



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 8504-8514

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Strategi Komunikasi Dinas Sosial Tangerang Selatan Dalam Program Pelayanan Penyaluran Alat Bantu Disabilitas

Rindana Intan Emeilia^{1✉}, Novalia², Arina Muntazah³, Rosiana Andhikasari⁴

Universitas Bina Sarana Informatika

Email : rindana.rne@bsi.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui strategi komunikasi Dinas Sosial Tangerang Selatan dalam program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas. Metode yang digunakan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan Dinas Sosial Tangerang Selatan melibatkan tahapan sistematis dan kolaboratif. Tahapan sistematis strategi komunikasi yang dilakukan dimulai dari penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan. Selain itu, strategi komunikasi dalam program ini juga bersifat kolaboratif melibatkan kerjasama dengan berbagai pihak baik di tingkat RT, RW, Kelurahan, Kecamatan hingga lembaga sosial seperti Pertuni.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi, Dinas Sosial, Penyandang Disabilitas*

Abstract

The problem of accessibility to assistive devices for people with disabilities is still a major challenge in Indonesia. The Social Service is one of the parties tasked with providing information and facilitating public access to service programs for the distribution of assistive devices for people with disabilities. Strategy is communication that is very important in the success of a program. This research aims to determine the communication strategy of the South Tangerang Social Service in the service program for distributing disability aids. The method used is qualitative descriptive. Data collection techniques include interviews, documentation and literature study. The research results show that the communication strategy used by the South Tangerang Social Service involves systematic and collaborative stages. The systematic communication strategy stages carried out start from research, planning, implementation, evaluation and reporting. Apart from that, the communication strategy in this program is also collaborative in nature, involving cooperation with various parties at the RT, RW, Village, District and social institutions such as Pertuni.

Keyword: *Communication Strategy, Social Services, Persons with Disabilities*

PENDAHULUAN

Survei Sosial Ekonomi Nasional (2023) menyebutkan ada 22,97 juta jiwa penyandang disabilitas di Indonesia. Sebanyak 6,1 juta jiwa dikategorikan sebagai penyandang disabilitas berat yang terdiri dari: 1,2 juta jiwa dengan keterbatasan fisik; 3,07 juta jiwa dengan keterbatasan sensorik; 149 ribu jiwa dengan keterbatasan mental dan 1,7 juta jiwa dengan keterbatasan intelektual (Bestianta 2022).

Laporan Bappenas (2021) menyebutkan bahwa Indonesia menempati peringkat ke-125 berdasarkan Indeks Inklusivitas Global 2020 dengan skor 26,5 berada di bawah Filipina, Vietnam, Singapura, dan Thailand. Penilaian ini berdasarkan pengukuran menyeluruh terkait pengembangan kebijakan inklusif yang berfokus pada kesetaraan ras atau etnis, agama, gender, dan disabilitas.

Hal tersebut menunjukkan bahwa perwujudan pembangunan inklusif bagi penyandang disabilitas masih menjadi tantangan di Indonesia. Diperlukan kerja sama dari berbagai pihak termasuk pemerintah daerah, sektor swasta, dan masyarakat umum untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan memberdayakan semua individu tanpa terkecuali (Statistik 2023).

Perhatian pemerintah Indonesia terhadap penyandang disabilitas tercermin dalam kerangka hukum negara, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016. Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa pemerintah wajib melindungi hak-hak penyandang disabilitas dan memastikan kesamaan kesempatan bagi mereka dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat. Upaya melindungi dan memastikan hak-hak penyandang disabilitas juga tertuang dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang mencakup tingkat kementerian sampai pemerintah daerah.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu pemerintah daerah yang berkomitmen terhadap perlindungan penyandang disabilitas. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 72 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mencatat ada 1.343 orang penyandang disabilitas pada tahun 2022. Angka ini terdiri dari penyandang disabilitas dengan kategori tunas fisik sebesar 106; tuna netra 115; tuna rungu 231; tuna mental 783; tuna fisik dan mental 33 serta disabilitas lainnya sebesar 75 orang.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Per Kecamatan Berdasarkan Disabilitas Data Konsolidasi Bersih (DKB) Tahun 2022

Disabilitas	Kecamatan							Total
	Serpong	Serpong Utara	Pondok Aren	Ciputat	Ciputat Timur	Pamulang	Setu	
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]
1 Tuna Fisik	16	12	23	11	15	21	8	106
2 Tuna Netra / Buta	20	6	37	18	11	18	5	115
3 Tuna Rungu / Wicara	23	23	33	29	41	65	17	231
4 Tuna Mental/Jiwa	73	81	147	80	125	132	145	783
5 Tuna Fisik dan Mental	5	0	12	3	5	7	1	33
6 Disabilitas Lainnya	16	3	20	7	12	14	3	75
Jumlah	153	125	272	148	209	257	179	1.343
2021	52	29	62	34	60	63	24	324

Sumber: <https://tangerangselatankota.go.id/>

Salah satu tugas dan fungsi Pemerintah Kota Tangerang Selatan adalah memberikan pelayanan penyaluran alat bantuan disabilitas. Hal ini merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh negara sebagaimana amanat undang-undang. Alat bantu disabilitas adalah perangkat yang digunakan untuk mendukung kemandirian penyandang disabilitas dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Pemberian alat bantu ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam pemenuhan hak dasar penyandang disabilitas. Tujuan lainnya untuk membantu penyandang disabilitas dalam mengatasi keterbatasan fisik, menjadi lebih mandiri, dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Pemberian alat bantu disabilitas juga dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya inklusivitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Alat bantu disabilitas terbagi menjadi dua kategori yaitu medis dan adaptif. Alat bantu medis biasanya dirancang untuk mengobati atau mengatasi kondisi medis yang spesifik untuk menggantikan bagian tubuh yang rusak atau tidak berfungsi seperti prothese dan orthese. Alat ini biasanya direkomendasikan oleh profesional kesehatan dan sering kali memerlukan resep medis. Alat bantu adaptif atau *activity daily learning/ADL* merupakan perangkat yang dirancang untuk membantu individu dengan disabilitas dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan lebih mandiri disesuaikan dengan kebutuhan spesifik penggunaannya. Beberapa alat bantu adaptif yaitu jam bicara, tablet bicara, buku bicara dan keyboard braille (Kementerian Sosial Republik Indonesia, 2021).

Menurut Badan Riset dan Inovasi Nasional (2021) permasalahan terjadi ketika alat bantu disabilitas hanya dipersepsikan sebagai alat bantu kesehatan saja. Pendekatan medis tersebut membuat alat bantu sulit diakses dengan harga terjangkau. Padahal, alat bantu adaptif juga sangat penting bagi penyandang disabilitas. Selain itu, Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia cenderung tidak fleksibel dalam menyediakan alat bantu adaptif bagi

penyandang disabilitas. Sampai saat ini, hanya terdapat tujuh alat bantu kesehatan yang ditanggung BPJS dari 50 alat yang direkomendasikan Organisasi Kesehatan Dunia/WHO.

Penelitian yang dilakukan Dewi et al (2020) juga menyebutkan bahwa sebagian besar penyandang disabilitas harus membeli alat bantu dengan biaya sendiri. Ketika alat tersebut rusak, biaya perbaikan menjadi hambatan utama. Akses terhadap bantuan alat bantu disabilitas yang dilakukan pemerintah juga terbatas dan belum merata di seluruh Indonesia (Dewi et al. 2020). Padahal, dengan memberikan alat bantu disabilitas, pemerintah pusat dan daerah dapat menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas dan memastikan bahwa mereka memiliki kesempatan yang sama dalam berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari.

Dinas Sosial Tangerang Selatan merupakan pihak yang memiliki tanggungjawab dalam menyediakan informasi dan memfasilitasi akses masyarakat terhadap program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas. Beberapa penelitian menunjukkan, pentingnya strategi komunikasi organisasi (Rejeki and Negoro 2022). Suksesnya sebuah program terletak pada strategi komunikasinya. Begitupun sebaliknya, kegagalan suatu program dapat dihubungkan dengan strategi komunikasi yang tidak tepat (Widodo and Permatasari 2020).

Perencanaan dan strategi komunikasi merupakan hal yang krusial dan diperlukan dalam proses pembangunan agar dapat menciptakan komunikasi yang efektif (Wijaya 2015). Dinas Sosial Tangsel memainkan peran penting terkait strategi komunikasi dalam program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas. Strategi komunikasi adalah suatu cara untuk mengelola proses komunikasi mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi demi mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi bertujuan agar pesan tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami, membangun hubungan baik dengan penerima pesan serta memotivasi penerima pesan untuk terlibat dalam suatu kegiatan (Nur et al. 2018).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini. Penelitian pertama milik (Rizqia and Purnaweni 2021) yang menekankan pemberdayaan disabilitas. Selanjutnya penelitian (Ramadanti and Sahrul 2024) yang berfokus pada upaya pelayanan pemenuhan hak pendidikan anak disabilitas majemuk dan terakhir penelitian (Tuti 2020) mengenai tata cara pencairan bantuan sosial bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hal tersebut, belum ada penelitian yang membahas mengenai strategi komunikasi. Dengan demikian, peneliti ini berfokus pada Strategi Komunikasi Dinas Sosial Tangerang Selatan dalam Program Pelayanan Penyaluran Alat Bantu Disabilitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan terperinci tentang fenomena yang diteliti (Raihan 2017). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran secara sistematis mengenai strategi komunikasi Dinas Sosial Tangerang Selatan dalam Program Pelayanan Penyaluran Alat Bantu Disabilitas.

Penelitian dilakukan di Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan sebagai instansi yang menyelenggarakan program tersebut. Pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Wawancara mendalam dilakukan kepada dua orang informan yaitu Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Tangerang Selatan dan Staff Rehabilitasi Sosial Pada Program Pelayanan Penyaluran Alat Bantu Disabilitas.

Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis. Menurut Ruslan (2004), analisis data merupakan kegiatan menyusun catatan hasil penelitian yang bersumber dari pengamatan, wawancara dan tahap lainnya. Tujuannya untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap fokus penelitian yang dikaji. Pada penelitian ini analisis data dilakukan menggunakan tiga alur menurut Miles dan Huberman (2014). Pertama mereduksi data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Kedua, peneliti memaparkan hasil informasi yang dirangkum dan disusun secara sistematis dalam bentuk naratif. Ketiga, peneliti menarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesuksesan program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas tidak terlepas dari strategi komunikasi yang terencana. Menurut Anwar Arifin (1984), strategi komunikasi mencakup seluruh keputusan kondisional terkait tindakan yang akan diambil untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, merumuskan strategi komunikasi berarti mempertimbangkan kondisi dan situasi (ruang dan waktu) saat ini dan yang akan dihadapi di masa mendatang untuk mencapai efektivitas (Suryadi 2018).

Strategi komunikasi terdiri dari berbagai elemen mulai dari menetapkan komunikator, merancang pesan, memilih media, menentukan target audience dan mengukur efek atau dampak dari pesan yang disampaikan (Wijaya 2015). Adapun tahapan dalam strategi komunikasi menurut Cangara (2013) terdiri dari penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan. Berikut strategi komunikasi dinas sosial Tangerang Selatan dalam program penyaluran alat bantu disabilitas:

1. Penelitian

Tahap penelitian dalam strategi komunikasi merupakan tahapan pencarian fakta, data

atau permasalahan untuk memahami kondisi penyandang disabilitas. Pada tahap ini, Dinas Sosial Tangerang Selatan mengumpulkan data penyandang disabilitas yang membutuhkan bantuan alat bantu dari berbagai sumber. Pengumpulan data diperoleh melalui pekerja sosial di tingkat kecamatan dan kelurahan, mitra kerja seperti Persatuan Tuna Netra Indonesia (Pertuni) serta masyarakat umum yang langsung mengajukan permohonan kepada Dinsos Tangsel. Data selanjutnya diverifikasi untuk memastikan keakuratan dan relevansinya. Anggota Dinas Sosial Tangerang yang terlibat dalam proses penelitian yaitu Jabatan Fungsional Penyuluh Sosial Ahli Muda, Jabatan Fungsional Penelaah Teknis kebijakan dan Staff Bidang Rehabsos Penyandang Disabilitas.

2. Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan adalah tindakan yang akan diambil setelah hasil penelitian diperoleh. Charles R Berger (2015), mendefinisikan perencanaan sebagai representasi mental yang terorganisir secara hierarkis dari rangkaian tindakan yang menghasilkan pencapaian tujuan. Menurutnya, komunikator dihadapkan pada pemilihan strategi demi mencapai hasil komunikasi yang optimal. Teori ini merupakan respon terhadap pemahaman bahwa komunikasi adalah suatu proses pencapaian tujuan sehingga penting bagi seorang komunikator untuk menyusun pengiriman dan penyampaian pesan (Morissan, 2018)

Perencanaan strategi komunikasi terdiri dari berbagai elemen mulai dari menetapkan komunikator, merancang pesan, memilih media, menentukan target audience dan mengukur efek atau dampak dari pesan yang disampaikan (Suryadi, 2021; Wijaya, 2015).

Komunikator dalam program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas adalah Dinas Sosial Tangerang Selatan Bidang Rehabilitasi Sosial khususnya Unit Layanan Penyandang Disabilitas. Perancangan pesan yang akan disampaikan merujuk pada tugas dan fungsi, standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dilakukan agar informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum, akurat dan relevan dengan tujuan program. Adapun Tujuan program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas adalah untuk meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas di Kota Tangerang Selatan. Sasaran program adalah penyandang disabilitas di Kota Tangerang Selatan yang membutuhkan alat bantu disabilitas.

Pemilihan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan program ini melalui tatap muka dan media digital. Proses penyampaian pesan melalui tatap muka dilakukan melalui pelayanan langsung dan berkoordinasi dengan setiap kelurahan dan kecamatan di Tangerang Selatan. Adapun media digital yang digunakan yaitu Website Dinsos Tangsel, WhatsApp dan media sosial yaitu Instagram.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan strategi komunikasi disebut juga tahap aksi. Program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas yang dilaksanakan Bidang Rehabilitasi Dinsos Tangsel merujuk pada landasan hukum yang tersusun dari berbagai tingkatan perundang-undangan, mulai dari tingkat nasional hingga daerah. Landasan hukum terdiri dari: Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; UU No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota; Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas. Peraturan ini kemudian dilengkapi dengan Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 72 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Penyandang Disabilitas.

Keberadaan landasan hukum ini memastikan bahwa program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas dijalankan secara sistematis, terarah dan merupakan langkah penting dalam mewujudkan kesetaraan dan inklusivitas bagi penyandang disabilitas di Tangerang Selatan.

Pesan atau informasi mengenai program ini disampaikan dengan kolaborasi dan berkoordinasi dengan berbagai pihak mulai dari RT, RW, kelurahan, kecamatan hingga kelurahan. Berikut keterangan dari staff Rehabsos:

“Dari Dinas Sosial Tangsel bersurat ke kecamatan untuk permohonan data penyandang disabilitas. Nanti dari Kecamatan akan di dispoisisi ke Kelurahan. Setelah itu dari Kelurahan akan menugaskan staff dan perangkat RT/RW untuk melakukan verifikasi serta input data melalui google form (g-form). Setelah data terkumpul, pihak kelurahan mengirimkan kembali data tersebut ke Dinsos Tangsel. Data yang diterima kemudian dipadukan dan diverifikasi oleh Dinas Sosial Rehabsos untuk memastikan bahwa penerima bantuan telah terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dan Program Pengentasan Kemiskinan Ekstrem (P3KE). Jika data penerima terdaftar dalam DTKS dan P3KE maka staff Rehabsos Tangsel melakukan verifikasi lapangan untuk memastikan kebutuhan yang dilaporkan.”

Selain itu, informasi mengenai mekanisme dan prosedur pelaksanaan program ini juga dapat diakses langsung melalui website dan media sosial Dinas Sosial Tangerang Selatan. Masyarakat juga dapat mengajukan permohonan dengan mendatangi kantor Dinas Sosial Tangerang Selatan dan selanjutnya akan dilakukan pemeriksaan data dan verifikasi faktual

lapangan.

Kepala Bidang Rehabsos Tangerang Selatan menyatakan bahwa Verifikasi faktual lapangan ini sangat penting untuk menilai tingkat kebutuhan dan urgensi penerima. Pasalnya, kebutuhan alat bantu setiap penyandang disabilitas memiliki spesifikasi yang berbeda antara satu dengan yang lain. Setelah verifikasi lapangan selesai, Dinsos Tangsel akan menyelenggarakan rapat untuk menentukan prioritas penerima berdasarkan tingkat kebutuhan yang paling mendesak. Proses ini memastikan bahwa alat bantu disabilitas disalurkan tepat sasaran kepada pihak yang benar-benar memerlukan dan berkategori miskin.

Adanya prioritas dalam penyaluran alat bantu disabilitas disebabkan keterbatasan anggaran yang tersedia. Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial Tangerang Selatan mengatakan: "Kami terus berupaya bersama tim anggaran pemerintah daerah mengajukan kebutuhan alat bantu disabilitas melalui APBD. Mengingat keterbatasan anggaran, kami juga mengupayakan bantuan dari pemerintah provinsi termasuk kementerian sosial."

Hasil wawancara menunjukkan bahwa bantuan alat bantu disabilitas tidak hanya bersumber dari APBD saja. Namun tidak menutup kemungkinan kerjasama dengan pihak lain seperti pemerintah provinsi dan kementerian. Bantuan alat yang diberikan pun bervariasi sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat seperti kursi roda, alat bantu dengar, kruk, kaki palsu dan lain sebagainya.

Penyaluran alat bantu disabilitas dilakukan oleh pihak Dinas Sosial kepada penerima manfaat dengan membawa berita acara serah terima alat bantu disabilitas yang nantinya akan ditandatangani oleh Petugas Dinsos dan Penerima bantuan serta perwakilan RT atau RW sebagai saksi penyerahan alat bantu.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Sosial Tangerang Selatan melibatkan tahapan sistematis dan kolaboratif dengan berbagai pemangku kepentingan. Falkheimer (2014) menjelaskan bahwa strategi komunikasi organisasi memiliki makna yang penting karena dapat mempromosikan keterbukaan dan transparansi antara anggota organisasi, pemangku kepentingan, serta masyarakat umum. Dalam hal ini, Dinas Sosial Tangerang Selatan menggunakan strategi komunikasi untuk memastikan bahwa informasi terkait program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas disampaikan secara transparan kepada semua pihak terkait.

4. Evaluasi

Evaluasi merupakan tindakan yang dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang dilaksanakan. Evaluasi program penyaluran alat bantu disabilitas dilakukan secara rutin melalui rapat yang melibatkan Kepala Dinsos Tangsel, Kepala Bidang Rehabsos,

Staff Rehabsos Penyandang Disabilitas, dan Tim Lapangan. Tujuan utama dari evaluasi ini adalah untuk menilai efektivitas penyaluran bantuan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan perbaikan pelayanan untuk kedepannya.

5. Pelaporan

Tahap pelaporan dalam program penyaluran alat bantu disabilitas mencakup penyampaian informasi kepada pihak terkait secara menyeluruh, baik melalui tatap muka maupun media digital. Mekanisme pelaporan dimulai dari staf lapangan yang membuat laporan detail mengenai kegiatan yang telah dijalankan. Laporan ini kemudian disampaikan kepada pejabat fungsional (JF) yang bertanggung jawab, yang meneruskannya kepada kepala bidang rehabilitasi sosial (Kabid Rehabsos). Selanjutnya, kepala bidang menyampaikan laporan tersebut kepada Kepala Dinas (Kadis). Proses pelaporan ini memastikan bahwa setiap tahapan program tercatat dengan baik dan dapat ditelusuri kembali jika diperlukan. Selain itu, pembuatan Surat Pertanggungjawaban (SPJ) dan berita acara serah terima bantuan juga dilakukan sebagai bagian dari pelaporan administrasi yang wajib. Laporan-laporan ini kemudian diaudit oleh Inspektorat untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan dan standar yang ditetapkan.

Pelaporan internal dilakukan melalui Inspektorat yang bertugas untuk menilai kinerja dan hasil program secara mendetail. Audit internal ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada penyimpangan atau kesalahan dalam penyaluran bantuan. Selain audit internal, pelaporan eksternal juga dilakukan, melibatkan lembaga seperti Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), pemerintah provinsi, atau Ombudsman untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas program secara lebih luas. Melalui proses pelaporan yang terstruktur ini, Dinas Sosial Tangerang Selatan dapat memastikan bahwa program penyaluran alat bantu disabilitas berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

SIMPULAN

Strategi komunikasi Dinas Sosial Tangerang Selatan dalam program pelayanan penyaluran alat bantu disabilitas melibatkan tahapan sistematis dan kolaboratif yang dimulai dari tahap penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan. Komunikasi kolaboratif dilakukan Dinas Sosial dengan melibatkan aparatur pemerintah daerah dan lembaga sosial untuk memastikan keakuratan data. Strategi komunikasi yang dilakukan pun tidak hanya melibatkan komunikasi secara tatap muka melainkan komunikasi digital baik melalui website, whatsapp dan media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 1984. *Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Penerbit Armico.
- Bappenas. 2021. *Tinjauan Peningkatan Akses Dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia: Aspek Sosioekonomi Dan Yuridis*. Jakarta: Bappenas.
- Bestianta, Orlando Raka. 2022. "Menilik Perlindungan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas." *Kesejahteraan Rakyat Budget Issue Brief*2(10):1–6.
- Cangara, Hafied. 2013. "Perencanaan Dan Strategi Komunikasi." *Jakarta: Raja Grafindo Persada* 33.
- Dewi, Rika Kumala, Rezanti Putri Pramana, Hariyanti Sadaly, R K Dewi, R P Pramana, And H Sadaly. 2020. "Kendala Mewujudkan Pembangunan Inklusif Penyandang Disabilitas." *The Smeru Research Institute*.
- Milles, Mathew B., Michael A. Huberman, And Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3 (Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi)*.
- Nasional, Badan Riset Dan Inovasi. 2021. *Naskah Kebijakan Pelayanan Kesehatan Inklusif Bagi Penyandang Disabilitas: Rekomendasi Kebijakan Komite Nasional Most-Unesco Indonesia*. Jakarta: Brin.
- Nur, Emilsyah, B. Besar, P. Sumber, And D. Manusia. 2018. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Makassar Dalam Sosialisasi Program Makassar Tidak Rantasa Communication Strategy Of Makassar City's Government On Makassar Tidak Rantasa Socialization Program." *Jurnal Pekommas* 3(1):103–16.
- Raihan. 2017. *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- Ramadanti, Rizka Ayu, And Muhammad Sahrul. 2024. "Upaya Unit Pelayanan Disabilitas Kota Tangerang Selatan Dalam Pemenuhan Hak Pendidikan Anak Disabilitas Majemuk." *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik* 2(2):394–401.
- Rejeki, Ninik Sri, And Sherly Hindra Negoro. 2022. "Collaborative Governance Dan Strategi Komunikasi Nilai-Nilai Organisasi Dalam Membangun Landasan Kemitraan." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 19(1):69–86.
- Rizqia, Alda Nurhaliza, And Hartuti Purnaweni. 2021. "Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Di Kota Tangerang Selatan." *Journal Of Public Policy And Management Review* 10(3):332–42.
- Ruslan, Rosady. 2004. "Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi." *Raja Grafindo Persada* 212.
- Statistik, Badan Pusat. 2023. *Buku I Analisis Tematik Kependudukan Indonesia (Fertilitas Remaja, Kematian Maternal, Kematian Bayi, Dan Penyandang Disabilitas)*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

- Suryadi, Edi. 2018. "Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori Dan Praktis Di Era Global."
Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Tuti, Retnowati W. D. 2020. "Tata Cara Pencairan Bantuan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas."
- Widodo, Aan, And Diah Ayu Permatasari. 2020. "Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi Dalam Program Bekasi Smart City." *Ettisal: Journal Of Communication* 5(1):79–89.
- Wijaya, Ida Suryani. 2015. "Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Pembangunan." *Lentera* 17(1).