

**Akses Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra Di Unit Pelaksana
Teknis Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Malang Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Kesejahteraan Sosial**



**PROGRAM STUDI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

**AKSES PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG
DISABILITAS NETRA DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
REHABILITASI BINA NETRA MALANG**

Diajukan Oleh :

M FIRMANSYAH SUBANDARI

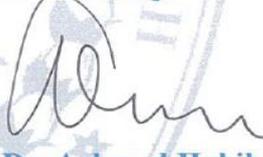
201710030311110

Telah disetujui
Pada hari / tanggal, *Selasa* / 7 November 2023

Pembimbing I


Dr. Rinikso Kartono, M.Si

Pembimbing II


Dr. Achmad Habib, M.A.

Wakil Dekan I
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Program Studi
Kesejahteraan Sosial


Nasrullah Anwarur Rijal, M.Hub.Int.


Dr. Fauzik Lendrivono, M.Si.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

M FIRMANSYAH SUBANDARI

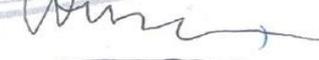
201710030311110

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S-1) Kesejahteraan Sosial
Pada hari Selasa, 7 November 2023
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Zaenal Abidin, S.Sos., M.Si.**
2. **Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si.**
3. **Dr. Rinikso Kartono, M.Si.**
4. **Dr. Achmad Habib, M.A.**

()
()
()
()

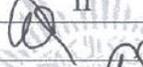
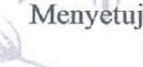


Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

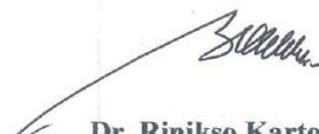
()
M. Hudaib, M.Hub.Int.

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Firmansyah Subandari
NIM : 201710030311110
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Judul Skripsi : Akses Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra Di Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Rinikso Kartono, M.Si
2. Dr. Achmad Habib, M.A

Tanggal Bimbingan	Pembimbing		Keterangan Bimbingan
	I	II	
10 Februari 2023			Pengajuan Proposal
9 Maret 2023			ACC Bab I, II, III
15 Maret 2023			Seminar Proposal
24 Agustus 2023			ACC BAB IV
24 Agustus 2023			ACC BAB V

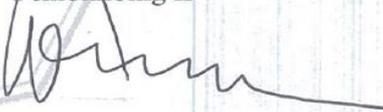
Pembimbing I



Dr. Rinikso Kartono, M.Si

Menyetujui,

Pembimbing II



Dr. Achmad Habib, M.A

Mengetahui,
Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial



Dr. Fauzik Hendriyono, M.Si.

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

KESEJAHTERAAN SOSIAL
kesos.umm.ac.id | kesos@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Firmansyah Subandari
NIM : 201710030311110
Jurusan : Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan Judul :

“Akses Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra Di Unit Pelaksana

Teknis Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang” adalah hasil karya saya, dan dalam

naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 23 Agustus 2023



M Firmansyah Subandari

LEMBAR PERSEMBAHAN

Ucapan terima kasih paling tulus dan rendah hati kepada :

Seperti biasa, untuk tiada dua dan tiada tandingannya, orang tua saya. Untuk cinta dan kesabarannya terhadap proses penulisan skripsi ini, juga untuk insting dan ketulusannya yang menakjubkan sebagai pendukung garda terdepan disetiap proses studi yang saya jalani.

Kakak saya, Wiwik, untuk tebaran omelan disaat malas mengerjakan skripsi. Sampai saya menulis lembar persembahan ini, saya belum tahu dibalik motifnya maksa lekas lulus, apa karena agar bisa cepat nikah atau memang tulus aja sebagai kakak. Tapi, terimakasih omelan yang beringas itu cukup ampuh membat habis rasa malas.

Kepada orang-orang yang luar biasa, rekan-rekan IMM *Renaissance* FISIP UMM, untuk berbagai ilmu yang telah dibagi, menjadi bekal saya membuat skripsi ini.

Teman kelas sekaligus teman nongkrong, untuk rasa humor yang tiada habisnya, sebagai selingan disaat gempuran skripsi.

Editor skripsi dadakan, yang tidak mau disebut Namanya, makasih sudah banyak membantu.

Untuk yang meminjamkan buku, dan yang sudah baik hati meminjamkan laptopnya. Terimakasih, ini sangat membantu saya untuk menulis bab demi bab skripsi ini.

Pekerja sosial yang di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang Buk Umi, Buk Tya, Buk Ira, dan segenap pengurus yang ada disana sudah banyak berbagi informasi dan persepektif tentang penelitian ini, tanpa beliau-beliau ini segalanya akan kacau.

Dr. Rinikso Kartono, M.Si dan Dr. Achmad Habib, M.A, pembimbing skripsi saya, untuk semua arahan dan dedikasinya, saya berterimakasih selamanya.

KATA PENGANTAR



Segala Puji Syukur patjakan kepada Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Akses Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra di Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang”. Saya berterimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si selaku Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Rinikso Kartono, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Dr. Achmad Habib, M.A selaku dosen pembimbing II.
4. Segenap dosen, beserta staff tata usaha prodi kesejahteraan sosial.
5. Segenap pegawai Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Bina Sosial Bina Netra Malang.

Tujuan saya menulis skripsi ini sebenarnya adalah untuk meraih gelar sarjana, untuk mencapai tujuan tersebut banyak tahap yang harus ditempuh dan dalam proses menempuh tujuan itu memberikan banyak pengalaman yang berarti. Kritikan dan saran dari pembimbing, sahabat, dan finalnya penguji sidang skripsi kian menyempurnakan kepenulisan skripsi ini, tapi saya pribadi menyadari bagaimanapun juga skripsi ini tidak akan pernah mencapai kata sempurna, sadar akan hal itu kritikan dan saran terbuka lebar dari semua kalangan.

Malang, 28 Oktober 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
LEMBAR PLAGIASI	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu	8
B. Kebijakan Publik	13
C. Standar Kualitas Pelayanan Publik	13
D. Definisi Disabilitas	15
E. Definisi Disabilitas Netra	17
F. Hak Asasi Disabilitas	18
G. Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan Jenis Penelitian	24
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	25
C. Teknik Pengambilan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Teknik Analisis Data	28
F. Pengecekan Keabsahan Data	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian	35
---------------------------------------	----

B. Pelayanan Publik yang Diberikan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang	45
C. Persepsi Penyandang Disabilitas Netra Terhadap Pelayanan Publik Yang Telah Diberikan UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	104

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

LAMPIRAN	110
----------------	-----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Surat izin penelitian ke Dinas Sosial Provisini Jawa Timur.....	103
Gambar 1.2 Surat izin penelitian dari Bakesbangpol Provisini Jawa Timur.....	104
Gambar 1.3 Surat izin penelitian dari Dinas Sosial Provisini Jawa Timur.....	105
Gambar 1.4 Surat izin penelitian ke UPT RSBN Malang.....	106
Gambar 1.5 Denah UPT RSBN Malang.....	107
Gambar 1.6 Ruang pembelajaran UPT RSBN Malang.....	107
Gambar 1.7 Ruang Makang.....	108
Gambar 1.8 Baca Tulis <i>braile</i> menggunakan alat regle.....	108
Gambar 1.9 Kamar mandi UPT RSBN Malang.....	108
Gambar 1.10 Pendampingan menggunakan <i>guiding block</i>	109
Gambar 1.11 Penunjuk jalan berbasis <i>braile</i>	109
Gambar 1.12 Bombastis alat untuk pengenalan lingkungan sekitar.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Analisis Data di Lapangan Model Miles dan Huberman.....	33
Tabel 4. 1 Sarana Prasarana UPT RSNB Malang.....	59
Tabel 4. 2 Latar belakang pendidikan pegawai UPT RSNB Malang.....	66



DAFTAR BAGAN

Gambar Tabel 1.1 Analisis Data.....	89
Gambar Tabel 1.2 Analisis Data.....	95



SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI KESEJAHTERAAN SOSIAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : M Firmansyah Subandari
NIM : 201710030311110
Judul Skripsi : Akses Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Netra Di Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang
Pembimbing I : Dr. Rinikso Kartono, M.Si
Pembimbing II : Dr. Achmad Habib, M.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Kesejahteraan Sosial dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	12%	13%	7%	9%	5%

Malang, 23 Agustus 2023

Mengetahui;
Ka Prodi Kesej. Sosial,



Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si.

Administrator,



Muh. Kholis, A.Md.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J.W. (2015) 'Penelitian Kualitatif & Desain Riset', *Mycological Research*, 94(4), p. 522.
- Daud Al Kahar, A.A. (2019) 'Pendidikan Inklusif Sebagai Gebrakan Solutif " Education for All "', *Al-Riwayah: Jurnal Kependidikan*, 11(1), pp. 45–66.
- Furqon, C. (2007) 'Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi', *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(4), pp. 388–395. Available at: <http://180.250.247.102/index.php/jia/article/view/389><http://180.250.247.102/index.php/jia/article/download/389/362>.
- Ilmu, J. and Sosial, K. (2019) 'Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Perkembangan Istilah Dan Definisi', *Jilid*, 20, pp. 127–142.
- Jd Srg. *et al.* (2022) 'Pelaksanaan Pendidikan Tinggi bagi Penyandang Disabilitas di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi', 1(1), pp. 37–46.
- Kementerian Hukum dan HAM RI (1999) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia', *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Thn 1999 tentang Hak Asasi Manusia*, (39), p. 43.
- Mamik, D. (2015) *Metodologi Kualitatif, Zifatama Jawara*.
- Marzuki (2010) 'Penyandang Cacat Latar Belakang'.
- Nuriyanto, N. (2016) 'Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?', *Jurnal Konstitusi*, 11(3), p. 428. Available at: <https://doi.org/10.31078/jk1132>.
- Nurudin, I. and Hartati, S. (2019) *Metodologi Penelitian Sosial*. Malang: Media Sahabat Cendekia. Available

at:https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_SOSIAL/tretDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0.

prof. dr. sugiyono (2011) ‘prof. dr. sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. intro (PDFDrive).pdf’, *Bandung Alf*, p. 143.

Prof. Lexy J. Moleong, M.. (2014) ‘Metodologi Penelitian Kualitatif’, 14(02), pp. 144–150.

Riswari, F. *et al.* (2021) ‘Implementasi Lingkungan Belajar yang Inklusif sebagai Wujud Pendidikan Inklusi di Perguruan Tinggi’, *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori dan Praktik Kependidikan*, 6(2), p. 85. Available at: <https://doi.org/10.17977/um027v6i22021p085>.

Riyadi, E. (2021) ‘Pelaksanaan Pemenuhan Hak Atas Aksesibilitas Pendidikan Tinggi Bagi Penyandang Disabilitas Di Yogyakarta’, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), pp. 71–93. Available at: <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art4>.

Samsu (1902) *METODE PENELITIAN Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development, The Lancet*. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(01\)42777-2](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(01)42777-2).

Sandra, D. *et al.* (2016)’, *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), p. 28. Available at: file:///Users/andreataquez/Downloads/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf%0Ahttp://salud.tabasco.gob.mx/content/revista%0Ahttp://www.revisitaalad.com/pdfs/Guias_ALAD_11_Nov_2013.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.15446/revfaced.v66n3.60060.%0a [Http://www.cenetec](http://www.cenetec).

Saputra, A. (2018) ‘Kebijakan Pemerintah Terhadap Pendidikan Inklusif’, *Golden Age: Jurnal Ilmiah Tumbuh Kembang Anak Usia Dini*, 1(3), pp. 1–15. Available at:

<https://doi.org/10.14421/jga.2016.13-01>.

Saputri, E.L. (2019) 'Analisis Aksesibilitas Layanan Pendidikan Bagi Penyandang Disabilitas Pada Perguruan Tinggi: Studi Kasus Kota Makassar', *Journal of Humanity and Social Justice*, 1(2), pp. 185–204. Available at: <https://doi.org/10.38026/journalhsj.v1i2.23>.

Sastradiharja, E.J., MS, F. and Sutarya, M. (2020) 'Studi Pada Pusat Kajian dan Layanan Mahasiswa Berkebutuhan Khusus Politeknik Negeri Jakarta', *Pendidikan Inklusi Di Perguruan Tinggi*., 2(1), pp. 101–118. Available at: https://www.academia.edu/61733179/Pendidikan_Inklusi_Di_Perguruan_Tinggi.

Smith, R.K.S. *et al.* (2008) 'Hukum Hak Asasi Manusia (HAM)', *Evolusi Pemikiran Dan Sejarah Perkembangan Hak Asasi Manusia*, p. 51.

suharto, E. (2008) *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Cetakan Ke. Bandung: ALFABETA.

wahab, S.A. (2011) *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Cetakan Ke. Edited by J. Triwanto. Malang: UMM PRESS.

Kotler, p., & Keller, K, L, (2008), *Marketing dan Manajemaen*, (E, Svendsen (ed); 13th ed), *Pearson Education*

Edins, M (2019) *Mengembangkan Model Empati Untuk Ilmu Pemerintahan. Teori Administrasi dan praksis*. <https://doi.org/10.1080/10841806.2019.1700459>