

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Disabilitas merupakan isu kompleks pada semua lapisan masyarakat. Disabilitas mencakup orang-orang dengan kekurangan fisik maupun psikis yang ada dalam masyarakat. Maka penyebutan orang-orang disabilitas dapat lebih familiar dengan menyebut dengan difabel. Dengan adanya predikat difabel, maka masyarakat dengan mudahnya membagi strata sosialnya dengan diri “orang normal” dibandingkan dengan “orang cacat/difabel” (Shakespeare, 2018).

Disabilitas adalah keterbatasan atau ketidakmampuan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan dengan cara dan ukuran yang lazim dianggap normal bagi manusia pada umumnya, hal ini sebagian besar disebabkan oleh adanya gangguan atau penurunan kemampuan individu tersebut (WHO, 2022). Disabilitas mencakup orang-orang dengan kekurangan fisik maupun psikis yang ada dalam masyarakat. Maka penyebutan orang-orang disabilitas dapat lebih familiar dengan menyebut dengan difabel. Dengan adanya predikat difabel, maka masyarakat dengan mudahnya membagi strata sosialnya dengan diri “orang normal” dibandingkan dengan “orang cacat/difabel” (Mitra, 2018).

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat menjelaskan bahwa “Penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara

layaknya, yang terdiri dari penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, penyandang cacat fisik dan mental” (UU No. 4 Tahun 1997).

Dengan penyebutan seperti itu maka sudah ada diskriminasi yang kuat pada susunan masyarakat kita. Maka tidak heran difabel yang ada dalam masyarakat kita menarik diri dalam partisipasi di masyarakat. Misalnya pada penyebutan orang berkursi roda, tangan palsu, orang gila dan sebagainya. Adanya label predikat tersebut maka sulit bagi difabel untuk ikut berbaur dan berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat. Pasti dalam diri difabel ada perasaan yang berpengaruh pada aktifitas kehidupannya. Bahkan banyak difabel yang hidup dalam keluarga dan komunitas masyarakat yang belum memahami atau ikut mendukung diri difabel tanpa adanya diskriminasi dan prasangka (Shakespeare, 2018).

Jumlah penyandang disabilitas semakin meningkat dan semakin membutuhkan perhatian pemerintah mengenai kebutuhan dalam segala aspek kehidupannya seperti kebutuhan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan kebahagiaan dan kebutuhan lain termasuk untuk dipandang sama dengan masyarakat biasa (WHO, 2022).

Setiap warga negara mendapatkan segala hak oleh karena kedudukannya sebagai Warga Negara Indonesia, adapun hak ini wajib diberikan tanpa membedakan kondisi fisik individunya. Hak asasi hakikatnya bersifat universal yang artinya hak hak ini diberikan kepada semua orang tanpa ada keterbatasan pada jenis kelamin, warna kulit, usia, kultural, dan juga agama. Hak ini melampaui batas-batas negara, perekonomian, gender dan keadaan seseorang baik itu normal maupun penyandang disabilitas (United Nations, 2019).

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menjelaskan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan publik meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan. Penyandang disabilitas mempunyai hak kesempatan yang sama dengan masyarakat lainnya (UU No. 8 Tahun 2016).

Pemahaman diri difabel akan adanya pemenuhan kebutuhan dirinya tidak akan dapat terwujud tanpa adanya dukungan penuh dari orang-orang di sekitarnya. Pemahaman diri tercermin dari partisipasi difabel dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat. Partisipasi difabel dalam pelayanan publik menjadi prioritas yang wajib bagi keberadaan difabel. Hal ini merupakan kesetaraan bagi setiap manusia untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Difabel menggunakan fasilitas umum sama dengan manusia pada umumnya. Maka perlu adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mampu menunjang difabel untuk mengakses layanan publik. Menurut Pasal 1 ayat 4 Undang-undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat menyebutkan bahwa Aksesibilitas merupakan kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan (UU No. 4 Tahun 1997).

Aksesibilitas bagi difabel diutamakan dalam hal ketersediaan dan kelayakan fasilitas yang ramah difabel. Pemerintah sebagai penyedia layanan utama harus mampu memenuhi hak yang sama bagi difabel. Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi Negara yang dilakukan oleh Aparatur

Negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (Osborne & Gaebler, 2015). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban (Sinambela, 2016).

Orang-orang difabel yang berada dalam lingkungan masyarakat memiliki sudut pandang yang berbeda. Masyarakat yang pada umumnya terdiri dari manusia normal memiliki kelengkapan tubuh yang berbeda dengan difabel. Semua sarana umum yang ada dalam ranah publik hanya diperuntukkan untuk orang-orang normal saja. Hal ini yang membuat difabel merasa kesulitan untuk mengakses fasilitas yang ada di sekitar mereka (Mitra, 2018).

Pemerintah hanya menyediakan pusat rehabilitasi bagi difabel. Padahal difabel yang ada di masyarakat sangat banyak dan tidak dapat tertampung semua dalam pusat rehabilitasi. Istilah pusat rehabilitasi juga merujuk kepada difabel bahwa mereka berbeda dengan manusia normal (Shakespeare, 2018).

Difabel menggunakan fasilitas umum sama dengan manusia normal yang lain. Maka perlu adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mampu menunjang difabel untuk mengakses layanan tersebut. Di Kota Bandung terdapat data statistik

jumlah difabel yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Jumlah yang ada di Kota Bandung tergolong banyak yaitu total 4.351 difabel (BPS Kota Bandung, 2023).

Memberikan pemahaman kepada masyarakat khususnya difabel mengenai pentingnya aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Kota Bandung. Memberikan deskripsi gambaran aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di Kota Bandung dalam lima bidang layanan publik karena pada bidang tersebut merupakan hal yang dilakukan difabel sehari-hari.

Kesadaran diri difabel tidak lepas dari kekuatan dalam diri difabel untuk terus dapat berpartisipasi dalam aktifitas masyarakat. Dengan adanya partisipasi tersebut, maka pandangan orang-orang terhadap difabel dapat lebih baik. Mereka dapat memahami keberadaan difabel dan dapat menempatkan posisi dirinya saat bersama difabel. Untuk menghilangkan diskriminasi dan prasangka memang tidak mudah, maka perlu peran serta dari semua pihak untuk dapat mendukung partisipasi difabel dalam bermasyarakat. Namun, masih banyak ditemukan bahwa fasilitas publik yang disediakan oleh pemerintah belum sepenuhnya mendukung aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, kajian ini perlu dilakukan untuk mengetahui aksesibilitas difabel dalam pemanfaatan pelayanan publik di Sentra Wyata Guna Kota Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aksesibilitas difabel dalam pemanfaatan pelayanan publik di Sentra Wyata Guna Kota Bandung?

2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi aksesibilitas difabel dalam pemanfaatan pelayanan publik di Sentra Wyata Guna Kota Bandung?
3. Bagaimana implikasi teoritis dan praktis terhadap peningkatan aksesibilitas difabel dalam pemanfaatan pelayanan publik di Sentra Wyata Guna Kota Bandung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan aksesibilitas difabel dalam pemanfaatan pelayanan publik di Sentra Wyata Guna Kota Bandung.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi aksesibilitas difabel dalam pemanfaatan pelayanan publik di Sentra Wyata Guna Kota Bandung.
3. Menganalisis implikasi praktis dan teoritis dalam upaya peningkatan aksesibilitas difabel dalam pemanfaatan pelayanan publik di Sentra Wyata Guna Kota Bandung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu kesejahteraan sosial, khususnya yang berkaitan dengan aksesibilitas difabel dalam pemanfaatan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai konsep aksesibilitas, inklusivitas layanan publik, serta peran pekerja sosial dalam mendorong terpenuhinya hak-hak difabel. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan konsep pelayanan publik yang lebih inklusif di Sentra Wyata Guna Kota Bandung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sentra Wyata Guna Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan aksesibilitas serta kualitas pelayanan publik bagi difabel. Temuan penelitian ini juga dapat mendukung penguatan strategi pelayanan agar lebih inklusif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan difabel di Sentra Wyata Guna Kota Bandung.

b. Bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan dan implementasi kebijakan pelayanan publik yang ramah difabel, khususnya terkait peningkatan aksesibilitas fisik, informasi, komunikasi, serta sistem pelayanan yang inklusif.

c. Bagi Difabel dan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi difabel melalui peningkatan pemahaman tentang hak atas aksesibilitas dalam pelayanan publik.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pelayanan publik yang setara, inklusif, dan tidak diskriminatif.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji aksesibilitas difabel, faktor pendukung dan penghambat pemanfaatan pelayanan publik, serta penguatan praktik pekerjaan sosial dalam konteks pelayanan publik yang inklusif.