

**KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS
PADA PANTI ISKAYA BANARAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan

AHMAD RIYADI

2210413210024



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN REHABILITASI SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS PADA PANTI ISKAYA BANARAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN KOTA BANJARBARU

Nama : Ahmad Riyadi
NIM : 2210413210024
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jurusan : Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji

Sidang Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 13 Juli 2026

Dewan Penguji Sidang Skripsi

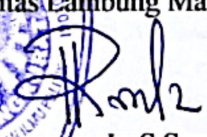
1. Drs. H. Saifudin, M.Hum Ketua
NIP. 19640910 198903 1 005
2. Dr. Mahyuni, S.Sos., M.AP Sekretaris
NIP. 19730405 200212 1 006
3. Dr. Siti hamidah, S.Sos., M.Si Anggota
NIP. 19750914 200211 2 001

1.

2.

3.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat


Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 15 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1882/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 11 Juni 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Ahmad Riyadi
NIM : 2210413210024
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas pada Panti Iskaya Banaran Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarbaru
Tempat Ujian : Samping Ruang Seminar 2 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 13.30 Wita – Selesai
Nilai : 81,33 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

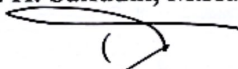
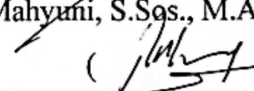
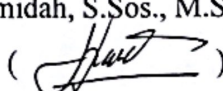
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 15 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ahmad Riyadi

1. Ketua : Drs. H. Saifudin, M.Hum
()
2. Sekretaris : Dr. Mahyuni, S.Sos., M.AP
()
3. Anggota : Dr. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdulrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Riyadi
Nim : 2210413210024
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas pada Panti Iskaya Banaran Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarbaru” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 13 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,



Ahmad Riyadi
Nim. 2210413210024

ABSTRAK

Ahmad Riyadi, 2210413210024, 2026. *Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas pada Panti Iskaya Banaran Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarbaru*. Dibimbing oleh Saifudin.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas pada Panti Iskaya Banaran Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018), yang berfokus pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan dan dokumentasi yang melibatkan klien penyandang disabilitas mental yang menerima layanan dan pihak Panti Iskaya Banaran Kota Banjarbaru. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rehabilitasi sosial penyandang disabilitas pada Panti Iskaya Banaran Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarbaru cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi yaitu, *tangible* (berwujud), fasilitas fisik dan sarana prasarana secara umum telah mendukung pelayanan, meskipun masih terdapat keterbatasan berupa ruang pelayanan yang belum memadai, atap bocor, beberapa fasilitas rusak, kasur yang kurang nyaman, serta penataan halaman dan area parkir yang belum optimal, dimensi *reliability* (kehandalan), pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, jadwal, dan pembagian tugas, namun masih ditemukan keterlambatan penyediaan keterampilan tata boga, kedatangan petugas pada kegiatan apel, serta pergantian shift pengasuh sore ke malam, dimensi *responsiveness* (ketanggapan), petugas tanggap dalam memberikan bantuan dan memenuhi kebutuhan klien, dimensi *assurance* (jaminan), pelayanan didukung kompetensi, profesionalisme, dan pendampingan petugas, serta dimensi *empathy* (empati), petugas menunjukkan perhatian, komunikasi yang baik, serta pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Kepada Panti Iskaya Banaran Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarbaru perlu menambah fasilitas seperti satu ruang pembinaan belajar yang baru dan pengadaan kasur yang lebih empuk, perbaikan atap bocor dan alat keterampilan yang rusak, kemudian memperluas lahan parkir dan menyediakan atap pelindungnya, serta kedisiplinan petugas terkait kedatangan saat kegiatan apel, kesiapan pelaksanaan layanan keterampilan tata boga, dan kedisiplinan pengasuh pada saat pergantian shift juga harus diperhatikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rehabilitasi, Penyandang Disabilitas.

ABSTRACT

Ahmad Riyadi, 2210413210024, 2026. The Quality of Social Rehabilitation Services for Persons with Disabilities at Panti Iskaya Banaran South Kalimantan Province Banjarbaru City, Supervised by Saifudin.

The purpose of this study was to determine the Quality of Social Rehabilitation Services for Persons with Disabilities at Panti Iskaya Banaran, South Kalimantan Province, Banjarbaru City. This study employed a qualitative approach with a descriptive type. The theory used in this study was the service quality theory proposed by Zeithaml et al. in Hardiansyah (2018), which focuses on five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, field observations, and documentation involving clients with mental disabilities receiving services and the staff of Panti Iskaya Banaran, Banjarbaru City. The data obtained were then analyzed using qualitative analysis.

The results showed that the quality of social rehabilitation services for persons with disabilities at Panti Iskaya Banaran, South Kalimantan Province, Banjarbaru City, was quite satisfactory. This can be seen from the five dimensions, namely, tangible, where the physical facilities and infrastructure generally supported the service, although there were still limitations in the form of inadequate service rooms, leaking roofs, several damaged facilities, uncomfortable mattresses, and suboptimal arrangement of the yard and parking area; the reliability dimension, where services had been carried out in accordance with procedures, schedules, and task distribution, but delays were still found in the provision of culinary skills training, staff attendance at roll-call activities, and the shift change of caregivers from the afternoon to the night shift; the responsiveness dimension, where the staff were responsive in providing assistance and meeting the clients' needs; the assurance dimension, where the services were supported by staff competence, professionalism, and assistance; and the empathy dimension, where the staff demonstrated care, good communication, and fair and non-discriminatory services.

Panti Iskaya Banaran, South Kalimantan Province, Banjarbaru City, is recommended to add facilities such as a new learning and guidance room and procure more comfortable mattresses, repair leaking roofs and damaged vocational training equipment, expand the parking area and provide a protective roof, as well as pay greater attention to staff discipline regarding attendance at roll-call activities, the readiness of culinary skills training services, and the discipline of caregivers during shift changes.

Keywords: Service Quality, Rehabilitation, Persons with Disabilities.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Pada Panti Iskaya Banaran Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarbaru”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak/Ibu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Drs. H. Saifudin, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Dr. Mahyuni, M.AP selaku Dosen Penguji I sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, saran, dan motivasi kepada peneliti selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
6. Dr. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik kepada peneliti selama menempuh pendidikan.
8. Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan, pihak Panti Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas (PRSPD) Iskaya Banaran Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarbaru, dan klien penerima manfaat yang telah memberikan izin, bantuan, data, dan informasi kepada peneliti selama proses penelitian berlangsung.
9. Kedua orang tua dan keluarga peneliti yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, serta motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan, bantuan, doa, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya ilmiah

(skripsi) ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca.

Banjarmasin, 2026
Yang Menyatakan,

Ahmad Riyadi
NIM 2210413210024

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan	10
2.3 Kebijakan Sosial.....	12
2.4 Konsep Rehabilitasi Sosial.....	14
2.4.1 Definisi Rehabilitasi	14
2.4.2 Definisi Rehabilitasi Sosial	16
2.4.3 Tujuan Rehabilitasi Sosial	18
2.5 Konsep Penyandang Disabilitas	19
2.5.1 Definisi Penyandang Disabilitas	19
2.5.2 Jenis-Jenis Penyandang Disabilitas	20
2.6 Panti Sosial.....	21
2.6.1 Definisi Panti Sosial	21
2.6.2 Jenis-Jenis Pelayanan Panti Sosial	22
2.6.3 Tingkatan Penyelenggara Panti	24
2.7 Konsep Kualitas Pelayanan.....	25
2.7.1 Definisi Kualitas.....	25
2.7.2 Definisi Pelayanan.....	27
2.7.3 Definisi Kualitas Pelayanan	29
2.7.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
2.8 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Fokus Penelitian	38
3.4 Informan Penelitian	39
3.5 Sumber Data	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Instrumen Penelitian.....	42
3.8 Analisis Data	42
3.9 Validitas Data	44

BAB IV GAMBARAN UMUM.....	46
4.1 Provinsi Kalimantan Selatan	46
4.1.1 Letak Geografis	46
4.1.2 Batas Administratif.....	47
4.1.3 Luas Wilayah.....	47
4.1.4 Jumlah Penduduk	48
4.1.5 Tingkat Pendidikan.....	49
4.1.6 Mata Pencarian	50
4.1.7 Nama dan Jumlah Panti di Kota Banjarbaru	51
4.2 Panti Iskaya Banaran	52
4.2.1 Sejarah Panti Iskaya Banaran	52
4.2.2 Dasar Hukum Lembaga.....	52
4.2.3 Visi, Misi, Tujuan dan Fungsi Panti Iskaya Banaran	53
4.2.4 Struktur Organisasi.....	55
4.2.5 Jabatan Fungsional Pada Panti Iskaya Banaran	58
4.2.6 Pelayanan pada Panti Iskaya Banaran.....	59
4.2.7 Jadwal Bimbingan Sosial dan Keterampilan Klien.....	63
4.2.8 Kemitraan Panti Iskaya Banaran	66
4.2.9 Sarana dan Prasarana Panti Iskaya Banaran.....	67
4.2.10 Bangunan dan Luas Tanah Panti Iskaya Banaran	67
4.2.11 Daftar Nama Klien Panti Iskaya Banaran	68
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
5.1 Hasil Penelitian	74
5.1.1 Penerimaan Klien	74
5.1.2 Rehabilitasi Sosial.....	95
5.1.3 Resosialisasi	125
5.2 Pembahasan	133
5.2.1 Penerimaan Klien	133
5.2.2 Rehabilitasi Sosial.....	146
5.2.3 Resosialisasi	155
BAB VI PENUTUP	160
6.1 Kesimpulan.....	160
6.2 Saran.....	161
DAFTAR PUSTAKA.....	162
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1	Luas Wilayah Kabupaten/Kota di Kalimantan Selatan	48
Tabel 2	Jumlah Penduduk	49
Tabel 4	Sarana Pendidikan	49
Tabel 4	Mata Pencarian	50
Tabel 5	Nama Panti di Kota Banjarbaru	51
Tabel 6	Struktur Organisasi PRSPD Iskaya Banaran.....	56
Tabel 7	Daftar SDM Pendukung PRSPD Iskaya Banaran Tahun 2026	57
Tabel 8	Rutinitas Senin - Kamis Klien di Panti	64
Tabel 9	Rutinitas Jumat - Minggu Klien di Panti.....	65
Tabel 10	Daftar Mitra/Tempat PBK PRSPD Iskaya Banaran	66
Tabel 11	Sarana dan Prasarana PRSPD Iskaya Banaran.....	67
Tabel 12	Daftar Luas Tanah dan Bangunan	68
Tabel 13	Daftar Nama Klien Angkatan II	69
Tabel 14	Daftar Nama Klien Angkatan III.....	70
Tabel 15	Daftar Nama Klien Angkatan IV.....	71
Tabel 16	Daftar Nama Klien Angkatan V	72
Tabel 17	Daftar Nama Klien Angkatan VIII	73

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Hal
Bagan 1	Kerangka Berpikir.....	36
Bagan 2	Analisis Data Kualitatif Menurut Miles Dan Huberman	44
Bagan 3	Struktur Organisasi PRSPD Iskaya Banaran	55
Bagan 4	Alur Pelayanan Panti RSPD Iskaya Banaran	60

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1	Panti Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Iskaya Banaran ..	75
Gambar 2	Kondisi Gedung Penerimaan Klien.....	78
Gambar 3	Halaman Parkir Mobil dan Motor Panti Iskaya Banaran	80
Gambar 4	Gazebo Panti Iskaya Banaran.....	83
Gambar 5	Ruang Belajar Komputer.....	96
Gambar 6	Ruang Belajar Tata Rias	96
Gambar 7	Ruang Belajar Menjahit	97
Gambar 8	Ruang Belajar Tata Boga.....	98
Gambar 9	Musholla Panti Iskaya Banaran.....	99
Gambar 10	Halaman Dalam Panti Iskaya Banaran.....	100
Gambar 11	Kamar Tidur Panti Iskaya Banaran	103
Gambar 12	Mobil Operasional Panti Iskaya Banaran.....	106
Gambar 13	Penampilan Pakaian Petugas	108
Gambar 14	Penampilan Petugas Saat Pembelajaran Tata Rias dan Tata Boga .	109
Gambar 15	Gedung Resosialisasi	126

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian ke Dinsos Provinsi Kalsel	xi
Lampiran 2	Surat Balasan Dinsos Provinsi Kalsel	xii
Lampiran 3	Surat Telah Melaksanakan Penelitian	xiii
Lampiran 4	Pedoman Wawancara	xiv