

ANALISIS AKSEBILITAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

Kusmanilawati, Mahasiswa Program Administrasi Negara S-1, Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi Satya Negara, nilaibyori@gmail.com

ABSTRACT

Kusmanilawati, 2024, Analysis of Accessibility in Improving Services for Persons with Disabilities at Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province, State Administration at the Satya Negara College of Administrative Sciences (STIA) Palembang. Main Supervisor (I) Dr. Supardi, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si. This thesis discusses Accessibility Analysis in Improving Services for Persons with Disabilities. The aim of this research is to (1) analyze accessibility in improving services for people with disabilities at Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province and (2) identify inhibiting and supporting factors that influence accessibility in improving services for people with disabilities. The research procedure that the author uses is a descriptive qualitative method, which has two concepts, namely Accessibility and Services for Persons with Disabilities. With data collection techniques by means of observation, interviews and documentation. Based on the results of data analysis which is strengthened by observations and interviews, the author can draw the conclusion that the services for people with disabilities at Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province have been implemented well, although not yet optimal.

Keywords: *accessibility, Services for Persons with Disabilities*

ABSTRAK

Kusmanilawati, 2024, Analisis Aksesibilitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Penyandang Disabilitas Di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang. Pembimbing Utama (I) Dr. Supardi, S.Sos., M.Si dan Pembimbing Pendamping (II) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si. Skripsi ini membahas tentang Analisis Aksesibilitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Penyandang Disabilitas. Tujuan penelitian ini untuk (1) menganalisa aksesibilitas dalam meningkatkan pelayanan penyandang disabilitas di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan dan (2) mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi aksesibilitas dalam meningkatkan pelayanan penyandang disabilitas. Adapun prosedur penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif, yang mana memiliki dua konsep yaitu Aksesibilitas dan Pelayanan Penyandang Disabilitas. Dengan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis data yang diperkuat dengan observasi dan wawancara, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Pelayanan penyandang disabilitas yang ada di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan sudah dilaksanakan dengan baik, walaupun belum optimal

Kata kunci : **Aksesibilitas, Pelayanan Penyandang Disabilitas**

Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang membahas tentang Penyandang Disabilitas dalam Pasal 1 ayat 1, dijelaskan bahwa “Penyandang disabilitas merupakan orang-orang yang mempunyai keterbatasan fisik, intelektual, mental atau sensorik dengan jangka waktu yang cukup lama dalam melakukan interaksi dengan lingkungan yang mengalami hambatan serta kesulitan dalam melakukan partisipasi secara keseluruhan dan efektif dengan warga Negara lainnya dengan kesamaan hak “. Penyandang disabilitas merupakan orang yang seharusnya diberdayakan dengan cara pemenuhan hak-haknya sebagai penyandang disabilitas dan harus disetarakan antara penyandang disabilitas dengan nondisabilitas, baik untuk kehidupan sehari-harinya maupun dalam bidang pekerjaan. Kesabilitas yang disediakan oleh Pemerintah Kota Palembang dalam bentuk sarana dan prasarana umum dan sosial juga belum maksimal dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas atas aksesibilitas. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2014 pasal 6 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap penyandang disabilitas mempunyai kewajiban yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.⁸² Selain itu “pasal 7 ayat (1) penyandang disabilitas mempunyai kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dan ayat (2) setiap orang wajib untuk mengakui, menghormati dan memenuhi kesamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.” Itu artinya baik pemerintah maupun masyarakat wajib untuk menghargai, menghormati dan melindungi hak-hak penyandang disabilitas sebagai wujud dari persamaan. Persamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas dalam segala segi kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas”.

Metode

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tipe penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian metode kualitatif, yaitu penelitian yang

berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Sugiyono (2013:1) mengemukakan bahwa metode penelitian yaitu metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci penelitian ini. Untuk mendapatkan data, peneliti menggunakan metode penelitian lapangan, yaitu peneliti langsung mendatangi Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Untuk membuat gambar secara sistematis, faktual dan akurat mengenai objek yang diteliti dengan data yang berbentuk kalimat dan data.

Penyandang disabilitas merupakan orang yang seharusnya diberdayakan dengan cara pemenuhan hak-haknya sebagai penyandang disabilitas dan harus disetarakan antara penyandang disabilitas dengan nondisabilitas, baik untuk kehidupan sehari-harinya maupun dalam bidang pekerjaan. Kondisi sosial secara umum penyandang disabilitas dalam kondisi rentan, baik dari segi aspek ekonomi, pendidikan, keterampilan maupun kemasyarakatan. Permasalahan yang kemudian hadir adalah aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik. Aksesibilitas yang dimaksud adalah kemudahan yang disediakan dalam mewujudkan kesamaan kesempatan dari segala aspek kehidupan, seperti masalah pemenuhan dalam hal pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, hak memperoleh pelatihan, rehabilitasi, akses informasi dan teknologi, transportasi, politik keamanan, hukum, dan olahraga. Yang pada kenyataannya belum mampu menyentuh para penyandang disabilitas, sehingga hak-hak yang seharusnya

diperoleh oleh penyandang disabilitas belum terlaksana secara maksimal

Undang-Undang Kesehatan bagi Penyandang disabilitas di atur dalam pasal 53 ayat 1 bahwa upaya kesehatan penyandang disabilitas ditujukan untuk menjaga agar penyandang disabilitas tetap hidup sehat, produktif dan bermartabat. Definisi upaya kesehatan penyandang disabilitas adalah segala bentuk kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan untuk mencegah kedisabilitas dan memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan penyandang disabilitas. Tujuannya adalah untuk mencegah kedisabilitas dan menjaga agar penyandang disabilitas tetap hidup sehat, produktif dan bermartabat. Adapun hak penyandang disabilitas adalah :

- Memperoleh akses ke fasilitas pelayanan kesehatan yang sesuai standar, aman, bermutu, dan terjangkau. Akses sebagaimana dimaksud pada ayat 1 termasuk tersedianya pelayanan kesehatan yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas secara mandiri tanpa bantuan orang lain dan pelayanan kesehatan yang diberikan secara proaktif kepada penyandang disabilitas.
- Memperoleh informasi dan komunikasi yang mudah di akses.
- Memperoleh kesamaan dan kesempatan secara mandiri menentukan pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.
- Memperoleh alat bantu kesehatan berdasarkan kebutuhannya.
- Memperoleh alat bantu kesehatan berdasarkan kebutuhannya.
- Memperoleh perlindungan dari tindak kekerasan dan perdagangan orang.
- Memperoleh perlindungan dalam penelitian dan pengembangan kesehatan yang mengikutsertakan manusia sebagai subjek.
- Memperoleh identitas kedisabilitas, narahubung dan akses terhadap bantuan.

Disabilitas dianggap sebagai kondisi yang menyebabkan gangguan pada hubungan seseorang dengan lingkungan, penyandang disabilitas merupakan kelompok minoritas terbesar didunia. Pemerintah sejak

awal masa kemerdekaan telah melakukan upaya peningkatan pemahaman dan kesadaran akan penyandang disabilitas antara lain dengan memberikan pemahaman bahwa penyandang disabilitas setara dengan anggota masyarakat lainnya, berhak mendapatkan pelayanan publik, pendidikan dan lapangan kerja, serta tidak boleh mengalami stigmatisasi dan diskriminasi.

Berdasarkan data WHO tahun 2010, lebih dari satu milyar anggota masyarakat dunia adalah penyandang disabilitas. Artinya, 15 dari setiap 100 orang di dunia merupakan penyandang disabilitas dan diperkirakan 50% penyandang disabilitas tidak mampu membiayai pelayanannya sendiri.

Selain itu Data Riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2013 juga menunjukkan bahwa prevalensi disabilitas pada penduduk Indonesia yang berusia ≥ 15 mencapai 11%. Dalam mewujudkan peningkatan akses penyandang disabilitas pada pelayanan kesehatan yang komprehensif dan bermutu serta mewujudkan ketersediaan pelayanan publik lainnya. Melihat persentase tersebut itu artinya jumlah penyandang disabilitas di Indonesia cukup banyak dan mungkin saja dapat terus bertambah setiap tahunnya oleh sebab itu penyediaan aksesibilitas pada fasilitas umum dan fasilitas sosial harus terpenuhi sebagai wujud dari perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas.

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2014 pasal 6 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap penyandang disabilitas mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Selain itu "pasal 7 ayat (1) penyandang disabilitas mempunyai kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dan ayat (2) setiap orang wajib untuk mengakui, menghormati dan memenuhi kesamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas dalam segala

aspek kehidupan dan penghidupan. ” Itu artinya baik pemerintah maupun masyarakat wajib untuk menghargai, menghormati dan melindungi hak-hak penyandang disabilitas sebagai wujud dari persamaan. Persamaan kesempatan bagi penyandang disabilitas dalam segala segi kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas”.

Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan merupakan rumah sakit pemerintah yang mempunyai peran sangat strategis dan penting untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Sumatera Selatan.

Berdasarkan observasi penulis pada September 2023 di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ditemukan indikasi masalah sebagai berikut :

1. Terbatasnya jumlah SDM yang ada khususnya dalam pelayanan penyandang disabilitas
2. Kurangnya sosialisasi terhadap penyandang disabilitas dan kepada pasien lain mengenai fasilitas yang dapat digunakan bagi penyandang disabilitas
3. Terbatasnya jumlah fasilitas yang dapat digunakan bagi penyandang disabilitas

Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori menurut Aday dimana terdapat 3 konteks pada aksesibilitas yang dibutuhkan penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan yaitu kebutuhan dan sumber daya yang muncul dalam proses pelayanan.

Konsep tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana aksesibilitas yang ada di RSUD Siti Fatimah dalam memberikan pelayanan penyandang disabilitas dan bagaimana konsep tersebut berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

RSUD Siti Fatimah merupakan unit penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat yang menyediakan sarana dan prasarana umum dan penyandang disabilitas dalam hal ini adanya kesesuaian dengan system pelayanan dapat dipahami bila terjadi kecocokan baik menyangkut system pelayanan dengan apa yang

dibutuhkan pasien maka aksesibilitas akan mudah didapat dan memenuhi antar keduanya.

Kesesuaian yang dimaksud adalah akses yang memadai bagi penyandang disabilitas termasuk akses fisik, rumah sakit harus di rancang dan dilengkapi dengan akses yang memadai bagi penyandang disabilitas termasuk akses kursi roda, parkir, toilet khusus, lift yang mudah di akses, karakteristik pelayanan ini dimaksudkan bahwa semua individu memiliki akses yang sama terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik pelayanan yang ada di RSUD Siti Fatimah dalam bentuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sudah tersedia dengan baik. Sebab RSUD Siti Fatimah telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas diantaranya Kursi Roda, Walker / Alat Bantu Jalan, Toilet khusus penyandang disabilitas, Warning block atau ubin peringatan bermotif bulat, Lahan parkir dekat pintu masuk dengan lambang aksesibilitas, Lift dengan lambang penyandang disabilitas.

Sehingga membuat masyarakat yang berkebutuhan khusus dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan di RSUD Siti Fatimah.

Ketersediaan sumber daya

Selain karakteristik pelayanan berupa akses sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas, ketersediaan sumber daya juga merupakan pemicu akses seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang mendukung pelaksanaan aksesibilitas berupa sumber daya manusia yang tersedia.

Ketersediaan sumber daya yang dimaksud adalah bentuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang dapat memudahkan pasien mendapatkan pelayanan, RSUD Siti Fatimah menyediakan akses berupa pendaftaran prioritas bagi penyandang disabilitas. Loker pendaftaran prioritas adalah loket khusus yang dirancang untuk memberikan pelayanan cepat dan prioritas kepada pasien dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas, lansia atau pasien dengan kondisi medis yang memerlukan perhatian segera.

Loker ini bertujuan memastikan bahwa pasien-pasien tersebut dapat mendaftar dan mendapatkan pelayanan dengan lebih efisien dan tanpa hambatan, maka dapat ditarik kesimpulan sumber daya yang telah disediakan

sudah cukup baik hanya saja sedikit kekurangannya belum ada staf khusus yang dilatih yang dapat memberikan bantuan ekstra seperti penerjemah bahasa isyarat jika pasien datang tanpa keluarga atau pendamping.

Penerjemah bahasa isyarat ini sangat penting karena dapat membantu memastikan bahwa pasien mampu menyampaikan informasi medis dengan jelas dan tepat kepada pasien, selain itu juga dengan adanya penerjemah bahasa isyarat pasien dapat memahami diagnosis, rencana pengobatan, prosedur medis, dan instruksi paca-perawatan dengan lebih baik, hal ini dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan mereka dan mengurangi resiko kesalahpahaman yang dapat berdampak pada kesehatan pasien penyandang disabilitas.

Dengan demikian adanya penerjemah bahasa isyarat di rumah sakit adalah langkah yang penting, bagi pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan jelas tentang keluhan atau gejala penyakit mereka mungkin berisiko mengalami penundaan diagnosis atau pelayanan yang tidak tepat, penerjemah bahasa isyarat dapat membantu pasien mengungkapkan kebutuhan dan masalah mereka dengan akurat dalam memastikan bahwa pasien dengan kebutuhan khusus mendapatkan pelayanan yang sesuai berkualitas serta dapat berkomunikasi dengan staf medis secara efektif.

Pemanfaatan sumber daya yang dimaksud adalah proses penggunaan dan penelolaan sumber daya yang tersedia dengan efektif dan efisien untuk memudahkan akses bagi penyandang disabilitas, termasuk fasilitas fisik yang sesuai yang disediakan untuk penyandang disabilitas.

Pemanfaatan sumber daya yang tersedia dengan bijak dan efektif dapat meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, memastikan mereka dapat menerima pelayanan kesehatan yang setara dan berkualitas serta merasa di dukung dan dihargai selama mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dapat disimpulkan bahwa secara garis besar pasien penyandang disabilitas cukup puas dengan fasilitas yang telah disediakan oleh RSUD Siti Fatimah hanya saja ada sedikit kekurangan dimana fasilitas yang disediakan jumlahnya belum maksimal dan dalam penggunaannya masih terbatas hal ini dikarenakan oleh kurangnya sosialisasi/persuasi yang disampaikan kepada masyarakat oleh

petugas sehingga sarana dan prasarana yang digunakan kurang maksimal pemanfaatannya.

Sosialisasi memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan manfaat fasilitas bagi penyandang disabilitas. Diantaranya penggunaan yang tepat, tujuannya mengedukasi masyarakat tentang siapa yang berhak menggunakannya dan kapan harus digunakan. Sehingga membantu mengurangi penyalahgunaan fasilitas tersebut oleh orang yang tidak membutuhkannya, selain itu juga meningkatkan kesadaran tentang kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas serta memperkuat sikap inklusif dalam membangun lingkungan yang lebih ramah disabilitas dan pemanfaatan sumber daya yang tepat guna.

Pelayanan penyandang disabilitas merupakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang beragam yang dimiliki oleh penyandang disabilitas. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memberikan akses yang setara terhadap pelayanan kesehatan sehingga dapat hidup mandiri, berpartisipasi penuh dalam masyarakat dan mencapai potensi mereka secara maksimal.

Sesuai dengan judul penelitian yaitu Analisis Aksesibilitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Penyandang Disabilitas di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, maka peneliti menggunakan teori Tjiptono secara pokok yang terkandung pada pelayanan unggul bagi penyandang disabilitas adalah terdapat 4 konsep yaitu :

Kecepatan

Layanan pelanggan secepat mungkin, bahkan sebelum mereka menginjak pintu kantor atau tempat usaha kita. Jangan biarkan pelanggan terlalu lama menunggu atau jika terpaksa mereka harus antri, usahakan memberikan kepastian berapa lama waktu mereka menunggu dengan cara memberikan nomor antrian.

Kecepatan pelayanan adalah ukuran atau evaluasi terhadap seberapa cepat suatu layanan atau proses dapat diselesaikan atau diberikan kepada pelanggan atau pasien. Dalam konteks rumah sakit atau layanan kesehatan, kecepatan pelayanan mengacu pada waktu yang diperlukan untuk menangani pasien mulai dari pendaftaran hingga diagnosis, perawatan, dan tindak lanjut. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti waktu tunggu, waktu

pemeriksaan, waktu pemberian obat, dan waktu respon dalam situasi darurat.

Dalam memenuhi kecepatan pelayanan RSUD Siti Fatimah telah menyediakan Sistem Informasi Manajemen system ini mengelola informasi operasioanal, administrasi rumah sakit. Diantaranya pendaftaran online administasi pasien menjadi lebih efisien dengan mengotomatisasi entri data, verifikasi informasi dan pencatatan data administrative seperti identitas pasien dan informasi kontak.

Dapat ditarik kesimpulan RSUD Siti Fatimah telah mengupayakan kecepatan pelayanan yang ada dengan berbagai system yang telah dibuat RSUD Siti Fatimah juga menyediakan surat keputusan berupa konvensasi keterlambatan pelayanan, dimana pasien yang merasa terlalu lama menunggu dan mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar dapat mengadu kepada petugas yang ada agar diberikan konvensasi pelayanan berupa penanganan segera serta imbalan berupa pana atau mug gratis.

Namun demikian penggunaan teknologi tersebut terdapat beberapa kendala yang menjadi kurang maksimalnya pelayanan seperti system error atau kegagalan teknis dikarenakan koneksi internet yang lambat atau gangguan jaringan sehingga menghambat efisiensi dan kecepatan pelayanan. Mengatasi kekurangan – kekurangan ini memerlukan evaluasi yang cermat dan memungkinkan penyesuaian dalam penggunaan system antrian serta infrastruktur pendukungnya.

Ketepatan

Ketepatan yang dimaksud dalam hal waktu, merupakan kemampuan atau kondisi dari sesuatu yang sesuai, tepat, akurat untuk memberikan layanan atau respon kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan pelayanan bagi penyandang disabilitas di RSUD Siti Fatimah telah terlaksana dengan baik sebab untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat rumah sakit telah menyediakan jadwal dokter yang di update stiap hari di website atau instagram serta pendaftaran online, hingga pasien dapat mendaftar saat belum berada di rumah sakit hal ini memungkinkan pasien tidak terlalu lama menunggu saat jadwal dokter.

Namun dalam pelaksanaanya masih terdapat kekurangan seperti jadwal dokter yang ada tidak sesuai hal ini disebabkan oleh dokter tersebut dalam kondisi urgent/mendesak dimana dokter harus segera mengambil tindakan operasi sehingga membuat penundaan bahkan pembatalan pelayanan dalam hal ini pasien

harus bias memahami jika keterlambatan pelayanan terjadi karena hal tersebut.

Keramahan

Keramahan sangat penting dalam berbagai konteks, termasuk dalam pemberian pelayanan kesehatan bagi penyandang disabilitas. Orang yang memiliki sikap yang ramah cenderung membangun hubungan yang lebih baik dengan orang lain, menciptakan lingkungan yang positif, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi mereka yang berinteraksi dengan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keramahan terhadap penyandang disabilitas dapat disimpulkan bahwa keramahan petugas sudah terlaksana dengan baik. Keramahan petugas dapat memberikan pelayanan medis yang kompeten dan menciptakan pengalaman yang positif sehingga dapat membangun hubungan yang saling menguntungkan.

Kenyamanan

Kenyamanan yang diberikan oleh rumah sakit tidak hanya mempengaruhi pengalaman pasien selama perawatan mereka, tetapi juga dapat berdampak pada proses penyembuhan dan pemulihan. Menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung bagi pasien adalah bagian integral dari pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Siti Fatimah sebab telah tersedia ruangan yang nyaman, bersih serta fasilitas penunjang lainnya yang sesuai dengan standar bagi penyandang disabilitas.

Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Aksesibilitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Penyandang Disabilitas di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa aksesibilitas di RSUD Siti Fatimah dalam meningkatkan pelayanan penyandang disabilitas sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan secara langsung yaitu terdapat sarana dan prasarana penyandang disabilitas bahwa Rumah Sakit Siti Fatimah merupakan salah satu pelayanan publik yang menyediakan berbagai fasilitas bagi penyandang disabilitas dengan baik, diantaranya terdapat antrian khusus, loket

prioritas, alat bantu jalan seperti kursi roda, terdapat toilet khusus penyandang disabilitas kemudian lift khusus serta parkir khusus bagi penyandang disabilitas.

Namun dari pada itu pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas belum maksimal karena masih kurangnya sosialisasi penyampaian informasi kepada petugas maupun pasien umum lainnya sehingga membuat hak pasien penyandang disabilitas tidak tepat sasaran, masih kurangnya pegawai khusus penyandang disabilitas yang mengerti bahasa isyarat dengan baik sehingga memudahkan pasien penyandang disabilitas mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pasien penyandang disabilitas.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam hal pemenuhan aksesibilitas pelayanan penyandang disabilitas di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan adalah membuat himbauan atau pengumuman secara berkala berupa penyampaian informasi kepada petugas maupun pasien umum lainnya bahwa fasilitas khusus penyandang disabilitas tidak boleh digunakan oleh pasien yang bukan penyandang disabilitas sehingga membuat hak pasien penyandang disabilitas tidak tepat sasaran, menyediakan media Informasi dalam bentuk braile, menyediakan SDM khusus bagi penyandang disabilitas yang telah mendapatkan pelatihan bahasa isyarat sehingga mampu berbahasa isyarat dengan baik, membuat layanan informasi penyandang video informasi yang dilengkapi bahasa isyarat, menyediakan alat bantu dengar, menyediakan konten edukasi yang dapat dimengerti oleh penyandang disabilitas, menyediakan tangga yang dilengkapi handrail, melibatkan penyandang disabilitas dalam hal pembangunan yang bisa diakses oleh penyandang disabilitas agar aksesibilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik, Inklusif, Dan Kolaborasi. Yogyakarta: Gajamada Universitas Press. Effendi, Zulkarni, dkk, 2023. Pedoman Penyusunan Skripsi 2023. Palembang. STIA Satya Negara.
- Ekawati Rahayu Ningsih.2014. Dalam Jurnal Mainstreaming Isu Disabilitas di Masyarakat.
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta :Bumi Aksara.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Mutia, N., & Rinaldi, Y. 2017. Pelaksanaan Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Banda Aceh. Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Volume 1(1). 55-56.
- Mardikanto, Soebiato. (2015). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Murtie, Afin.2016. Anak Berkebutuhan Khusus. Yogyakarta. Maxima
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih,2006. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta :Pustaka Pelajar, Bandung.
- Pramusinto, Agus, dkk, 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'ie, Muhammad. 2014. Pemenuhan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas. INKLUSI, Volume 1(2), 270-290
- Simatahari Kecamatan koto pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Laili Maftuchah.(2018). Peran Tim Penggerak Pkk Dalam Mengembangkan Kesadaran Hidup Bersih Dan Sehat Di Desa Lanji Kecamatan Patebon Kabupaten Kendal.
- Muhammad Anshar. (2013). Analisis Program Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam upaya Peningkatan Kesejahteraan Ekonomi warga di Kelurahan Sei Kera Hilir II Medan.
- Rusdi, I. N. (2018). Implementasi program pemberdayaan dan kesejahteraan

keluarga (PKK) di Nagori Siantar Estate Kecamatan Siantar Kabupaten Simalungun.

Susanti, Dian. (2013). Implementasi nilai-nilai Pancasila dalam kegiatan PKK di Desa Kunir Kecamatan Dempet Kabupaten Demak.

Sumber Lain :

Supardi, DKK, 2023, Buku Pedoman Penyusunan Skripsi. Palembang: STIA SATYA NEGARA.

PERDA Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 tahun 2014, tentang perlindungan dan p tentang Perlindungan dan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas mengatur mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas

Profil RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, 2022. Palembang.

Undang –Undang Kesehatan pasal 53 ayat 1, tentang upaya kesehatan penyandang disabilitas ditujukan untuk menjaga agar penyandang disabilitas tetap hidup sehat, produktif dan bermartabat.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 pasal 1 ayat 1 tentang Penyandang Disabilitas.

Sumber Internet :

Ardhia, Mia (2018). *Aksesibilitas Sosial Bagi Anak Terlantar Di Rumah Perlindungan Sosial Asuhan Anak (RPSAA) CIUMBULEUIT Kota Bandung*. Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan. Diperoleh dari <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/38354>

Andang, Bimo. (2013). *Aksesibilitas Aksesibilitas Penyandang Disabilitas*

dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan di Kota Surakarta. Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret. Diperoleh dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/30258/>

Firdaus, F., & Iswahyudi, F. (2010). Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik untuk Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. *Jurnal Borneo Administrator*, Volume 6(3), 6-4. DOI: <https://doi.org/10.24258/jba.v6i3.64>

Prajalani, Y. N. H. (2017). Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo. *IJDS : Indonesian Journal of Disability Studies*, 4(2), 87–95. <https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2017.004.02.1>