sayap Ibu.



DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Muklash. *'Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif'*, cet 1 (Jambi:Unja Publisher, 2024) hlm. 22.
- Allo, Ebenhaezer Alsih Taruk. *Penyandang Disabilitas Di Indonesia*, Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, vol. 7:2 (2022), hlm. 808.
- Alwafi, Wafiq Ahdan. "Peran Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Sosial Anak Berperilaku Menyimpang di Dalam UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Nganjuk.", (Universitas Muhammadiyah Malang,2024) hlm. 27.
- Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi, "Jumlah Penyandang Disabilitas menurut Kemantren dan Jenis Disabilitas di Kota Yogyakarta 2022." Diakses 28 April 2025, <https://dataset.jogjakota.go.id/>.
- Ekasari, Mahdalena, "Fungsi Pelayanan Sosial Pada Balita Terlantar di Balai Rehabilitasi Sosial dan Pengasuhan Anak Yogyakarta." (APMD, 2022), hlm. 11-14, <http://repo.apmd.ac.id/1710/1/MAHDALENA%20EKASARI%2020510026.pdf>
- Et al, Ardiansyah, *'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif'*, Jurnal Pendidikan Islam, vol 1 : 2 (Juli 2023), hlm.4.
- Et al, Dadan Hasan Sadikin. *'Pengantar Ilmu Hukum'*, (DSI Press, 2024) hlm. 66.
- Et al, Ifit Novita Sari. *Metode Penelitian Kualitatif*, cet 1. (Malang: Unisma Press, 2022) hlm. 1.
- Et al, Maryatun. Kebijakan Penanganan Gelandangan Pengemis Berbasis Panti Untuk Keberfungsian Sosial Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, vol. 13:2, (Juni, 2022), hlm. 111.

Et al, Muannif Ridwan. "Pentingnya Penerapan Literature Review Pada Penelitian Ilmiah", Jurnal Masohi, vol 2:1 (2021), hlm. 42.

Et al, Surokim. *'Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi'*, (Jawa Timur: Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur, 2016) hlm. 129-132.

Heryana, Ade. 'Teori dan Jenis Sistem' https://www.researchgate.net/profile/Ade-Heryana/publication/354161367_Teori_dan_Jenis_Sistem/links/612877d60360302a005f4f66/Teori-dan-Jenis-Sistem.pdf

Hummah, Thoyyibatul, "Pelayanan Sosial Panti Asuhan Atap Langit Yogyakarta", (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024), hlm. 81-82.

International Labour Organization, "Laporan Perlindungan Sosial Dunia.". Diakses 15 Juli 2025, https://www.ilo.org/resource/article/world-social-protection-report-2024-26-figures?utm_source=

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia, "Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia." Diakses 6 Mei 2025, <https://www.kemendikbud.go.id/pemerintah-penuhi-hak-penyandang-disabilitas-di-Indonesia>.

Khasanah, Naviatul. "Problematika Pelayanan Sosial Dalam Meningkatkan Kemandirian Disabilitas Netra Di UPT RSBN Malang," (Universitas Muhammadiyah Malang, 2023), <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/1694/>.

Kholifah, Umi. "Pelayanan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Pada Panti 3 Yayasan Sayap Ibu Cabang D.I.Yogyakarta", (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024), hlm. xii.

Maula, Athiyyatul. "Problematika Sistem Pelayanan Sosial Anak Berkebutuhan Khusus Di Sekolah SLB Merdeka Candi, (Universitas Muhammadiyah Malang, 2024), <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/9327/>.

Nurkholifah, Siti. "Problematika Pembentukan Karakter Religius Siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Tarokan Kabupaten Kediri", (IAIN Kediri, 2022) hlm. 16, https://etheses.iainkediri.ac.id/7644/3/932108918_bab2.pdf

Ramdhan, Muhammad. *Metode Penelitian*, cet 1. (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021) hlm. 1.

Rohimi dan Octri Amelia Suryani, “Dinamika Pelayanan Lembaga Sosial: Resistensi Pekerja Sosial di Yayasan Sayap Ibu Cabang Yogyakarta”, *Jurnal Dakwah dan Sosial* vol. 3:1 (2020), hlm. 97 & 104, <https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/muharrik/article/view/217>

Saleh, Sirajuddin Sira. *Analisis Data Kualitatif* (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2019).

Silaen, Priscilla Nova dan M. Chaerul Rizky, *Berpikir Dan Problem Solving*, *Jurnal ELESTE*, vol. 4:1 (Juni, 2024), hlm. 3-5.

SLB Daya Ananda Website. Diakses 3 November 2025
<https://slbdayaananda.sch.id/>.

Suharto, Edi. “Kebijakan Sosial”
<http://www.policy.hu/suharto/Naskah%20PDF/KebijakanSosialLembang2006.pdf>

Susanto, Dedi, Risnita, and M. Syahrani Jailani, ‘*Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah*’, *Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, vol 1 : 1 (Mei, 2023), hlm. 55-56.

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

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, Pasal 5 Ayat 2.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 5.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 2

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

Utomo, Kurniawan Madyo "Analisis Perkembangan Teori-Teori Psikologi Dengan Epistemologi Problem-Solving Menurut Karl Popper", Jurnal Filsafat Indonesia, vol 5:1 (April, 2022), hlm.33–34.

Wahono, Rizky Fairuz Fadillah Putra. "*Tahapan Pelayanan Sosial Terhadap Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Yayasan Puli.*" (UIN Syarif Hidayatullah, 2023).

Wawancara dengan Pak Feri Rahmawan, Kamis 24 Juli 2025.

Wawancara dengan Mba Hemas Ayu Hapsari, Selasa 19 Agustus 2025.

Wawancara dengan Bu Sri Arini, Rabu 13 Agustus 2025.

Wawancara dengan Mas Anas Prasetya, Sabtu 16 Agustus 2025.

Widyastutik, Cahyani, dan Farid Pribadi, "Makna Stigma Sosial Bagi Disabilitas Di Desa Semen Kecamatan Paron Kabupaten Ngawi" *Paradigma*, 10(1). (2021).

Yayasan Sayap Ibu, "Unit Layanan." Diakses 6 Mei 2025
<https://yayasansayapibu.or.id/>.

Yayasan Sayap Ibu Website. "Unit Layanan" Diakses 29 Juli 2025
<https://yogya.yayasansayapibu.or.id/>.

Yayasan Sayap Ibu. "Visi Misi" Diakses 29 Juli 2025
<https://yogya.yayasansayapibu.or.id/tentang-kami/visi-misi/>.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara dengan Kepala Panti 3 YSI Cabang DIY

Nama :

Jenis Kelamin :

Waktu wawancara :

Lokasi wawancara :

1. Apa visi dan misi Panti 3 Yayasan Sayap Ibu dalam menangani penyandang disabilitas ganda?
2. Apa fokus utama dalam pelayanan sosial yang diberikan di sini?
3. Bagaimana peran panti dalam membina dan meningkatkan kemandirian penyandang disabilitas ganda?
4. Apa saja program utama yang dijalankan?
5. Bagaimana struktur organisasi pelayanan sosial di panti ini?
6. Bagaimana proses koordinasi antar staf di panti ini?
7. Apa kendala yang paling sering dihadapi dalam menjalankan program pelayanan sosial?
8. Bagaimana tantangan terkait dengan SDM, dana, atau kebijakan?
9. Bagaimana evaluasi keberhasilan program terhadap kemandirian penyandang disabilitas ganda dilakukan?
10. Adakah inovasi atau pengembangan program terbaru?
11. Apa harapan Bapak untuk perbaikan pelayanan sosial di masa depan?
12. Apa dukungan yang dibutuhkan agar panti lebih optimal dalam menjalankan pelayanannya?

Pedoman Wawancara Pekerja Sosial Panti 3 YSI Cabang DIY

Nama :

Jenis Kelamin :

Waktu wawancara :

Lokasi wawancara :

1. Apa yang dipahami tentang disabilitas ganda?
2. Menurut Anda, seperti apa bentuk kemandirian yang ideal bagi penyandang disabilitas ganda di panti ini?
3. Apakah ada indikator atau standar kemandirian yang digunakan dalam pelayanan sosial di panti ini?
4. Apa saja bentuk pelayanan sosial yang diberikan kepada penyandang disabilitas ganda di Panti 3?
5. Bagaimana proses asesmen kebutuhan terhadap penyandang disabilitas ganda dilakukan?
6. Strategi atau pendekatan apa yang digunakan untuk meningkatkan kemandirian disabilitas ganda di panti ini?
7. Apa saja kendala yang sering Anda temui dalam memberikan pelayanan sosial?
8. Apakah ada kendala dari segi sumber daya manusia (tenaga kerja), fasilitas, atau kebijakan?
9. Bagaimana kondisi partisipasi dari penyandang disabilitas ganda itu sendiri?
10. Apakah keluarga atau lingkungan berperan dalam proses kemandirian mereka?
11. Apakah terdapat kerja sama dengan instansi lain? (pemerintah, LSM, SLB?)
12. Sejauh mana dukungan dari pihak yayasan atau manajemen panti terhadap panti ini?
13. Apakah ada pelatihan atau supervisi yang diberikan kepada pekerja sosial secara berkala?
14. Apa saja upaya yang Anda lakukan untuk mengatasi kendala tersebut?
15. Apakah ada inovasi, pendekatan baru, atau adaptasi dalam pelayanan sosial di panti ini?
16. Menurut Anda, apa yang dibutuhkan agar pelayanan lebih efektif?
17. Sejauh ini, bagaimana Anda menilai keberhasilan pelayanan sosial dalam meningkatkan kemandirian penyandang disabilitas ganda?
18. Apakah ada bentuk evaluasi atau *monitoring* yang dilakukan?

Lampiran 2: Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Berlian Sanda Pratiwi
 Tempat/Tgl Lahir : Banyumas, 25 Maret 2003
 Alamat : Jalan Sunan Kalijaga, Berkoh, Purwokerto Selatan
 Email : berliansandapратиwi@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. SD Negeri 2 Berkoh, 2015
- b. SMP Negeri 3 Purwokerto, 2018
- c. SMA Negeri 5 Purwokerto, 2021

C. Pengalaman Organisasi

1. Wakil Kepala Divisi Prancis UKM SPBA 2023-2024
2. Kepala Divisi Prancis UKM SPBA 2024-2025

D. Media Sosial

Alamat IG : @berliansandap_

Yogyakarta, 5 Desember 2025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Berlian Sanda Pratiwi