

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN INTERVENSI TERPADU BAGI
ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS (ABK) DI PUSAT
LAYANAN DISABILITAS DAN PENDIDIKAN INKLUSI
(PLDPI) PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

**Ni Luh Putu Savitri Gita Devayani
NIM. 2110411120001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

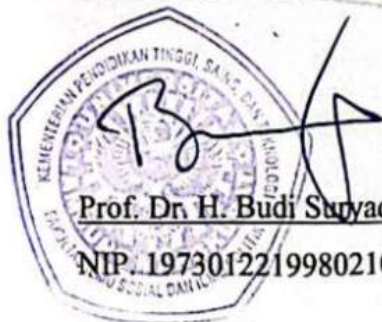
KUALITAS PELAYANAN INTERVENSI TERPADU BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS (ABK) DI PUSAT LAYANAN DISABILITAS DAN PENDIDIKAN INKLUSI (PLDPI) PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

- A. Nama Mahasiswa : Ni Luh Putu Savitri Gita Devayani NIM :
2110411120001
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 25 Juni 2025.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Hj, Aulia S.Sos. MAP
NIP. 197912262003122001 
 - b. Sekretaris
Dr.H.M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M. Si
NIP. 197706012002121001 
 - c. Anggota
Anjani S.A.P. M.A.P
NIP. 199506102022032018 

Banjarmasin, 25 Juni 2025

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewa, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Luh Putu Savitri Gita Devayani
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 24 Oktober 2003
NIM : 2110411120001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jln. Padat Karya Komplek Purnama Permai 1, Jalur
6 No.91, Sungai Andai

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,

Ni Luh Putu Savitri Gita D
NIM. 2110411120001

ABSTRAK

Ni Luh Putu Savitri Gita Devayani, 2110411120001, 2025, “Kualitas Pelayanan Intervensi Terpadu Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Abk) Di Pusat Layanan Disabilitas Dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan”. Di bawah Bimbingan Aulia

Penelitian ini didasari oleh pentingnya pelayanan intervensi terpadu bagi anak berkebutuhan khusus (ABK) dalam mendukung tumbuh kembang mereka secara optimal. Di Provinsi Kalimantan Selatan, Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) hadir sebagai institusi yang memberikan layanan pendidikan, terapi, dan konsultasi medis secara inklusif dan komprehensif. Namun, tingginya permintaan dan keterbatasan kapasitas menyebabkan adanya daftar tunggu yang cukup panjang, sehingga menimbulkan tantangan tersendiri dalam pemenuhan hak pendidikan dan layanan kesehatan bagi ABK di daerah ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam kepada orang tua peserta layanan, tenaga pendidik, serta staf PLDPI. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), access (aksesibilitas), dan empathy (empati), serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PLDPI Provinsi Kalimantan Selatan telah berjalan dengan baik pada seluruh dimensi utama, dengan fasilitas fisik yang bersih dan ramah anak, layanan yang konsisten dan profesional, serta keterlibatan aktif orang tua dalam setiap tahap intervensi. Layanan konsultasi medis umum dan spesialis diberikan secara gratis dan terintegrasi dengan program terapi dan pendidikan transisi, sehingga anak mendapatkan penanganan yang komprehensif. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana, yang menyebabkan antrean layanan cukup panjang dan menurunkan optimalisasi pelayanan individual. Oleh karena itu, disarankan peningkatan jumlah dan kompetensi Sumber Daya Manusia serta penambahan fasilitas pendukung agar pelayanan intervensi dapat berjalan lebih efektif dan merata di masa mendatang.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Intervensi Terpadu

ABSTRACT

Ni Luh Putu Savitri Gita Devayani, 2110411120001, 2025, “Quality of Integrated Intervention Services for Children with Special Needs (ABK) at the Center for Disability Services and Inclusive Education (PLDPI) of South Kalimantan Province”. Under the guidance of Aulia

This study is based on the importance of integrated intervention services for children with special needs (ABK) in supporting their optimal growth and development. In South Kalimantan Province, the Center for Disability Services and Inclusive Education (PLDPI) is present as an institution that provides inclusive and comprehensive education, therapy, and medical consultation services. However, high demand and limited capacity have resulted in a fairly long waiting list, thus creating its own challenges in fulfilling the right to education and health services for ABK in this area.

This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, documentation, and in-depth interviews with parents of service participants, educators, and PLDPI staff. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, which includes the stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study focuses on five dimensions of public service quality, tangible, reliability, responsiveness, access, and empathy, and identifies inhibiting factors in the implementation of services.

The results of the study indicate that the quality of service at PLDPI South Kalimantan Province has been running well in all main dimensions, with clean and child-friendly physical facilities, consistent and professional services, and active involvement of parents in every stage of intervention. General and specialist medical consultation services are provided free of charge and integrated with transitional therapy and education programs, so that children receive comprehensive treatment. However, this study also found obstacles in the form of limited human resources and infrastructure, which caused the service queue to be quite long and reduced the optimization of individual services. Therefore, it is recommended to increase the number and competence of Human Resources and add supporting facilities so that intervention services can run more effectively and evenly in the future.

Keywords: *Public Services, Service Quality, Integrated Intervention*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas perkenaanannya, penyusunan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi serta globalisasi yang sangat pesat, menurut kami senantiasa dinamis dan mampu mengimbangi perkembangan tersebut. Yang kita harapkan kita mampu menguasai ilmu pengetahuan dan keterampilan, juga memiliki sikap serta kepribadian yang berkarakter, berlandaskan pada ketekunan dan moral. Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Terapi Intervensi Terpadu Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Di Uptd Pusat Layanan Disabilitas Dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan” sebagai salah satu langkah pemenuh syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak tantangan dan hambatan yang harus dihadapi. Namun, berkat bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, serta pertolongan Tuhan Yang Maha Esa, semua dapat terlewati dengan baik. Dengan segenap ketulusan peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan peneliti anugerah, kesabaran, kekuatan dan ilmu pengetahuan

2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E.,M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi. S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
5. Ibu erma
6. Ibu Hj, Aulia S.Sos. MAP selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran/masukan selama penyusunan skripsi ini;
7. Bapak Dr.H.M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M. Si selaku Dosen Penguji 1, yang telah banyak memberi masukan beserta kritik dan saran demi kelancaran perbaikan skripsi ini;
8. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji 2, yang telah banyak memberi masukan beserta kritik dan saran demi kelancaran perbaikan skripsi ini;
9. Seluruh Dosen dan Staff pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis, serta seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2021.
10. Kepada kedua orang tua penulis, kepada cinta pertama penulis Alm. Bapak Drs. I Made Budiarsa meskipun bapak tidak melihat anaknya secara langsung sejak hari pertama masuk kuliah tetapi penulis bisa mengabdikan permintaan bapak

agar anak pertamanya bisa masuk ULM melalui jalur SNMPTN dan masuk ke Prodi Administrasi Publik seperti apa yang penulis katakan beberapa bulan sebelum bapak pergi sampai hari ini dimana penulis bisa mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik. Dan penulis berterima kasih kepada mama penulis Ibu Ni Ketut Suci Lestari S.Pd yang telah menemani, menyemangati, dan menyuruh penulis agar menyelesaikan skripsi dengan sungguh sungguh

11. Tante Ray, tante penulis yang telah menyokong dana selama penulis menjalani perkuliahan dan selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sephia Rifan Puteri yang menemani penulis dalam perkuliahan dan berbagai hal diluar perkuliahan, terimakasih banyak sudah meringankan beban penulis dengan candaannya yang kadang membuat penulis heran tetapi penulis merasa terhibur dengan candaannya. Terimakasih karena telah menemani penulis sampai ke titik ini sampai hari ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan penulis, Marsha Dwi Juliana, Ni Made Febrianty Eka Putri, Auditya Putri, Angelina Viktoris dan Nur Aulia Febrianty yang telah menemani penulis diluar perkuliahan tetapi selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Serta teman-teman perkuliahan penulis yang sejak awal semester Septia, Nurun, Deci, Ara, Bayan, Fatma, Iyi, Yaya, Kak Put, Rafiq, dan Juli. Terimakasih karena telah menemani penulis dan berjuang bersama dalam menyelesaikan perkuliahan ini, menghibur dan berteman sehingga menjadikan dunia perkuliahan penulis menjadi ramai dan menyenangkan.

15. Kepada diri sendiri yang telah kuat dan bertahan sejauh ini, untuk diriku yang sudah berusaha keras untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan sampai saat ini

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Konsep Pelayanan Publik	20
2.2.1 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik	23
2.2.2 Standar Pelayanan Publik	24
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	28
2.3.1 Pengertian Kualitas.....	28
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik	29
2.3.3 Indikator Pelayanan Publik	30
2.4 Konsep Anak Berkebutuhan Khusus.....	33
2.4.1 Jenis – Jenis Anak Berkebutuhan Khusus.....	34
2.5 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Tipe Penelitian	44
3.3 Lokasi Penelitian.....	45
3.4 Sumber Data	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47

3.6 Teknik Pengolahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Selatan	52
4.1.1 Data Geografis Wilayah.....	52
4.1.2 Jumlah Penduduk	54
4.1.3 Jumlah Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Selatan.....	55
4.1.4 Visi dan Misi	55
4.2 Gambaran Umum Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan.....	57
4.2.1 Profil Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan.....	57
4.2.2 Lokasi Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan	60
4.2.3 Visi Misi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	63
4.2.5 Pelayanan yang Tersedia.....	65
4.3 Uraian Temuan Penelitian.....	66
4.3.1 Prosedur Pelayanan di Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan.....	77
4.3.2 Kualitas Pelayanan Intervensi Terpadu di Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan	66
4.3.3 Temuan Khusus di Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan.....	92
4.3.4 Faktor Penghambat Pelayanan di Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan.....	96
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	102
5.1 Kualitas Pelayanan Intervensi Terpadu di Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan	102
5.2 Faktor Penghambat Pelayanan Intervensi Terpadu di Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan	116
BAB VI PENUTUP.....	119

6.1 Kesimpulan.....	119
6.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Anak Terapi di PLDPI.....	6
Gambar 1.2 Berita Online PLDPI Provinsi Kalimantan Selatan.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3. 1 Bagan Analisis Data Interaktif	50
Gambar 4. 1 Provinsi Kalimantan Selatan.....	52
Gambar 4. 2 Peta lokasi dan Kantor Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan.	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1	Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Sebaran Penduduk Per Kabupaten/Kota Tahun 2021.....	54
Tabel 4. 2	Daftar Nama Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan Beserta Jumlah Kecamatan dan Luas Wilayah.....	55
Tabel 5. 1	Matriks Temuan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Intervensi Terpadu di Pusat Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusi (PLDPI) Provinsi Kalimantan Selatan.....	114