

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
RINGKESAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kesejahteraan Sosial.....	8
2.2 Pekerjaan Sosial.....	10
2.3 Masalah Sosial.....	11
2.4 Konsep Pelayanan Publik	13
2.5 Konsep Difabel	14
2.5.1 Pengertian Difabel dan Disabilitas	14
2.5.2 Klasifikasi dan Ragam Disabilitas	16

2.5.3 Perspektif Disabilitas.....	18
2.6 Konsep Aksesibilitas	20
2.6.1 Pengertian Aksesibilitas	20
2.6.2 Prinsip-Prinsip Aksesibilitas	22
2.6.3 Dimensi Aksesibilitas.....	23
2.6.4 Standar Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas.....	25
2.7 Pelayanan Publik	27
2.7.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2.7.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang Inklusif.....	29
2.7.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	30
2.7.4 Pelayanan Publik Ramah Disabilitas.....	31
2.8 Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik	32
2.8.1 Hak-Hak Penyandang Disabilitas.....	32
2.8.2 Kebijakan dan Regulasi Terkait Disabilitas di Indonesia	34
2.8.3 Implementasi Kebijakan Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik	35
2.9 Pemanfaatan Pelayanan Publik oleh Difabel.....	36
2.9.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Publik	36
2.9.2 Hambatan Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik	37
2.9.3 Dampak Aksesibilitas terhadap Partisipasi dan Kemandirian Difabel.....	38
2.10 Kerangka Berpikir	39
2.11 Penelitian Terdahulu.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian	41

3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Teknik Pemilihan Informan.....	43
3.4 Rancangan Penelitian	44
3.5 Sumber Data Penelitian	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	50
3.8 Teknik Analisis Data	53
3.9 Jadwal Penelitian	55
BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN	55
4.1 Profil Lembaga	55
4.2 Tujuan, Visi, dan Misi	56
4.2.1 Tujuan.....	56
4.2.2 Visi	57
4.2.3 Misi.....	57
4.3 Pendanaan.....	57
4.4 Sarana dan Prasarana	58
4.5 Program dan Kegiatan	60
4.6 Prosedur Layanan	61
4.7 Jaringan Kerja.....	63
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	64
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	64
5.2 Aksesibilitas Difabel dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik di Sentra Wyata Guna	73
5.2.1 Aksesibilitas Fisik	73
5.2.2 Aksesibilitas Informasi.....	78

5.2.3 Aksesibilitas Komunikasi.....	81
5.2.4 Aksesibilitas Pelayanan dan Prosedur.....	84
5.2.5 Aksesibilitas Sikap dan Sosial.....	87
5.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Aksesibilitas Difabel dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik di Sentra Wyata Guna	90
5.3.1 Faktor Pendukung Aksesibilitas Difabel dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik.....	90
5.3.1.1 Faktor Fisik.....	90
5.3.1.2 Faktor Sosial	92
5.3.1.3 Faktor Pelayanan	94
5.3.1.4 Faktor Lingkungan.....	97
5.3.2 Faktor Penghambat Aksesibilitas Difabel dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik.....	99
5.3.2.1 Hambatan Fasilitas dan Sarana Pendukung	99
5.3.2.2 Hambatan Orientasi dan Adaptasi Lingkungan	99
5.3.2.3 Hambatan Penanda dan Arah Lingkungan.....	100
5.3.2.4 Keterbatasan Fasilitas yang Sesuai dengan Kebutuhan Difabel.....	100
5.4 Implikasi Teoritis dan Praktis Aksesibilitas Difabel dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik di Sentra Wyata Guna	101
5.4.1 Implikasi Teoritis Aksesibilitas Difabel dalam Pemanfaatan Publik di Sentra Wyata Guna.....	102
5.4.1.1 Aksesibilitas Fisik dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik	102
5.4.1.2 Aksesibilitas Informasi dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik.....	103
5.4.1.3 Aksesibilitas Komunikasi dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik.....	104
5.4.1.4 Aksesibilitas Pelayanan dan Prosedur dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik.....	105

5.4.1.5 Aksesibilitas Sikap dan Sosial dalam Pemanfaatan Pelayanan Publik	106
5.4.2 Implikasi Praktis Aksesibilitas Difabel dalam Pemanfaatan Publik di Sentra Wyata Guna.....	108
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	107
6.1 Kesimpulan.....	107
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	117