

**PELAYANAN UMUM BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI RUMAH  
SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**RITA ZAHARA  
NIM. 140802031**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2019 M / 1440 H**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN-Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Pemerintahan  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Oleh**

**RITA ZAHARA**

**NIM. 140802031**

**Disetujui Oleh :**

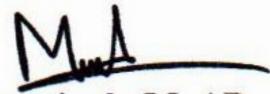
**A. R. HANIBY**

**Pembimbing I,**



**Eka Januar, M. Soc.Sc**  
**NIP. 198401012015031003**

**Pembimbing II,**



**Muazzinah, M. AP**  
**NIDN. 2017127407**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN-Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Pemerintahan  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Diajukan Oleh :**

**RITA ZAHARA**

**NIM. 140802031**

**Pada Hari /Tanggal**

**Rabu, 6 Agustus 2019**

**Dhulhijah 1440 H**

**Di Darussalam Banda Aceh**

**Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

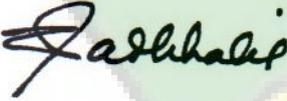
**Ketua,**

  
**Eka Januar, M. Soc.Sc**  
**NIP. 198401012015031003**

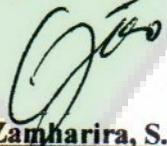
**Sekretaris,**

  
**Muazzinah, B. Sc., MPA**  
**NIP. 198411252019032012**

**Penguji I,**

  
**Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si**  
**NIDN. 2019119011**

**Penguji II,**

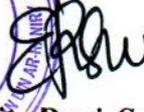
  
**Cut Zamharira, S.IP., M.AP**  
**NIDN. 2017117904**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan**

**UIN AR-RANIRY**



  
**Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum**

**NIP. 197307232000032002**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya:

Nama : Rita Zahara

NIM : 140802031

Jenjang : Strata Satu (S-1)

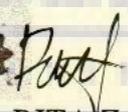
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 2 Juli 2019

Yang Menyatakan,



  
RITA ZAHARA  
NIM. 140802031

## ABSTRAK

Penyandang Disabilitas adalah keterbatasan atau kurangnya kemampuan organ sehingga mempengaruhi kemampuan fisik atau mental untuk menampilkan aktivitas sesuai dengan aturannya atau masih dalam batas normal. Begitu halnya di rumah sakit sudah melakukan upaya-upaya yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pasien disabilitas dan menyediakan fasilitas-fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan umum bagi penyandang disabilitas dan Hambatan dalam pelayanan umum bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu, Teknik pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan umum terhadap pasien disabilitas sudah diberikan pelayanan sebaik mungkin seperti menyediakan fasilitas-fasilitas untuk penyandang disabilitas dan ada juga duta layanan yang melayani, membantu dan mengarahkan pasien disabilitas yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa. Namun terdapat juga hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan bagi penyandang disabilitas seperti sebagian pasien disabilitas menolak atau tidak mau didampingi oleh petugas. Dari segi fasilitas yang masih minim karena dana subsidi dari pemerintah yang belum memadai.

Kata Kunci : Pelayanan Umum dan Penyandang Disabilitas.



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ilahi rabbi ‘azza wajalla yaitu Allah SWT yang mana oleh Allah yang telah memberikan taufik dan ma’unah-Nya. Shalawat dirangkaikan salam tidak lupa pula penulis persembahkan kepada seorang pemuda padang pasir yang lahir di tengah-tengah kaum jahiliyah dari rahim seorang ibu yang bernama Aminah tepatnya di Kota Mekah di mana Ismail dan Ibrahim mengukir sejarah, beliau adalah Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa membimbing umat-Nya ke jalan yang di ridhai Allah SWT.

Dalam rangka memenuhi syarat-syarat studi untuk mendapatkan gelar sarjana pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry, maka penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Umum Bagi Penyandang Disabilitas Disabilitas di rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh”**.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, mengingat keterbatasan lembaran ini. Dan demikian dengan segala rasa hormat penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orang tua Ayahnda **Abdullah Gani (Alm)** dan Ibunda **Nurjani**, yang selalu memberi nasehat, dukungan moril dan materil serta do'a yang tidak dapat tergantikan oleh apapun di dunia ini. Begitu juga kepada Kakak dan Abang Kandung, **Agus Muliadi, Hanifah, Halimah S.Pd, Zainal Abidin S.Kom, Nazaruddin**, serta segenap anggota keluarga yang tiada henti-hentinya memberi dorongan moral dan tulus mendoakan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu **Dr. Inayatilah, M. Ag** sebagai dosen pembimbing pertama dan ibu **Muazzinah, M.Ap** sebagai dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran serta saran-saran dari awal sampai akhir sehingga terselesainya skripsi ini.
3. Ibu **Dr. Ernita Dewi, S. Ag., M.Hum** selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh beserta seluruh staf yang telah bersedia melayani dan memberikan fasilitas dalam menyelesaikan pendidikan S1.
4. Bapak **Reza Idria, S.H.I., M.A..** selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Ibu **Prof. Srimulyani, S.Ag., M.A., Ph.D.** selaku Penasehat Akademik yang telah memberi motivasi dan dukungan dari awal kuliah sampai akhir.
5. Terimakasih sebesar-besarnya kepada Kasubbag Humas dan Pemasaran Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh Bapak **Saifuddin A. Malik, SKM, S.Sos.** yang telah meluangkan waktunya kepada penulis

untuk melakukan wawancara dan memberikan data yang penulis perlukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Terima kasih yang tak terhingga pula kepada semua sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan dan mendoakan pembuatan skripsi ini, yang teristimewa **Muhimmatul uzma S.Sos, Evi yusnaini S.AP, Veratul uhra S.Pd, Ayu rahmadhani S.Pd, Nurvita agustin alda S.Pd, Cut lia andini, Linda, Nurani, Sayunita**, dan teman-teman seperjuangan angkatan 2014 yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Semoga Allah Swt memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi perbaikan untuk penelitian dimasa yang akan datang. Akhirul kalam penulis ucapkan terima kasih.

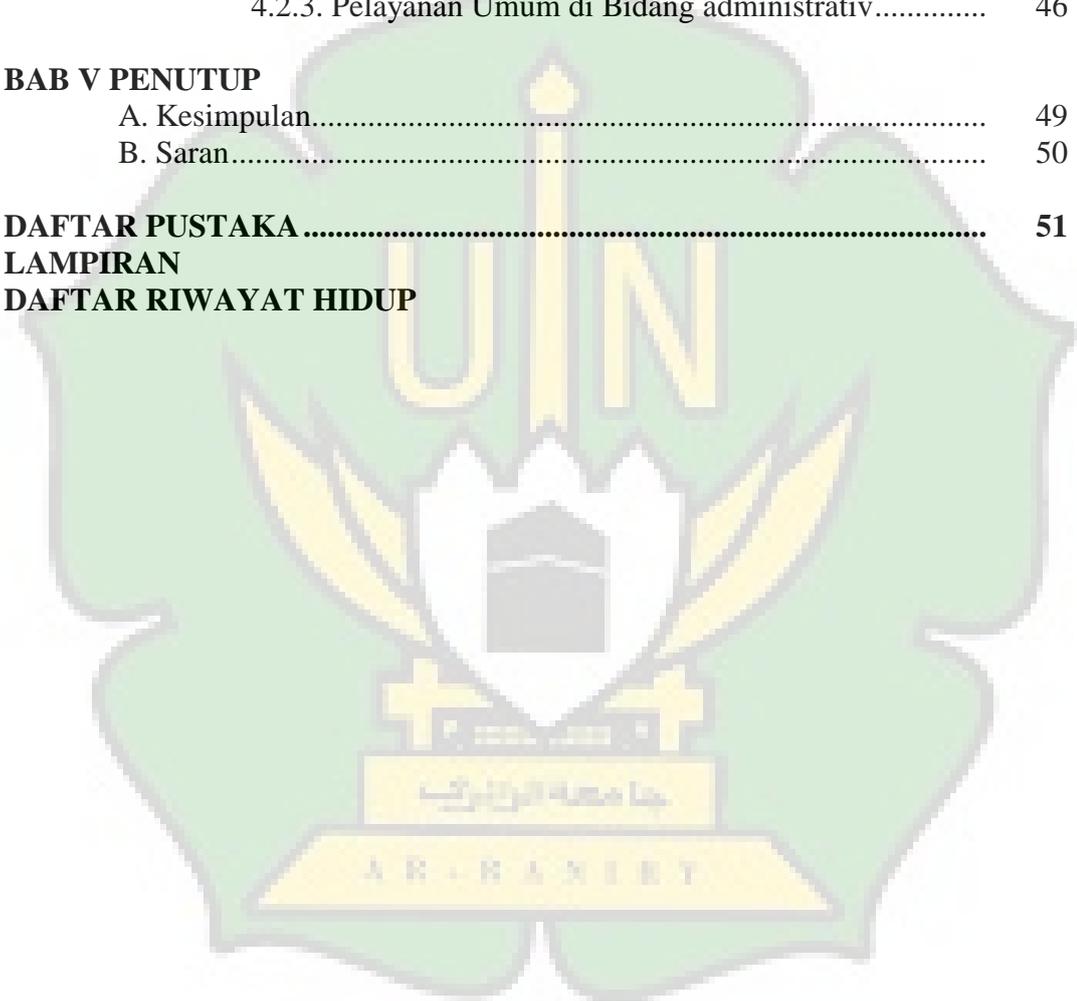
Banda Aceh, 16 Juli 2019  
Penulis,

Rita Zahara

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pelayanan Umum .....	10
1. Pengertian Pelayanan Umum .....	10
2. Asas Pelayanan Umum.....	12
3. Unsur-Unsur Pelayanan.....	14
4. Macam-Macam Pelayanan Umum .....	16
5. Penyelenggaraan Pelayanan Umum .....	19
B. Penyandang Disabilitas .....	22
1. Pengertian Disabilitas .....	22
2. Jenis-Jenis Disabilitas.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	29
B. Jenis Penelitian .....	30
C. Subjek Penelitian.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Teknik Analisis data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
1. Sejarah RSUD Meuraxa.....	36
2. Visi-Misi RSUD Meuraxa.....	38
3. Struktur Organisasi RSUD Meuraxa.....	39
4. Hasil Penelitian .....	40

4.1. Pelayanan Umum Bagi Penyandang Disabilitas di RSUD Meuraxa.....	40
4.1.1. Pelayanan Umum di Bidang Jasa .....	40
4.1.2. Pelayanan Umum di Bidang Barang .....	42
4.1.3. Pelayanan Umum di Bidang administrative .....	43
4.2. Hambatan Pelayanan Umum di Rumah Sakit RSUD Meuraxa.....	45
4.2.1. Pelayanan Umum di Bidang Jasa .....	45
4.2.2. Pelayanan Umum di Bidang Barang .....	45
4.2.3. Pelayanan Umum di Bidang administratif.....	46
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Bimbingan Sekripsi
- Lampiran 2. Surat Izin Melakukan Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
- Lampiran 3. Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian Dari Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh
- Lampiran 4. Pedoman Wawancara
- Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penyandang disabilitas atau penyandang cacat adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.<sup>1</sup>

Disabilitas dianggap sebagai kondisi yang menyebabkan gangguan padahubungan seseorang dengan lingkungan, penyandang disabilitas merupakan kelompok minoritas terbesar di dunia, dimana 80% dari penyandang disabilitas berada dikalangan Negara-negara berkembang. Perlu diketahui juga bahwa anak-anak mengambil sepertiga dari total penyandang disabilitas dunia.

Menurut Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menyatakan bahwa upaya pemeliharaan kesehatan penyandang cacat harus ditujukan untuk menjaga agar tetap hidup sehat dan produktif secara sosial, ekonomis, dan bermartabat. Pemerintah wajib menjamin ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan memfasilitasi penyandang cacat untuk tetap hidup mandiri dan produktif secara social dan ekonomis.<sup>2</sup>

Jaminan atas hak dan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan bagi para penyandang disabilitas telah diatur dalam pasal 5 Undang-undang Nomor 4 tahun 1997 tentang penyandang cacat, yakni“ setiap penyandang

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

<sup>2</sup>Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

cacat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”.<sup>3</sup> Dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas menjelaskan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan umum meliputi hak memperoleh akses yang layak selama pelayanan umum secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan umum tanpa biaya tambahan. Penyandang disabilitas mempunyai hak kesempatan yang sama dengan masyarakat lainnya.

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan keterlibatan-keterlibatan.<sup>4</sup> Pelayanan umum terbagi menjadi tiga bagian yaitu pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah diharapkan dapat memberikan perhatian yang cukup kepada penyandang disabilitas, termasuk dalam hal aksesibilitas pelayanan umum.<sup>5</sup>

Penyediaan fasilitas tersebut tercantum dalam pasal 10 peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 43 tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat kesamaan kesempatan menjelaskan penyediaan aksesibilitas dapat berbentuk fisik dan aksesibilitas berbentuk *non* fisik. Penyediaan aksesibilitas yang berbentuk fisik dilaksanakan pada sarana dan

---

<sup>3</sup>Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat

<sup>4</sup>Robert, Pelayanan Publik, (Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 1996), hlm. 30.

<sup>5</sup>Wojowasito S dan Tito Wasito W, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia*, (Bandung: Hasta, 1991), hlm. 42.

prasana umum yang meliputi: Aksesibilitas pada bangunan umum, aksesibilitas pada jalan umum, aksesibilitas pertamanan dan pemakaman umum, serta aksesibilitas pada angkutan umum. Sedangkan aksesibilitas yang *non* fisik dilaksanakan sarana dan prasarana umum yang meliputi: yang meliputi pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

Adapun aksesibilitas pada bangunan umum (aksesibilitas fisik) dilaksanakan dengan menyediakan:<sup>6</sup>

1. Ramp merupakan jalan alternatif yang digunakan sebagai akses bagi penyandang disabilitas. Lansia atau orang-orang yang tidak bisa menggunakan tangga sehingga dapat berjalan ketempat lebih tinggi.
2. Lift digunakan untuk bangunan bertingkat. Lift memudahkan peyandang disabilitas berpindah dari satu lantai dari lantai lainnya pada bangunan gedung.
3. Pintu kedalam atau keluar bangunan harus mudah dibuka dan ditutup oleh penyandang disabilitas.
4. Tangga harus mempunyai tanjakan yang berukuran sama memiliki kemiringan kurang  $60^{\circ}$  (enam puluh derajat). Tangga harus dilengkapi pegangan rambatan minimal pada salah satu sisi tangga.
5. Toilet atau kamar kecil umum harus memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar pengguna kursi roda. Ketinggian

---

<sup>6</sup>Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Disabilitas

tempat duduk kloset harus sesuai dengan ketinggian pengguna kursi roda. Toilet atau kamar kecil umum harus dilengkapi dengan pegangan rambat dengan posisi dan ketinggian yang sesuai dengan pengguna kursi roda dan penyandang cacat lainnya.

6. Wastafel harus dipasang sedemikian rupa sehingga tinggi permukaannya dan lebar depannya dapat dimanfaatkan oleh pengguna kursi roda dengan baik. Wastafel harus memiliki ruang gerak dibawahnya sehingga tidak menghalangi lutut kursi pengguna kursi roda.
7. Telpun merupakan peralatan komunikasi yang disediakan untuk semua orang yang sedang mengunjungi suatu bangunan atau fasilitas umum.
8. Tempat parkir merupakan ruang parkir ditempatkan didekat pintu masuk bangunan dilengkapi dengan ramp. Tempat parkir harus menyediakan marka dan rambu ruang parkir bagi penyandang disabilitas antara lain: marka/garis untuk batas, marka simbol, marka ruang gerak.
9. Bahasa isyarat adalah bahasa yang mengutamakan komunikasi manual, bahasa tubuh, dan gerak bibir untuk komunikasi.
10. Tulisan berjalan adalah sebuah media elektronik yang menampilkan sebuah tulisan bergerak atau berjalan yang berguna untuk menyampaikan pesan dan informasi.

11. Keramik adalah sebuah keramik berdesain khusus yang berguna memberi petunjuk bagi tuna netra.

Sedangkan aksesibilitas *non* fisik antara lain dengan menyediakan:

1. Pelayanan informasi yaitu memberikan informasi kepada penyandang cacat berkenaan dengan aksesibilitas yang tersedia.
2. Pelayanan khusus memberikan kemudahan bagi penyandang cacat dalam melaksanakan kegiatannya.

Untuk mengetahui fasilitas-fasilitas yang telah tersedia dan fasilitas yang ramah terhadap Penyandang Disabilitas Dirumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.<sup>7</sup>

Tabel 1.1  
Fasilitas-fasilitas dan Pelayanan bagi Peyandang Disabilitas Dirumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

No	Fasilitas dan pelayanan bagi peyandang disabilitas	Keterangan
1	Ramp	Sudah Ada Bagi Disabilitas
2	Lift	Sudah Ada Bagi Disabilitas
3	Pintu (keluar / masuk)	Sudah Ada Bagi Disabilitas
4	Tangga	Belum Maksimal Untuk Disabilitas
5	Toilet	Belum Maksimal Bagi Disabilitas
6	Wastafel	Belum Maksimal Bagi Disabilitas
7	Telepon	Belum Ada
8	Bahasa Isyarat ( <i>sign Language</i> )	Belum Ada
9	Tulisan Berjalan ( <i>runing text</i> )	Belum Maksimal Bagi Disabilitas
10	Keramik ( <i>guiding block</i> )	Belum Ada
11	Pelayanan Informasi	Belum Maksimal Bagi Disabilitas
12	Pelayanan Khusus	Belum Maksimal Bagi Disabilitas
13	Tempat Parkir	Belum Maksimal Bagi Disabilitas

Sumber : Hasil Dokumentasi Terbaru 2019 Rumah Sakit Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh 2018.

<sup>7</sup>Etd.unsyiah.ac.id

Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh merupakan rumah sakit pemerintah Aceh yang mempunyai peran sangat strategis dan penting untuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat Aceh. Pemerintah Aceh telah mendorong agar Rumah Sakit Meuraxa dapat memberikan pelayanan yang optimal dan bermutu sehingga dapat memuaskan masyarakat. Namun demikian masih ditemukan banyaknya keluhan masyarakat pengguna layanan kesehatan di Meuraxa, seperti ketidaknyamanan ruang inap Non VIP keterbatasan kapasitas ruang inap Non VIP, keterbatasan kapasitas ruang inap Non VIP, kebersihan, jam kunjung tamu yang tidak disiplin, komunikasi perawat, dokter dengan pasien dan waktu kunjung dokter yang tidak tepat waktu.

Berdasarkan observasi awal, peneliti melihat bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Kota Banda Aceh. Namun yang terjadi dilapangan penulis melihat pelayanan yang diberikan bagi sebahagian pasien penyandang disabilitas masih kurang.hal inilah yang menjadi permasalahan pokok, yang penulis menarik untuk meneliti.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam menyangkut **“Pelayanan Umum Bagi Penyandang Disabilitas Di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh”**.

## **B. RumusanMasalah**

Untuk menyelesaikan permasalahan pokok di atas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang menjadi perhatian dalam skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan umum yang diberikan bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?
2. Apa saja hambatan dalam memberikan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?

### **C. Tujuan Penelitian**

Setiap penulisan karya Ilmiah sudah tentu mengandung tujuan dari penulisan tersebut, demikian juga halnya dengan skripsi ini. Tujuan penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

### **D. Manfaat Penelitian**

Terdapat tiga manfaat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan terutama menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.
2. Sebagai informasi bagi pihak-pihak terkait atau instansi terkait.

3. Untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan jurusan Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, maka istilah-istilah yang akan di jelaskan dalam penelitian ini yaitu:

##### **1. Pelayanan**

Pelayanan adalah menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata atau hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadi Pranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, nasabah dan sebagainya. Serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.<sup>8</sup>

##### **2. Pelayanan Umum**

Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah, dalam

---

<sup>8</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet IV (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 189.

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan layanan.

### 3. Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki kondisi yang belum dapat diakomodir oleh lingkungan sekitarnya, ketika kondisinya sudah dapat diakomodir oleh lingkungan maka orang tersebut tidak dapat lagi dikatakan disabilitas.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pelayanan Umum**

##### 1. Pengertian Pelayanan Umum

Pelayanan umum tidak terlepas dari masalah bisnis, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan umum, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan umum. Pengertian pelayanan umum telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto mendefinisikan pelayanan umum adalah Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan umum, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.<sup>1</sup>

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan umum yaitu pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat terutama penyandang disabilitas sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

---

<sup>1</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hlm.136.

H.A.S. Moenir menyatakan “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”<sup>2</sup> Menurut Litjan Poltak Sinambela, pelayanan umum diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”<sup>3</sup>

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Usaha Milik Daerah (UMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>4</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial

---

<sup>2</sup>H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm.7.

<sup>3</sup>Litjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2011), hlm.5.

<sup>4</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm.4.

melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan bisnis, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2. Asas Pelayanan Umum

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan umum memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan umum yang professional.

Lijan Poltak Sinambela, dkk mengemukakan asas-asas dalam pelayanan umum tercermin dari:<sup>5</sup>

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan umum dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, Agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan umum harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan umum juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan umum yang dikutip oleh Eny Kusdarini yakni yang terdiri dari 12 asas:<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Litjan Poltak Sinambela, dkk. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Implementasi, (Jakarta: Bukmi Aksara 2011), Hlm. 6.

<sup>6</sup>Eny Kusdarini, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, (Yogyakarta: UNY Prees.2011), Hlm.190.

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan
- f. Asas partisipasif
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
- h. Asas keterbukaan
- i. Asas akuntabilitas
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Asas ketepatan waktu
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan umum akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

### 3. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain:<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm.8.

- a. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana. Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misal seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah *heterogen* yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan umum memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan

sabar, mengingat masyarakat sangatlah *heterogen* baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayanan umum wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

#### 4. Macam-macam Pelayanan Umum

Dalam pelaksanaan pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terdiri dari beberapa macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003, pelayanan umum dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:<sup>8</sup>

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh

---

<sup>8</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003.

masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.

- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan lain-lain.

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 menjelaskan juga bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut:<sup>9</sup>

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

---

<sup>9</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993

- c. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Menurut Moenir, bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan. Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

b. Pelayanan melalui tulisan. Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan. Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang atau sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

##### 5. Penyelenggaraan pelayanan Umum

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan

tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya dilembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka salah satu yang dianggap sebagai masalah adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”<sup>10</sup>

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang.

Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut. Adapun yang menjadi ciri ideal

---

<sup>10</sup>Achmat Batinggi. *Manajerial Pelayanan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), hlm.53.

birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi antara lain adalah :<sup>11</sup>

- a) pembagian kerja yang kurang jelas
- b) Adanya hierarki jabatan,
- c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten
- d) Prinsip formalistic impersonality
- e) Penempatan berdasarkan karier
- f) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan umum menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

---

<sup>11</sup>Acmat Batingi. *Manajerial pelayanan umum...*, hlm.53.

- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan umum penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan.
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan.
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten.
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan umum adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan umum. Sebagai penyelenggara pelayanan umum hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan umum sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

## **B. Penyandang disabilitas**

### **1. Pengertian Disabilitas**

Masyarakat mengenal istilah disabilitas atau difabel sebagai seseorang yang menyandang cacat. Masyarakat kebanyakan mengartikan penyandang disabilitas sebagai individu yang kehilangan anggota atau struktur tubuh seperti kaki/tangan, lumpuh, buta, tuli, dan sebagainya. Menurut definisi yang diberikan

oleh *World Health Organization* (WHO), disabilitas adalah keterbatasan atau kurangnya kemampuan organ sehingga mempengaruhi kemampuan fisik atau mental untuk menampilkan aktivitas sesuai dengan aturannya atau masih dalam batas normal, biasanya digunakan dalam level individu.<sup>12</sup>

Dalam *Convention on the Right of Person with Disabilities* (CRPD) tahun 2007 di New York, Amerika Serikat, negara di dunia telah menyepakati bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif. Penekanan makna disabilitas dalam konsep ini adalah adanya gangguan fungsi yang berlangsung lama dan menyebabkan terbatasnya partisipasi dimasyarakat

Isu tentang penyandang disabilitas atau orang-orang yang memiliki perbedaan kemampuan adalah masalah yang paling jarang mendapatkan perhatian dari pemerintah maupun masyarakat. Terbaikannya masalah kaum disabilitas ini disebabkan oleh adanya faktor sosial budaya, selain faktor ekonomi dan lemahnya kebijakan dan penegakan hukum yang memihak komunitas difabel. Penyandang disabilitas tetap merupakan kelompok yang paling rentan dan termarginalkan dalam setiap kehidupan bermasyarakat. Rahayu Repindowaty Harahap dkk, dalam jurnal *Perlindungan Hukum Terhadap Penyandang Disabilitas*. Menurut *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (CRPD). Secara umum kelompok ini masih berada di garis terakhir, sebagian besar mereka masih

---

<sup>12</sup>Murtie, Afin, *Anak Berkebutuhan Khusus*, (Yogyakarta: Maxima, 2016), hlm.88.

tergantungan pada bantuan dan rasa iba orang lain. Mereka belum mendapatkan hak untuk beraktifitas sesuai dengan kondisi mereka dan memperoleh kesempatan dan perlakuan yang sama dengan masyarakat normal non disabilitas lainnya. Namun, meskipun dikatakan memiliki keterbatasan kelompok penyandang disabilitas bukanlah orang sepenuhnya bergantung kepada orang lain dan tak mampu berbuat apapun bagi diri mereka sendiri ataupun dikehidupan bermasyarakat. Kecacatan atau keterbatasan yang mereka alami seharusnya tidak menjadi penghalang bagi penyandang disabilitas untuk memperoleh hak hidup dan hak mempertahankan kehidupannya.

Penyandang disabilitas tak jarang memiliki kemampuan lebih dibidang lainnya sehingga mereka tetap bisa berkarya dengan segala keterbatasannya, melalui pembelajaran yang tepat dan pelatihan konsisten terhadap keterampilan yang dimilikinya, maka penyandang disabilitas bahkan bisa memiliki prestasi melebihi orang normal lainnya.

## 2. Jenis-jenis Disabilitas

Dalam membahas mengenai penyandang disabilitas atau orang berkebutuhan khusus, tidak hanya berpacu pada keterbatasan fisik seperti orang dengan pengguna kursi roda saja, namun ada jenis lain yang termasuk penyandang disabilitas. Dalam penjelasan pasal 4 ayat 1 Undang-undang No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas bahwa ragam dari penyandang disabilitas meliputi:

- a. Penyandang Disabilitas fisik;
- b. Penyandang Disabilitas intelektual;

c. Penyandang Disabilitas mental; dan/atau

d. Penyandang Disabilitas sensorik.

Semenara itu, dalam istilah yang lebih umum, *disabled world* memberikan delapan kategori disabilitas diantaranya:

- a. Hambatan gerak dan fisik
- b. Disabilitas tulang belakang
- c. Disabilitas cedera kepala-otak
- d. Disabilitas penglihatan
- e. Disabilitas pendengaran
- f. Disabilitas kognitif atau belajar
- g. Gangguan psikologis
- h. Disabilitas tak terlihat

Terdapat pula beberapa jenis penyandang disabilitas atau berkebutuhan khusus. Ini terlihat bahwa setiap penyandang disabilitas memiliki definisi masing-masing dimanadari kesemuanya memerlukan bantuan untuk tumbuh dan berkembang secara baik. Adapun jenis-jenis penyandang disabilitas adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

a. Disabilitas Fisik :

- 1) Tuna Netra adalah hilang atau berkurangnya fungsi penglihatan sebagai akibat dari kelahiran, kecelakaan maupun penyakit.<sup>14</sup> Buta total, tidak dapat melihat sama sekali objek di depannya (hilangnya fungsi penglihatan), memiliki sisa penglihatan (*low vision*), seseorang yang dapat melihat

<sup>13</sup>Murtie, Afin, Anak Berkebutuhan Khusus, (Yogyakarta: Maxima, 2016), Hlm.88.

<sup>14</sup>Sastya Eka Pravitasari dkk, dalam *jurnal Pemberdayaan Bagi Penyandang Tuna Netra Guna Meningkatkan Sumber Daya Manusia*, 2014.

benda yang ada di depannya dan tidak dapat melihat benda dalam jarak satu meter.

- 2) Tuna Rungu Wicara adalah kecacatan sebagai akibat hilangnya atau terganggunya fungsi pendengaran dan fungsi bicara baik disebabkan oleh kelahiran, kecelakaan maupun penyakit. Jenis kecacatan ini terdiri dari tuna rungu wicara, tuna rungu, dan tuna wicara.
- 3) Tuna Daksa dapat diartikan sebagai suatu keadaan rusak atau terganggu, sebagai akibat gangguan bentuk atau hambatan pada tulang, otot, dan sendi dalam fungsinya yang normal. Kondisi ini dapat disebabkan oleh penyakit, kecelakaan atau dapat juga disebabkan oleh pembawaan sifat lahir.<sup>15</sup>

b. Disabilitas Mental :

- 1) Tuna Laras, seseorang yang mengalami gangguan emosi. Sukar mengendalikan emosi. Gangguan yang muncul pada individu yang berupa gangguan perilaku seperti suka menyakiti diri sendiri, suka menyerang teman, dan lainnya.
  - 2) Tuna Grahita, sering dikenal dengan cacat mental yaitu kemampuan mental yang berada di bawah normal. Dengan kata lain cacat pikiran; lemah daya tangkap
- c. Disabilitas Ganda Merupakan mereka yang menyandang lebih dari satu jenis keterbatasan, misalnya penyandang tuna netra dengan tuna rungu

---

<sup>15</sup>Soemantri, Sutjihati, *Psikologi Anak Luar Biasa*, (Bandung: Refika Aditama, 2006), hlm. 121.

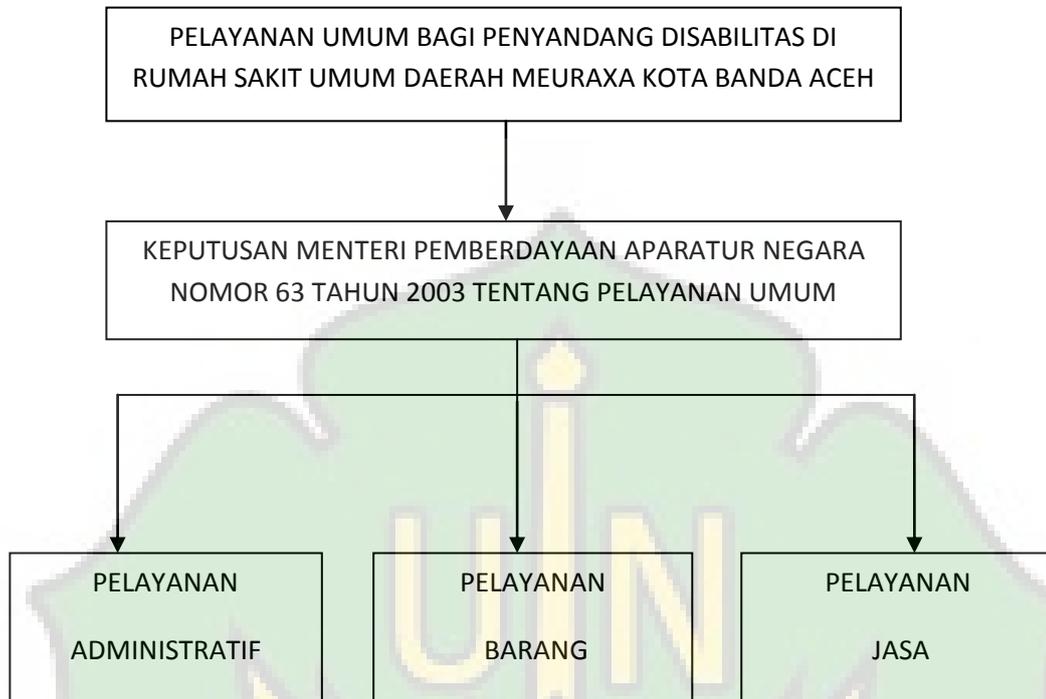
sekaligus, penyandang tuna daksa disertai dengan tuna grahita atau bahkan sekaligus.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal. Kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 228 Menkes SK/III/202 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang wajib dilaksanakan daerah. Terakhir dari Kementerian dalam Negeri telah mengeluarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang petunjuk Teknis Tentang Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. SPM (Standar Pelayanan Minimal) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan layanan Umum kepada masyarakat. SPM ini dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal.

### C. KERANGKA BERFIKIR



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan dan Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan studi lapangan yang bersifat *kualitatif*. Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang hasil penelitiannya tidak diolah dalam bentuk kalkulasi angka-angka, melainkan dengan cara menyampaikan pemikiran atau wawasan peneliti terkait dengan data yang diambil dari subjek yang diteliti.<sup>1</sup>

Metode penelitian adalah suatu cara tertentu yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang menurut Bogdandan Taylor adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>2</sup> Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis yang merupakan penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari hasil tersebut. Metode deskriptif adalah metode yang meneliti suatu kondisi, suatu pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang ini, yang bertujuan untuk

---

<sup>1</sup>Husen Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 36.

<sup>2</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakrya, 2010), hlm. 4.

membuat deskriptif yaitu gambaran atau lukisan secara sistematis, actual dan akurat, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena.<sup>3</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut, diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat menggambarkan tentang pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh karena pada penelitian ini, peneliti berusaha menemukan data yang berkenaan dengan fakta dan fenomena yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas.

## **B. Jenis penelitian**

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah data yang bersifat kualitatif data kata-kata kualitatif yang berbentuk bukan dalam berbentuk angka. Dalam hal ini, penulis akan mengumpulkan data berupa data lisan dan tulisan yang menyangkut dengan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas. Adapun data kualitatif merupakan serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini ada dua jenis data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder.

1. Sumber data primer adalah sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan dari responde. Data primer disebut juga data asli atau data baru. Data ini diperoleh melalui wawancara.
2. Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada atau sudah tercatat dalam. Data ini diperoleh

---

<sup>3</sup>Moh.Nazir, *Metode Penelitian*, Cet ke 6, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 65.

<sup>4</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm. 157.

dari Dinas Sosial, dokumentasi kegiatan dari Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

### C. Subjek Penelitian

Istilah yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah informan, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya. dikalangan peneliti kualitatif, istilah informan atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informan tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

Adapun dalam menentukan subjek penelitian ini maka peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yang dipilih langsung oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang ditentukan.<sup>5</sup> Pertimbangan tertentu yang dimaksud peneliti adalah dalam pengambilan sampel, peneliti memilih sumber data yang sesuai dengan kriteria serta mendukung dalam pengumpulan informasi yang dibutuhkan pada penelitian.

Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dijadikan sasaran penelitiannya itu sumber-sumber yang dapat memberikan keterangan atau data yang diperlukan oleh peneliti. Apabila subjek penelitiannya terbatas dan masih dalam jangkauan sumber daya, maka dapat dijadikan studi populasi yaitu mempelajari seluruh subjek secara langsung.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetke 20, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 85.

<sup>6</sup>Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 34.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 12 orang yaitu sebagai berikut:

1. Wakil direktur pelayanan 1 orang yang mengetahui kualitas pelayanan disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa.
2. Pasien disabilitas 3 orang yang dipilih pasien tuna rungu dan tuna daksa di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa.
3. Keluarga pasien disabilitas 4 orang yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa.
4. Perawat 2 orang yang mengetahui informasi tentang pelayanan umum bagi penyandang disabilitas.
5. Pegawai di bidang administrasi 2 orang.

Subjek merupakan orang, tempat atau benda yang diamati sebagai sasaran.

Sumber-sumber yang memungkinkan untuk dapat memperoleh keterangan penelitian atau data yang diperoleh dari 12 orang responden.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data tersebut untuk mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan dan perilaku

objek sasaran. Orang yang melakukan observasi disebut pengobservasi (*observasi*) dan bagi pihak yang diobservasi disebut terobservasi (*observe*).<sup>7</sup>

Jadi dalam hal ini pengamatan awal peneliti adalah tentang kegiatan program yang ada di Rumah Sakit, Dari segi pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat di bedakan menjadi observasi partisipan dan observasi non partisipan yaitu peneliti tidak ikut langsung dalam kegiatan yang dilaksanakan di Rumah Sakit.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.<sup>8</sup> Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara tidak terstruktur, pedoman wawancara yang digunakan merupakan secara garis besar saja. Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam dari objek penelitian.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan-peninggalan data tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>9</sup> Adapun dalam kegiatan ini penulis akan mengumpulkan berbagai dokumentasi penting yang berkaitan dengan penelitian.

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*..., hlm, 225.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*..., hlm, 232.

<sup>9</sup>M. Nasir, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Galia Indonesia, 2009), hlm. 53.

## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.<sup>10</sup> Dalam analisis data meliputi, yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing* atau *verification* data seperti berikut ini:

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data (*data reduction*) adalah proses penyaringan data atau proses seleksi terhadap data. Diawali dengan proses pemilihan sejumlah data yang dapat diolah dan digabungkan menjadi satu informasi dalam mendukung suatu proses penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti. Penyederhanaan sejumlah data sangat penting agar penelitian lebih terfokus terhadap sasaran data-data yang disederhanakan tersebut dan lebih mengacu kepada sistem terpusat. Apabila telah terkondisi, maka akan mudah membuat suatu gambaran secara umum.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

*Display* data adalah pendeskripsian terhadap sekumpulan data atau informasi tersusun dan terstruktur yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif.

Penyajian data dalam penelitian ini juga dilakukan sebagai suatu langkah kongkrit dalam memberikan gambaran mengenai data agar lebih mempermudah dalam memahami data-data yang telah diperoleh. Sementara penyajian data sangat

---

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, hlm. 246.

bervariasi, ada data yang dapat disajikan dalam bentuk tulisan, tabel, diagram alir atau *flow chart* dan grafik.

### 3. *Conclusion Drawing atau Verification*

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan suatu tinjauan ulang pada data, informasi maupun catatan-catatan, dimana dengan bertukar pikiran dengan teman-teman sebagai langkah mengembangkan kerangka pemikiran. Selain itu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat awal atau kesimpulan sementara, karena berubah atau tidaknya penarikan kesimpulan tergantung pada bukti-bukti di lapangan.

Dalam pengambilan kesimpulan, peneliti menganalisis serangkaian proses tahap-tahap penelitian dari awal proses sampai akhir, sehingga data-data tersebut dapat diproses menjadi informasi actual dan dapat di pertanggungjawabkan keabsahannya.<sup>11</sup>

Jadi, dalam proses analisis data dapat dilakukan dengan beberapa langkah yang hasilnya dikumpulkan, baik dari hasil observasi, wawancara maupun yang bersifat studi dokumentasi. Kemudian data tersebutakan di bandingkan antara satu dengan yang lain sehingga dapat ditemukan keakuratan data untuk mencapai tingkat kesempurnaan secara akademik.

---

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, hlm. 247-252.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **1. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh**

Profil Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa adalah gambaran mengenai suatu Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa. Tipe dasar Rumah Sakit yaitu kelas B Non Pendidikan. Dasar rumah penetapan adalah keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1519 / MENKES / SK / X / 2010. Tanggal Pendirian Rumah Sakit pada 20 September 1997. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa adalah dr. Fuziati, Sp.Rad. Status kepemilikannya adalah Pemerintah Kota Banda Aceh. Kapasitas tempat tidur sebanyak 98 tempat tidur yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta Km. 2 Desa Mibo Kecamatan Bandar Raya Kota Banda Aceh 23238, telepon: 0651 – 43097, Fax: 0651 – 43095, Email: rsum@bandaacehkota.go.id, Website: <http://rsum.bandaacehkota.go.id>.

Rumah sakit umum daerah meuraxa (RSUD M) merupakan rumah sakit milik yayasan meuraxa yang diserahkan kepada Pemerintah Istimewa Aceh pada tanggal 26 April Tahun 1997 dengan nomor 15/PKS/1997. Selanjutnya dengan SK Gubernur Pemerintah Istimewa Aceh No.445/653/1997 pada tanggal 20 september 1997 RSUD Meuraxa ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh. Pada tahun 1997 sampai 2003 berlokasi di Ulee lheue pengelolaan RSUD Meuraxa sebagai unit pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh, dengan type klasifikasi kelas D.

Pada tanggal 19 desember 2003 atas keputusan Menteri kesehatan RI No.009-E/Menkes/SK /1/2003 yang menetapkan RSUD meuraxa sebagai rumah sakit kelas C. Bertepatan pada tanggal 26 Desember 2004 terjadinya bencana alam gempa tektonik dan stunami yang melanda provinsi aceh dan sekitarnya khususnya kota banda aceh yang mengakibatkan kerusakan dan hancurnya sarana dan prasarana serta arsip, dokumen dan lainnya pada RSUD Meuraxa. Kemudian pada tanggal 9 maret 2005 sampai tahun 2007 RSUD Meuraxa kembali beroperasi dengan lokasi yang baru yaitu kompleks Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh mengingat RSUD Meuraxa merupakan instansi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pada tahun 2005 RSUD Meuraxa mulai melakukan pembangunan gedung permanen yang berlokasi di jalan soekarno hatta km.2 desa mibo kecamatan bandar raya kota banda aceh yang disponsori dan kerjasama oleh pihak BRR Aceh – Nias, pemerintah Austria dan pemerintah Hungaria.

Selanjutnya pada tanggal 11 November 2007 RSUD meuraxa resmi beroperasi digedung yang baru di jalan soekarno hatta. Pada Desember 2009, RSUD meuraxa resmi berstatus badan layanan Umum Daerah (BLUD) Berdasarkan keputusan Walikota Banda Aceh No.315 Tahun 2009 tanggal 30 2009. Kemudian pada bulan oktober 2010 berdasarkan keputusan Menteri kesehatan RI No. 1519/MENKES/SK/X/2010 menetapkan RSUD meuraxa sebagai rumah sakit kelas B non pendidikan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan optimalisasi fungsi rumah sakit, maka sesuai dengan peraturan pemerintah kota Banda Aceh Nomor

03 Tahun 2014, maka dilakukan penyempurnaan pada Struktur Organisasi kelas B tentang susunan Organisasi dan Tata kerja perangkat Daerah Kota Banda Aceh. Selanjutnya tahun 2015 RSUD Meuraxa telah menerapkan pelayanan Islami dan pengembangan Sistem Informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, RSUD Meuraxa telah meresmikan gedung kelas III atau disebut juga gedung Albayan oleh direktur dr. Syahrul, Sp. S-K dengan sumber dana otsus pada tahun 2016. Selanjutnya pada tahun 2017, Walikota Banda Aceh Hj. Illiza Sa'aduddin Djamal, SE meresmikan gedung VIP mandiri lantai I yang terdiri dari ruang Intensive Care Unit (ICU), Intensive Coronary Care Unit (ICCU), Neonate Intensive Care Unit (NICU) dan Paediatrik Care Unit (PICU) serta Unit pelayanan Hemodialisa dan program pendaftaran Online pada RSUD Meuraxa. Pada kegiatan yang telah dilakukan untuk peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit, tahun 2017 RSUD Meuraxa menerima penghargaan sebagai rumah sakit **“Role Model”** pada bidang pelayanan yang diberikan oleh Kemen PAN-RB dan menerima **“Predikat Akreditasi Paripurna”** oleh Tim komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

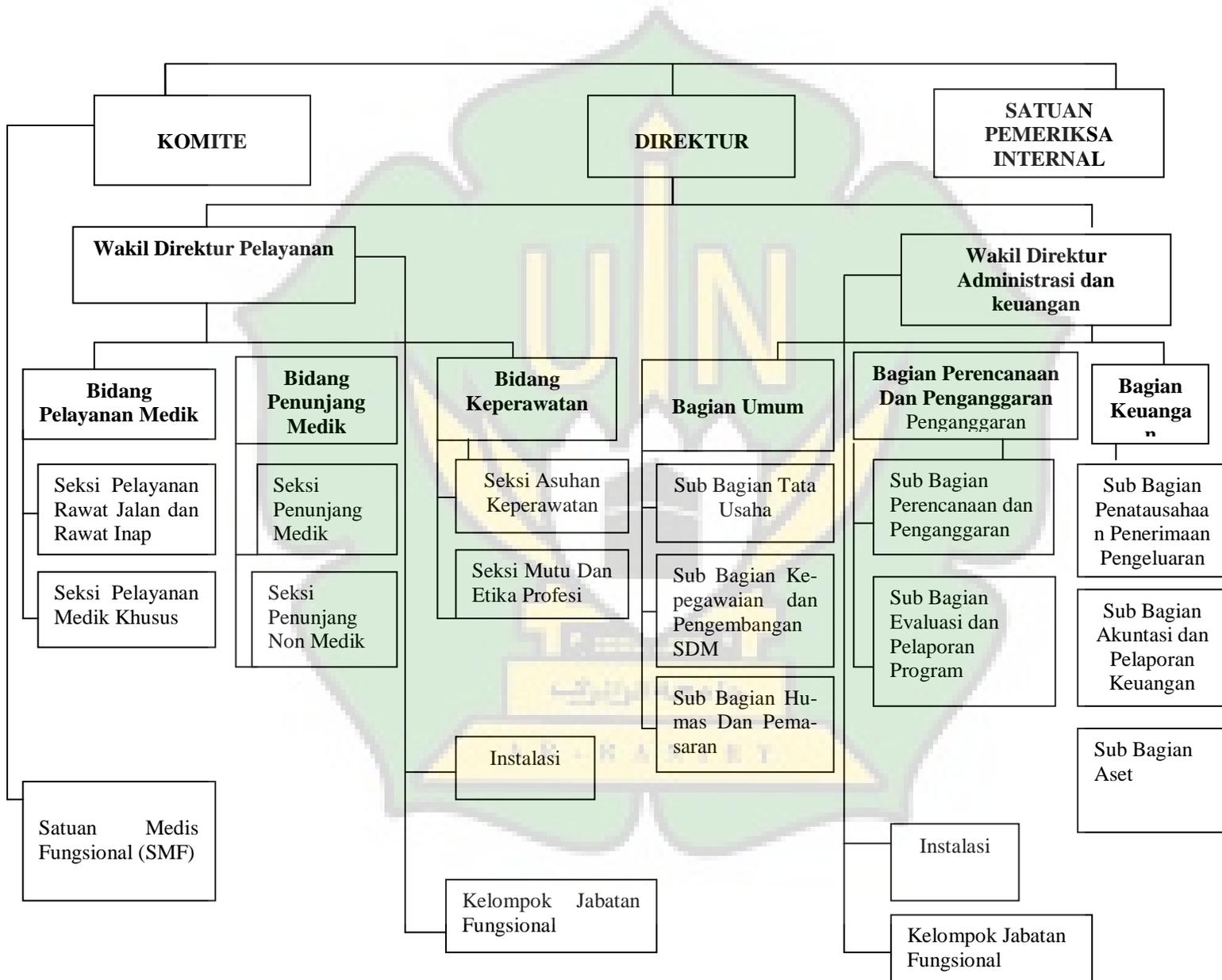
## **2. Visi Misi Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa**

- a. **Visi:** “Menjadi pusat pelayanan kesehatan Prima yang islami”.
- b. **Misi:** “Memberikan pelayanan secara profesional dan islami. Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit, meningkatkan kualitas dan kesejahteraan sumber daya manusia serta menciptakan lingkungan dan budaya kerja yang sehat dan islami”.

c. **Motto:** “Melayani adalah ibadah, sehat adalah anugerah”.

### 3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa

Kota Banda Aceh



*Sumber* : Hasil Dokumentasi Profil terbaru 2019 Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

#### **4. Hasil Penelitian**

Adapun hasil penelitian yang terdapat di lapangan tentang pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, adalah sebagai berikut:

##### **4.1 Pelaksanaan Pelayanan Umum Bagi Penyandang Disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa (RSUDM) Kota Banda Aceh mengenai pelaksanaan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas adalah sebagai berikut:

##### **4.1.1. Pelayanan Umum Di Bidang Jasa**

Dalam pelayanan umum di bidang jasa pada RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh terdapat pelayanan yang masih kurang dirasakan oleh pasien yang berobat ke Rumah Sakit Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, tetapi sudah baik menurut pihak RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yang dijelaskan oleh Bapak Saifuddin A. Malik (Kasubbag Humas) karena sudah terdapat duta layanan yang membantu pasien, adapun wawancaranya sebagai berikut:

“Pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di rumah sakit ini kami sudah melakukan upaya-upaya yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pasien penyandang disabilitas, dan di rumah sakit ini kami mempunyai duta layanan yang membantu dan mengarahkan penyandang disabilitas selama menjalani penanganan medis, dan pada pelayanan keseluruhan di rumah sakit ini kami telah menerima penghargaan sebagai rumah sakit Role Model pada bidang layanan dan menerima Predikat Akreditasi Paripurna”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Saifuddin A. Malik Kasubbag Humas di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 26 Juni 2019.

Sedangkan yang dirasakan oleh pasien penyandang disabilitas masih kurang dalam pelayanan karena ada perbedaan jika dilihat dari kedekatan pasien dengan petugas di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Hasil wawancara dengan Ibu Erna Wati salah satu keluarga pasien disabilitas lumpuh layu mengatakan bahwa:

“Hubungan baik tentu ada, tetapi apabila hubungan dekat seperti layaknya saudara mereka tidak ada hubungan antara perawat atau dokter dengan pasien. Mereka adalah selaku pasien atau keluarga pasien, maka mereka melayani sewajarnya saja antara perawat dan pasien yang berobat di Rumah Sakit”.<sup>2</sup>

Selain itu terdapat juga pasien yang mengatakan masih kurang dalam pelayanan oleh petugas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yaitu perawat kurang memotivasi padahal juga sebagai duta layanan tetapi cuma dilakukan oleh dokter.

Hasil wawancara dengan Bapak Safrijal seorang pasien mengatakan bahwa:

“Dokter ada menasehatinya, tapi perawatnya jarang, perawat jarang memberikan motivasi, tetapi kalau dokter yang sering memberikan motivasi kepada pasien seperti harus semangat, iya kalau dari perawat sendiri kurang, tidak pernah dengar dari perawatnya mungkin sama orang lain ada”.<sup>3</sup>

Pelayanan dalam hal ini komunikasi dan interaksi ini sangatlah berpengaruh dalam wujud pelayanan jasa terutama penyandang disabilitas. Apabila pihak medic seperti dokter dan perawat tidak bisa berinteraksi dengan baik dan benar maka pasien dan keluarga pasien akan merasa berkecil hati. Karena banyak kasus dirumah sakit, selain sakit yang dialami secara fisik oleh pasien, mereka juga ditambahkan dengan rasa kecewa yang mendalam terhadap

---

<sup>2</sup>Hasil Wawancara Ibu Erna Wati (Keluarga Pasien Penyandang Disabilitas Lumpuh Layu) di RSUD Meuraxa pada tanggal 26 Juni 2019

<sup>3</sup>Hasil Wawancara Bapak Safrijal (Pasien Stroke) di RSUD Meuraxa pada tanggal 24 Juni 2019

sikap perawat. maka dari hal itulah komunikasi ini sangat berpengaruh dalam hal pelayanan umum terhadap penyandang disabilitas khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Dari berbagai hasil yang telah dikumpul oleh peneliti dari pihak pasien dan keluarga pasien khususnya, ada banyaknya hal yang masih kurang dari segi pelayanan umum di bidang jasa.

#### **4.1.2 Pelayanan Umum DiBidang Barang**

Padapelayanan umum di bidang barang. Peneliti melihat bahwa barang yang bermakna fasilitas bagi penyandang disabilitas di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sebagian sudah terpenuhi namun ada beberapa yang belum maksimal misalnya kurangnya kursi roda, belum ada rambu penunjuk jalan dan tempat pegang di kamar mandi.

Menurut pihak RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh hampir beberapa fasilitas sudah mendukung dalam pelayanan di bidang barang kepada penyandang disabilitas. Hasil wawancara dengan bapak mengatakan Saifuddin A. Malik yaitu:

“Dalam memberikan pelayanan bagi pasien penyandang disabilitas kami telah menyediakan fasilitas-fasilitas diantaranya terdapat *ramp* (tanggantai) yang dapat digunakan bagi pasien penyandang tuna daksa dan tuna netra, terdapat lift khusus yang disediakan bagi pasien biasa, lansia dan pasien penyandang disabilitas. Beberapa ruangan juga telah menyediakan toilet untuk memudahkan pasien penyandang disabilitas dan lansia. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa juga bekerjasama dengan Dinas Sosial dan Ketenagakerjaan kota Banda Aceh untuk memudahkan pelayanan terhadap pasien, namun petugas dari Dinas Sosial dan Ketenaga kerjaan tersebut tidak tetap”.<sup>4</sup>

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Rosmaida (Duta Layanan) RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yaitu :

---

<sup>4</sup>Hasil Wawancara dengan Saifuddin A. Malik (Kasubbag Humas) Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 26 Juli 2019.

“Fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas di rumah sakit ini sudah cukup memadai tetapi masih ada yang masih terbatas seperti kursi roda”.<sup>5</sup>

Hal demikian serupa dengan yang disampaikan oleh pasien penyandang disabilitas tentang fasilitas yang disediakan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Hasil wawancara dengan salah seorang keluarga pasien penyandang disabilitas menyatakan bahwa:

“fasilitas yang ada dirumah sakit ini sudah cukup bagus tetapi mungkin ada yang belum semaksimal mungkin yang tersedia untuk penyandang disabilitas”.<sup>6</sup>

Maka menurut peneliti hasil penelitian umum di bidang barang pada RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh belum sempurna karena tidak maksimalnya fasilitas yang disediakan.

#### **4.1.3 Pelayanan Umum DiBidang Administratif**

Dalam hal pelayanan umum di bidang administratif belum sempurna karena tidak ada perbedaan standar pelayanan bagi pasien penyandang disabilitas dengan yang umum. Hasil wawancara dengan Ibu Evi dibagian Administrasi menyatakan bahwa:

“Di rumah sakit ini tidak ada standar pelayanan untuk penyandang disabilitas kami hanya membuat standar pelayanan untuk disabilitas dibidang administrasi, penyandang disabilitas mempunyai loket terkhusus untuk pengurusan administrasinya dan nomor antrian yg berbeda dengan pasien yg berobat biasa, dan yang pasti kami selalu mendahulukan penyandang disabilitas dan dibantu oleh duta layanan.”<sup>7</sup>

Adapun maklumat pelayanan di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh masih secara umum namun untuk praktik dalam pelayanan tetap dibedakan dengan dibantu dengan antrian yang didahulukan dan dibantu duta layanan seperti yang

---

<sup>5</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Rosmaida (Duta Layanan) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 24 Juni 2019.

<sup>6</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Adi (Pasien Tuna Daksa) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 23 Juni 2019.

<sup>7</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Evi (Administrasi) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2019

dijelaskan oleh Ibu Evi tersebut. Dibawah ini adalah maklumat pelayanan RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yang masih umum yaitu

**Gambar 1. Maklumat Pelayanan RSUD Meuraxa  
Kota Banda Aceh**

**RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH**  
**MAKLUMAT PELAYANAN**

" DENGAN INI, KAMI SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU "

**PERSYARATAN MENDAPATKAN PELAYANAN**

**I. PASIEN BPJS**

- a. - Fotocopy rujukan dari Dokter Keluarga atau
- Fotocopy rujukan dari klinik yang bekerjasama dengan BPJS atau,
- Fotocopy rujukan dari puskesmas atau,
- Fotocopy rujukan dari rumah sakit daerah asal
- b. - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) atau,
- Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c. - Fotocopy Kartu BPJS

**II. PASIEN UMUM**

- a. - Cukup menunjukkan Kartu Tanda Penduduk/KTP(fotocopy) jika ada
- b. - Membayar uang pendaftaran di kasir

**TARIF PELAYANAN**

**I. TARIF KAMAR**

a. KELAS I	Rp. 300.000,-
b. KELAS II	Rp. 240.000,-
c. KELAS III	Rp. 230.000,-

**II. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN**

1. Waktu tunggu pelayanan Dokter di IGD	: 5 Menit
2. Waktu tunggu Operasi efektif	: 1 Hari
3. Waktu tunggu di rawat jalan	: 60 Menit
4. Waktu tunggu hasil pelayanan Laboratorium	: < 140 Menit
5. Waktu tunggu hasil pelayanan foto Thorax	: < 3 Jam
6. Waktu tunggu hasil pelayanan obat jadi di apotik	: 20 Menit
7. Waktu tunggu hasil pelayanan obat racikan	: 50 Menit

**PROSEDUR PELAYANAN BEROBAT DI POLIKLINIK DOKTER SPESIALIS**

**I. Pendaftaran pasien BPJS, JKN, JKRA/Kartu Lama (ASKES SOS, JAMKESMAS, ASTEK)**

- a. Pasien mengambil nomor antrian di ruang pendaftaran .
- b. Pasien menunggu sampai dipanggil nomor antrianya.
- c. Pasien menuju loket yang dipanggil
- d. Pasien menyerahkan berkas persyaratan layanan
- e. Pasien menuju poliklinik yang dimaksud
- f. Untuk pasien usia lanjut, Disabilitas (cacat), ibu hamil dan anak diantar oleh petugas (duta layanan) ke Poliklinik Dokter Spesialis

**I. Pendaftaran Pasien Umum**

- a. Pasien menuju loket di ruang pendaftaran.
- b. Pasien menyampaikan poliklinik yang dituju.
- c. Pasien menunjukkan Kartu Tanda Pengenal (KTP/SIM/PASSPORT, dll).
- d. Pasien membayar uang muka di kasir sesuai dengan poliklinik yang dituju.
- e. Pasien menuju poliklinik yang dimaksud.
- f. Pembayaran berikutnya sesuai dengan jenis tindakan dan obat yang diberikan.
- g. Pembayaran dilakukan di kasir atau bank yang ditunjuk.
- h. Pasien mengambil obat di apotik.

Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa  
Kota Banda Aceh  
Ditaktur,  
dr. Fuzlati, Sp.Rad  
Pembina  
NIP. 19631022 199701 2 002

Informasi Pelayanan RSUD Meuraxa dapat diakses di website: [www.rsum.bandaacehkota.go.id](http://www.rsum.bandaacehkota.go.id) Email : [rsum@bandaacehkota.go.id](mailto:rsum@bandaacehkota.go.id)

Sumber: Hasil Dokumentasi Profil Terbaru 2019 Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

## **4.2 Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum Bagi Penyandang Disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh**

### **4.2.1 Pelayanan Umum Di Bidang Jasa**

Hambatan umum di bidang jasa dirasakan oleh petugas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh karena sebagian pasien penyandang disabilitas tidak mau didampingi oleh Duta Layanan yang ada di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Hasil wawancara dengan Duta Layanan Rosmaida menambahkan bahwa:

“Tidak ada kendala yang begitu berarti namun ada sebagian pasien disabilitas ketika ditawarkan untuk didampingi, pasien penyandang disabilitas menolak atau tidak mau di damping oleh petugas (duta disabilitas/lansia), mereka lebih memilih didampingi oleh keluarga sendiri. atau dari pihak keluarga yang tidak mau didampingi oleh petugas, pihak keluarga memilih mendampingi sendiri pasien penyandang disabilitas kami sebagai duta layanan hanya bisa bersabar dalam menghadapi pasien-pasien yang berobat kerumah sakit ini”.<sup>8</sup>

### **4.2.2 Pelayanan Umum Di Bidang Barang**

Adapun hambatan pada pelayanan umum di bidang barang adalah terdapat beberapa kursi roda yang masih kurang. Hasil wawancara dengan Bapak Adi salah satu pasien penyandang disabilitas mengatakan bahwa:

“Fasilitas bagi pengguna kursi roda di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa memang sudah tersedia, namun masih terbatas, dalam penggunaannya terdapat tanjakan sehingga tidak bisa dilewati sendiri dengan kursi roda, sehingga harus dibantu oleh duta layanan atau keluarga pasien”.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Rosmaida (Duta Layanan) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 24 Juni 2019.

<sup>9</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Adi (Pasien Tuna Daksa) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 23 Juni 2019.

Hasil yang sama juga dirasakan oleh pasien penyandang disabilitas lainnya yaitu yaitu wawancara dengan Bapak Ramli penyandang disabilitas tuna netra mengatakan bahwa:

“Belum tersedia rambu pengarah jalan yang mudah di akses untuk memudahkan masuk kedalam gedung, pada saat pengambilan obat kadang harus menunggu antrian panjang, antara satu ruangan dengan ruangan yang lain tidak terdapat jalan khusus dengan pegangan rambat untuk memudahkan akses berpindah tempat dari satu ruangan ke ruangan yang lain pada saat pengunjung rumah sakit ramai”.<sup>10</sup>

Penjelasan Bapak Ramli tersebut merupakan hambatan yang perlu dibenahi oleh pihak RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

#### **4.2.3 Pelayanan Umum Di Bidang Administratif**

Hambatan pada pelayanan umum di bidang administratif di alami oleh petugas ketika masih banyak pasien penyandang disabilitas yang masih awam terhadap proses administrasi. Hasil wawancara dengan staff dibagian administrasi RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh bahwa:

“Didalam proses pelayanan yang menjadi hambatan utama terdapat ketika membereskan berkas-berkas administrasi sebelum melanjutkan kepada tahapan diperiksanya oleh pihak medik, apalagi bagi masyarakat yang masih sangat awam sekali dengan proses adiministrasi tersebut tidak memahami sama sekali”.<sup>11</sup>

## **5. Pembahasan**

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara dalam bidang kesehatan karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan dasar. Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pelayanan baik walau masih terdapat beberapa kekurangan. Pelayanan yang dirasakan oleh pasien penyandang disabilitas sudah

<sup>10</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Ramli (Pasien Tuna Netra) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 23 Juni 2019.

<sup>11</sup>Hasil Wawancara dengan Staff Adminstrasi di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 23 Juni 2019.

bagus dan ada jugayang beranggapan belum terlalu bagus, pasien berbeda pendapat dalam hal ini memiliki alasan yang berbeda-beda.Sarana dan prasarana sudah sangat memadai dalam melayani pasien tetapi terdapat juga beberapa barang atau fasilitas yang belum lengkap. Setiap orang yang berobat disuatu institusi pemerintahan dan dipihak swasta akan mendapatkan hak-hak nya sebagai penerima pelayanan. Begitu juga pasien yang sedang mendapatkan pelayanan di RSUDMeuraxa Kota Banda Aceh mempunyai hak dan kewajibannya. Tenaga medik yang ditugaskan perlu baik dari segi kualitas dan kuantitas. Para perawat dan dokter hendaknya memberikan pelayanan secara baik dan maksimal sertatidak membeda-bedakan pasien. Mereka harus melaksanakan tugasnya sesuai aturan yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Pemerintah juga telah menetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan.Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat hak individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mengatasi, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat. Proses pemberian pelayanan umum pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

Pelayanan umum terhadap pasien penyandang disabilitas di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yang dilakukan oleh pihak medik seperti dokter dan perawat terdapat berbagai keluhan dalam menghadapi pelayanan yang berada di rumah sakit tersebut. Dengan demikian masih banyak yang harus dievaluasi

oleh pihak RSUD Meuraxa dalam hal pelayanan terhadap pasien penyandang disabilitas agar kedepannya pelayanan semakin baik dan benar sesuai dengan ketentuan dan hukum yang berlaku.

Peneliti beranggapan bahwa kejadian itu terjadi karena tidak adanya kesadaran dari pasien sendiri, seharusnya pasien atau keluarga pasien lebih sadar ketika akan melakukan rujukan segala persyaratannya harus dibawa secara lengkap, ketika petugas medik menegur secara baik-baik maka pasien seharusnya menanggapi dengan baik dan sopan agar komunikasi antara petugas medik dan pasien terjalin dengan baik. Selain itu, petugas medik yang pada hakikatnya adalah seorang pemberi pelayanan kesehatan seharusnya bersikap lebih sabar dalam menghadapi pasien yang seperti itu khususnya pasien penyandang disabilitas.

Harapan pasien kedepannya petugas medik di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh dapat memperlakukan pasien dengan sebaik-baiknya dengan tidak memandang status. Berikan pelayanan kepada setiap pasien yang berobat di Rumah sakit mendapatkan nilai positif. Maka, dengan adanya standar pelayanan medik diharapkan kualitas pelayanan medik dalam melayani pasien akan meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan umum terhadap penyandang disabilitas di rumah sakit secara bertahap perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efisien, sehingga mendapatkan hasil yang maksimal.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh terdapat pelayanan umum bagi penyandang disabilitas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan umum terhadap penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa adalah salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi masyarakat, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit belum sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Adapun hambatan dalam memberikan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, yaitu belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien tersebut baik dari segi pelayanan, administrasi, pelayanan perawat dan keterbatasan ruang rawat inap yang dirasakan oleh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa. Walaupun dari pihak rumah sakit sudah menganggap memberikan pelayanan semampu mereka. Dari segi fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh sudah sangat memadai, dalam segi hal itu dapat kita lihat bahwa sangat banyak pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa rata-rata masyarakat yang berada di luar Banda Aceh khususnya pasien yang rawat inap.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan di atas, peneliti ingin menyarankan beberapa hal penting yang berkaitan dengan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Saran ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca salah satu diantaranya pihak petugas medic RSUDM.

1. Pihak rumah sakit seharusnya mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pasien dalam pelayanan umum terhadap penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.
2. Upaya yang perlu di lakukan untuk memperbaiki pelayanan peningkatan kinerja perawat dengan membenahan sikap dan paradigma berpikir untuk menjalankan tugasnya dan melayani pasien dengan sepenuh hati.
3. Peranan pimpinan harus lebih ditingkatkan untuk memotivasikan dan menggerakkan bawahannya agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Menjadikan keluhan pasien terutama penyandang disabilitas sebagai saran serta masukan untuk memperbaiki dan mengembangkan pelayanan umum terhadap penyandang disabilitas yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka.1999.
- AgusDwiyanto, *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*, Yogyakarta: UGM Press, 2006.
- Depertemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet IV Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Ekawati Rahayu Ningsih *Dalam Jurnal Mainstreaming Isu Disabilitas di Masyarakat*, 2014.
- Eny Kusdarini, *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara danAsas –Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.2011.
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta :Bumi Aksara, 2002.
- Husen Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori,Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.

- Lexy J. Moleong, *Metode penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- M. Nasir, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Galia Indonesia, 2009.
- Murtie, Afin, *Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta. Maxima, 2016
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Cetke 6, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetke 20, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sastya Eka Pravitasari dkk, *dalam jurnal Pemberdayaan Bagi Penyandang Tuna Netra Guna Meningkatkan Sumber Daya Manusia*, 2014.
- Soemantri, Sutjihati., *Psikologi Anak Luar Biasa*, Bandung. Refika Aditama, 2006.
- Wojowasito S dan Tito Wasito W, *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia*, Bandung: Hasta, 1991.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**NOMOR: 613 /Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2019**  
**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**  
**UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY**

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka dinilai perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dinilai cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelola Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian wewenang pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Departemen Agama Republik Indonesia;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK05/2011 tentang penetapan Institut Agama Islam Negeri Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 Tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan UIN Ar-raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Sidang/seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 22 Januari 2018

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :  
PERTAMA : Menunjuk Saudara  
1. Dr. Inayatillah sebagai pembimbing pertama  
2. Muazzinah, M. AP sebagai pembimbing kedua  
Untuk membimbing skripsi  
Nama : Rita Zahara  
NIM : 140802031  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Pelayanan Umum bagi Penyandang Disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meraxa Kota Banda Aceh.
- KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut diatas di bebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2019.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya semester ganjil 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 8 Maret 2019  
An. Rektor  
Dekan,

  
Ernita Dewi

- Tembusan
1. Rektor UIN Ar-raniry Banda Aceh
  2. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry;
  3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan
  4. Yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**  
Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921  
Homepage: [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id) e-mail: [fisip@ar-raniry.ac.id](mailto:fisip@ar-raniry.ac.id)

Nomor : B-1078/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/05/2019  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Banda Aceh, 24 Mei 2019

Kepada Yth,  
Rumah Sakit Umum Daerah MEURAXA Kota Banda Aceh  
di  
Tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami dalam rangka wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna selesainya tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Rita Zahara  
NIM : 140802031  
Jurusan : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Judul : Pelayanan Umum Bagi Penyandang Disabilitas Di Rumah Sakit Umum MEURAXA Kota Banda Aceh

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.





PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA**

Jl. Soekarno-Hatta, Banda Raya, Banda Aceh(23238)  
Telp./Faks. (0651) 43097/43095 Email : rsum@bandaacehkota.go.id  
Website : <http://rsum.bandaacehkota.go.id>

Nomor : 070/1582/2019  
Lampiran : -  
Hal : Izin penelitian

Banda Aceh, 14 Juni 2019  
Kepada  
Yth. Wakil Dekan I  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
di -  
Tempat

Bismillahirrahmanirrahim.  
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan I Fakultas FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh No: B-1078/Un.08/FISIP.I/PP.))9/05/2019 tanggal, 24 Mei 2019, perihal Izin Penelitian mahasiswi :

Nama : RITA ZAHARA  
Nim : 140802031

Pada prinsipnya pihak kami tidak keberatan dan memberi izin kepada yang namanya tersebut diatas untuk melakukan Penelitian dan hal lain yang diperlukan untuk penyelesaian skripsi dengan judul "**Pelayanan Umum bagi penyandang Disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh**" berlokasi di Bagian Humas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Setelah penulisan dan penyusunan skripsi selesai, mohon 1 (satu) eks dikirimkan ke Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa sebagai bahan kajian untuk perbaikan, pengembangan dan pustaka Rumah Sakit. Untuk kelanjutannya diharapkan Mahasiswa yang tersebut diatas dapat berhubungan dengan Instalasi Diklat dan Penelitian RSUD Meuraxa.

Demikianlah disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An. Direktur RSUD Meuraxa  
Wakil Direktur Administrasi  
dan Keuangan



dr. Herlina Z. MARS  
Nip. 196203291999032001



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MEURAXA

Jl. Soekarno-Hatta, Banda Raya, Banda Aceh(23238)  
Telp./Faks. (0651) 43097/43095 Email : rsum@bandaacehkota.go.id  
Website : <http://rsum.bandaacehkota.go.id>

Nomor : 070/583 /2019  
Lampiran :-  
Perihal : Selesai penelitian

Banda Aceh, 28 Juni 2019  
Kepada  
Yth. Wakil Dekan I  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
di -  
Tempat

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan surat Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: B-1078/Un.08/FISIP.I/PP.009/05/2019, tanggal 24 Mei 2019, perihal izin penelitian mahasiswi :

Nama : RITA ZAHARA  
Nim : 140802031

Benar telah selesai melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul : *Pelayanan Umum bagi penyandang Disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh* " Berlokasi di Bagian Humas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Demikianlah surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

An, Direktur RSUD Meuraxa  
Wakil Direktur Administrasi  
dan Keuangan  
Dr. Herlina, Z.MARS  
Nip.196203291999032001

## **PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN**

### **Pelayanan Umum Bagi Penyandang Disabilitas Di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh**

#### **A. Pertanyaan untuk Wakil Direktur Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan umum yang bapak/ibu berikan bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?
2. Usaha-usaha apa yang sudah bapak/ibu lakukan dalam pelaksanaan pelayanan umum yang bapak/ibu berikan bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?
3. Apakah ada kendala yang bapak/ibu hadapi dalam pelaksanaan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?
4. Kendala apa saja yang bapak/ibu hadapi dalam pelaksanaan pelayanan umum bagi penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?

#### **B. Pertanyaan untuk perawat di Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.**

1. Setau bapak/ibu seperti apakah pelayanan petugas medis kepada penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?

2. Di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh apakah sudah terpenuhi semua sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada pasien penyandang disabilitas?
3. Dalam melakukan pelayan, bagaimana langkah yang diambil untuk memotivasi para pasien penyandang disabilitas?
4. Apakah anda memiliki kendala selama melakukan pelayanan medis terhadap pasien penyandang disabilitas?

**C. Pertanyaan untuk pasien dan keluarga penyandang disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.**

1. Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit, apa puas atau tidak?
2. Seperti apa layanan yang telah petugas medis/dokter kepada anda?
3. Menurut anda bagaimana sikap perawat/dokter ketika menyampaikan informasi maupun motivasi anda?
4. Apakah anda mengalami kesulitan untuk berkomunikasi dengan petugas medis atau dokter?
5. Adakah saran dari anda untuk pelayanan tugas medis pihak Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa untuk selanjutnya?

**D. Pertanyaan Untuk Pegawai di Bidang Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.**

1. Apa standar yang ditetapkan untuk Penyandang Disabilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?

2. Apakah ada maklumat pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banda Aceh?
3. Apakah ada perbedaan pelayanan umum bagi pasien penyandang disabilitas dan pasien biasa di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh?



## FOTO KEGIATAN



Loket



Kursi di Loket Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa



Kamar Mandi / WC



Ramp Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa



Lift Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa



Tangga Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa



Kasubbag Humas dan Pemasaran



Duta Pelayanan

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Rita Zahara
2. Tempat / Tgl. Lahir : Pucok Alue/ 11 Januari 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 140802031
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Pucok Alue
  - a. Kecamatan : Baktiya
  - b. Kabupaten : Aceh Utara
  - c. Provinsi : Aceh
8. No. Hp : 082367935590

### Riwayat Pendidikan

9. SD/MI : SDN I Baktiya, Tahun Lulus 2008
10. SMP/MTs : SMPN I Baktiya, Tahun Lulus 2011
11. SMA/MA : MAS Babussalam Alue Bili Ranyek, Tahun Lulus 2014
12. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Tahun 2014

### Orang Tua/Wali

13. Nama Ayah : Abdullah Gani (Alm)
14. Nama Ibu : Nurjani
15. Pekerjaan Orang Tua
  - a. Ibu : Ibu Rumah Tangga
16. Alamat Orang Tua : Pucok Alue
  - a. Kecamatan : Baktiya
  - b. Kabupaten : Aceh Utara
  - c. Provinsi : Aceh

Banda Aceh, 16 Juli 2019  
Penulis,

Rita Zahara