

**EFEKTIFITAS PELAYANAN SOSIAL KEPADA ANAK
BERKEBUTUHAN KHUSUS DI YAYASAN
PENDIDIKAN ANAK CACAT (YPAC) MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**CHAIRUMAN SALLY SIREGAR
1903090043**

PROGRAM STUDI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : CHAIRUMAN SALLY SIREGAR

N P M : 1903090043

Program Studi : Kesejahteraan Sosial

Pada hari, tanggal : Jum'at 23 Februari 2024

Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

(.....)

PENGUJI II : Assoc. Prof. Dr. H.MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP

(.....)

PENGUJI III : Dra. YURISNA TANJUNG, M.AP.

(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh

Nama : CHAIRUMAN SALLY SIREGAR
N.P.M : 1903090043
Program studi : Kesejahteraan Sosial
Judul Skripsi : Efektif Pelayanan Sosial Kepada Anak Berkebutuhan Khusus di YPAC Medan

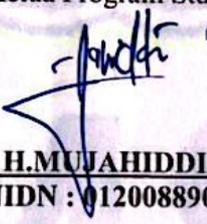
Medan, 25 JULI 2023

Dosen Pembimbing


Dra. YURISNA TANJUNG, M.AP.

NIDN : 0102096602

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP S

NIDN : 0120088902

Dehan.




Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP

NIDN : 0030017402

PERNYATAAN

Bismilahirrohmaniirrohim

Dengan ini saya, **CHAIRUMAN SALLY SIREGAR. NPM 1903090043**, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, Juni 2024

Yang menyatakan,



Chairuman Sally Siregar

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Shalawat beriringan salam juga penulis persembahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabat yang telah membawa kita semua dari zaman jahiliyah hingga sekarang pada zaman yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul **"Efektifitas Pelayanan Sosial Kepada Anak Berkebutuhan Khusus di Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan"**. Sebagai syarat wajib bagi mahasiswa untuk menyelesaikan program pendidikan Strata-1 (S1) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Kesejahteraan Sosial. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan serta dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan skripsi ini.

Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan salam hormat yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa yaitu kedua orang tua tercinta Ibunda saya Ir. Hasnah Lely Siregar, MM, yang memberikan dukungan materi dan moril, serta Alfatihah untuk ayahalm. Ir. Salman Siregar, Msi. Skripsi ini juga dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, diucapkan terima kasih kepada yang terhormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S. Sos., M.I.Kom selaku wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dan selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu membimbing, mendidik, mendukung, memberikan motivasi kepada penulis selama menyelesaikan skripsi maupun dalam berproses belajar.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Mujahiddin, S.Sos., M.SP selaku Ketua Prodi Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Sahran Saputra, S.Sos., M.Sos selaku Sekretaris Prodi Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Ibu dosen dan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, terkhusus dosen-dosen Kessos yang selalu memberikan masukan dan pembelajaran kepada penulis.
8. Ibu Sri Bunyati, selaku kepala sekolah YPAC Medan, yang telah memberikan fasilitas tempat, informasi dan data selama penelitian.
9. Para guru dan staf YPAC Medan yang telah banyak membantudan melancarkan proses pengambilan data.
10. Rekan-rekan dan semua pihak yang mendukung baik langsung ataupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan, atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi masyarakat, dan juga menjadi rekomendasi ketika ada masalah-masalah terkait yang dibahas di penelitian ini. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat didalamnya, sekiranya dapat disempurnakan pada kesempatan lain, dan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas segala budi baik yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Nashrun Minalloh Wafathun Qorib

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Juli 2023



CHAIRUMAN SALLY SIREGAR
19030900043

JURNAL

EFEKTIFITAS PELAYANAN SOSIAL KEPADA ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS DI YAYASAN PENDIDIKAN ANAK CACAT (YPAC) MEDAN

EFFECTIVENESS OF SOCIAL SERVICES FOR CHILDREN WITH SPECIAL NEEDS IN THE DISABLED EDUCATION FOUNDATION (YPAC) MEDAN

CHAIRUMAN SALLY SIREGAR
1903090043

Email : chairumansallysiregar@gmail.com

ABSTRAK

Anak berkebutuhan khusus (ABK) secara umum dapat diartikan sebagai anak yang secara signifikan dalam pertumbuhannya mengalami perbedaan dengan anak yang normal. Berdasarkan hal di atas rumusan masalah Penelitian ini adalah : 1. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan sosial kepada anak berkebutuhan khusus Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan, 2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan sosial kepada anak berkebutuhan khusus Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan. Tujuan dalam Penelitian ini adalah : 1. Penelitian ini bertujuan untuk menyatakan efektivitas pelayanan sosial bagi anak berkebutuhan khusus, 2. Agar masyarakat mengetahui pentingnya pelayanan bagi anak berkebutuhan khusus. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Adapun subjek penelitian adalah informan, dan objeknya adalah Anak berkebutuhan khusus (murid yang diasuh) di YPAC ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara. Hasil dari Penelitian ini perlunya pelayanan sosial yang terintegrasi antara orang tua, guru dan pihak Yayasan (termasuk dokter, terapis dan psikolog) dalam membimbing anak-anak berkebutuhan khusus agar dapat diterima masyarakat dan mempunyai masa depan dan pribadi yang lebih baik. ABK atau anak dengan kebutuhan khusus memerlukan perhatian lebih dikarenakan mereka memiliki keterbatasan dan kekurangan dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Anak berkebutuhan khusus juga diharuskan untuk menempuh pendidikan sehingga dapat mencari potensi yang dimiliki oleh ABK tersebut. Anak berkebutuhan khusus terdapat beberapa macam diantaranya ialah Tunagrahita yaitu anak yang mengalami keterlambatan pada masa pertumbuhan; Tunanetra yaitu anak yang mengalami kekurangan pada indra penglihatan; Tunarungu yaitu anak yang mengalami kekurangan pada indra pendengaran; kemudian anak-anak yang memiliki kekurangan bersosialisasi dikarenakan tidak stabilnya emosi disebut sebagai Tunalaras; Tunadaksa yaitu anak yang memiliki kekurangan cacat tubuhnya; Autisme yaitu anak yang mengalami gangguan sistem syaraf, dimana gangguan ini menimbulkan gangguan pada interaksi sosial, komunikasi serta perilakunya.

Kata kunci : pelayanan sosial, disabilitas, dan Bimbingan

ABSTRACT

Children with special needs (ABK) in general can be interpreted as children who experience significant differences in growth from normal children. Based on the above, the formulation of the research problem is: 1. To analyze the effectiveness of social services for children with special needs, the Medan Disabled Children's Education Foundation (YPAC), 2. To find out the obstacles to social services to children with special needs, the Medan Disabled Children's Education Foundation (YPAC). The objectives of this research are: 1. This research aims to state the effectiveness of social services for children with special needs, 2. So that the public knows the importance of services for children with special needs. The research method used is qualitative descriptive. The research subjects were informants, and the objects were children with special needs (students being cared for) at YPAC. Data collection techniques used through interviews. The results of this study are the need for integrated social services between parents, teachers and foundations (including doctors, therapists and psychologists) in guiding children with special needs so that they can be accepted by society and have a better future and personality. ABK or children with special needs require more attention because they have limitations and deficiencies in living their daily lives. Children with special needs are also required to pursue education so that they can find the potential that ABK has. There are several types of children with special needs including mentally retarded, namely children who experience delays in their growth; Blind children are children who experience a lack of the sense of sight; Deaf children are children who experience a deficiency in the sense of hearing; then children who have a lack of socializing due to emotional instability are referred to as Tunalaras; Physically disabled, namely children who have deficiencies in their body defects; Autism is a child who has a nervous system disorder, where this disorder causes disturbances in social interaction, communication and behavior.

Keywords: social services, disability, and guidance

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4.Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Efektifitas	9
2.2 Pelayanan Publik.....	9
2.2.1 Defenisi Pelayanan Publik	10
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	12
2.2.3 Azas Pelayanan Publik.....	14
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.2.5 Kinerja Pelayanan Publik.....	17
2.2.6 Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.2.7 Kendala Pelayanan Publik.....	19
2.2.8 Aspek Kinerja Publik.....	20
2.3 Anak Berkebutuhan Khusus.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Kerangka Konsep.....	24
3.3 Defenisi Konsep.....	25
3.4 Defenisi Operasional.....	26
3.5 Informan.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.2 Pembahasan.....	38
4.2.1 Pembahasan Hasil Wawancara dengan Orang Tua/Wali Murid.....	38
4.2.2 Pembahasan Hasil Wawancara dengan Guru/Wali Kelas.....	42
4.2.3 Pembahasan Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah.....	43
4.3 Temuan Penelitian.....	44
4.4. Batasan Penelitian.....	44
BAB V PENUTUP	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap individu adalah unik, memiliki perbedaan satu sama lain. Keunikan merupakan realitas yang harus diterima agar setiap orang dapat diapresiasi berdasarkan keunikan yang dimiliki setiap orang. Penerimaan dan penghargaan merupakan hak dasar yang harus diberikan kepada setiap orang dan harus dilaksanakan dalam hubungan sosial. Dengan demikian, setiap individu, termasuk anak, berhak diperlakukan sama berdasarkan hak asasi manusia. Hak untuk diterima dan dihormati tidak dibatasi oleh status sosial atau ekonomi, tidak juga oleh latar belakang ras, budaya, etnis, usia, jenis kelamin, bahkan agama. Di samping itu anak juga bagian terpenting dalam kehidupan didalam keluarga, ada anak yang terlahir normal dan ada anak yang terlahir dengan kondisi tidak normal. Sebagian orang menyebutnya dengan anak berkebutuhan khusus, atau sering menyebutnya dengan anak cacat.

Di Indonesia, istilah “anak berkebutuhan khusus” dan “penyandang disabilitas” digunakan sesuai peruntukannya masing-masing dan istilah ini sering digunakan untuk menyebut anak yang memiliki hambatan atau kesulitan tertentu. Peraturan Nomor 8 Tahun 2016 mendefinisikan anak berkebutuhan khusus adalah mereka yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama, yang berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan orang lain. warga negara berdasarkan kesamaan hak.

Istilah anak berkebutuhan khusus memiliki cakupan yang lebih spesifik dari pengertian tersebut, yaitu bahwa penggunaan istilah disabilitas adalah untuk menjelaskan keterbatasan dalam hal fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik, sedangkan istilah berkebutuhan khusus dimaksudkan juga untuk merujuk pada anak-anak yang memiliki bakat atau kecerdasan khusus (misalnya, IQ tinggi). Ketua Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan, Bastari, menjelaskan jenis anak berkebutuhan khusus terdiri dari tunanetra, tuli, tunagrahita ringan, tunagrahita sedang, tunagrahita ringan, tunagrahita ganda, tunagrahita sedang, gangguan sosial, gangguan bicara, hiperaktif, cerdas khusus, berbakat khusus, kesulitan belajar, korban narkoba, indigo, down syndrome, autisme dan gejala ganda (Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan Kemendikbud, 2016).

ABK atau anak dengan kebutuhan khusus memerlukan perhatian lebih dikarenakan mereka memiliki keterbatasan dan kekurangan dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Anak berkebutuhan khusus juga diharuskan untuk menempuh pendidikan sehingga dapat mencari potensi yang dimiliki oleh ABK tersebut. Anak berkebutuhan khusus terdapat beberapa macam diantaranya ialah Tunagrahita yaitu anak yang mengalami keterlambatan pada masa pertumbuhan; Tunanetra yaitu anak yang mengalami kekurangan pada indra penglihatan; Tunarungu yaitu anak yang mengalami kekurangan pada indra pendengaran; kemudian anak-anak yang memiliki kekurangan bersosialisasi dikarenakan tidak stabilnya emosi disebut sebagai Tunalaras; Tunadaksa yaitu anak yang memiliki kekurangan cacat tubuhnya; Autisme yaitu anak yang mengalami gangguan sistem syaraf, dimana gangguan ini menimbulkan gangguan pada interaksi sosial, komunikasi serta berperilakuknya. Berdasarkan hasil survey Badan Pusat Statistik di Kota Medan, jumlah anak berkebutuhan khusus hingga tahun 2021-

2022 mencapai 5 ribu jiwa dan yang sudah dapat terlayani untuk mengakses dilembaga pendidikan mencapai sekitar 30.062 jiwa, 60% penderita cacat fisik, 8,7% tuna netra.

Negara juga telah menjamin tentang hak-hak warga negaranya seperti dalam UU Nomor 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat disebutkan bahwa “Setiap penyandang cacat mempunyai hak yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”. Tentunya aspek-aspek tersebut mencakup pula aspek pelayanan sosial seperti pendidikan yang menjadi kebutuhan utama bagi semua manusia. Setiap orang berhak atas pendidikan yang layak sesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhannya masing-masing. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 31 hak atas pendidikan dinyatakan secara tegas. Setiap anak berharga dan memiliki kemampuan untuk belajar, termasuk anak berkebutuhan khusus. Karena itu, mereka berhak mendapatkan pendidikan yang layak seperti anak-anak lain pada umumnya. United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPWD) menekankan akses pendidikan antara lain sebagai perhatian penting untuk menyediakan pelayanan sosial yang layak bagi penyandang disabilitas.

Dalam ilmu kesejahteraan sosial, terdapat istilah pelayanan sosial. Pelayanan sosial dimaksudkan sebagai pelayanan yang difokuskan pada bantuan untuk perorangan dan keluarga- keluarga yang mengalami masalah penyesuaian diri dan pelaksanaan fungsi-fungsi sosial, atau kebutuhan khusus yang patut diperhatikan lebih lanjut. Program-program pelayanan sosial ini dilakukan baik oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta yaitu organisasi-organisasi pelayanan sosial. Irisan pelayanan sosial dalam perlakuan dan keadilan bagi anak berkebutuhan khusus ini tidak bisa dilihat dari aspek pendidikan dan kesehatan saja, lebih dari itu pelayanan sosial bagi anak berkebutuhan khusus selayaknya diarahkan kepada komitmen dan tanggung jawab terhadap

memenuhi kebutuhan dasar sosialnya termasuk layanan rehabilitasi sosial baik keluarganya maupun anak itu sendiri.

YPAC merupakan salah satu pelayanan sosial bagi anak berkebutuhan khusus dimana merupakan suatu organisasi yang berbasis masyarakat atau disebut Human Service Organization (HSO), di mana fungsi utamanya adalah untuk mempertahankan atau meningkatkan personal well-being individu dengan membentuk atau mengubah personal atribut mereka. YPAC juga bertanggung jawab untuk meresosialisasikan individu yang gagal menjalankan perannya. Dalam hal ini individu yang disosialisasikan adalah anak-anak berkebutuhan khusus. YPAC Kota Medan merupakan salah satu dari 16 institusi YPAC yang tersebar hampir di seluruh Indonesia. Pelayanan yang diberikan YPAC Kota Medan bersifat reformatif, di mana pelayanan ditujukan untuk mendorong dan membantu kliennya yaitu anak-anak penyandang cacat agar mampu mengatasi sendiri kesulitannya sehingga tidak terlalu bergantung pada orang lain dalam kehidupan kesehariannya. Bentuk layanan YPAC dilakukan secara langsung melalui layanan-layanan medis dengan memberikan terapi-terapi, pendidikan formal atau sekolah, juga pengembangan keterampilan yang disesuaikan dengan kecacatan juga potensi melalui suatu unit karya.

Namun pada kenyataannya sebuah harapan belum sesuai dengan kenyataan yang ada, meskipun sudah tercantum Undang-Undang tentang penyandang cacat namun masih banyak dengan jumlah besar anak-anak berkebutuhan khusus di Kota Medan yang belum tersentuh mendapatkan pelayanan sosial di YPAC Medan. Kenyataan di lapangan adalah masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan mulai dari akses kepada pelayanan tersebut ataupun cakupan program yang kurang luas. Berdasarkan wawancara dengan keluarga anak berkebutuhan khusus di Kota Medan, orang tua menyatakan

meskipun pemerintah telah memberikan pelayanan sosial dengan membangun YPAC Medan terhadap anak berkebutuhan khusus, namun masih dipersulitkan dengan biaya maupun administrasi untuk mendapatkan pelayanan sosial. Layanan sosial seperti mengatur sesi kelompok untuk orang tua anak penyandang disabilitas untuk saling bertemu dan berbagi pengalaman masih belum tersedia di Kota Medan. Minimnya guru pendidikan luar biasa (PLB) juga masih menjadi kendala saat ini pada YPAC Kota Medan.

Sehingga penting untuk menganalisis efektivitas program layanan sosial yang ada di YPAC Kota Medan. Menurut Cambel J.P (dalam Amin Yasir, 2018), pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah : 1. Keberhasilan program 2. Keberhasilan sasaran 3. Kepuasan terhadap program 4. Tingkat input dan output 5. Pencapaian tujuan menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian (Hulu, 2019), program pelayanan sosial dapat dikatakan sudah berjalan efektif dan berdampak pada penerima manfaat yaitu anak-anak berkebutuhan khusus tuna rungu yang bersekolah di SLB-b Karya Murni Medan dan sudah memenuhi tolak ukur efektivitas berdasarkan teori Cambel J.P. Sedangkan penelitian (Amin Yasir, 2018) menyatakan secara keseluruhan pelaksanaan program layanan sosial tidak efektif karena kurangnya sinergitas antara kelayan dan pengajar.

Sehingga penelitian ini menjadi penting dalam mengisi gap penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan sosial kepada anak berkebutuhan khusus. Subjek penelitian ini adalah di Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan sebagai kebaruan dalam penelitian karena belum pernah diteliti sebelumnya. Sehingga penelitian ini diberi judul, *“Efektivitas Pelayanan Sosial Kepada Anak Berkebutuhan Khusus di Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan.”*

B. Pembatasan Masalah

Guna penghindaran adanya peluasan permasalahan, peneliti melakukan batasan permasalahan yang dilakukan sebatas ruang lingkup keefektivitasan pelaksanaan program pelayanan yang diberikan di Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah di atas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan sosial kepada anak berkebutuhan khusus Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan.
2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan sosial kepada anak berkebutuhan khusus Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini harapannya dapat memiliki manfaat untuk semua pihak yang memiliki keterlibatan pada penelitian. Adapun manfaatnya antara lain ialah:

1. Manfaat teoritis

Memberikan tambahan ilmu dan pengetahuan terkait efektivitas pelayanan sosial kepada anak berkebutuhan khusus Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) yang berfokus pada anak berkebutuhan khusus di Kota Medan.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini ialah sebagai proses belajar yang harapannya bisa memberikan tambahan wawasan pengetahuan, hingga bisa lebih memahami aplikasi dan teori yang selama ini dipelajari disbanding dengan keadaan yang terjadi dilapangan sesungguhnya.

E.Uraian Teoritis

1.1.Efektivitas

Menurut Ravianto (dalam Masruri, 2014:11), efektifitas adalah ukuran seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan. Artinya, suatu pekerjaan dianggap efektif jika diselesaikan sesuai dengan rencana, baik dari segi waktu, biaya, maupun mutu. Pengertian efektivitas menurut Permendagri Nomor 59 Tahun 2007 adalah tercapainya hasil program dengan sasaran yang telah ditetapkan, yaitu dengan cara membandingkan output dengan hasil. Sedangkan efektivitas menunjukkan tingkat pencapaian hasil, atau dalam bahasa sederhana dapat dijelaskan bahwa: efektivitas pemerintah daerah adalah apabila tujuan pemerintah daerah dapat tercapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Mardiasmo (2004:134) sebagaimana dikutip oleh Alisman (2014:50), menyatakan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau diinginkan melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

1.2.Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting untuk menarik minat dari para calon pelanggan atau member. Ameina (2022) menyatakan bahwa Pelayanan adalah suatu proses keseluruhan dari pembentukan nama baik perusahaan, baik melalui media berita ataupun yang lain, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang

pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Sedangkan Hayat (2017) pelayanan adalah suatu kegiatan atau susunan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik maupun non fisik, dan menyediakan kepuasan.

1.3. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pelayanan publik. penyedia. Menurut Mukarom (2018) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta atas nama pemerintah atau swasta kepada masyarakat baik dengan melakukan pembayaran maupun tidak dengan maksud untuk memenuhi apa yang dibutuhkan atau tidak. yang untuk kepentingan masyarakat.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah dalam pelayanan yang prima atau berkualitas. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan rakyat negara kesejahteraan. Secara normatif, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Selain itu, Efisiensi di Angkasawati (2014) memberikan pelayanan publik harus lebih profesional, efektif, efisien, sederhana transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Dalam KEPMENPAN 81/93 pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintahan baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003).

Menurut Robert (2016:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”. Sedangkan menurut Mulyadi (2016) pelayanan publik adalah: “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Yanhar (2016) untuk mendefinisikan pelayanan birokrasi yang berkualitas, memiliki ciri-ciri: 1. Pelayanan yang bersifat anti birokrasi, 2. Distribusi pelayanan, 3. desentralisasi dan berorientasi kepada klien-klien. Sejalan dengan ciri tersebut, maka pemerintah perlu menekankan beberapa hal, yaitu: a. Pemerintahan menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan, b. Pemerintah berorientasi pada kebutuhan pasar, bukan birokrasi, c. Pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah penenuhan kebutuhan dan keinginan dalam masyarakat pada penyelenggaraan negara. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

1.4. Standar pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, Lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan Lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Miliki Daerah (BUMD). Sebagai penerima pelayanan publik atau disebut juga dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka.

Standar pelayanan tentunya sangat penting untuk diatur. Namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik. Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Menurut Dwiyanto: (2016)

dalam bukunya yang berjudul “manajemen pelayanan publik”. Standar proses perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik di daerah memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efisien, dan akuntabel. Standar transparansi, misalnya, mengatur kewajiban penyelenggaraan layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggaraan untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memproses Ketika mereka merasa diperlukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan.

Menurut keputusan Menpa Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak sesaat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Sarana dan prasarana. penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi pengetahuan, keahlian, ketetampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

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.

Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik, sesuai Kepmenpan No.25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, meliputi: (a) Kesederhanaan, (b) Kejelasan, (c) Kepastian dan ketepatan waktu, (d) Akurasi, (e) Tidak diskriminatif, (f) Bertanggung jawab, (g) Kelengkapan sarana dan prasarana, (h) Kemudahan Akses, (i) Kejujuran, (j) Kecermatan, (k) Kedisiplinan, kesopanan, Keramahan, (l) Keamanan dan kenyamanan. Untuk mewujudkan Kinerja Pelayanan Publik sesuai kebutuhan masyarakat, Pemerintah Pusat telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah RI No. 65/2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Menurut Yanhar(2016) untuk mendefinisikan pelayanan birokrasi yang berkualitas, memiliki ciri-ciri:

1. Pelayanan yang bersifat anti birokrasi
2. Distribusi pelayanan
3. desentralisasi dan berorientasi kepada klien-klien.

Sejalan dengan ciri tersebut, maka pemerintah perlu menekankan beberapa hal, yaitu:

- a. Pemerintahan menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan
- b. Pemerintah berorientasi pada kebutuhan pasar, bukan birokrasi
- c. Pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif.

1.Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2016:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seirngnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *providers* maupun *costumers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi

Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang dapat segera diselesaikan dengan baik

3. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam mengukur kualitas suatu layanan, model yang sering digunakan adalah model kualitas layanan Servqual, antara lain: Reliability; dimensi kualitas pelayanan berupa kemampuan memberikan pelayanan yang optimal dan akurat serta merupakan pernyataan tentang kemampuan untuk memenuhi janji. berwujud; dimensi kualitas pelayanan berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai dan peralatan komunikasi. Empati; dimensi kualitas pelayanan tentang kepedulian dan perhatian yang tulus kepada konsumen secara individu. daya tanggap; dimensi kualitas pelayanan tentang kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Jaminan; dimensi kualitas pelayanan berupa jaminan yang meliputi kesantunan, pengetahuan dan kemampuan pegawai, keamanan dan dapat dipercaya.

Ada 5 (lima) penentu kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut (Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam Novandy, 2019): Reliability, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan andal. Responsiveness, yaitu

kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Confidence, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuannya menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “kepastian”. Empati, yang merupakan kondisi kepedulian, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Tangible, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

4. Kinerja Pelayanan Publik

Sebagai bentuk pelayanan publik, pemerintah memiliki fungsi pelayanan dan pemberdayaan kepada masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk kinerja. Pasolong (2014) mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing, guna mencapai tujuan organisasi secara sah, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral, dan etika (Sinambela, 2012). LAN-RI merumuskan kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi (Pasolong 2014, hlm. 175). Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 bahwa kinerja unit pelayanan merupakan tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep utama dalam penelitian ini, penulis menilai bahwa konsep kinerja yang dirumuskan oleh Permen PAN-RB paling relevan untuk dijadikan acuan mengenai definisi kinerja dalam penelitian ini. MenPAN-RB merumuskan ruang lingkup evaluasi unit pelayanan publik adalah kinerja unit pelayanan publik yang meliputi: visi, misi, dan motto pelayanan; layanan standar dan pemberitahuan layanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; Sumber Daya Manusia (SDM); sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); sistem informasi pelayanan publik; dan produktivitas dalam mencapai target pelayanan.

5. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut UNDP (2015) pelayanan publik memerlukan perubahan mendasar dalam mindset pejabat publik, dimana revitalisasi diarahkan pada perubahan nilai dan perilaku serta peningkatan kapasitas administrasi, berpusat pada upaya pendalaman motivasi dan penanaman etos pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip;

1. Kepentingan umum yang menyangkut kepentingan banyak orang tetapi tidak menuntut suatu yang pasti beban. Kepentingan umum atau kepentingan bersama harus didahulukan dari kepentingan individu dan kepentingan lainnya. Namun tetap memperhatikan proporsi yang penting dan tetap menghormati kepentingan orang lain.
2. Kepastian hukum dalam menyelenggarakan pelayanan publik, otomatis terkait dengan kepastian hukum karena hukum merupakan salah satu landasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sesuai dengan kaidah hukum yang berlaku. Selain itu, perilaku antara pemberi dan penerima jasa terikat oleh hukum.
3. Persamaan hak dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya.
5. Profesionalisme adalah keahlian dan kemampuan yang paling menonjol dalam satu bidang tertentu.
6. Partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan serta harapan dan aspirasi masyarakat.

7. Penanganan persamaan atau penanganan non-diskriminatif yang diperoleh dalam melaksanakan publik pelayanannya sama tanpa melihat strata sosial.
8. Keterbukaan segala informasi mengenai pelayanan publik disampaikan secara transparan sehingga lebih mudah dipahami oleh masyarakat.
9. Akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.
10. Fasilitas dan penanganan khusus untuk rombongan, semua mendapat pelayanan yang sama dan disana ada penanganan yang khusus untuk kelompok tertentu.
11. Rentan karena sangat mudah terbawa dan terpengaruh oleh hal-hal yang akan membuat ketidakpercayaan orang.
12. Ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan publik harus diselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh penyedia layanan.
13. Kecepatan, kenyamanan dan keterjangkauan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat dan semakin dipermudah dengan hadirnya teknologi informasi.

6. Kendala Pelayanan Publik

Menurut Mukarom (2016), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di dalam lingkungan masyarakat. Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik merupakan kewajiban bagi pemerintah untuk menyediakan pelayan. Karena masyarakat saat ini sangat kritis dan semakin sadar akan hak dan kewajiban sebagai warga negara. Masyarakat berani mengungkapkan kekecewaannya terhadap

pelayanan publik yang diterimanya. Oleh karena itu, pemberian pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan kewajiban pemerintah pusat dan daerah.

Aspek Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan publik menawarkan pelayanan yang berkualitas, maka diperlukan strategi peningkatan kegiatan dalam administrasi publik (Kerlinová, 2014). Sinambela (2012) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik yang prima dapat ditunjukkan melalui beberapa aspek, yang terdiri dari:

a. Transparansi yaitu berpegang pada prinsip keterbukaan. Dalam suatu pelayanan kepada masyarakat harus bersifat terbuka menyebarkan informasi sehingga memperoleh kemudahan dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, dan memberikan pelayanan memadai sehingga masyarakat mampu memahami pelayanan tersebut.

b. Akuntabilitas yaitu menunjukkan tingkat akuntabilitas. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Conditional yaitu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kapasitas pemberi dan penerima pelayanan yang berpedoman pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

d. Partisipatif yaitu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berdampak kepada masyarakat untuk ikut serta menyukseskan pelayanan publik dengan menitikberatkan pada aspirasi yang disampaikan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Persamaan hak yaitu semua orang yang menikmati pelayanan akan mendapatkan penanganan yang sama tanpa kecuali. Tidak ada komunitas yang bisa mendapatkan tindakan diskriminatif yang membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin, golongan, status sosial, dan sebagainya.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang selalu mengutamakan keadilan yang mempertimbangkan aspek keadilan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

1. Anak Berkebutuhan Khusus

Dalam dunia pendidikan, ABK ialah sebutan yang ditujukan pada anak dengan kekurangan dan memiliki perbedaan serta tidak dialami oleh anak pada umumnya (Hadis, 2006, hal. 14).

Anak Berkebutuhan Khusus bisa dikatakan anak yang mengalami keterlambatan maupun gangguan yang tidak akan dapat berhasil sekolah di sekolah pada umumnya. Dan juga bisa disebut sebagai anak dengan gangguan fisik, mental dan intelegensi serta emosi hingga mengharuskan melakukan pembelajaran khusus (Atmaja, 2017, hal. 6).

Dari pandangan pendidikan, ABK dapat diartikan sebagai anak dengan kelainan fisik, intelektual, sosial, dan emosi sehingga menghambat proses perkembangan dan pertumbuhan dari pada anak normal yang seusianya (Arum dalam Azwandi, 2007, hal. 12).

Dapat disimpulkan dari pengertian para ahli diatas bahwasannya ABK ialah anak dengan kekurangan atau kelebihan pada aspek-aspek tertentu. Yang terlihat oleh indra penglihatan ialah kekurangan dan kelebihan pada fisik yang mereka alami, dan yang tidak terlihat oleh indra penglihatan diantaranya aspek sosial dan aspek intelektual. Namun, pada dasarnya semua anak sama hanya anak berkebutuhan khusus diberikan keistimewaan oleh Tuhan yang Maha Kuasa.

1. Klasifikasi anak berkebutuhan khusus

a. Kelainan fisik

Kelainan fisik merupakan kelainan yang terjadi pada satu atau lebih organ tubuh tertentu. Akibatnya terdapat perbedaan fungsi tubuh yang tidak bisa berfungsi secara normal. Tidak berfungsinya anggota fisik terjadi pada: alat fisik indra,

misalnya kelainan pada indra pendengaran (tunarungu), kelainan pada indra penglihatan (tunanetra), kelainan pada fungsi organ bicara (tunawicara); alat motorik tubuh, misalnya kelainan otot dan tulang (poliomyelitis), kelainan pada sistem saraf di otak yang berakibat gangguan pada fungsi motorik (cerebral palsy), kelainan anggota badan akibat pertumbuhan yang tidak sempurna, misalnya lahir tanpa tangan/kaki, amputasi dan lain-lain. Untuk kelainan pada alat motorik tubuh ini dikenal dalam kelompok tunadaksa.

b. Kelainan mental

Anak kelainan dalam aspek mental adalah anak yang memiliki penyimpangan kemampuan berpikir secara kritis, logis dalam menanggapi dunia sekitarnya. Kelainan pada aspek mental ini dapat menyebar ke dua arah, yaitu kelainan mental dalam arti lebih (supernormal) dan kelainan mental dalam arti kurang (subnormal). Kelainan mental dalam arti lebih atau anak unggul, menurut tingkatannya dikelompokkan menjadi: (a) anak mampu belajar dengan cepat (*rapid learner*), (b) anak berbakat (*gifted*), dan (c) anak genius (*extremely gifted*). Karakteristik anak yang termasuk dalam kategori mampu belajar dengan cepat jika hasil kecerdasan menunjukkan, bahwa indeks kecerdasannya yang bersangkutan berada pada rentang 110-120, anak berbakat jika indeks kecerdasannya berada pada rentang 120-140, dan anak sangat berbakat atau genius jika indeks kecerdasannya berada pada rentang di atas 140. Anak yang berkelainan mental dalam arti kurang atau tunagrahita, yaitu anak yang diidentifikasi memiliki tingkat kecerdasan yang sedemikian rendahnya (di bawah normal) sehingga untuk meniti tugas perkembangannya memerlukan bantuan

atau layanan secara khusus, terutama di dalamnya kebutuhan program pendidikan dan bimbingannya.

c. Kelainan perilaku sosial

Kelainan perilaku atau tunalaras sosial adalah mereka yang mengalami kesulitan untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan, tata tertib, norma sosial, dan lain-lain. Manifestasi dari mereka yang dikategorikan dalam kelainan perilaku sosial ini, misalnya kompensasi berlebihan, sering bentrok dengan lingkungan, pelanggaran hukum/norma maupun kesopanan.

E.METODE PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

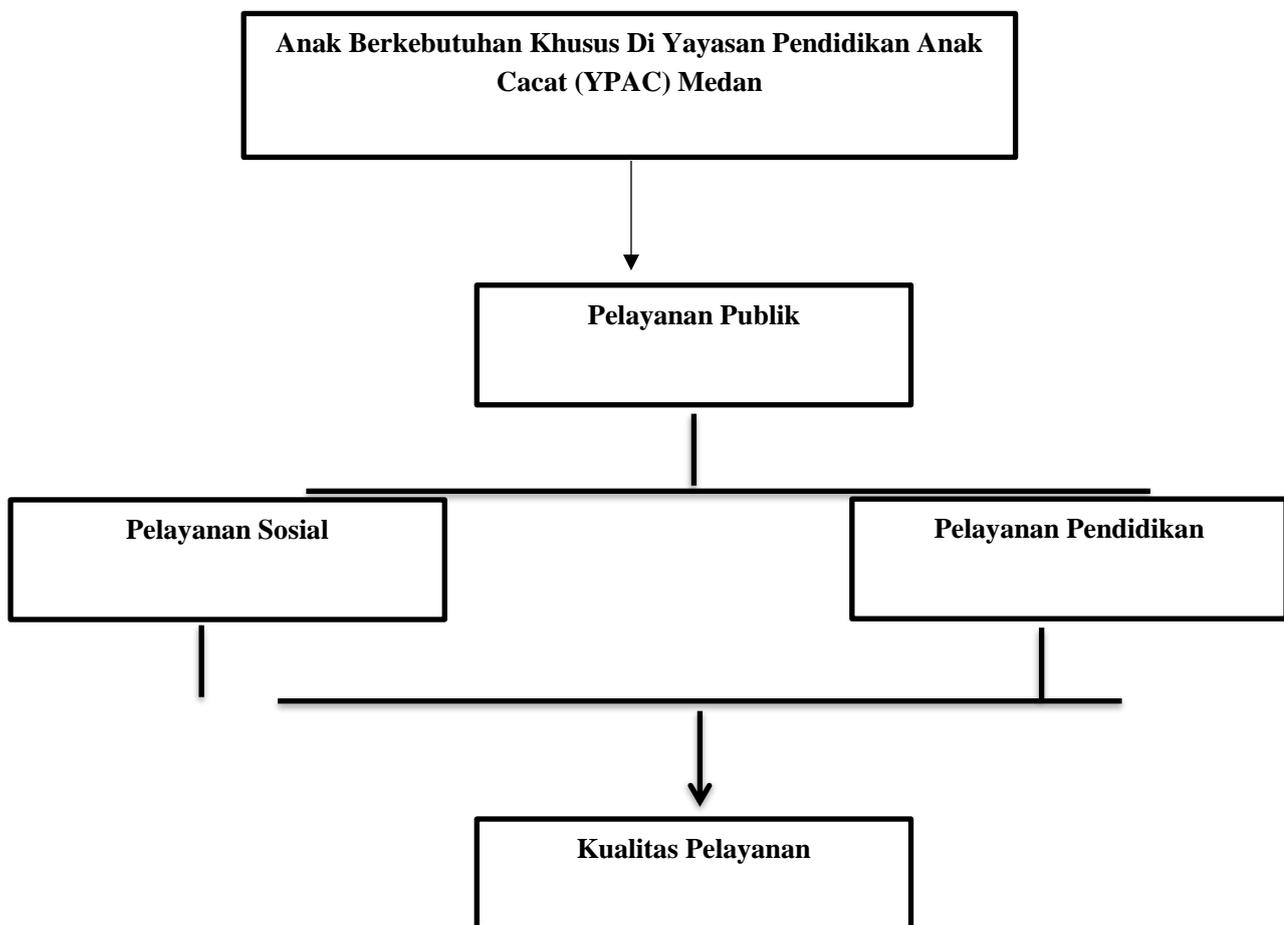
Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang dimana metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskripsi. Jenis analisis data deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial.

Dalam metode penelitian memberikan informasi secara langsung dengan cara menjabarkan semua permasalahan yang terkait dengan penelitian. Metode penelitian kualitatif deskriptif peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan secara mendalam

2.2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian merupakan abstraksi dari suatu realitas sehingga dapat dikomunikasikan dan membentuk teori yang menjelaskan keterkaitan antara masalah yang

diteliti. Kerangka konsep dalam penelitian Efektifitas Pelayanan Sosial Kepada Anak Berkebutuhan Khusus di Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan.



2.3. Definisi Konsep

Konsep merupakan salah satu istilah atau definisi yang dimana digunakan untuk menggambarkan secara abstrak dalam suatu kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi objek. Dengan adanya konsep seorang peneliti diharapkan dapat menggunakan suatu istilah dengan beberapa kejadian yang saling berkaitan, karena konsep merupakan fungsi yang dimana mewakili realitas yang kompleks.

Adapun yang menjadi definisi konsep yaitu:

1. Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan

2. Kesejahteraan adalah sejahtera yang menunjukkan keadaan yang baik, dimana menunjukkan orang-orang dalam keadaan makmur, dalam keadaan sehat dan damai

2.4. Kategori Penelitian

Berdasarkan kerangka konsep, pada teori yang telah dijelaskan diatas penggunaannya, maka teori tersebut dapat diterjemahkan dalam kategori berikut

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1	Efektifitas Pelayanan Sosial	Sosialisai program Tujuan Program Pemantauan Program Ketetapan Program
2	Pemberdayaan Kelompok Masyarakat	Pemberdayaan Disabilitas Pemberdayaan Fakir Miskin

Berikut adalah definisi dari kategorisasi sebagai berikut:

- 1). Sosialisasi adalah proses mengkomunikasikan program-program yang akan diberikan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikna pengenalan dalam lingkungan tertentu.
- 2). Tujuan program adalah suatu rancangan struktur,desain atau skema, maupun bentuk yang lainnya dengan sesuai alur algoritma dengan tujuan mempermudah suatu permasalahan.
- 3). Pemantauan program adalah kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencan dengan mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan akan timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.
- 4). Ketetapan program adalah menetapkan program atau kebijakan yang akan dijalankan kedepannnya yang dimana berisi satu atau lebih kegiatan yang akan dilaksanakan oleh lembaga.
- 5.) Pemberdayaan disabilitas adalah upaya mengentas penyandang disabilitas dari kondisi yang tidak menguntungkan seperti stigma negatif dari masyarakat, serta memberikan bantuan kebutuhan penyandang disabilitas dan mendapatkan hak-hak disabilitas dalam lingkungan masyarakat.
- 6). Pemberdayaan miskin adalah upaya dengan terarah ,terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga dalam bentuk kebijakan pendampingan, serta memenuhi kebutuhan dasar dan pokok masyarakat fakir miskin.

2.5.Informan

Peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling* dalam pengambilan sampel informan. Menurut Hadi Sampling adalah cara yang digunakan untuk mengambil sampel, (*sampling is the way of doing to get sample*). Pengambilan sampel adalah dibentuk untuk memilih beberapa proses individu dalam penelitian sehingga mereka atau individu sebagai

sukarelawan. Tujuan pengambilan sampel adalah menggunakan beberapa individu untuk mendapatkan informasi mengenai sistem informasi akuntansi. Sampling adalah cara mengambil sampel. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah purposive sampling. Menurut Arikunto (2017)¹ purposive sampling adalah proses pemilihan sampel dengan mengambil subjek yang tidak didasarkan pada tingkatan atau wilayah, tetapi diambil berdasarkan tujuan tertentu.

2.6. Teknik Pengumpulan Data

Data kualitatif sepenuhnya digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data sangat penting dalam melakukan penelitian karena penelitian kualitatif membutuhkan data sebagai sumber utama untuk mengetahui hasil penelitian. Peneliti menggunakan beberapa instrumen seperti pertanyaan wawancara, lembar observasi, dan dokumen untuk memperoleh data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Menurut Sujarweni (dalam Harwandi 2019) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan langsung berkunjung ke lokasi penelitian yaitu di YPAC kota Medan untuk memperoleh data dan informasi pendukung. Adapun proses pengumpulan datanya peneliti melakukan observasi untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Sosial Kepada Anak Berkebutuhan Khusus Di Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan.

b. Wawancara

Menurut Saptutyingsih and Setyaningrum (2019:103) wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber dengan tujuan untuk menggali informasi, keterangan maupun pendapat mengenai suatu permasalahan. Penulis akan mewawancarai informan. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara *in depth*

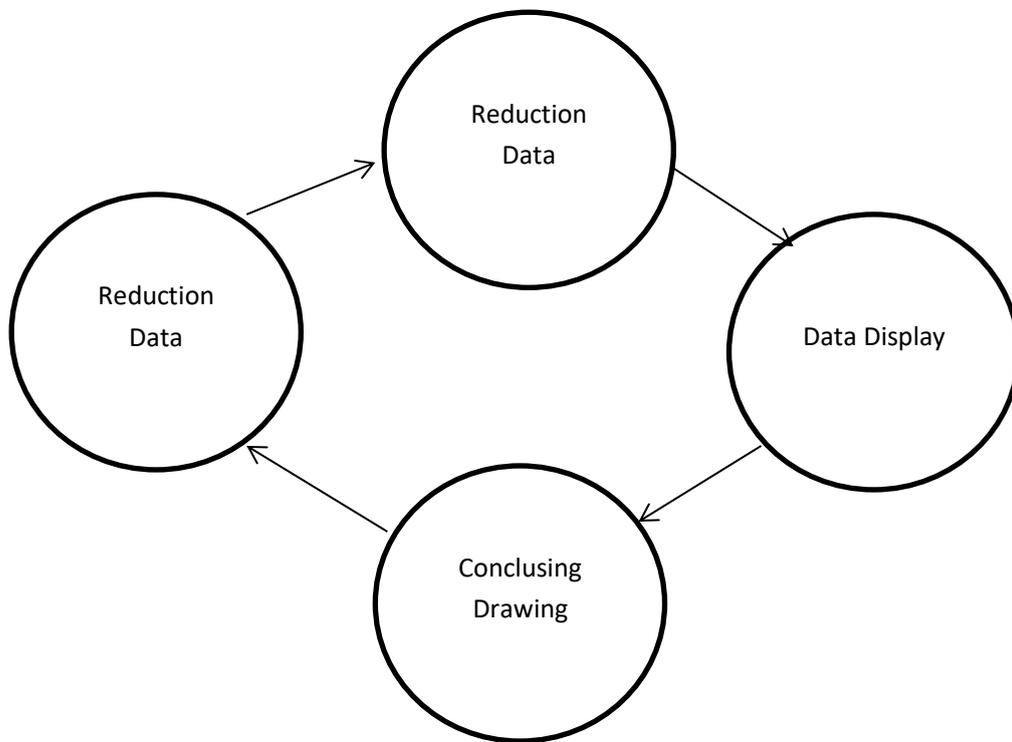
c. Dokumentasi

Dokumentasi berupa foto selama Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja berlangsung dan saat wawancara serta rekaman wawancara.

2.7. Teknik Analisis Data

Data yang telah didapat dan dikumpulkan akan dianalisis menggunakan metode deskriptif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data, disusun agar dapat dianalisis berdasarkan teori-teori yang relevan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas untuk dapat disajikan dalam bentuk hasil penelitian.

Analisis data adalah langkah selanjutnya dari kegiatan penelitian setelah penulis mengumpulkan data yang didapat. Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan menggunakan analisis isi. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan analisis matriks dari Miles dan Huberman yang menjelaskan analisis sebagai terdiri dari tiga arus aktivitas yang bersamaan: Reduksi Data, Tampilan Data, dan Kesimpulan, Menggambar dan Memverifikasi



a. Reduction Data

Reduksi Data mengacu pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah data yang muncul dalam catatan lapangan tertulis atau transkripsi. Reduksi data sering pilihan paksa tentang aspek mana dari data yang dikumpulkan harus ditekankan, diminimalkan, atau disisihkan sepenuhnya untuk kepentingan penelitian.

b. Display Data

Display Data adalah kumpulan informasi yang terorganisir dan terkompresi yang memungkinkan kesimpulan menggambar dan tindakan. Melihat tampilan membantu kita

memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan sesuatu, baik menganalisis lebih lanjut atau mengambil tindakan, berdasarkan pemahaman.

c. Conclusion Drawing and Verification

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, kualitatif, keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, arus kasual, dan preposisi. Verifikasi mungkin sesingkat pemikiran kedua yang sekilas melintas pikiran pengidentifikasi selama menulis. Digunakan untuk menggambarkan semua data yang akan dikumpulkan untuk dituliskan kesimpulan, yang mudah dipahami oleh peneliti lain

2.8.Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian berlokasi pada Yayasan Pendidikan Anak Cacat (YPAC) Medan yang berada di Jl.Adinegoro, Gaharu, Kec. Medan Timur., Kota Medan, Sumatera Utara 20232

2.9. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latarbelakang masalah,rumusan masalah, tujuan dalam penelitian, serta tujuan penelitian.

BAB II : Uraian Teoritis

Pada bab ini menjelaskan efektifitas zakat, manfaat zakat, efektifitas, zakat produktif.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang persiapan dan pelaksanaan penelitian yang di uraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, definisi

opersional, populasi dan sampel atau informan dan narasumber teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisikan hasil dari penelitian dan pembahasan atau isi dari masalah dalam penelitian.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi tentang simpulan serta saran dari penelitian

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di YPAC Medan. Pemilihan sekolah sebagai tempat penelitian karena sekolah salah satu bentuk dukungan dari orang tua untuk anak dalam proses pencapaian prestasi anak dan sekolah turut andil dalam menemukan dan mengembangkan bakat anak.

Pelaksanaan penelitian ini dimulai dari 2 Mei 2023 sampai dengan 31 Mei 2022. Waktu pelaksanaan wawancara dan observasi dilakukan pada jam sekolah di YPAC.

Ada 3 (tiga) jenis informen yang dijadikan sebagai objek wawancara yaitu : Kepala Sekolah, Orang tua/wali siswa dan guru.

Berikut diuraikan jenis data informen yang diwawancarai pada saat Observasi .

Data Informen:

No	Informen	Jumlah
1	Orang tua/wali murid	13 orang
2	Guru/Wali Kelas	6 orang
3	Kepala Sekolah	1 orang

2. Data Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan di lapangan, diperoleh data tentang gaya pengasuhan orang tua dengan anak berkebutuhan khusus berprestasi yang fokusnya ditinjau dari segi penerimaan yang meliputi aspek tahap penerimaan, pemahaman orang tua akan berkebutuhan khusus anak, konsultasi dengan berbagai ahli, mempersiapkan pendidikan anak, mempersiapkan karir masa depan, bentuk kehangatan orang tua dan anak, menggali dan mengembangkan bakat anak, dan dukungan orang tua dalam kreatifitas anak yang meliputi aspek dukungan emosional dan dukungan instrumental yang diberikan oleh orang tua kepada anak. Hasil Data Penerimaan Orang Tua

Data mengenai penerimaan orang tua hasil penelitian ini telah diuraikan dalam hasil reduksi data wawancara dan observasi yang tersaji pada Tabel berikut:

- a. Tabel Data Informasi dari Orang Tua/Wali Murid dengan metode Wawancara

Aspek	Data dari Informen	Keterangan
Lama anak berada di YPAC	<ul style="list-style-type: none"> - 1 tahun - 10 bulan - 8 bulan - 5 tahun - 6 bulan - 6 tahun - 13 tahun - 8 tahun - 15 tahun - 4 tahun - 9 tahun - 10 tahun - 1 tahun 	Range waktu murid yang berada di YPAC antara 6 bulan sampai dengan 15 tahun
Dukungan yang diberikan untuk perkembangan dan kemajuan	<ul style="list-style-type: none"> - Terapi motoric - Pelatihan agar anak mandiri - Physioteraphi dan terapi bicara - Tambahan les privat di rumah - Pemberian motivasi kepada anak - Pemberian motivasi melalui pendekatan sosial - Pemberian motivasi untuk keterampilan - Pemberian motivasi untuk rajin olah raga - Melatih anak untuk berenang 	Dukungan yang diberikan YPAC terhadap siswa meliputi terapi, motivasi, olah raga dan keterampilan
Kemajuan dan Rasa Percaya diri Anak selama berada di YPAC	<ul style="list-style-type: none"> - Rasa Percaya diri meningkat - Dapat bersosialisasi - Tidak minder lagi - Masih kurang percaya diri - Rasa percaya diri tinggi - Percaya diri sudah sangat baik - Sikap percaya diri sudah sangat baik 	Dari informasi yang diperoleh anak didi yang diasuh di YPAC ini Rasa Percaya dirinya meningkat walaupun sebahagian kecil lambat

Interaksi anak bergaul di masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Cukup Baik - Semakin baik - Sedikit lebih baik masih perlu pembinaan - Baik - Sangat baik - Belum bisa bergaul - Masih kurang bergaul - Sudah baik - Sudah dapat berkomunikasi dengan baik - Sangat baik - Sudah bisa bergaul dengan teman di lingkungan rumah - Baik - Sudah bisa bergaul - Masih perlu penanganan 	
Keterampilan yang diperoleh selama di YPAC	<ul style="list-style-type: none"> - Menggambar - Membantu pekerjaan rumah tangga - Bermain dengan teman - Menari - Olah Raga - Merawat tanaman - Mewarnai - Membaca Al Quran - Berhias - Menyanyi - Memasak - Mambatik - Berenang 	

b. Tabel Data Informasi dari Guru/Wali Kelas dengan metode Wawancara

Aspek	Data Informen	Keterangan
Tingkat Pendidikan Guru (Lulusan)	<ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan Luar Biasa - Sarjana Bahasa Indonesia - Tata Busana Unimed - Psikologi UMA - Sarjana Bahasa Indonesia STKIP Riama 	

	- SGPLB Tunagrahita	
Lama mengajar di YPAC	<ul style="list-style-type: none"> - 29 tahun - 5 tahun - 14 tahun - 13 tahun - 35 tahun - 20 tahun 	Lama Guru yang mengajar antara 5 tahun sampai dengan 35 tahun
Jenjang yang Pendidikan yang di didik	<ul style="list-style-type: none"> - SMP - SD - SMA - SMP - SMP - SD 	Jenjang Pendidikan antara SD s/d SMA
Permasalahan yang	<ul style="list-style-type: none"> - Lambat dalam memahami materi - Tidak ada komunikasi kurang focus - Daya ingat lemah - Kurang mampu - Kurang konsentrasi 	
Kemampuan anak dalam menyelesaikan tugas	<ul style="list-style-type: none"> - Harus dilakukan berulang-ulang - Perlu penanganan khusus - Perlakuan khusus 	
Metode Pembelajaran yang selama ini dilaksanakan	Sudah efektif tetapi perlu ditingkatkan	

c. **Tabel Data Informasi dari Kepala Sekolah dengan metode Wawancara**

Aspek	Data Informen	Keterangan
Usia anak yang dididik di YPAC Medan	<ul style="list-style-type: none"> - Usia jemjang TK s/d SMA - Untuk Layanan Khusus di atas 20 tahun 	
Jenjang/ Tingkatan Sekolah yang ada di YPAC	<ul style="list-style-type: none"> - TK LB - SD LB - SMP LB - SMA LB - Layanan Khusus 	
Interaksi yang diterapkan dalam sistim pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"> - Disesuaikan dengan kemampuan masing-masing siswa - Tidak berdasarkan ketidak mampuan - Tidak membandingkan dengan anak normal 	
Metode pembelajaran yang digunakan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendekatan Individual - Pengulangan yang berkelanjutan 	
Permasalahan yang dihadapi	<ul style="list-style-type: none"> - Ada dalam hal pendekatan individual, tetapi dapat diselesaikan dan diatasi dengan solusi yang terbaik 	
Komponen yang terlibat dalam pengasuhan di YPAC	<p>Yang terlibat adalah yang berkompeten di bidangnya sesuai dengan keahlian untuk team assesmen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokter spesialis anak - Dokter Ortopedi - Dokter Syaraf - Psikolog - Terapis 	
Terapi yang dilakukan secara rutin	<ul style="list-style-type: none"> - Terapi Wicara - Terapi Ocupasi - Psio Terapy - Terapi Perilaku - Terapi Autis 	
Ekskul yang dilaksanakan	<ul style="list-style-type: none"> - Bidang Seni - Bidang Olah Raga 	
Peran Orang Tua Perkembangan / Pendidikan anak	<ul style="list-style-type: none"> - Sangat Penting - Kerja sama dengan pihak Sekolah - Menjadi satu team yang baik dengan pihak sekolah 	

Tugas yang diberikan Selesai pendidikan, sebelum kembali ke Orang tua	<ul style="list-style-type: none"> - Magang di sekolah - Magang di Lembaga lain yang sudah bekerja sama dengan sekolah 	
---	--	--

a) Pembahasan hasil wawancara dengan orang tua/wali murid

Pada awalnya orang tua belum mengetahui bahwa si anak mempunyai kelainan. Kurangnya pemahaman ini akhirnya membuat orang tua tidak memiliki kesiapan dalam menghadapi anak dengan kondisinya yang berbeda dengan yang normal. Sehingga keterlambatan dan kekurangmampuan dalam perkembangan Kk dianggap oleh orang tua sebagai anak yang tidak pintar dan lemah secara sosial. Namun, setelah mengetahui anak menyandang tunagrahita barulah orang tua mencari tahu tentang segala hal yang berkaitan dengan berkebutuhan khusus pada anak. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu diketahui bahwa anak mengalami tuna ghratia. Sehingga orang tua mencari sekolah luar biasa yang nyaman untuk anak, melanjutkan pendidikan karena ibu menyadari ketidakmampuan anak mengikuti pelajaran di sekolah umum. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu diketahui bahwa anak mengalami tuna ghratia. Setelah memperoleh informasi orang tua memasukkan anaknya di YPAC Medan. Sample yang diambil usia anak mulai dari usia TK sampai dengan tingkat SMA.

- Sample I, sebut Namanya dengan Kk

Pada awalnya Kk masuk sekolah masih canggung. Karena kekurangannya sulit menyampaikan sesuatu pada orang lain, kecuali orang tua yang sehari-hari bersamanya. Selanjutnya Kk merasa senang sekolah di YPAC karena dia memiliki banyak teman. Sehingga dia nyaman berada di

sekolah. Ibu Kk berusaha untuk dapat berpikiran positif dengan menerima kondisi anak dengan tulus dan berupaya untuk menyekolakan anak di sekolah yang nyaman serta menyiapkan masa depan anak sesuai dengan minat dan kemampuan anak.

- Sample II

Kasus kedua pada Bk, Bk adalah anak laki-laki pertama dari 2 bersaudara. Bk merupakan anak penyandang tunarungu, berjenis kelamin laki-laki. Bk telah meraih berbagai kejuaraan di bidang seni lukis. Selain kejuaraan melukis,

Tunarungu yang disandang oleh Bk sudah diketahui oleh orang tua Bk sejak bayi. Setelah mengetahui kondisi Bk, orang tua Bk mencari tahu berbagai informasi tentang tunarungu dan terapi yang dapat membantu anak mereka dapat mendengar. Sehingga orang tua Bk memiliki kesiapan dalam memberikan pengasuhan yang tepat untuk anaknya. Perasaan sedih, cemas, dan marah tidak begitu dirisaukan oleh orang tua Bk. Mereka mengalihkan perasaan tersebut dengan fokus mengatasi kondisi Bk. Dukungan positif dari keluarga besar Bk mendorong orang tua Bk menjadi orang tua yang kuat dan mampu menerima keadaan Bk apa adanya. Selanjutnya orang tua Bk memasukkan anaknya di YPAC Medan. Setelah beberapa bulan ada kemajuan sehingga sampai saat ini sudah 4 tahun sudah banyak kemajuan.

- Sample III

Kasus ketiga pada Dm. Dm adalah laki-laki anak kedua dari 3 bersaudara.

Dm memiliki hobi berolahraga dan otomotif. Ia adalah anak penyandang tunagrahita ringan. Orang tuanya tidak segera mengetahui bahwa Dm menyandang tunagrahita. Tidak ada informasi yang diperoleh dari dokter maupun petugas kesehatan yang merawat ibu selama kehamilan hingga kelahiran. Sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan berkebutuhan khusus yang disandang Dm, orang tua tidak memiliki pengetahuan dan pemahamanyang cukup.

Kurangnya pemahaman ini akhirnya membuat orang tua Dm tidak memiliki kesiapan dalam menghadapi kehadiran Dm dengan kondisinya yang berbeda. Sehingga keterlambatan dan kekurangmampuan dalam perkembangan Dm dianggap oleh orang tuasebagai anak yang tidak pintar, terlalu aktif dan lemah secara sosial. Namun, setelah mengetahui hal ini orang tua Dm mencari tahu tentang tunagrahita. Perasaan menolak, sedih dan terkejut yang dialami oleh orang tua Dm membuat Dm menjalani tes psikologi dua kali. Sulitbagi orang tua Dm untuk menerima keadaan Dm karena Dm adalah anak laki-laki satu-satunya. Namun kesadaran orang tua akan perkembanganpada masa bayi yang lambat dan perilaku Dm yang hiperaktif membuat orangtua akhirnya menerima keadaan Dm. Orang tua berupaya mencari sekolah luar biasa yang sesuai untuk Dm melanjutkan pendidikannya. Ibu memasukan Dm Medan ke YPAC meskipun ayah Dm tidak setuju. Namun, ibu Dm yakin YPAC adalah tempat yang tepat untuk Dm. Dididik Dm menjadi anak yang lebih kuat secara sosial dan dapat mengikuti pelajaran disana. Melihat kenyamanan dan kemajuan yang dialami oleh Dm. Ayah Dm menerima setelah melihat perkembangan

anaknya selama 6 bulan banyak kemajuan. Dm dapat bersosialisasi dengan lingkungan keluarga dan dapat mengembangkan hobinya untuk olah raga yaitu main bola.

Peran aktif orang tua dalam pendidikan dan penanganan anak berkebutuhan khusus akan menentukan sejauh mana efektivitas berbagai program penanganan dan peningkatan kemampuan hidup anak berkebutuhan khusus. Selain itu, peran serta orang tua menunjukkan adanya dukungan dari orang tua kepada anak. Hal ini akan memberikan rasa percaya diri pada anak berkebutuhan khusus.

Beberapa upaya orang tua dalam menangani anak berkebutuhan khusus:

1. Memahami kondisi anak
2. Berkonsultasi dengan berbagai ahli
3. Bentuk kehangatan orang tua dengan anak
4. Memilih pendidikan yang sesuai dengan anak
5. Dukungan terhadap anak pada saat berkompetisi (perlombaan olah raga atau pun seni)
6. Memilih karier yang sesuai dengan anak
7. Berkolaborasi dengan sekolah agar tercipta situasi yang sinergi antara orang tua dan sekolah, sehingga dapat mengoptimalkan potensi anak sehingga anak mampu mengaktualisasikan diri.

b). Pembahasan hasil wawancara dengan Guru/Wali Kelas

Hasil wawancara dengan guru/ wali kelas dengan berbagai disiplin ilmu dan keahlian serta masa kerja yang bervariasi diuraikan pada penjelasan di bawah ini.

- Sample I

Kasus I, sebut saja nama anak Ra. Seorang anak perempuan yang tunagrata. Usia 8 tahun. Pada awalnya Ra masuk di YPAC ini saat usia masuk SD. . Perlakuan yang diberikan kepada Ra dengan memotivasinya agar tidak malu dan percaya diri. Beberapa Terapi dilakukan oleh ahlinya. Berbagai keterampilan diberikan untuk melihat bakat anak. Sehingga diketahui minatnya adalah keterampilan menari. Guru selalu memotivasi Ra bahwa dia mampu dalam mengembangkan bakatnya. Untuk pelajaran umum juga selalu diberikan pendampingan. Sehingga percaya diri Ra semakin tinggi dan membaik. Secara berkala dilakukan terapi, dan pemeriksaan kesehatan.

- Sample II

Kasus II, sebut saja nama anak Zu. Orang tua Zu sangat memberikan perhatian kepada anaknya. Di Yayasan ini memberikan terapi dan secara berkala pemeriksaan kesehatan anak-anak oleh dokter anak. Pendekatan yang diberikan kepada anak dengan terus menerus memotivasi agar percaya diri si anak lebih tinggi.

- Sample III

Kasus III, sebut saja nama anak Md. Saat ini Md sudah berada di YPAC selama 5 tahun. Perkembangan yang dialami Md mengarah kepada yang lebih baik. Tetapi agak lambat dibanding dengan siswa yang lain. Tetapi guru dengan sabar terus berupaya agar anak mampu berkreasi. Apabila dianalisa anak yang perlu penanganan khusus selayaknya guru orang tua dan terapis serta dokter bekerja sama agar hasil yang diperoleh lebih optimal.

c). Pembahasan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah

1. Usia anak yang dididik di YPAC Medan adalah dari jenjang TK sampai dengan SMA. Tetapi untuk Layanan khusus diberikan kepada anak di atas 20 tahun. Jenjang/ tingkatan.
2. Jenjang Sekolah yang ada di YPAC adalah : dari tingkat TK LB sampai dengan SMA LB.
3. Interaksi yang diterapkan dalam sistim pembelajaran disesuaikan dengan keadaan dan kemampuan masing-masing siswa sesuai dengan hasil assessment/observasinya. Interaksi yang dilakukan tidak berdasarkan ketidak mampuannya dan tidak membandingkan dengan anak yang normal.
4. Metode pembelajaran yang digunakan dengan metode pendekatan individual, metode pengulangan yang berkelanjutan.
5. Permasalahan yang dihadapi tentunya pernah ada tetapi dengan adanya Kerjasama team yang baik antara guru dan orangtua permasalahan dapat diatasi dan dicarikan solusi yang terbaik.
6. Komponen yang terlibat adalah yang berkompeten di bidangnya sesuai keahlian yang dibutuhkan untuk team assesmen seperti dokter spesialis anak, dokter ortopedi, dokter syaraf phsycologis dan terapis.
7. Terapi yang dilaksanakan adalah terapi wicara, okupasi, fisioterapi, terapi perilaku dan terapi autis.
8. Ekskul yang diberikan adalah bidang olah raga dan seni.
9. Orangtua memegang peran yang sangat penting untuk mendapatkan perkembangan anak yang maksimal. Harus bisa menjadi team yang baik dan bekerja sama dengan guru dan pihak sekolah.
10. Sesuai dengan kemampuannya, sebelum kembali ke orang tua, pihak sekolah memberikan kesempatan untuk magang di sekolah atau di Lembaga lain yang sudah bekerja sama dengan sekolah.

B. Temuan Penelitian

Selain penerimaan dan dukungan orang tua kepada anak berkebutuhan khusus yang berprestasi, peneliti menemukan hasil temuan penelitian lain dalam penelitian ini. Hasil temuan penelitian tersebut adalah

permasalahan yang dihadapi oleh ketiga subyek/ orang tua . Ketiga subyek dalam penelitian ini merasa paling bertanggungjawab akan kondisi anak.

C. Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian secara keseluruhan di lapangan, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam proses penelitian. Kekurangan dan keterbatasan ini meliputi terbatasnya akses peneliti dalam mengikuti kegiatan subyek karena sulitnya mencari waktu yang tepat. Hal ini dikarenakan perbedaan jadwal kesibukan orang tua sebagai subjek dengan peneliti. Sehingga data yang diperoleh belum maksimal. Namun, peneliti yakin dengan adanya keterbatasan ini tidak mengurangi hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, penerimaan dan dukungan yang diberikan oleh orang tua kepada anak berkebutuhan khusus menggambarkan gaya pengasuhan yang diterapkan kepada anak. Gambaran gaya pengasuhan yang diterapkan oleh subyek yang ditinjau dari aspek penerimaan dan dukungan orang tua disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerimaan orang tua

Analisis data hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa orang tua menerima keadaan anak, memiliki pemahaman akan kondisi anak, adanya konsultasi dan kolaborasi dengan berbagai ahli, mempersiapkan pendidikan anak yang nyaman untuk anak belajar, mempersiapkan karir anak yang sesuai dengan minat dan bakat anak, membentuk kehangatan, menggali dan mengembangkan bakat anak.

2. Dukungan Orang Tua dalam Kompetisi

Analisis data hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa adanya sikap dan perilaku mendukung anak secara emosional dan instrumental dalam mempersiapkan anak berkompetisi. Orang tua memberikan rasa nyaman, semangat, pujian, motivasi dan bantuan langsung dengan memberikan arahan, saran dan masukan kepada anak dalam berkompetisi. Menumbuhkan kemandirian pada diri anak

dengan memberikan kesempatan kepada anak untuk mengikuti berbagai kegiatan dan perlombaan serta memotivasi anak untuk memiliki kemampuan finansial sendiri

3. Dukungan Kepala Sekolah dan Guru

Peran Kepala sekolah, Wali Kelas dan Guru sangat penting. Kolaborasi antara Guru, Orangtua dan Terapis/dokter. Kepala Sekolah sebagai Koordinator dalam hal ini, berperan penting dalam Efektifitas Pelayanan Sosial bagi anak berkebutuhan khusus

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti memberikan masukan sebagai berikut:

1. Bagi orang tua dengan anak berkebutuhan khusus

Memiliki anak berkebutuhan khusus bukanlah hal yang diinginkan oleh orang tua manapun. Rasa sedih dan menolakan adalah hal yang wajar. Segera berkonsultasi dengan berbagai profesional untuk penanganan secara optimal. Orang tua disarankan untuk mengikutkan anak dalam berbagai kegiatan untuk mencari bakat anak, menyekolahkan di sekolah yang nyaman, mempersiapkan masa depan anak dengan pekerjaan yang bisa dilakukan dan disesuaikan dengan kondisi kemampuan bakat dan minat anak. Fokuslah pada kelebihan anak bukan pada kekurangannya.

2. Bagi anak berkebutuhan khusus

Anak berkebutuhan khusus harus mampu menunjukkan kelebihan yang ada pada dirinya. Ikutilah berbagai kegiatan dan cobalah hal-hal baru untuk mencari tahu kelebihan yang ada pada diri.

3. Bagi Guru BK, Wali Kelas dan Guru

Berdasarkan hasil penelitian ini Guru BK, Wali Kelas dan Guru di semua jenjang pendidikan dan semua jenis sekolah keberadaan guru BK diperlukan terutama di SD. Selain itu guru-guru di sekolah perlu diberikan pelatihan penanganan anak berkebutuhan khusus.

4. Kepada Masyarakat apabila menemukan anak berkebutuhan khusus segera diinformasikan agar orang tua dapat dengan ikhlas menerima dan berupaya agar memasukkan anaknya di Sekolah atau Lembaga yang menangani anak berkebutuhan khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Masruri. 2014. Analisis Efektifitas Program Nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan. Padang: Akademia Permata.
- Undang-Undang No 23 Tahun 2002, tentang Perlindungan anak
- Peraturan Pemerintah No 13 Tahun 2020 tentang Akomodasi Yang Layak Untuk Peserta Didik Penyandang Disabilitas
- Undang-undang No 20 Tahun 2003, Tentang Sistim Pendidikan Nasional
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 4 Tahun 2017, Tentang Perlindungan Khusus Bagi anak Penyandang Disabilitas
- UU No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai penyempurnaan Keputusan Men. PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/ M. PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat
- Pasolong Harbani 2014 Tentang Teori Administrasi Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012. Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Rinakri Atmaja, Jati. 2017. Pendidikan dan Bimbingan Anak Berkebutuhan

- Khusus. Bandung; PT Remaja Rosdakarya
- Siswomartono, Soedjadi. 2007. Cara Mudah Belajar SIBI (Sistem Isyarat Bahasa Indonesia) Jakarta; Federasi Nasional Untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia
- Azwandi, Y. (2007) Media Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus. Depdiknas Dirjen Dikti Direktorat Ketenagaan. Jakarta
- Choiri, A.S. (2009). Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Secara Inklusif. Surakarta: FKIP UNS.
- Saptutyningsih, Endah & Esty setyaningrum. 2020. Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat. Sleman: Gosyen publishing
- Mirza Maulana. (2007). Anak Autis (Mendidik Anak Autis dan Gangguan Mental Lain Menuju Anak Cerdas dan Sehat). Yogyakarta
- Elly Sari Melinda. 2013. Pembelajaran Adaptif bagi Anak Berkebutuhan Khusus. Jakarta: PT Luxima Metro Media.

