

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial merupakan konsep yang memiliki cakupan luas dan dapat dipahami melalui dua perspektif utama, yaitu kesejahteraan sosial sebagai suatu institusi (*institution*) dan kesejahteraan sosial sebagai disiplin akademik (*academic discipline*). Kedua perspektif tersebut saling melengkapi dalam menjelaskan peran kesejahteraan sosial dalam kehidupan masyarakat. Dalam perspektif institusional, kesejahteraan sosial dipandang sebagai suatu sistem yang terorganisasi dan diselenggarakan secara terencana untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. *The National Association of Social Workers* (NASW) mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai suatu sistem nasional yang terdiri atas program, manfaat, dan layanan yang bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan sosial, ekonomi, pendidikan, dan kesehatan yang bersifat fundamental bagi pemeliharaan dan keberlangsungan kehidupan masyarakat (Sukmana, 2022). Definisi ini menegaskan bahwa kesejahteraan sosial tidak hanya berfokus pada pemberian bantuan, tetapi juga mencakup upaya sistematis dalam menciptakan kondisi sosial yang mendukung kehidupan yang layak dan bermartabat.

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi

sosialnya. Berdasarkan ketentuan tersebut, kesejahteraan sosial memiliki peran strategis dalam menjamin perlindungan sosial serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya kelompok rentan.

Kesejahteraan sosial berfungsi dalam pencegahan, penanganan, dan pemulihan masalah sosial melalui berbagai bentuk pelayanan sosial. Fungsi ini diwujudkan melalui program perlindungan sosial, jaminan sosial, rehabilitasi sosial, dan pemberdayaan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun lembaga sosial masyarakat (Suharto, 2010). Kelompok yang menjadi sasaran utama kesejahteraan sosial antara lain fakir miskin, penyandang disabilitas, anak terlantar, lansia, dan kelompok rentan lainnya. Sementara itu, dalam perspektif sebagai disiplin akademik, kesejahteraan sosial merupakan bidang ilmu yang mempelajari teori, konsep, dan praktik intervensi sosial yang bertujuan untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, dan masyarakat. Zastrow (2017) menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial sebagai disiplin ilmu berfokus pada pemahaman masalah sosial serta pengembangan intervensi profesional yang berlandaskan nilai keadilan sosial, hak asasi manusia, dan pemberdayaan. Pendekatan ini menempatkan individu sebagai subjek yang memiliki potensi dan hak untuk berkembang secara optimal.

Dengan demikian, kesejahteraan sosial dapat dipahami sebagai upaya terpadu yang mencakup aspek kebijakan, program, dan praktik profesional dalam rangka meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam konteks ini, konsep kesejahteraan sosial menjadi landasan penting untuk memahami peran pelayanan sosial yang

inklusif dan aksesibel sebagai sarana pemenuhan hak serta kebutuhan dasar masyarakat, khususnya penyandang disabilitas.<sup>689</sup>

## **2.2 Pekerjaan Sosial**

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang keberadaannya semakin diakui dan diperkuat secara hukum di Indonesia, seiring dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pekerja sosial adalah seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai praktik pekerjaan sosial serta telah memiliki sertifikat kompetensi sebagai pengakuan profesional. Pengesahan regulasi ini menunjukkan komitmen negara dalam menjamin profesionalisme dan kualitas layanan pekerjaan sosial di Indonesia.

Pekerjaan sosial dipahami sebagai suatu aktivitas profesional yang bertujuan untuk menolong individu, kelompok, dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar mampu berfungsi secara sosial, serta menciptakan kondisi yang kondusif dalam mencapai tujuan kehidupan yang lebih sejahtera (Suharto, 2005). Definisi ini menekankan bahwa pekerjaan sosial tidak hanya berfokus pada penanganan masalah sosial, tetapi juga pada upaya pemberdayaan dan penguatan potensi klien.

Pekerjaan sosial menuntut penguasaan terhadap seperangkat pengetahuan teoritis, kemampuan dalam menginterpretasikan dan mengimplementasikan teori ke dalam praktik, serta keterampilan khusus yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan profesional. Hakim menyatakan bahwa kompetensi pekerja sosial mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan nilai yang saling berkaitan dan

menjadi landasan dalam pelaksanaan praktik pekerjaan sosial (Hakim dalam Sukmana, 2022). Oleh karena itu, pekerja sosial dituntut untuk memiliki kemampuan analisis yang komprehensif, sikap etis, serta keterampilan interpersonal dalam berinteraksi dengan klien. Dalam praktiknya, pekerja sosial berperan sebagai fasilitator, mediator, advokat, dan pendamping bagi individu maupun kelompok yang menghadapi permasalahan sosial. Peran tersebut menjadi sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan sosial, khususnya dalam mendukung pemenuhan hak dan peningkatan kesejahteraan kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas. Dengan demikian, pekerjaan sosial memiliki posisi strategis dalam mewujudkan kesejahteraan sosial yang berkeadilan dan inklusif.

### **2.3 Masalah Sosial**

Masalah sosial merupakan fenomena yang senantiasa hadir dalam kehidupan masyarakat di berbagai belahan dunia. Selama masyarakat mengalami perubahan sosial, masalah sosial akan terus muncul dan tidak dapat dihindari. Keberadaan masalah sosial tersebut memengaruhi berbagai dimensi kehidupan individu dan kelompok, baik secara sosial, ekonomi, maupun budaya. Berbagai bentuk masalah sosial dapat ditemukan dalam masyarakat, antara lain korupsi, kenakalan remaja, disorganisasi keluarga, rendahnya tingkat pendapatan, penyalahgunaan narkoba (*drug abuse*), kriminalitas, serta tindak kekerasan. Masalah-masalah tersebut mencerminkan adanya kondisi sosial yang mengganggu keteraturan kehidupan masyarakat dan menurunkan kualitas hidup individu maupun kelompok. Oleh karena itu, masalah sosial menjadi objek kajian penting, terutama bagi pihak-pihak

yang terlibat dalam aktivitas sosial, perumusan kebijakan, dan praktik intervensi sosial.

Soekanto (2014) menyatakan bahwa masalah sosial adalah suatu kondisi yang tidak sesuai dengan unsur-unsur kebudayaan atau norma-norma yang berlaku dalam masyarakat, sehingga dapat membahayakan kehidupan kelompok sosial. Definisi ini menekankan bahwa masalah sosial berkaitan erat dengan pelanggaran terhadap nilai dan norma yang disepakati bersama. Sementara itu, Horton dan Hunt (1999) mendefinisikan masalah sosial sebagai kondisi yang dirasakan oleh sebagian besar anggota masyarakat sebagai sesuatu yang tidak diinginkan, merugikan, dan perlu diperbaiki melalui tindakan kolektif. Pandangan ini menegaskan bahwa suatu kondisi baru dapat dikategorikan sebagai masalah sosial apabila diakui secara sosial dan menuntut adanya upaya penanganan bersama.

Dalam kajian ilmu sosial, terdapat kesulitan dalam merumuskan definisi masalah sosial secara universal. Hal ini disebabkan oleh kompleksitas aspek dan dimensi yang melekat pada masalah sosial, serta adanya relativitas persepsi masyarakat. Suatu kondisi sosial dapat dianggap sebagai masalah sosial dalam satu masyarakat, tetapi tidak dipersepsikan sebagai masalah dalam masyarakat lain. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap masalah sosial juga dapat berubah seiring waktu, sehingga suatu fenomena yang pada masa lalu dianggap sebagai masalah sosial, pada masa kini tidak lagi dipandang sebagai masalah, maupun sebaliknya. Perubahan sosial yang terus berlangsung turut memengaruhi munculnya berbagai bentuk masalah sosial baru yang sebelumnya belum pernah ada. Dengan demikian, masalah sosial memiliki keterkaitan yang erat dengan nilai-nilai, norma, dan

persepsi yang berlaku dalam masyarakat. Oleh karena itu, dalam mempelajari masalah sosial perlu disadari adanya kompleksitas yang tinggi, sehingga diperlukan kehati-hatian dalam mengidentifikasi permasalahan serta menentukan pendekatan dan strategi pemecahan masalah secara komprehensif dan kontekstual (Taftazani, 2017).

#### **2.4 Konsep Pelayanan Publik**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas pelayanan publik merupakan ukuran kemudahan yang mencakup kenyamanan, keamanan, dan keteraturan dalam menyediakan barang atau jasa sehingga dapat menciptakan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh aktor-aktor pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk menyediakan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku, yang bertujuan untuk terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan korporasi yang baik.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI 1998) memberi definisi bahwa pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan

Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Departemen Dalam Negeri (2004) memberi batasan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa 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, jasa, dan/atau pelayanan.

Dengan demikian dapat pula disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/ atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya (Riani, 2021).

Adapun jenis pelayanan publik meliputi pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif.

## **2.5 Konsep Difabel**

### **2.5.1 Pengertian Difabel dan Disabilitas**

Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki kedudukan, hak, dan kewajiban yang sama dengan warga negara lainnya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 1 ayat (1)

mendefinisikan penyandang disabilitas sebagai setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif bersama warga negara lainnya (Widinarsih, 2019).

World Health Organization (WHO) mendefinisikan disabilitas sebagai istilah umum yang mencakup gangguan (*impairment*), keterbatasan aktivitas (*activity limitation*), serta pembatasan partisipasi (*participation restriction*). Disabilitas dipahami sebagai hasil interaksi antara kondisi kesehatan individu dengan faktor lingkungan maupun faktor personal yang dapat memengaruhi partisipasi seseorang dalam kehidupan sosial (WHO, 2011). Selain itu, Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities/CRPD*) menyatakan bahwa penyandang disabilitas adalah mereka yang memiliki keterbatasan jangka panjang yang dalam interaksinya dengan berbagai hambatan dapat menghalangi partisipasi penuh dan efektif dalam masyarakat atas dasar kesetaraan dengan yang lainnya (United Nations, 2006).

Dalam konteks sosial di Indonesia, istilah difabel sering digunakan sebagai alternatif dari istilah disabilitas. Difabel merupakan singkatan dari *different ability* yang merujuk pada individu yang memiliki kemampuan yang berbeda. Penggunaan istilah difabel dimaksudkan untuk mengurangi stigma serta menekankan bahwa setiap individu memiliki potensi dan kemampuan yang dapat dikembangkan dalam kehidupan bermasyarakat. Difabel juga sering diistilahkan sebagai orang

berkebutuhan khusus atau orang yang memiliki keterbatasan dalam kemampuan, aktivitas, maupun partisipasi sosial (Zaki & Jusman, 2021).

Berdasarkan data yang dihimpun oleh World Health Organization (WHO), jumlah penyandang disabilitas di dunia diperkirakan mencapai sekitar 15% dari total populasi global (WHO, 2011). Sementara itu, di Indonesia pada tahun 2011 jumlah penyandang disabilitas diperkirakan mencapai sekitar 15% dari total penduduk, yaitu sekitar 36,15 juta jiwa dari 241 juta penduduk (Zaki & Jusman, 2021). Data tersebut menunjukkan bahwa penyandang disabilitas merupakan bagian yang cukup besar dalam struktur masyarakat sehingga memerlukan perhatian dalam penyediaan layanan publik, kebijakan sosial, serta fasilitas yang aksesibel dan inklusif.

### **2.5.2 Klasifikasi dan Ragam Disabilitas**

Klasifikasi penyandang disabilitas dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan perubahan paradigma dalam memandang disabilitas. Perubahan tersebut tercermin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menggantikan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat. Pergeseran ini menunjukkan transisi dari pendekatan medis menuju pendekatan sosial dan berbasis hak (*rights-based approach*) terhadap disabilitas.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 mengklasifikasikan penyandang cacat ke dalam tiga kategori utama, yaitu penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental, dan penyandang cacat ganda yang merupakan kombinasi dari cacat fisik dan mental. Dalam regulasi tersebut, gangguan fungsi penglihatan (*netra*),

pendengaran (rungu), dan bicara (wicara) masih termasuk ke dalam kategori cacat fisik. Klasifikasi ini dinilai belum mampu menggambarkan secara utuh keragaman kebutuhan penyandang disabilitas (Widinarsih, 2019).

Sebaliknya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 menghadirkan klasifikasi yang lebih rinci dan komprehensif. Dalam undang-undang ini, penyandang disabilitas dikelompokkan ke dalam lima klasifikasi, termasuk penyandang disabilitas ganda. Gangguan fungsi penglihatan, pendengaran, dan bicara tidak lagi dikategorikan sebagai disabilitas fisik, melainkan dimasukkan ke dalam kategori disabilitas sensorik. Perubahan ini bertujuan untuk memberikan pengakuan yang lebih tepat terhadap karakteristik dan kebutuhan spesifik masing-masing ragam disabilitas (Widinarsih, 2019). Selain itu, regulasi ini juga membedakan secara jelas antara penyandang disabilitas intelektual dan penyandang disabilitas mental. Disabilitas intelektual berkaitan dengan keterbatasan kemampuan intelektual dan adaptasi sosial yang muncul pada masa perkembangan, sedangkan disabilitas mental berhubungan dengan gangguan fungsi kejiwaan, emosional, dan perilaku. Pembedaan ini sejalan dengan pandangan World Health Organization (WHO) yang membedakan keterbatasan kognitif dan gangguan mental sebagai dua kondisi yang memiliki karakteristik dan pendekatan intervensi yang berbeda (WHO, 2011).

Berdasarkan prinsip kesamaan hak, Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 menyatakan bahwa ragam penyandang disabilitas meliputi penyandang disabilitas fisik, penyandang disabilitas intelektual, penyandang disabilitas mental, dan penyandang disabilitas sensorik. Selain itu, terdapat kategori penyandang disabilitas ganda, yaitu individu yang memiliki dua atau lebih ragam

disabilitas secara bersamaan (Widinarsih, 2019). Klasifikasi dan ragam disabilitas tersebut juga sejalan dengan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities/CRPD*) yang menegaskan bahwa disabilitas merupakan hasil interaksi antara individu dengan hambatan lingkungan dan sikap masyarakat yang menghalangi partisipasi penuh dalam kehidupan sosial (United Nations, 2006). Oleh karena itu, pengelompokan disabilitas bukan dimaksudkan untuk memberi label, melainkan sebagai dasar dalam penyediaan pelayanan sosial, aksesibilitas, dan kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Dengan adanya klasifikasi dan ragam disabilitas yang lebih komprehensif, penyelenggaraan pelayanan sosial diharapkan dapat disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing kelompok disabilitas. Hal ini penting agar pelayanan sosial tidak bersifat seragam, tetapi mampu menjamin pemenuhan hak, partisipasi, dan kesejahteraan penyandang disabilitas secara adil dan inklusif (Suharto, 2010).

### **2.5.3 Perspektif Disabilitas**

Pemahaman mengenai disabilitas berkembang seiring dengan perubahan cara pandang masyarakat terhadap penyandang disabilitas. Dalam kajian disabilitas, terdapat beberapa perspektif utama yang sering digunakan untuk memahami kondisi dan posisi penyandang disabilitas dalam masyarakat, yaitu model medis, model sosial, dan model hak asasi manusia. Ketiga perspektif ini memberikan cara pandang yang berbeda dalam melihat disabilitas serta menentukan pendekatan yang digunakan dalam penanganannya.

Model medis memandang disabilitas sebagai kondisi yang berasal dari gangguan atau kelainan pada individu, baik secara fisik, mental, maupun sensorik. Dalam perspektif ini, penyandang disabilitas dianggap sebagai individu yang memiliki keterbatasan yang perlu diperbaiki melalui intervensi medis, rehabilitasi, atau terapi. Oleh karena itu, fokus utama pendekatan ini terletak pada diagnosis, pengobatan, serta pemulihan kondisi individu agar dapat berfungsi secara optimal dalam kehidupan sehari-hari (Dahlan & Anggoro, 2019).

Berbeda dengan model medis, model sosial memandang bahwa disabilitas tidak semata-mata disebabkan oleh kondisi individu, tetapi juga oleh hambatan yang terdapat dalam lingkungan sosial. Hambatan tersebut dapat berupa keterbatasan akses terhadap fasilitas publik, sikap diskriminatif masyarakat, serta kebijakan yang belum inklusif. Dalam perspektif ini, individu dengan keterbatasan tidak dianggap sebagai masalah utama, melainkan lingkungan yang tidak aksesibel yang menyebabkan mereka mengalami kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan masyarakat (Cipta & Rachim, 2024).

Selanjutnya, model hak asasi manusia memandang penyandang disabilitas sebagai subjek yang memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya. Pendekatan ini menekankan pentingnya penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, serta akses terhadap pelayanan publik. Perspektif ini juga menjadi dasar dalam berbagai kebijakan dan regulasi yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas harus memperoleh kesempatan yang

setara dan bebas dari diskriminasi dalam kehidupan bermasyarakat (Malik et al., 2024).

Dengan demikian, ketiga perspektif tersebut menunjukkan perkembangan cara pandang terhadap disabilitas, dari yang awalnya berfokus pada kondisi individu menuju pendekatan yang lebih menekankan pada perubahan lingkungan sosial serta pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam kerangka kesetaraan dan keadilan sosial.

## **2.6 Konsep Aksesibilitas**

### **2.6.1 Pengertian Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan konsep yang berkaitan dengan tingkat kemudahan individu atau kelompok dalam menjangkau, menggunakan, dan memperoleh manfaat dari suatu layanan atau fasilitas. Dalam konteks umum, Rossadi dan Widayati (2018) mendefinisikan aksesibilitas sebagai sarana atau alat yang memberikan kemudahan bagi seseorang dalam melakukan perjalanan menuju suatu tujuan tertentu. Konsep ini menekankan pentingnya ketersediaan sarana pendukung yang memungkinkan mobilitas dan keterjangkauan.

Aksesibilitas tidak hanya dipahami dari aspek fisik semata, tetapi juga mencakup aspek informasi, komunikasi, serta keterjangkauan sistem layanan. Sammeng (2000) menyatakan bahwa kemajuan teknologi transportasi dan infrastruktur berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas, yang pada akhirnya mendorong kemudahan manusia dalam berbagai aktivitas, termasuk dalam mengakses pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan sosial, aksesibilitas memiliki makna yang lebih luas dan strategis. Suryatina (2010) menyebutkan bahwa aksesibilitas merupakan unsur kemudahan yang disediakan bagi pengguna layanan untuk mencapai suatu tujuan dengan biaya yang wajar. Konsep ini relevan dengan pelayanan publik karena layanan publik harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk oleh kelompok rentan seperti penyandang difabel.

Sementara itu, Ahmad (2014) menegaskan bahwa aksesibilitas mencakup kemudahan dalam mencapai suatu lokasi, baik ditinjau dari jarak geografis, kecepatan teknis, maupun ketersediaan sarana pendukung. Lebih lanjut, Soekadijo (2003) mengemukakan bahwa persyaratan aksesibilitas terdiri atas tiga komponen utama, yaitu akses informasi, akses kondisi jalan, dan akses menuju tempat akhir perjalanan.

Dalam pelayanan publik, akses informasi berkaitan dengan kemudahan penyandang disabilitas dalam memperoleh informasi layanan yang jelas, mudah dipahami, dan ramah disabilitas. Akses kondisi jalan berkaitan dengan tersedianya sarana dan prasarana fisik yang aman dan dapat dilalui, seperti jalur landai, pegangan tangan, serta rambu yang aksesibel. Sementara itu, akses menuju tempat akhir perjalanan berkaitan dengan ketersediaan fasilitas penunjang, seperti area parkir khusus dan titik antar-jemput yang ramah disabilitas.

Konsep aksesibilitas dalam pelayanan publik juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh akses terhadap pelayanan publik dan pelayanan sosial secara setara. Aksesibilitas dalam hal ini

mencakup penghapusan hambatan fisik, nonfisik, maupun sikap yang dapat menghalangi partisipasi penyandang disabilitas dalam kehidupan sosial (Widinarsih, 2019).

Selain itu, World Health Organization (WHO) menekankan bahwa aksesibilitas merupakan faktor penting dalam mendukung partisipasi penuh penyandang disabilitas dalam masyarakat. Lingkungan yang tidak aksesibel dapat memperbesar keterbatasan individu, sedangkan lingkungan yang inklusif dan ramah disabilitas dapat meningkatkan kemandirian serta kualitas hidup penyandang disabilitas (WHO, 2011).

Dengan demikian, aksesibilitas dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai kondisi yang memungkinkan setiap individu, khususnya penyandang disabilitas, untuk menjangkau dan memanfaatkan layanan sosial secara aman, mudah, mandiri, dan bermartabat. Pemenuhan aksesibilitas menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif serta kesejahteraan sosial yang berkeadilan.

### **2.6.2 Prinsip-Prinsip Aksesibilitas**

Prinsip-prinsip aksesibilitas meliputi prinsip kemudahan, keselamatan, kegunaan, dan kemandirian. Prinsip kemudahan mengacu pada tersedianya fasilitas yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk mengakses layanan secara mudah tanpa mengalami hambatan yang berarti. Prinsip keselamatan berkaitan dengan penyediaan fasilitas yang aman digunakan sehingga tidak menimbulkan risiko bagi pengguna.

Prinsip kegunaan menekankan bahwa setiap fasilitas yang disediakan harus benar-benar dapat digunakan secara efektif oleh penyandang disabilitas sesuai dengan kebutuhan mereka. Sementara itu, prinsip kemandirian mengarah pada kemampuan penyandang disabilitas untuk memanfaatkan fasilitas atau layanan secara mandiri tanpa harus selalu bergantung pada bantuan orang lain.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut menunjukkan pentingnya penyediaan fasilitas publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Fasilitas yang baik dan inklusif dapat meningkatkan kualitas hidup serta kemandirian penyandang disabilitas dalam menjalani aktivitas sehari-hari (Maimunah et al., 2024).

### **2.6.3 Dimensi Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan prasyarat utama dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas. Aksesibilitas tidak hanya dimaknai sebagai kemudahan fisik dalam menjangkau layanan, tetapi juga mencakup kemudahan memperoleh informasi, berkomunikasi, serta diterima secara sosial dalam sistem pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, aksesibilitas menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diselenggarakan bersifat inklusif dan berkeadilan (WHO, 2011).

Dimensi aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Aksesibilitas Fisik**

Aksesibilitas fisik berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang ramah disabilitas di lingkungan sentra. Hal ini meliputi desain bangunan, jalur landai, pegangan tangan, toilet khusus, pencahayaan yang memadai, serta tata ruang

yang aman dan mudah dijangkau. Aksesibilitas fisik bertujuan agar penyandang disabilitas dapat bergerak dan beraktivitas secara mandiri tanpa hambatan lingkungan (UU RI No. 8 Tahun 2016).

## 2. Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi mengacu pada kemudahan penyandang disabilitas dalam memperoleh informasi terkait program, prosedur, serta hak-hak pelayanan sosial di sentra. Informasi perlu disampaikan dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti huruf braille, audio, bahasa sederhana, maupun media visual yang sesuai dengan kebutuhan penerima layanan (United Nations, 2006).

## 3. Aksesibilitas Komunikasi

Aksesibilitas komunikasi berkaitan dengan kemampuan penyandang disabilitas untuk berinteraksi secara efektif dengan petugas pelayanan publik. Hal ini mencakup penggunaan bahasa isyarat, pendamping komunikasi, serta sikap petugas yang responsif dan menghargai perbedaan kemampuan komunikasi penerima layanan (WHO, 2011).

## 4. Aksesibilitas Pelayanan dan Prosedur

Dimensi ini berkaitan dengan kemudahan penyandang disabilitas dalam mengikuti prosedur pelayanan publik. Prosedur pelayanan perlu dirancang sederhana, tidak berbelit, serta disesuaikan dengan kondisi penyandang disabilitas agar mereka dapat mengakses layanan secara setara (Kementerian Sosial RI, 2020).

## 5. Aksesibilitas Sikap dan Sosial

Aksesibilitas sikap dan sosial merujuk pada penerimaan sosial, sikap inklusif, serta bebas dari stigma dan diskriminasi dalam lingkungan pelayanan. Sikap

petugas dan lingkungan sosial yang positif sangat berpengaruh terhadap kenyamanan serta keberhasilan pelayanan bagi penyandang disabilitas (Suharto, 2014).

#### **2.6.4 Standar Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas**

Standar aksesibilitas merupakan pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa fasilitas publik dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Standar ini mencakup pengaturan mengenai desain bangunan, sarana prasarana, sistem informasi, serta pelayanan yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk berpartisipasi secara mandiri dan setara dalam kehidupan sosial. Pemenuhan standar aksesibilitas menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

Di Indonesia, pengaturan mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh kemudahan dan perlakuan yang setara dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam mengakses fasilitas publik dan pelayanan sosial. Implementasi kebijakan ini terus diperkuat melalui berbagai program pemerintah yang menekankan pentingnya pembangunan fasilitas publik yang inklusif dan ramah disabilitas (Kementerian Sosial RI, 2021).

Selain itu, standar teknis mengenai penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas juga diatur dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Peraturan ini mengatur berbagai aspek teknis terkait penyediaan aksesibilitas pada bangunan dan

lingkungan, seperti jalur landai (*ramp*), jalur pemandu (*guiding block*), pegangan tangan (*handrail*), toilet khusus disabilitas, area parkir khusus, serta sistem penunjuk arah yang mudah dipahami oleh semua pengguna. Penyediaan fasilitas tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat mengakses lingkungan fisik secara aman dan mandiri (Kementerian PUPR, 2021).

Standar aksesibilitas juga mencakup penyediaan sarana informasi dan komunikasi yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas. Informasi layanan publik perlu disampaikan melalui berbagai media yang mudah dipahami, seperti huruf braille, audio, bahasa isyarat, maupun tampilan visual yang jelas. Hal ini penting agar penyandang disabilitas dapat memperoleh informasi secara mandiri tanpa mengalami hambatan komunikasi. Menurut penelitian terbaru, penyediaan informasi yang aksesibel menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan partisipasi penyandang disabilitas dalam memanfaatkan pelayanan publik (Maimunah et al., 2024).

Selain fasilitas fisik dan informasi, standar aksesibilitas juga menekankan pentingnya sikap inklusif dari petugas pelayanan publik. Pelayanan yang ramah, responsif, serta bebas dari diskriminasi menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang mendukung partisipasi penyandang disabilitas secara optimal. Lingkungan pelayanan yang inklusif terbukti dapat meningkatkan kemandirian serta kualitas hidup penyandang disabilitas dalam mengakses berbagai layanan sosial (Rahmawati & Hidayat, 2022).

Dengan demikian, pemenuhan standar aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup sistem pelayanan,

informasi, serta sikap sosial yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas.

## **2.7 Pelayanan Publik**

### **2.7.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan warga negara.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), baik dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (LAN RI, 1998).

Sementara itu, Departemen Dalam Negeri (2004) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemberian bantuan kepada masyarakat melalui cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal yang baik sehingga tercipta kepuasan dalam pelayanan. Setiap pelayanan yang diberikan pada dasarnya menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Pengertian pelayanan publik juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk usaha yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tersebut merupakan hak setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Riani, 2021).

Layanan Guna di Sentra Wyata di Kota Bandung, membantu tunanetra dan orang lain dengan disabilitas dengan berbagai cara. Jenis layanan yang disediakan oleh lembaga ini adalah:

1. Layanan rehabilitasi sosial, yang meningkatkan kemampuan orang dengan disabilitas untuk berfungsi secara efektif di masyarakat dan meningkatkan kemampuan mereka untuk menyesuaikan diri dan mencapai tingkat kemandirian yang layak.
2. Layanan penilaian, yang membantu menentukan kebutuhan layanan, kekuatan, dan status orang yang akan menerima layanan tersebut.
3. Layanan bimbingan dalam bidang fisik, mental, dan sosial, serta spiritual, yang meningkatkan kemampuan individu untuk berfungsi di masyarakat.

4. Pelatihan keterampilan vokasional dan keterampilan ekonomi lainnya seperti pelatihan pijat, komputer yang berbicara, dan keterampilan hidup sehari-hari.
5. Layanan bantuan psikososial yang terdiri dari konseling dan motivasi, serta memberikan dukungan selama proses rehabilitasi.
6. Layanan untuk meningkatkan aksesibilitas, yang menyediakan fasilitas yang mendukung mobilitas orang dengan disabilitas seperti jalur pandu atau blok pandu, tangga naik, pegangan tangan, dan informasi audio serta komputer yang berbicara.
7. Layanan untuk merujuk orang dengan disabilitas ke layanan lain, seperti layanan kesehatan, pendidikan, atau sosial, apabila diperlukan.

Layanan-layanan ini merupakan contoh pelaksanaan layanan publik, yang bertujuan memenuhi hak orang dengan disabilitas, dan yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

### **2.7.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik yang Inklusif**

Pelayanan publik yang baik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Dalam konteks pelayanan publik yang inklusif, prinsip pelayanan tidak hanya menekankan pada efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, dapat mengakses pelayanan secara setara.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pelayanan publik yang inklusif harus memenuhi beberapa prinsip utama,

yaitu kesetaraan, keterbukaan, partisipasi, serta non-diskriminasi. Prinsip kesetaraan menekankan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan publik tanpa adanya perlakuan yang berbeda. Prinsip keterbukaan berkaitan dengan transparansi informasi pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan secara jelas (Kementerian PANRB, 2021).

Selain itu, prinsip partisipasi menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam memberikan masukan maupun dalam pengawasan pelayanan. Prinsip non-diskriminasi mengharuskan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun kondisi fisik seseorang (Rahmawati & Hidayat, 2022).

Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang inklusif menjadi penting dalam menciptakan sistem pelayanan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, sehingga tercipta pelayanan publik yang adil dan berkeadilan sosial.

### **2.7.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan harapan pelayanan yang diinginkan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta berbagai regulasi lain yang mengatur standar pelayanan publik. Kebijakan tersebut menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, mudah, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam praktiknya, pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyelenggara layanan, tetapi juga oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini disebabkan karena masyarakat merupakan pihak yang secara langsung merasakan manfaat maupun kekurangan dari pelayanan yang diberikan (Ferdinandito & Haryani, 2021).

Menurut beberapa kajian terbaru, kualitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, ketersediaan fasilitas pendukung, serta sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik (Pratama, 2022).

#### **2.7.4 Pelayanan Publik Ramah Disabilitas**

Pelayanan publik yang ramah disabilitas merupakan bentuk pelayanan yang memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses berbagai layanan publik secara setara dengan masyarakat lainnya. Pelayanan publik yang inklusif tidak hanya menyediakan fasilitas fisik yang aksesibel, tetapi juga

memperhatikan aspek informasi, komunikasi, serta sikap pelayanan yang ramah terhadap penyandang disabilitas.

Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh akses terhadap pelayanan publik tanpa diskriminasi. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas, pelayanan yang mudah diakses, serta perlakuan yang setara dalam memperoleh layanan publik.

Pelayanan publik yang ramah disabilitas juga memerlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk penyelenggara layanan, masyarakat, serta pemerintah dalam menciptakan lingkungan yang inklusif. Menurut penelitian terbaru, penyediaan fasilitas aksesibilitas, peningkatan kapasitas petugas pelayanan, serta penyediaan informasi yang mudah diakses menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas (Maimunah et al., 2024). Dengan demikian, pelayanan publik ramah disabilitas merupakan upaya untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat memperoleh pelayanan yang setara, adil, dan bermartabat dalam kehidupan bermasyarakat.

## **2.8 Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik**

### **2.8.1 Hak-Hak Penyandang Disabilitas**

Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya untuk memperoleh pelayanan publik yang layak, bermutu, dan bebas dari diskriminasi. Hak-hak tersebut dijamin dalam berbagai peraturan nasional maupun internasional, terutama dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta Convention on the Rights of Persons with Disabilities

(CRPD) yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang setara dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam mengakses pelayanan publik. Secara umum, hak penyandang disabilitas dalam pelayanan publik meliputi beberapa aspek penting sebagai berikut:

1. Hak atas Akses Pelayanan Publik

Penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh akses terhadap fasilitas publik yang aman, nyaman, dan mudah dijangkau. Fasilitas publik harus dirancang secara aksesibel sehingga dapat digunakan oleh semua orang tanpa hambatan. Aksesibilitas mencakup penyediaan sarana dan prasarana seperti jalur landai (*ramp*), lift, toilet khusus disabilitas, jalur pemandu (*guiding block*), serta fasilitas pendukung lainnya yang memudahkan mobilitas penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik (Kementerian Sosial RI, 2021).

2. Hak atas Pelayanan yang Nondiskriminatif

Setiap penyandang disabilitas berhak memperoleh pelayanan publik tanpa perlakuan diskriminatif, stigma, maupun marginalisasi. Pelayanan harus diberikan berdasarkan prinsip kesetaraan, penghormatan terhadap martabat manusia, serta pengakuan terhadap keberagaman kemampuan individu. Hal ini juga ditegaskan dalam *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* yang menekankan bahwa negara wajib menjamin perlindungan terhadap penyandang disabilitas dari segala bentuk diskriminasi dalam penyediaan pelayanan publik (United Nations, 2006; Rahmawati & Hidayat, 2022).

### **2.8.2 Kebijakan dan Regulasi Terkait Disabilitas di Indonesia**

Perlindungan terhadap hak-hak penyandang disabilitas di Indonesia diatur dalam berbagai kebijakan dan regulasi yang bertujuan untuk menjamin kesetaraan hak serta kesempatan bagi penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan.

Salah satu regulasi utama yang mengatur mengenai penyandang disabilitas adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Undang-undang ini merupakan regulasi komprehensif yang menjamin hak asasi, kesamaan kesempatan, serta perlindungan bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh akses terhadap pendidikan, kesehatan, pekerjaan, pelayanan publik, serta partisipasi dalam kehidupan sosial secara setara dengan masyarakat lainnya (Kementerian Sosial RI, 2021).

Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan tidak diskriminatif. Undang-undang ini juga mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat tertentu, termasuk penyandang disabilitas, guna memastikan bahwa mereka dapat mengakses layanan publik secara setara (Pratama, 2022). Dengan adanya regulasi tersebut, pemerintah memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa seluruh fasilitas dan sistem pelayanan publik dapat diakses oleh penyandang disabilitas secara optimal.

### **2.8.3 Implementasi Kebijakan Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik**

Implementasi kebijakan aksesibilitas dalam pelayanan publik merupakan upaya nyata pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak penyandang disabilitas. Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung aksesibilitas bagi kelompok masyarakat tertentu, termasuk penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, serta anak-anak.

Pelayanan publik yang berkualitas berkaitan erat dengan konsep pelayanan prima, yaitu pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, serta menghormati hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan (Maimunah et al., 2024).

Pelayanan publik yang baik juga harus memenuhi berbagai asas pelayanan publik, seperti kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, non-diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, serta kemudahan akses bagi kelompok rentan. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan fasilitas dan perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas agar mereka dapat memanfaatkan layanan publik secara mandiri dan bermartabat.

Selain itu, penyediaan fasilitas publik yang aksesibel juga merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh

kehidupan yang layak. Penyandang disabilitas sebagai bagian dari masyarakat memiliki hak untuk mengakses berbagai fasilitas publik secara mudah dan aman. Oleh karena itu, setiap pembangunan fasilitas publik perlu memperhatikan prinsip aksesibilitas agar dapat digunakan oleh seluruh masyarakat tanpa hambatan (Nuraviva, 2018; Pratama, 2022). Dengan demikian, implementasi kebijakan aksesibilitas dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup peningkatan kualitas pelayanan, sikap aparatur yang inklusif, serta sistem pelayanan yang mampu menjamin kesetaraan bagi penyandang disabilitas.

## **2.9 Pemanfaatan Pelayanan Publik oleh Difabel**

### **2.9.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Publik**

Pemanfaatan pelayanan publik oleh penyandang disabilitas dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari kondisi individu maupun dari lingkungan sosial dan fasilitas pelayanan yang tersedia. Faktor-faktor tersebut meliputi ketersediaan sarana dan prasarana yang aksesibel, kemudahan transportasi, sikap masyarakat, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik.

Ketersediaan fasilitas publik yang memadai merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung pemanfaatan pelayanan oleh penyandang disabilitas. Fasilitas seperti transportasi umum, akses jalan yang ramah disabilitas, serta sarana pendukung lainnya dapat mempermudah mobilitas penyandang disabilitas dalam menjangkau layanan publik. Kemudahan akses transportasi, misalnya melalui angkutan umum yang menjangkau berbagai lokasi pelayanan, dapat meningkatkan

kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk memanfaatkan layanan yang tersedia (Maimunah et al., 2024).

Selain faktor fisik, faktor sosial juga berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan publik oleh penyandang disabilitas. Sikap masyarakat yang masih memiliki stigma atau persepsi negatif terhadap penyandang disabilitas dapat menjadi penghambat bagi mereka dalam memanfaatkan fasilitas publik secara optimal. Oleh karena itu, perubahan persepsi masyarakat serta peningkatan kesadaran tentang pentingnya inklusi sosial menjadi faktor penting dalam mendukung partisipasi penyandang disabilitas dalam berbagai aktivitas sosial dan ekonomi (Rahmawati & Hidayat, 2022).

Dengan demikian, pemanfaatan pelayanan publik oleh penyandang disabilitas tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas fisik, tetapi juga oleh dukungan sosial, kebijakan pemerintah, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### **2.9.2 Hambatan Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik**

Meskipun berbagai kebijakan telah diterapkan untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dalam praktiknya masih terdapat berbagai hambatan yang menghalangi mereka dalam mengakses pelayanan publik. Hambatan tersebut dapat berupa hambatan fisik, hambatan informasi, maupun hambatan sosial yang menyebabkan penyandang disabilitas kesulitan dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana yang ramah disabilitas. Banyak fasilitas publik yang belum sepenuhnya menyediakan

infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas, seperti jalur landai (*ramp*), jalur pemandu (*guiding block*), toilet khusus disabilitas, serta sistem informasi yang mudah diakses. Kondisi tersebut dapat menghambat mobilitas penyandang disabilitas dan membatasi kesempatan mereka dalam mengakses pelayanan publik secara mandiri (Kementerian Sosial RI, 2021).

Selain hambatan fisik, hambatan aksesibilitas juga dapat muncul dalam bentuk keterbatasan informasi dan komunikasi. Informasi mengenai pelayanan publik sering kali belum disediakan dalam bentuk yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas, seperti huruf braille, audio, atau bahasa isyarat. Hal ini menyebabkan sebagian penyandang disabilitas mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan terkait pelayanan yang tersedia (Pratama, 2022).

Hambatan lain yang juga sering ditemukan adalah sikap diskriminatif atau kurangnya pemahaman dari masyarakat maupun petugas pelayanan terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Kurangnya kesadaran mengenai pentingnya pelayanan yang inklusif dapat menyebabkan penyandang disabilitas merasa tidak nyaman atau bahkan enggan untuk memanfaatkan pelayanan publik yang tersedia (Rahmawati & Hidayat, 2022).

### **2.9.3 Dampak Aksesibilitas terhadap Partisipasi dan Kemandirian Difabel**

Aksesibilitas yang memadai dalam pelayanan publik memiliki dampak yang sangat penting terhadap peningkatan partisipasi dan kemandirian penyandang disabilitas dalam kehidupan sosial. Penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas

memungkinkan mereka untuk mengakses berbagai layanan publik secara lebih mudah, aman, dan mandiri.

Ketika fasilitas pelayanan publik dirancang secara inklusif, penyandang disabilitas dapat berpartisipasi secara aktif dalam berbagai kegiatan sosial, ekonomi, maupun pendidikan. Aksesibilitas yang baik juga dapat meningkatkan rasa percaya diri serta kemandirian penyandang disabilitas dalam menjalani aktivitas sehari-hari (Maimunah et al., 2024).

Sebaliknya, keterbatasan aksesibilitas dapat menimbulkan dampak negatif terhadap partisipasi penyandang disabilitas dalam masyarakat. Kurangnya fasilitas yang ramah disabilitas dapat menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik, sehingga mengurangi kesempatan untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan sosial. Kondisi tersebut juga dapat menimbulkan ketergantungan yang lebih besar terhadap orang lain dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari (Pratama, 2022).

Dalam konteks pelayanan sosial, penyediaan aksesibilitas yang baik di berbagai lembaga pelayanan, termasuk pusat pelayanan bagi penyandang disabilitas, dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup serta kesejahteraan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, upaya peningkatan aksesibilitas menjadi langkah penting dalam mewujudkan masyarakat yang inklusif dan berkeadilan bagi seluruh warga negara.

## **2.10 Kerangka Berpikir**

Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya, termasuk dalam memperoleh pelayanan

publik yang layak dan tanpa diskriminasi. Hak tersebut dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan aksesibilitas terhadap berbagai fasilitas dan pelayanan publik guna menunjang kemandirian serta partisipasi mereka dalam kehidupan sosial.

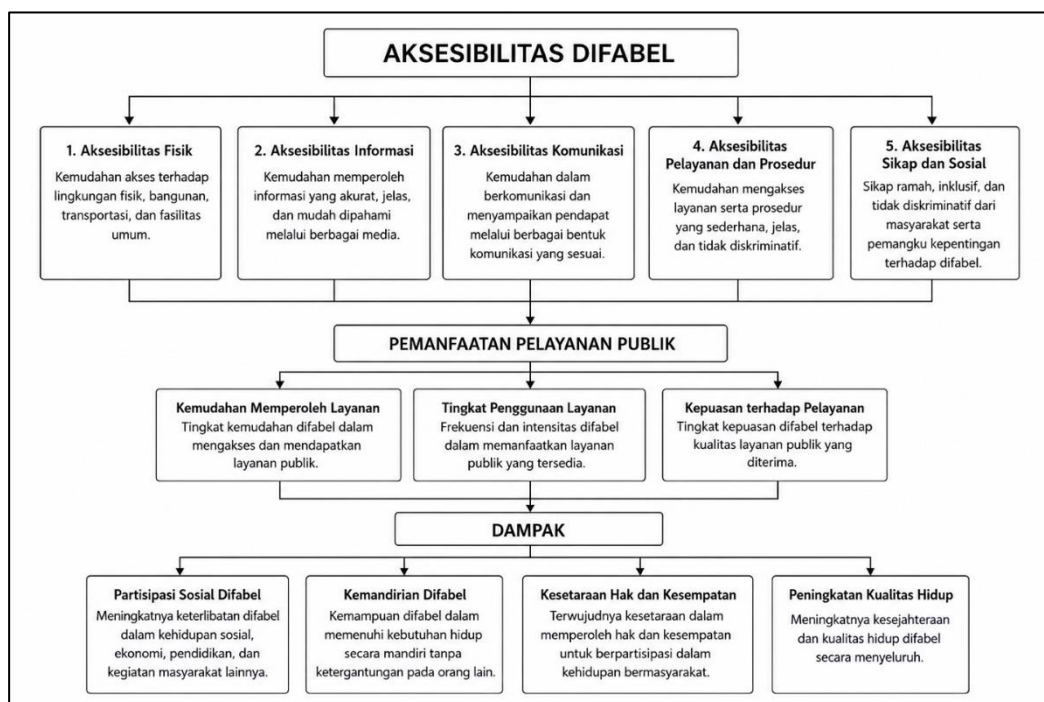
Aksesibilitas merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif. Aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik seperti jalur landai (*ramp*), jalur pemandu (*guiding block*), lift, maupun sarana transportasi yang ramah disabilitas, tetapi juga mencakup kemudahan dalam memperoleh informasi, pelayanan yang responsif, serta sikap petugas yang memahami kebutuhan penyandang disabilitas. Apabila aksesibilitas tersedia secara memadai, maka penyandang disabilitas dapat memanfaatkan pelayanan publik secara lebih optimal.

Namun dalam kenyataannya, masih terdapat berbagai hambatan yang dialami oleh penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik, seperti keterbatasan fasilitas yang ramah disabilitas, kurangnya informasi yang mudah diakses, serta sikap masyarakat yang belum sepenuhnya inklusif. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan publik oleh penyandang disabilitas.

Dalam penelitian ini, Sentra Wyata Guna Kota Bandung menjadi salah satu lembaga pelayanan sosial yang menyediakan berbagai layanan bagi penyandang disabilitas. Keberadaan fasilitas dan layanan di lembaga tersebut diharapkan dapat mendukung aksesibilitas serta meningkatkan pemanfaatan pelayanan oleh

penyangang disabilitas. Dengan tersedianya aksesibilitas yang baik, penyandang disabilitas dapat lebih mudah memperoleh pelayanan yang dibutuhkan sehingga dapat meningkatkan kemandirian, partisipasi sosial, serta kualitas hidup mereka.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana aksesibilitas yang tersedia di Sentra Wyata Guna Kota Bandung mempengaruhi pemanfaatan pelayanan publik oleh penyandang disabilitas. Kerangka berpikir penelitian ini menggambarkan bahwa aksesibilitas fasilitas, kemudahan pelayanan, serta dukungan lingkungan sosial merupakan faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan publik oleh difabel. Semakin baik tingkat aksesibilitas yang tersedia, maka semakin tinggi pula kemungkinan penyandang disabilitas dalam memanfaatkan pelayanan publik yang disediakan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

## 2.11 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menyoroti pentingnya penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta pemenuhan hak penyandang disabilitas. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Komponen	Keterangan
1.	Nama Penulis	Ady Kurniawan dan Arenawati
	Judul Artikel	Aksesibilitas Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas di Disdukcapil Kota Serang
	Nama Jurnal	<i>Journal of Geopolitics and Public Policy (JOGPP)</i>
	Metode	Metode Kuantitatif
	Hasil	Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah dapat diakses dengan baik. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan persentase yang mencapai 64,2%, sehingga melebihi batas yang telah ditentukan yaitu 60%.
	URL	<a href="https://www.journal.epistemikpress.id/index.php/JOGPP/article/view/295">https://www.journal.epistemikpress.id/index.php/JOGPP/article/view/295</a>
2.	Nama Penulis	Ceri Susilawati, Herlina Sakawati, Sulmiah
	Judul Artikel	Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Pengguna Layanan Penyandang Disabilitas Pada Dinas Sosial di Kota Makassar
	Nama Jurnal	Jurnal Aktor
	Metode	Metode Kualitatif
	Hasil	Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas Pada Dinas Sosial di Kota Makassar masih belum optimal karena fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas. Kondisi ini dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, minimnya anggaran, kurangnya kesadaran mengenai pentingnya aksesibilitas, serta

		regulasi yang masih mengacu pada aturan lama sehingga pelayanan bagi penyandang disabilitas belum dapat diakses secara maksimal.
	URL	DOI: <a href="https://doi.org/10.26858/aktor.v2i2.46861">https://doi.org/10.26858/aktor.v2i2.46861</a>
3.	Nama Penulis	Ahmad Kolyubi, Suwaib Amiruddin, Riswanda
	Judul Artikel	Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang
	Nama Jurnal	Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)
	Metode	Metode Kualitatif
	Hasil	Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang masih belum optimal dan tidak memenuhi standar pelayanan yang berkualitas. Hal ini dipengaruhi oleh belum lengkapnya regulasi, kurangnya kepedulian aparat pemerintah terhadap penyandang disabilitas, serta masih adanya stigma dan kurangnya pemahaman antara masyarakat non disabilitas dan penyandang disabilitas.
	URL	DOI: <a href="https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.198">https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.198</a>
4.	Nama Penulis	Samuel Toga Sihar Adi Putra Sianipar, Hastin Trustisari
	Judul Artikel	Hak Layanan Aksesibilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Jakarta
	Nama Jurnal	<i>Indonesian Journal of Social Science (IJSS)</i>
	Metode	Metode <i>Literature Review</i> (Studi Kepustakaan)
	Hasil	Hak layanan aksesibilitas publik bagi penyandang disabilitas di Kota Jakarta masih belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal. Meskipun beberapa fasilitas dan layanan publik telah disediakan, masih terdapat kendala dalam aksesibilitas, kenyamanan, dan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan publik, khususnya transportasi dan fasilitas umum. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan fasilitas yang ramah disabilitas serta perhatian pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang setara dan inklusif.
	URL	DOI: <a href="https://doi.org/10.58818/ijss.v2i2.66">https://doi.org/10.58818/ijss.v2i2.66</a>
5.	Nama Penulis	Semuel Valentino Maspaitella, Hendry Jhon Piris, Heillen Martha Yosephine Tita
	Judul Artikel	Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik
	Nama Jurnal	<i>Journal Constitutional Law &amp; Administrative Law Review (CAPITAN)</i>
	Metode	Metode <i>Literature Review</i> (Studi Kepustakaan)

	Hasil	Aksesibilitas penyandang disabilitas terhadap fasilitas publik masih belum optimal karena masih terdapat berbagai hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur yang ramah disabilitas, kurangnya informasi yang mudah diakses, serta rendahnya kesadaran masyarakat dan pemangku kebijakan terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan regulasi, pengawasan, dan penyediaan fasilitas publik yang lebih inklusif agar penyandang disabilitas dapat memperoleh hak akses yang setara tanpa diskriminasi.
	URL	DOI: <a href="https://doi.org/10.47268/capitan.v2i2.14729">https://doi.org/10.47268/capitan.v2i2.14729</a>
6	Nama Penulis	Dwi Prayoga, Indah Aliyah, Cahyono Endro Widodo
	Judul Artikel	<i>Evaluasi Pemenuhan Kebutuhan Aksesibilitas Jalur Pedestrian bagi Penyandang Disabilitas di Kawasan Pumpunan Moda CSW ASEAN</i>
	Nama Jurnal	Desa-Kota: Jurnal Perencanaan Wilayah, Kota, dan Permukiman
	Metode	Metode Kualitatif Deskriptif
	Hasil	Penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas jalur pedestrian di kawasan CSW ASEAN belum sepenuhnya memenuhi prinsip <i>universal design</i> . Hambatan yang ditemukan meliputi jalur pemandu yang tidak berfungsi optimal, hambatan fisik pada jalur pedestrian, serta belum tersedianya fasilitas pendukung yang memadai bagi seluruh jenis penyandang disabilitas. Penelitian merekomendasikan peningkatan kualitas infrastruktur agar lebih inklusif.
	URL	<a href="https://jurnal.uns.ac.id/desa-kota/article/view/70363">https://jurnal.uns.ac.id/desa-kota/article/view/70363</a>
7	Nama Penulis	Zulkiflia, Zafora Rizki Muchsin, Ahmad Zainal Abidin
	Judul Artikel	Pelayanan Ketersediaan Fasilitas Publik untuk Masyarakat Penyandang Disabilitas (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang)
	Nama Jurnal	Jurnal Respon Publik
	Metode	Metode Kualitatif
	Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fasilitas publik bagi penyandang disabilitas belum optimal. Hambatan utama meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, belum tersedianya fasilitas sesuai standar aksesibilitas, serta kurang optimalnya implementasi kebijakan pelayanan publik yang inklusif.
	URL	<a href="https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp">https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp</a>
8	Nama Penulis	Hendra Koeswara
	Judul Artikel	<i>Digital Inclusion and Accessibility E-Government in Public Service</i>

	Nama Jurnal	Proceedings of International Association for Public Administration
	Metode	Metode Kuantitatif
	Hasil	Penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan e-government berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan pelayanan publik digital bagi penyandang disabilitas. Kemudahan penggunaan sistem dan kemanfaatan layanan menjadi faktor utama yang meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.
	URL	<a href="https://journal.iapa.or.id/proceedings/article/view/1184">https://journal.iapa.or.id/proceedings/article/view/1184</a>
9	Nama Penulis	Rizka M. Fatriani, dkk.
	Judul Artikel	<i>Digital Accessibility Barriers for People with Disabilities in Using Public Service Applications</i>
	Nama Jurnal	Prosiding Seminar Nasional Ilmu Administrasi Negara
	Metode	Metode Kualitatif
	Hasil	Penelitian menemukan bahwa aplikasi pelayanan publik masih menghadapi berbagai hambatan aksesibilitas, seperti belum kompatibel dengan pembaca layar, navigasi yang sulit digunakan oleh penyandang disabilitas sensorik, serta belum menerapkan prinsip aksesibilitas digital secara menyeluruh.
	URL	<a href="https://conference.undana.ac.id/semintadm/article/view/823">https://conference.undana.ac.id/semintadm/article/view/823</a>
10	Nama Penulis	Agus V. Saputra
	Judul Artikel	<i>Implementation of Bureaucratic Reforms to Support Public Service Accessibility for Persons with Disabilities</i>
	Nama Jurnal	Journal of Governance, Ethics, Democracy and Social Change
	Metode	Metode Kualitatif
	Hasil	Penelitian menyimpulkan bahwa reformasi birokrasi mampu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik melalui penyusunan kebijakan yang lebih inklusif, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan fasilitas yang ramah disabilitas. Namun implementasinya masih memerlukan penguatan koordinasi dan pengawasan agar hak penyandang disabilitas dapat terpenuhi secara optimal.
	URL	<a href="https://journal-iasssf.com/index.php/JGEDSIC/article/view/825">https://journal-iasssf.com/index.php/JGEDSIC/article/view/825</a>