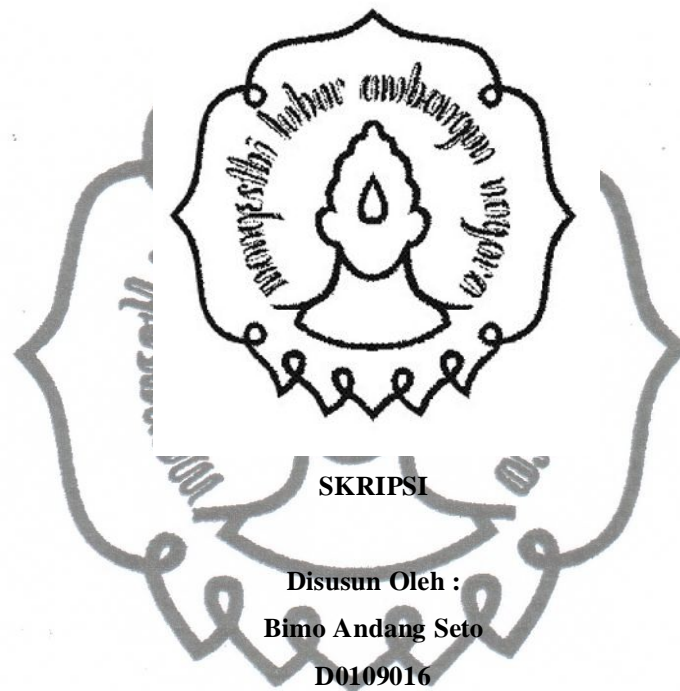


**AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
BIDANG PENDIDIKAN DAN KETENAGAKERJAAN  
DI KOTA SURAKARTA**



Disusun untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

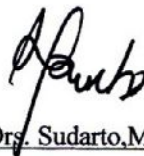
**Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji Skripsi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sebelas Maret**

**Surakarta**

**Pembimbing**



**Drs. Sudarto, M.Si**

**NIP. 195502021985031006**

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini Telah Diuji Dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada Hari :



Tanggal :

#### Panitia Penguji :

1. Ketua : Drs. H.Marsudi, M.S.  
NIP. 19550823 198303 1 001

2. Sekertaris : A.W.Erlin Mulyadi, S.Sos, MPA.  
NIP. 19740601 200801 2 016

3. Penguji : Drs. Sudarto M.Si.  
NIP. 19550202 198503 1 006

()  
()  
()

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret



Prof. Drs. H. Pawito, Ph.D

NIP. 195408051985031002

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Nama : Bimo Andang Seto

NIM : D0109016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul : “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan di Kota Surakarta ” adalah betul-betul karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta, 6 Januari 2013

Yang membuat pernyataan,

Bimo Andang Seto

NIM. D0109016

## MOTTO

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri.”

(Thomas Alva Edison)

“Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya.”

(Kahlil Gibran)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”

(Muhammad Ali)

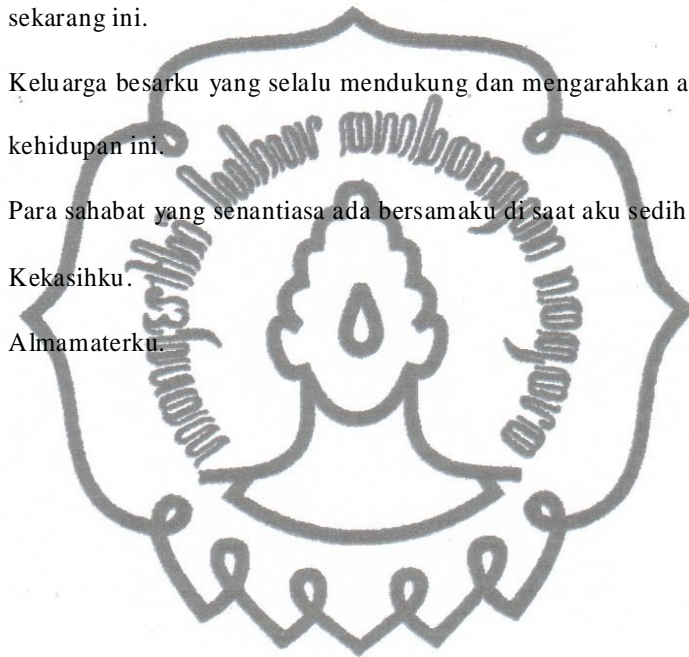
“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. “

(Aristoteles)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Kedua orang tuaku yang telah membesarkan, mendidik aku sampai sekarang ini.
- Keluarga besarku yang selalu mendukung dan mengarahkan aku menjalani kehidupan ini.
- Para sahabat yang senantiasa ada bersamaku di saat aku sedih dan senang.
- Kekasihku.
- Almamaterku.



## KATA PENGANTAR

Salam sejahtera bagi kita semua..

Ucapan syukur yang sebesar-besarnya pada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan di Kota Surakarta”. Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengalami berbagai hambatan. Namun berkat dukungan, bimbingan, arahan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi. Pada kesempatan ini, penulis berterima kasih kepada :

1. Drs.Sudarto,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. A.W.Erlin Mulyadi,S.Sos,MPA yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk bergabung ke dalam tim peneliti dalam penelitian beliau tentang implementasi kebijakan pendidikan inklusi di kota Surakarta yang juga menjadi tema payung dalam penelitian skripsi ini.
3. H.Sakur, M.Si selaku pembimbing akademis yang telah memberi bimbingan dan arahan selama proses studi.
4. Drs. Is Hadri Utomo, M.Si. dan Dra. Sudaryanti, M.Si selaku Ketua dan Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Prof. Dr. Pawito, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

6. Bapak Mujiyono yang telah memberikan inspirasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Penyandang Disabilitas di Kota Surakarta yang telah bersedia menjadi informan.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu kritik dan saran yang berguna dalam perbaikan skripsi sangat penulis butuhkan. Sebagai kata penutup, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pemerintah kota Surakarta dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih optimal dan bermanfaat pula untuk perkembangan program studi Ilmu Administrasi Negara serta pihak-pihak yang memerlukannya.

Surakarta, 6 Januari 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Pelayanan Publik.....	9
B. Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik.....	13
1. Dimensi Kognitif.....	19

	2. Dimensi Perilaku .....	22
	3. Dimensi Birokrasi Administratif.....	23
	4. Dimensi Sarana dan Prasarana.....	25
	C. Penyandang Disabilitas .....	25
	D. Kerangka Pemikiran .....	34
	E. Penelitian Terdahulu .....	36
BAB III	: METODE PENELITIAN .....	39
	A. Jenis Penelitian .....	39
	B. Lokasi Penelitian .....	40
	C. Sumber Data.....	41
	a. Sumber Data Primer .....	41
	b. Sumber Data Sekunder .....	41
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
	a. Wawancara.....	42
	b. Observasi.....	42
	c. Studi Dokumentasi .....	43
	E. Teknik Penentuan Informan .....	43
	F. Validitas Data .....	44
	G. Teknik Analisis Data .....	45
BAB IV	: PEMBAHASAN .....	48
	A. Deskripsi Lokasi.....	48

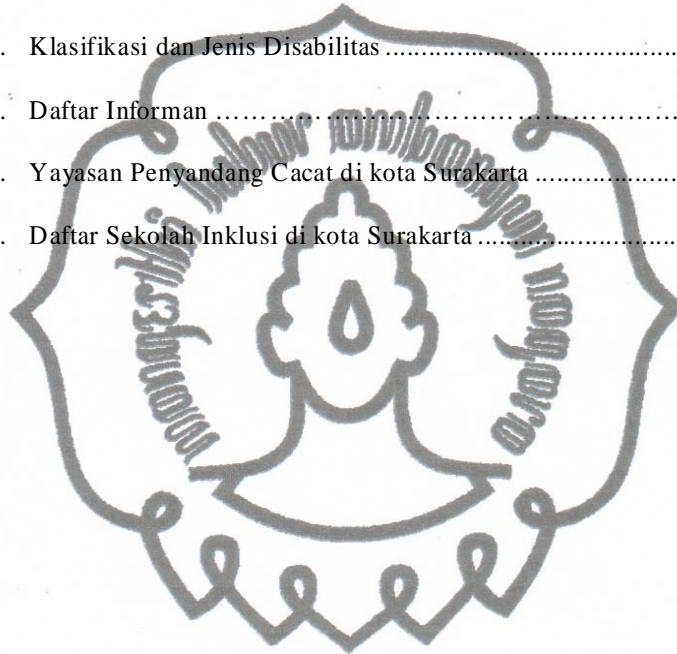
B. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan  
Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan di  
Kota Surakarta..... 54



	1. Dimensi Kognitif .....	54
	2. Dimensi Perilaku .....	65
	3. Dimensi Birokrasi Administratif .....	69
	4. Dimensi Sarana dan Prasarana .....	75
	C. Tanggapan Penyandang Disabilitas tentang Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan .....	78
BAB V	: PENUTUP .....	80
	A. Kesimpulan .....	80
	B. Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jumlah Penyandang Cacat Menurut Jenis Kecacatan di Kota Surakarta .....	4
Tabel 2. Klasifikasi dan Jenis Disabilitas .....	27
Tabel 3. Daftar Informan .....	44
Tabel 4. Yayasan Penyandang Cacat di kota Surakarta .....	50
Tabel 5. Daftar Sekolah Inklusi di kota Surakarta .....	53



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.	Dimensi Aksesibilitas Pelayanan Publik .....	17
Gambar 2.	Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.	BBRSDB Prof. Dr. Soeharso .....	49
Gambar 4.	Yayasan Bhakti Candrasa .....	51
Gambar 5.	Fasilitas Pembantu “Ramp” .....	51
Gambar 6.	Fasilitas Pembantu “Guiding Block” .....	52
Gambar 7.	SLB A YKAB Surakarta .....	52
Gambar 8.	Pelatihan internet bagi penyandang disabilitas .....	61
Gambar 9.	Solo Job Fair 2012 .....	62

**ABSTRAK**

**BIMO ANDANG SETO. D0109016. AKSESIBILITAS PENYANDANG DISABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DAN KETENAGAKERJAAN DI KOTA SURAKARTA. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi . Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2013. 100 halaman**

Penyandang disabilitas mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara. Dalam hal pelayanan publik, penyandang disabilitas memiliki akses yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik di segala bidang termasuk bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan serta mengetahui tanggapan penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik tersebut. Aksesibilitas pada penelitian ini ditinjau dari empat dimensi yaitu dimensi kognitif, dimensi perilaku, dimensi birokrasi administratif dan dimensi sarana dan prasarana.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Informan ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Validitas data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di Kota Surakarta berbeda-beda tiap dimensi. Pada dimensi kognitif, semua aspek menunjukkan aksesibilitas baik. Dimensi perilaku juga menunjukkan aksesibilitas yang baik karena semua aspek yang ada termasuk ke dalam aksesibilitas baik. Dimensi birokrasi administratif menunjukkan aksesibilitas yang baik meskipun pada aspek tersedianya saluran untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan dalam pelayanan publik kurang baik. Berbeda dengan tiga dimensi sebelumnya, dimensi sarana dan prasarana menunjukkan aksesibilitas yang kurang baik. Dalam hal pelayanan publik, penyandang disabilitas berpendapat bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan publik yang baik tetapi belum maksimal dan memerlukan banyak evaluasi.

Kata Kunci : aksesibilitas, penyandang disabilitas, pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

**ABSTRACT**

**BIMO ANDANG SETO. D0109016. ACCESSIBILITY OF PERSONS WITH DISABILITIES IN PUBLIC SERVICE ON EDUCATION AND LABOUR FORCE IN SURAKARTA. Thesis. Department of Administrative Science. Public Administration Program. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2013. 100 pages**

Persons with disabilities have same rights and obligations as citizen. In the case of public service they have the same access as other citizens have to public service in all areas including in the field of education and labor force. This research aim to know the accessibility of persons with disabilities in public services on education and labor force as well as and to find out the responses of persons with disabilities about the public services. Accessibility in this study is evaluated from four dimensions: cognitive, behavior, administrative bureaucracy, and infrastructures.

This research is a descriptive qualitative research. The informants were selected using purposive sampling technique. The sources of data used are primary and secondary data. Data collections used include interview, observation, and documentation review. To validity data, the source method was performed. Data then was analyzed using the qualitative analysis technique.

The result of the research shows that the accessibility of persons with disabilities in public service on education and labor force in Surakarta varies in every dimension. At the cognitive dimension, all aspects are categorized as good. This finding is also similar with the accessibility at the dimension of behavior. Dimension of administrative bureaucracy also show a good accessibility although it is found a lack access for conveying their aspiration and complaints. At the dimension of infrastructures, different from the three previous dimensions, it shows less access as almost no inclusive infrastructures for them in the public service on education and labour force. The responses of person with diasabilities in Surakarta in term of public service found include their good notion of the public services provided, however it needs an improvement as well as evaluation.

Keywords: accessibility, persons with disabilities, public services, education and labor force



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia jumlah penyandang disabilitas atau sering kali disebut difabel tergolong sangat banyak. Hasil survey Pusdatin Depsos (2007) menunjukkan bahwa populasi penyandang cacat adalah sekitar 3,11% dari total penduduk Indonesia. Dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia yaitu sekitar 220 juta, berarti jumlah penyandang cacat mencapai 7,8 juta jiwa. Sebagai warga negara, penyandang disabilitas juga memiliki hak yang sama dengan masyarakat pada umumnya termasuk dalam hal pelayanan publik.

Selama bertahun-tahun penanganan masalah penyandang disabilitas di Indonesia tidak pernah tuntas. Kehidupan kaum penyandang disabilitas di Indonesia tetap saja terpuruk dan terpinggirkan. Berikut adalah beberapa keluhan penyandang disabilitas mengenai pelayanan publik hasil penelusuran penulis secara online seperti dalam [www.suarapembaruan.com](http://www.suarapembaruan.com) (2012) yang menyatakan bahwa, “Hotel, mal, rumah sakit, transportasi serta banyak fasilitas umum yang belum memberikan ruang bagi penyandang disabilitas.” Sumber lainnya dalam Noviana (2011) menyatakan :

“Pemerintah membangun fasilitas yang katanya untuk umum tapi bukan untuk kaum cacat. Tidak ada akses khusus untuk mereka, malahan banyak koridor-koridor busway atau peron stasiun-stasiun yang sengaja dibuat bertangga-tangga sehingga cukup menyulitkan bagi mereka untuk menikmati fasilitas transportasi tersebut”

Penyandang disabilitas mempunyai hak dan perlakuan yang sama sebagai warga negara Indonesia. UU No.4 tahun 1997 tentang penyandang disabilitas, menyebutkan bahwa penyandang cacat berhak mendapatkan kesamaan perlakuan dan aksesibilitas dalam segala aspek kehidupan. Menurut UU No.19 tahun 2011, pemerintah harus dapat menciptakan langkah yang tepat untuk melindungi akses penyandang disabilitas dalam hal pelayanan publik atas dasar kesamaan hak sebagai warga negara seperti sistem informasi, transportasi, lingkungan hidup. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4 disebutkan bahwa azas pelayanan publik diantaranya kesamaan hak, persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, dan pelayanan yang menyediakan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 dan 27 ayat 2 mengemukakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan dan pekerjaan yang layak. Hal tersebut mendukung adanya kesamaan perlakuan bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan akses pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan.

Sesuai dengan dasar-dasar tersebut, pemerintahan pusat mengeluarkan kebijakan pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan untuk memberikan kesempatan dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Pada bidang pendidikan, pemerintah melalui Permendiknas No.70 tahun 2009 tentang pendidikan inklusi dan pendidikan luar biasa. Dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa penyandang disabilitas berhak bersekolah pada sekolah-sekolah umum penyelenggara pendidikan inklusi. Namun pada kenyataannya

kebijakan pendidikan inklusi dan pendidikan luar biasa tidak didukung oleh anggaran yang memadai. Harian Sinar Baru (2007) menyatakan bahwa sesuai hasil rapat antara Sekjen Depdiknas dengan Direktorat Pendidikan Luar Biasa Depdiknas di Jakarta, terungkap bahwa dana pendidikan anak cacat untuk tahun 2008 hanya dianggarkan Rp130 miliar atau menurun dibanding tahun 2007 yang mencapai Rp300 miliar.

Pada bidang ketenagakerjaan mengacu pada Undang-Undang no.4 tahun 1997 pasal 14 yang berisi setiap perusahaan yang mempekerjakan pegawai di atas 100 orang harus mewajibkan mempekerjakan pula minimal 1 orang dengan keterbatasan (difabel). Pemerintah mewajibkan setiap perusahaan wajib mempekerjakan 1 orang difabel. Jika itu tidak dilakukan maka perusahaan tersebut akan terkena sanksi dari pemerintah.

Kota Surakarta merupakan kota kecil yang disebut-sebut sebagai kota “ramah difabel” yang perbandingan jumlah penyandang disabilitasnya dengan jumlah penduduknya tergolong cukup banyak. Berdasar data BPS Kota Surakarta (2011) jumlah penduduk kota Surakarta pada tahun 2011 mencapai 501.650 jiwa dengan jumlah penyandang disabilitas di kota Surakarta pada tahun 2011 yang mencapai 1398 jiwa. Jumlah penyandang disabilitas tersebut memang tidak mencapai 1% dari jumlah penduduk kota Surakarta. Akan tetapi jika melihat dari jumlahnya yang melebihi 1000 jiwa jumlah tersebut tergolong cukup banyak. Dari jumlah penyandang disabilitas tersebut terdiri dari berbagai macam jenis kecacatan. Jumlah penyandang cacat di Kota

Surakarta dari tahun ke tahun berdasar jenis kecacatan sebagaimana disajikan dalam tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. **Jumlah Penyandang Cacat Menurut Jenis Kecacatan di Kota Surakarta**

Tahun	Cacat tubuh	Tuna netra	Tuna Mental	Tuna rungu/wicara	Jumlah
<b>2011</b>	<b>459</b>	<b>310</b>	<b>327</b>	<b>302</b>	<b>1398</b>
2010	434	25	196	225	880
2009	514	112	59	224	909
2008	498	278	489	199	1464
2007	773	307	729	364	2173

Sumber : Dinas Sosial Ketenagakerjaan dan Transmigrasi kota Surakarta,2012

Pemerintah Kota Surakarta memberikan perhatian yang lebih mengingat banyaknya penyandang disabilitas yang ada di kota Surakarta. Sejalan dengan pemerintahan pusat, kota Surakarta mengeluarkan Perda No.2 tahun 2008 tentang kesetaraan kaum difabel. Inti dari Perda tersebut adalah suatu keadilan di segala bidang mengingat kaum penyandang disabilitas merupakan warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban yang sama sebagai warga negara. (www.harianjoglosemar.com,2011)

Sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat, pada bidang pendidikan, Pemkot Surakarta telah menjalin kerjasama dengan pihak swasta untuk menyelenggarakan pendidikan dan ketenagakerjaan yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Menurut Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi

kota Surakarta, Pemkot bekerjasama dengan YPAC, Gerkatin, Talenta dan masih banyak LSM-LSM yang menangani masalah penyandang disabilitas. Untuk bidang pendidikan Pemkot Surakarta telah mendirikan beberapa sekolah SLB A-E. Tentunya Pemkot Surakarta juga mempunyai kebijakan tentang pendidikan inklusi. Beberapa sekolah dijadikan sekolah penyelenggara inklusi seperti SMK 8, SMP Al-Firdaus dan SD Pajang I. Sedangkan pada bagian ketenagakerjaan Pemkot Surakarta telah mencoba untuk mengimplementasikan kebijakan penampungan tenaga kerja difabel pada setiap perusahaan. Menurut Dinsosnakertrans, Pemkot juga telah mengadakan *Job fair* 2012 yang memungkinkan para penyandang cacat untuk bekerja secara formal. Selain itu, Pemkot Surakarta juga sering melakukan pembinaan dan pelatihan kepada penyandang disabilitas.

Selain dari aksesibilitas non fisik seperti dalam hal kesamaan akses mendapatkan pendidikan dan pekerjaan, dalam Perda No.2 tahun 2008 dijelaskan pula tentang adanya aksesibilitas fisik meliputi pembangunan sarana dan prasarana dalam fasilitas publik. Pembangunan tersebut dimaksudkan agar penyandang disabilitas mempunyai kesamaan dalam hal mengakses berbagai pelayanan publik misalnya dalam hal transportasi dan komunikasi.

Dalam hal transportasi kota Surakarta mempunyai Batik Solo Trans yang memungkinkan masyarakat untuk menggunakan pelayanan transportasi massal. Halte-halte BST sudah dilengkapi ramp dan *hand rail* yang bisa digunakan penyandang disabilitas untuk mengakses halte tersebut. Tetapi

sayangnya tidak semua halte BST dilengkapi dengan fasilitas tersebut. Pada gedung-gedung pemerintahan dan gedung pendidikan juga masih ada beberapa yang tidak aksesibel. Gedung-gedung sekolah yang menyelenggarakan sekolah inklusi masih banyak yang tidak mempunyai sarana dan prasarana yang memudahkan penyandang disabilitas. Contoh lain seperti pada gedung tempat para Asisten Sekda berkumpul, ramp yang ada di sana mempunyai kemiringan yang sangat tinggi jadi menyulitkan bagi pengguna kursi roda. (ninohistiraludin.blogspot.com,2012)

Selain dalam gedung-gedung pemerintahan, sarana dan prasarana penunjang penyandang disabilitas juga dapat ditemui pada pusat perbelanjaan seperti *mall* dan pasar tradisional. Namun sayangnya tidak semua *mall* dan pasar mempunyai sarana dan prasarana penunjang bagi penyandang disabilitas. Bahkan penyandang disabilitas mengeluhkan tentang sempitnya jalan di dalam pasar setelah renovasi, seperti yang dikutip berikut ini :

“Di pasar kembang, kaum difabel terutama pengguna kursi roda justru lebih leluasa masuk ke dalam pasar ketika pasar tersebut belum dibangun.” (Budi,2009)

Kesuksesan kota Surakarta menerapkan aksesibilitas dalam hal pelayanan publik merupakan tolak ukur kota Surakarta menjadi kota yang ramah penyandang disabilitas. Dalam hal ini ramah pada semua aspek aksesibilitas baik yang fisik maupun non fisik. Dukungan dari masyarakat juga sangat diperlukan untuk mewujudkan kota Surakarta menjadi kota ramah penyandang disabilitas. Sikap dan tanggapan masyarakat juga sangat diperlukan untuk mewujudkan kesetaraan bagi penyandang disabilitas.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di kota Surakarta?
2. Bagaimana tanggapan penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di kota Surakarta?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan.
2. Untuk mengetahui tanggapan penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu Administrasi Negara khususnya dalam hal pelayanan publik.

2. Sebagai bahan masukan, pertimbangan dan bantuan pemikiran bagi pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.
3. Sebagai media peningkatan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, pembaca maupun pihak-pihak lain terkait dengan masalah pelayanan publik khususnya bagi penyandang disabilitas.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 yang dimaksud 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. Sumber lain misalnya dalam Ratminto dan Winarsih (2005) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

Dari kedua sumber di atas dapat diketahui bahwa setiap pelayanan publik dibutuhkan penyelenggara pelayanan publik untuk mengatur pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Undang-Undang No.25 tahun 2009 memberikan pengertian penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut :

“Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”

Dalam Ratminto dan Winarsih (2005) dipaparkan pula tentang penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yaitu

instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk BUMN dan BUMD.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus melakukan pelayanan publik dengan optimal karena pada hakekatnya pelayanan publik memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi pemerintah (Kemenpan No.63 tahun 2004). Sumber lainnya menyebutkan hakekat pelayanan publik adalah pelayanan kepada pengguna jasa layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat dalam arti luas, sehingga apapun bentuk dan model pelayanan yang diberikan semestinya orientasinya adalah masyarakat. Walaupun sedikit berbeda tetapi intinya sama yaitu berorientasi kepada masyarakat. (Suryokusumo,2008)

Dari sumber-sumber yang tercantum di atas terdapat kesamaan dalam hakekat pelayanan publik yaitu berorientasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus memuaskan pengguna. Seperti yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2005) untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik mempunyai prinsip yang harus diterapkan pada setiap aktivitas yang dijalankannya. Prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan. (Ratminto dan Winarsih, 2005)

Di samping prinsip dan asas pelayanan publik, pemerintah telah juga menetapkan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Menurut Kemenpan nomor 63 tahun 2004 dalam Ratminto dan Winarsih (2005) standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan yang meliputi adanya prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian layanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana penunjang yang memadai, dan kompetensi petugas pemberi layanan (pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan). Selain itu pelayanan publik mempunyai aspek pelayanan khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia dan wanita hamil dan balita dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memungkinkan untuk akses khusus bagi mereka. Dalam hal pelayanan khusus, Suryokusumo (2008) menyebutkan bahwa :

“Setiap golongan masyarakat harus mendapatkan hak yang sama untuk menikmati pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Masyarakat juga harus diberikan peluang untuk berkontribusi dalam peningkatan pelayanan, baik dalam bentuk penyimpanan aspirasi langsung ataupun tidak langsung yang fasilitasnya semestinya disediakan oleh penyedia layanan secara terbuka dan transparan.”

Pada intinya, dalam pelayanan publik harus terjadi aspek kesamarataan dan tidak terjadi diskriminasi. Oleh karena itu perlu adanya suatu pengawasan agar pelayanan publik tidak menyimpang dan hanya menguntungkan salah satu golongan saja. Menurut Ratminto dan Winarsih (2005), pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu dengan pengawasan melekat, pengawasan fungsional, dan pengawasan masyarakat. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan pelayanan.

Selain pengawasan pelayanan publik memerlukan penilaian. Menurut Suryokusumo (2008) penilaian pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa unsur, diantaranya :

1. *Tangibility* yaitu berupa kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata
2. *Reliability* yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan dan kehandalan dalam menyelesaikan layanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan

secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* yaitu kualitas pelayanan dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat.
5. *Emphaty* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh dengan perhatian terhadap masyarakat.

Dengan adanya pengawasan dan penilaian diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik tetap berorientasi pada masyarakat atau pengguna jasa. Pelayanan publik yang baik dan optimal sangat diharapkan oleh masyarakat.

#### **B. Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik**

Dalam konsep pelayanan publik, pelayanan publik yang baik harus menerapkan semua prinsip dan asas pelayanan publik. Semua prinsip tersebut harus dipenuhi oleh lembaga pelayanan publik demi terciptanya kesejahteraan masyarakat yang berkesinambungan. Tetapi pada kenyataannya lembaga pemerintah sering kali lupa tentang prinsip keadilan dan pemerataan bagi semua penerima layanan (aksesibilitas) atau sering disebut dengan *equity*. (Ratminto dan Winarsih,2005)

Prinsip keadilan dan kesamarataan pelayanan telah menjadi asas pelayanan publik dan menjadi dasar acuan tentang penerapan *good governance*. Konsep *good governance* muncul pada tahun 1996 menjelang berlangsungnya reformasi politik di Indonesia yang berasal dari organisasi-

organisasi internasional seperti UNDP dan World Bank. Sejak saat itu istilah *good governance* sangatlah populer dan banyak digunakan. Dalam Dwiyanto (2005) *good public governance* dan *good governance* digunakan secara bergantian dengan arti yang sama. Istilah *governance* dibiarkan dalam bentuk aslinya karena sangat sulit mencari padanan katanya. Apapun terjemahannya, *governance* merujuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. *Governance* menekankan pada pelaksanaan governing secara bersama-sama oleh pemerintah dan juga institusi-institusi lain yakni LSM swasta dan warga negara.

Dalam konsep *good governance*, pemerintah dituntut untuk lebih kreatif, inovatif dan bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan, hal apa yang menjadi prioritas dan mampu membedakan antara yang urgen dan yang sia-sia bila dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, upaya menghemat dan menambah sumber aset publik melalui investasi publik dengan tidak membebani mereka. (Suryokusumo,2008)

Prinsip *good governance* tidak hanya terbatas pada penggunaan peraturan perundang-undangan saja melainkan dikembangkan dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang tidak hanya melibatkan pemerintah saja tetapi harus melibatkan intern dan ekstern birokrasi. Inti dari *good governance* adalah partisipasi. Menurut UNDP dalam Dwiyanto (2005), *good governance* memiliki 8 prinsip sebagai berikut :

1. Partisipasi
2. Transparansi

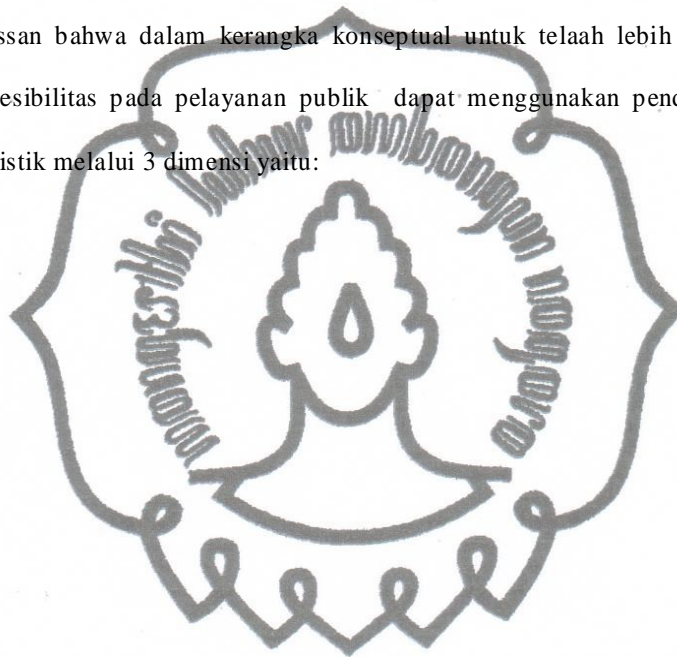
3. Akuntabel
4. Efektif dan efisien
5. Kepastian hukum
6. Responsif
7. Konsensus
8. Setara dan inklusif

Dari sumber lain dalam Dwiyanto (2005) menyebutkan bahwa ada 10 prinsip *good governance* tetapi sangatlah mirip dengan prinsip di atas. Prinsip tersebut ialah adanya partisipasi dari warga negara, penegakan hukum, adanya transparansi, adanya kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan publik, efektivitas dan efisiensi.

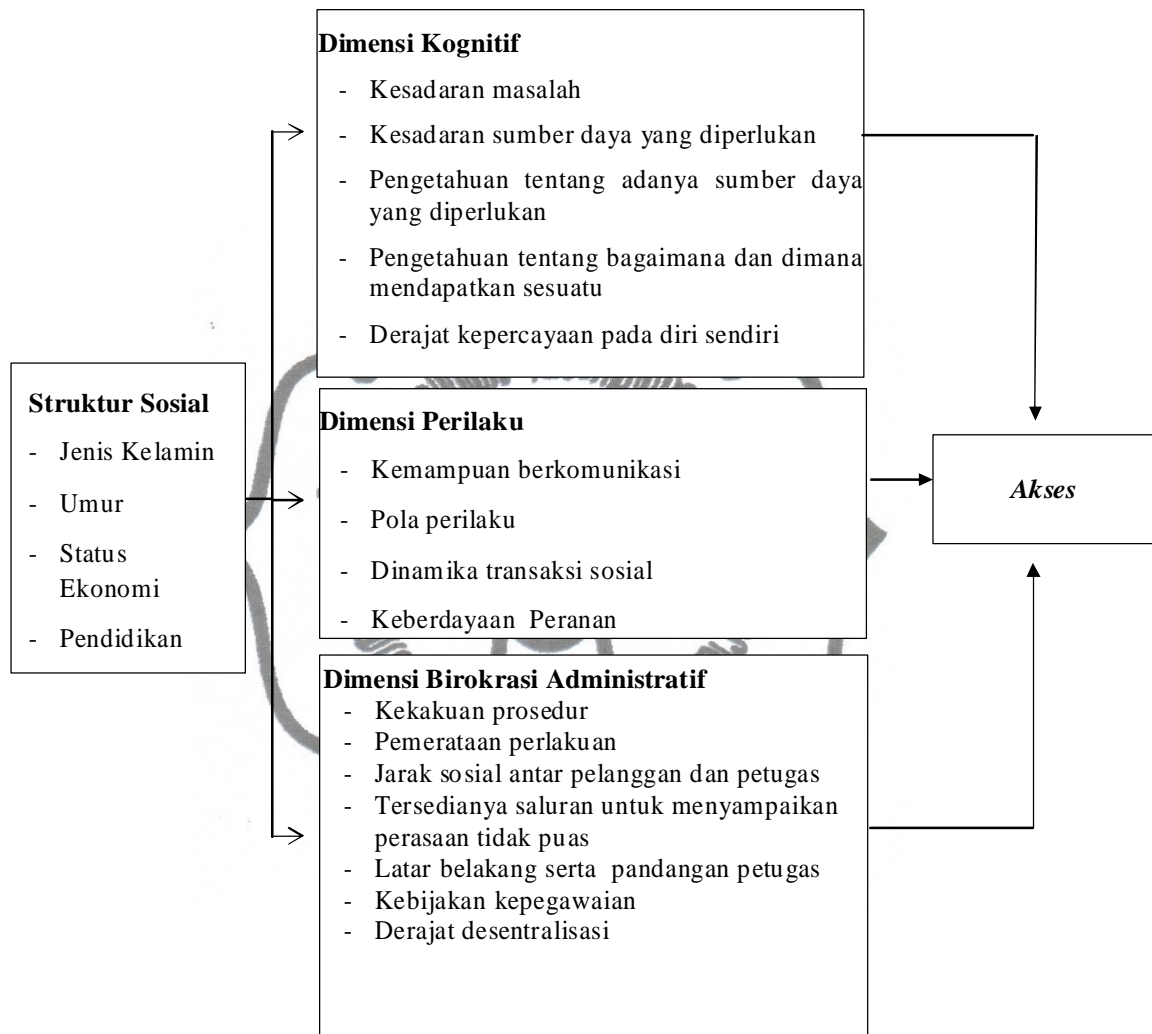
Dari prinsip tersebut, prinsip kesetaraan memberikan kesamaan akses pada setiap masyarakat untuk mencukupi kebutuhannya. Aksesibilitas merupakan bagian yang mempunyai peran sangat vital bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30 tahun 2006 tentang pedoman teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan, secara umum aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Menurut sumber lainnya misalnya dalam sumber online [id.wikipedia.org](http://id.wikipedia.org) (2011) aksesibilitas adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan.

Parasuraman dalam Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa aksesibilitas secara khusus dalam pelayanan publik menyangkut seberapa mudah pelayanan publik tersebut bisa diakses oleh masyarakat. Aksesibilitas juga merupakan dimensi yang dijadikan sebagai ukuran kualitas sebuah jasa.

Aksesibilitas dapat dikatakan sebagai akses yang meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain. Abar (1990) mengutip pendapat Hassan bahwa dalam kerangka konseptual untuk telaah lebih jauh tentang aksesibilitas pada pelayanan publik dapat menggunakan pendekatan yang holistik melalui 3 dimensi yaitu:







Gambar 1. Dimensi Aksesibilitas Pelayanan Publik. (Abar,1990)

Dimensi kognitif terdiri dari : (a) kesadaran masalah; (b) kesadaran sumber daya yang tersedia diperlukan untuk mengatasi masalah; (c) pengetahuan tentang sumber daya manusia yang tersedia; (d) pengetahuan dimana dan bagaimana cara mendapatkan sumber daya; serta (e) perasaan percaya dalam mendapatkan pelayanan kesempatan yang diperlukan. Dimensi

perilaku mencakup : (a) kemampuan berkomunikasi ; (b) dinamika interaksi sosial ; (c) pola perilaku klien ; (d) dan hasil dari peranan klien. Dimensi birokrasi administratif antara lain : (a) kekakuan prosedur ; (b) pemerataan perlakuan ; (c) jarak sosial antara pelanggan dan petugas ; (d) tersedianya saluran untuk menyampaikan perasaan tidak puas; (e) latar belakang serta pandangan petugas ; (f) kebijakan kepegawaian ; dan (g) derajat disentralisasi.

Ketiga dimensi di atas sangat dipengaruhi oleh struktur sosial. Status askriptif, seperti jenis kelamin, kelompok etnis, umur, keturunan, dan status yang diperoleh seperti pekerjaan, pendidikan, dan kelas sosial mempengaruhi dimensi kognitif dan perilaku seseorang serta kultur politik suatu masyarakat mempengaruhi dimensi institusional akses terhadap pelayanan publik (Hassan dalam Abar, 1990)

Ditinjau dari sumber lain, menurut Demartoto (2005) aksesibilitas pelayanan publik dibagi ke dalam 2 macam yaitu aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non fisik. Aksesibilitas fisik meliputi sarana dan prasarana penunjang seperti *guiding block*, tangga ramp, *hand rail* (pegangan tangan) dan alat bantu lainnya. Sedangkan aksesibilitas non fisik meliputi kesamaan dalam hal pendidikan dan ketenagakerjaan.

Dalam penelitian ini peneliti tidak mengambil semua aspek dalam ketiga dimensi tersebut. Peneliti hanya mengambil dan mengadopsi aspek-aspek yang dapat dijadikan tolak ukur aksesibilitas yang sesuai dengan rumusan masalah yang diungkapkan peneliti. Pemilihan tolak ukur atau

indikator yang peneliti anggap sesuai dengan permasalahan yang dikaji meliputi unsur-unsur pada setiap dimensi kecuali pola perilaku klien, latar belakang serta pandangan petugas, kebijakan kepegawaian dan derajat desentralisasi. Tolak ukur atau indikator ini digunakan sebagai acuan teoritis dengan tetap akan menganalisis hasil temuan penelitian yang mungkin berkembang di lapangan.

### 1. Dimensi Kognitif

Pada dimensi kognitif, peneliti memfokuskan pada lima aspek yang telah disebutkan di atas karena dianggap relevan dengan permasalahan penelitian. Kelima aspek tersebut adalah kesadaran masalah mengenai hak-hak penyandang disabilitas sebagai warga negara, kesadaran sumber daya yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dan wujud perhatian pemerintah, pengetahuan tentang adanya sumber daya yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dalam hal pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan, pengetahuan mengenai bagaimana mendapatkan pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan, derajat kepercayaan diri seorang penyandang disabilitas dan apa yang bisa dihasilkan dengan keterbatasan mereka.

- a. Kesadaran masalah mengenai hak-hak penyandang disabilitas sebagai warga negara

Kesadaran masalah adalah sejauh mana penyandang disabilitas menyadari hak-hak mereka sebagai penyandang

disabilitas yang juga merupakan warga negara Indonesia. Penyandang disabilitas mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam hal pemenuhan hak-hak tersebut. Pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan, penyandang disabilitas mampu menyadari bahwa mereka berhak mendapatkan pendidikan dan pekerjaan yang layak sebagaimana diterima oleh orang-orang normal pada umumnya.

- b. Kesadaran sumber daya yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dan wujud perhatian pemerintah

Penyandang disabilitas sadar bahwa mereka mempunyai kebutuhan khusus yang beda dengan orang normal pada umumnya. Dalam bidang pendidikan dan ketenagakerjaan, penyandang disabilitas memerlukan perhatian lebih tentang apa yang mereka butuhkan dalam mengakses pelayanan pendidikan dan ketenagakerjaan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus memperhatikan sisi keterjangkauan dalam hal pendidikan dan ketenagakerjaan.

- c. Pengetahuan tentang adanya sumber daya yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dalam hal pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

Penyandang disabilitas mengetahui tentang apa saja yang mereka butuhkan sebagai orang dengan berkebutuhan khusus dalam hal pelayanan publik di bidang pendidikan dan

ketenagakerjaan. Di bidang pendidikan terdapat sekolah luar biasa dan sekolah inklusi, sedangkan pada bidang ketenagakerjaan seperti balai latihan kerja dan *job fair*.

- d. Pengetahuan mengenai bagaimana mendapatkan pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

Penyandang disabilitas mengetahui dimana dan pernah bersekolah atau menyekolahkan anaknya pada sekolah luar biasa, sekolah inklusi. Penyandang disabilitas pernah mengikuti atau tentang balai-balai latihan kerja, lowongan pekerjaan atau *job fair*.

- e. Derajat kepercayaan diri seorang penyandang disabilitas dan apa yang bisa dihasilkan dengan keterbatasan mereka

Penyandang disabilitas mempunyai kepercayaan diri dan mereka tidak segan dalam beraktivitas sehari-hari. Penyandang disabilitas percaya bahwa dengan keterbatasan yang mereka miliki mereka bisa sama seperti dengan orang normal bahkan mereka juga bisa menghasilkan sesuatu.

Begitu pula pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan, penyandang disabilitas tidak merasa kurang percaya diri jika bersekolah pada sekolah inklusi yang dikatakan sebagai sekolah umum bukan sekolah khusus. Penyandang disabilitas juga tidak canggung jika bekerjasama dengan orang lain dalam hal pekerjaan.

## 2. Dimensi Perilaku

Dalam dimensi ini aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan dilihat dari segi kemampuan mengkomunikasikan hal-hal dalam kehidupannya sehari-hari. Kemampuan berkomunikasi berkaitan apakah penyandang disabilitas memiliki kemampuan dalam bermasyarakat, adakah kesulitan dalam berkomunikasi dengan masyarakat lainnya, pandangan masyarakat tentang penyandang disabilitas. Peneliti memfokuskan pada tiga aspek yang dianggap relevan dengan masalah penelitian yaitu kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat dalam hal penyebarluasan informasi pendidikan dan ketenagakerjaan, dinamika transaksi sosial hasil dari berkomunikasi dengan masyarakat

- a. Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat dalam hal penyebarluasan informasi pendidikan dan ketenagakerjaan

Penyandang disabilitas perlu melakukan interaksi dengan masyarakat sekitar meskipun dengan keterbatasan yang mereka miliki. Pertukaran informasi tentang pendidikan dan ketenagakerjaan merupakan salah satu hasil dari interaksi penyandang disabilitas dengan masyarakat.

- b. Dinamika transaksi sosial hasil dari berkomunikasi dengan masyarakat

Penyandang disabilitas juga merupakan bagian dari masyarakat. Penyandang disabilitas perlu berinteraksi dengan

masyarakat. Hasil dari berinteraksi tersebut dapat digambarkan dari sikap dan tanggapan yang ditunjukkan masyarakat saat berinteraksi dengan penyandang disabilitas saat menanyakan tentang informasi dalam hal pendidikan dan ketenagakerjaan.

c. Peranan penyandang disabilitas dalam bermasyarakat

Penyandang disabilitas merupakan warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban yang sama dengan warga negara lain. Dalam kehidupan bermasyarakat penyandang disabilitas mempunyai peran sosial yang harus dilakukan.

### 3. Dimensi Birokrasi Administratif

Dimensi birokrasi administratif menyangkut persoalan bagaimana penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Peneliti memfokuskan pada empat aspek yang relevan dengan masalah penelitian. Keempat aspek tersebut adalah kekakuan prosedur yang diterapkan dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan, perlakuan yang diterima penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan, jarak sosial antara petugas pelayanan dan penyandang disabilitas yang akan menerima layanan, dan tersedianya saluran untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan karena kurang puas dalam mendapatkan pelayanan publik.

- a. Kekakuan prosedur yang diterapkan dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

Prosedur pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan yang diberikan pada penyandang cacat berbelit-belit atau tidak. Sama seperti masyarakat penyandang disabilitas memerlukan pelayanan yang cepat, efisien dan praktis.

- b. Perlakuan yang diterima penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

Penyandang disabilitas mendapat perlakuan yang sama atau tidak saat memerlukan pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Dalam pelayanan publik pemerintah harus juga memperhatikan sikap petugas dan perlakuan petugas dalam melayani masyarakat.

- c. Jarak sosial antara petugas pelayanan dan penyandang disabilitas yang akan menerima layanan

Penyandang disabilitas merupakan orang berkebutuhan khusus yang memerlukan pelayanan yang lebih dari orang lain. Sehingga petugas pelayanan publik terkait harus bisa bersikap sebagai pelayan yang baik. Petugas pelayanan publik bersikap ramah atau tidak saat melayani penyandang disabilitas dalam bidang pendidikan dan ketenagakerjaan.

- d. Tersedianya saluran untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan karena kurang puas dalam mendapatkan pelayanan publik



Penyandang disabilitas mempunyai hak untuk berpendapat seperti halnya dengan warga negara lainnya. Oleh karena itu, pemerintah perlu membentuk suatu wadah dalam menampung aspirasi penyandang disabilitas.

#### 4. Dimensi Sarana dan Prasarana

Dimensi ini merupakan dimensi lain hasil temuan di lapangan berdasarkan Demartoto (2005) yang menyebutkan adanya aksesibilitas fisik dalam pelayanan publik. Dimensi sarana dan prasarana mencakup tersedianya fasilitas penunjang bagi penyandang disabilitas di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan seperti tangga ramp, guiding block, *hand rail* dan alat bantu lainnya, serta bagaimana keadaan dan distribusi fasilitas penunjang tersebut.

#### C. Penyandang Disabilitas

Menurut Undang-Undang No.4 tahun 1997 tentang penyandang cacat dijelaskan bahwa pengertian penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan selayaknya. Dari sumber online id.wikipedia.org (2012) mendefinisikan sebagai berikut :

“**Disabilitas** atau **Cacat** (bahasa Inggris: *disability*) dapat bersifat fisik, kognitif, mental, sensorik, emosional, perkembangan atau beberapa kombinasi dari ini.”

Dalam sumber tersebut dapat dikatakan bahwa disabilitas atau cacat bisa berupa cacat fisik, cacat mental, cacat sensorik dan cacat emosional. Tetapi tidak menutup kemungkinan, kecacatan secara kombinasi. *The*

*International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO,1980), mendefinisikan tiga aspek kecacatan secara lebih spesifik, yaitu *impairment*, *disability*, dan *handicap*. *Impairment* adalah kehilangan atau abnormalitas struktur atau fungsi psikologis, fisiologis, atau anatomis (*Any loss or abnormality of psychological, physiological, or anatomical structure or function*). *Disability* adalah suatu keterbatasan atau kehilangan kemampuan (sebagai akibat dari suatu *impairment*) untuk melakukan suatu kegiatan dengan cara atau dalam batas-batas yang dipandang normal bagi seorang manusia (*Any restriction or lack (resulting from an impairment) of ability to perform an activity in the manner or within the range considered normal for a human being*). *Handicap* adalah suatu kerugian, bagi seorang individu tertentu, sebagai akibat dari suatu *impairment* atau *disability*, yang membatasi atau menghambat terlaksananya suatu peran yang normal, tergantung pada usia, jenis kelamin, faktor-faktor sosial atau budaya (*A disadvantage, for a given individual, resulting from an impairment or disability, that limits or prevents the fulfillment of a role that is normal, depending on age, sex, social and cultural factors*).

Definisi-definisi di atas menunjukkan bahwa *disability* hanyalah salah satu dari tiga aspek kecacatan yang dijelaskan di atas. Sementara *impairment* merupakan aspek kecacatan pada level organ tubuh, dan *handicap* merupakan aspek yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak terkait langsung dengan kecacatan, *disability* merupakan aspek kecacatan pada level keberfungsian

individu. Suatu *impairment* belum tentu mengakibatkan *disability*. Misalnya, seseorang yang kehilangan sebagian dari jari kelingking tangan kanannya tidak akan menyebabkan orang itu kehilangan kemampuannya untuk melakukan kegiatan sehari-hari secara selayaknya orang normal. Demikian pula, *disability* tidak selalu mengakibatkan seseorang mengalami *handicap*. Misalnya, orang yang kehilangan pendengaran (*impairment*) tidak mampu berkomunikasi secara audio (*disability*) tetapi dia dapat mengatasi keterbatasannya itu dengan menggunakan alat bantu pendengaran sehingga ia dapat berkomunikasi dengan orang lain. Akan tetapi, *handicap* yang akan ia alami ketika alat bantu pendengarannya rusak maka ia akan kesulitan untuk mendengar lawan bicaranya. Ini berarti bahwa keadaan *handicap* itu ditentukan oleh faktor-faktor di luar dirinya.

Definisi di atas sama artinya dengan definisi *disability* yang telah kita bahas sebelumnya. Penyandang cacat terdiri dari 3 jenis yaitu penyandang cacat fisik, penyandang cacat mental dan penyandang cacat fisik dan mental. Berikut ini adalah tabel klasifikasi dan jenis disabilitas:

**Tabel 2. Klasifikasi dan Jenis Disabilitas**

<b>Tipe</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis disabilitas</b>	<b>Pengertian</b>
A	<b>tunanetra</b>	disabilitas fisik	tidak dapat melihat; buta

B	<b>tunarungu</b>	disabilitas fisik	tidak dapat mendengar; tuli
C	<b>tunawicara</b>	disabilitas fisik	tidak dapat berbicara; bisu
D	<b>tunadaksa</b>	disabilitas fisik	cacat tubuh
E1	<b>tunalaras</b>	disabilitas fisik	cacat suara dan nada
E2	<b>tunalaras</b>	disabilitas mental	sulit mengendalikan emosi dan sosial.
F	<b>tunagrahita</b>	disabilitas mental	cacat pikiran; lemah daya tangkap; idiot
G	<b>tunaganda</b>	disabilitas ganda	penyandang cacat lebih dari satu kecacatan (yaitu cacat fisik dan mental)

Sumber : Depdiknas,2007

Dari tabel tersebut sangat jelas dipaparkan tentang klasifikasi dan jenis kecacatan. Bahkan pengklasifikasian tersebut digunakan dalam

pendirian sekolah luar biasa agar dapat secara khusus menangani penyandang disabilitas sesuai dengan jenis-jenis kecacatannya. Selain sekolah luar biasa baru-baru ini di Indonesia muncul konsep sekolah inklusi yang memungkinkan penyandang disabilitas untuk berbaur dengan orang normal. Sebenarnya konsep sekolah inklusi telah terlebih dahulu ada dan berkembang pesat di Amerika Serikat. Soodak (2003) mengungkapkan bahwa :

“Ten years ago, less than one third of students with disabilities participated in general education classes. By 1997-1998, more than 75% of 6.5 million students with disabilities were being educated in classes with their nondisabled peers.”

(“Sepuluh tahun yang lalu kurang dari sepertiga penyandang disabilitas mengikuti pendidikan umum. Tahun 1997-1998 lebih dari 75% penyandang disabilitas telah mendapatkan pendidikan umum dengan orang-orang normal lainnya.”)

Sebenarnya konsep pendidikan atau sekolah inklusi mengandung arti “sekolah umum”. Yang dimaksud “sekolah umum” adalah sekolah yang dapat diakses oleh siapa saja termasuk penyandang disabilitas. Seperti yang diungkapkan Ware (2001) sebagai berikut :

“The term of inclusive education has most commonly been used to refer somewhat narrowly to integration of disable students, previously segregated, into general education classrooms”

Dewasa ini, pengertian cacat yang telah disebutkan di atas memperoleh sebutan baru yaitu “difabel” dan pada akhirnya ada juga yang menyebut dengan penyandang disabilitas. Dalam Firdaus (2010) dijelaskan bahwa penggunaan istilah “difable” dan “disable” sebenarnya masih menjadi perdebatan. Ketidaksepakatan penggunaan istilah ini muncul dari perbedaan pemahaman sudut pandang. *Difabel* merupakan singkatan dari kata bahasa

Inggris *Different Ability People* yang artinya Orang yang Berbeda Kemampuan. Istilah *difabel* didasarkan pada realitas bahwa setiap manusia diciptakan berbeda dan tidak menutup kesempatan untuk masuk dalam masyarakat. Pemahaman *difable* “menghilangkan” pemaknaan negatif dari kecacatan sehingga memungkinkan semua orang terlibat dalam kegiatan masyarakat dengan cara mereka masing-masing. Penggunaan istilah yang lain, yakni *disable*, berdasarkan istilah *disability* merupakan suatu ketidakmampuan melaksanakan suatu aktifitas atau kegiatan tertentu sebagaimana layaknya orang normal akibat ketidakmampuan fisik. Perbedaan penggunaan istilah *difable* dan *disable* berangkat dari sudut pandang yang berbeda dalam setiap kelompok. Istilah *disable* lebih mengarah pada perbedaan karena adanya ketidaksempurnaan bagian fisik sehingga tidak mampu melaksanakan aktifitas secara normal. Dalam penggunaannya istilah *difable* mencakup seluruh aspek tetapi melihatnya hanya sebagai sebuah perbedaan semata dan menerima cara bertindak yang berbeda tersebut. Walaupun demikian, kedua istilah ini telah memberikan sudut pandang yang lebih ramah terhadap kelompok *difable* dibandingkan dengan penggunaan istilah penderita cacat atau penyandang cacat. Istilah penderita atau penyandang cacat cenderung membangun anggapan bahwa kecacatan adalah suatu beban. Penderitaan tersebut dijadikan stigma negatif dalam masyarakat yang menutup kesempatan bagi kelompok *difable* untuk ikut berpartisipasi dalam masyarakat.

Tidak bisa dipungkiri bahwa penyandang disabilitas mempunyai banyak kekurangan tetapi mereka tetap warga negara Indonesia yang mempunyai hak yang sama dengan warga negara lainnya. Undang-undang No. 4 tahun 1997 pasal 5 menegaskan bahwa penyandang cacat merupakan bagian masyarakat Indonesia yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama. Mereka juga mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Hak penyandang disabilitas secara rinci dijelaskan pada pasal 6 sebagai berikut : (1) pendidikan pada semua satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan; (2) pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai jenis dan derajat kecacatan, pendidikan, dan kemampuannya; (3) perlakuan yang sama untuk berperan dalam pembangunan dan menikmati hasil-hasilnya; (4) aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya; (5) rehabilitasi, bantuan sosial, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial; dan (6) hak yang sama untuk menumbuhkembangkan bakat, kemampuan, dan kehidupan sosialnya, terutama bagi penyandang cacat anak dalam lingkungan keluarga dan masyarakat.

Dengan demikian dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama untuk menumbuhkembangkan kehidupan sosialnya. Kehidupan sosial sangat erat kaitannya dengan kehidupan penyandang disabilitas dengan masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti yang seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang

mereka anggap sama. Seorang filsuf barat yang untuk pertama kalinya menelaah masyarakat secara sistematis adalah Plato (429-347 SM), sebetulnya Plato bermaksud untuk merumuskan suatu teori tentang bentuk Negara yang dicita-citakan, yang organisasinya didasarkan pada pengamatan kritis terhadap sistem-sistem sosial yang ada pada jamannya. Plato menyatakan bahwa masyarakat sebenarnya merupakan refleksi dari manusia perorangan. (Soekanto, 2006)

Bagi penyandang disabilitas, masyarakat merupakan lingkungan tempat mereka beradaptasi. Penyandang disabilitas akan selalu berinteraksi dengan masyarakat. Akibat dari interaksi tersebut akan ada respon balik dari masyarakat. Respon tersebut berupa sikap yang ditunjukkan masyarakat dan tanggapan penyandang disabilitas terhadap sikap tersebut.

Masyarakat kita secara umum memandang penyandang disabilitas adalah kaum cacat yang memerlukan belas kasihan dari orang lain. Sehingga reaksi pertama yang dimunculkan adalah rasa iba dan ingin menolong. Rasa ingin menolong tersebut ditunjukkan melalui perilaku santunan. Menurut Dwiyanto dalam Firdaus dan Iswahyudi (2010) sikap masyarakat terhadap keberadaan kaum difabel dapat digolongkan ke dalam beberapa kelompok :

1. Kelompok apatis : kelompok yang tidak mempedulikan kaum difabel baik secara perilaku maupun pikiran.
2. Kelompok pasif : kelompok yang mengenal difabel dan dalam hidupnya pernah sesekali berinteraksi dengan kaum difabel tetapi tidak tahu harus berbuat apa.



3. Kelompok penyantun : kelompok ini seringkali memandang difabel sebagai objek santunan. Sehingga pikiran dan sikapnya sering mengacu pada perasaan belas kasihan untuk selalu ingin membantu menyantuni.
4. Kelompok pemberdaya : kelompok ini melihat difabel sebagai persoalan ketidakadilan sosial. Sehingga kelompok ini berpendapat bahwa santunan merupakan cara yang kurang tepat untuk kaum difabel. Kelompok ini lebih mengutamakan persamaan hak, pemberdayaan, dan aksesibilitas kaum difabel dalam kehidupan sehari-hari.

Dari keempat kelompok tersebut, yang paling dominan ada pada masyarakat adalah kelompok penyantun. Masyarakat masih menganggap kaum difabel mengacu pada pemikiran-pemikiran medis dan tradisional. (Firdaus dan Iswahyudi, 2010)

Sementara itu, penyandang disabilitas mempunyai respon yang berbeda-beda terhadap perlakuan masyarakat di sekitarnya. Menurut Dwiyanto dalam Firdaus dan Iswahyudi (2010) respon penyandang disabilitas adalah sebagai berikut :

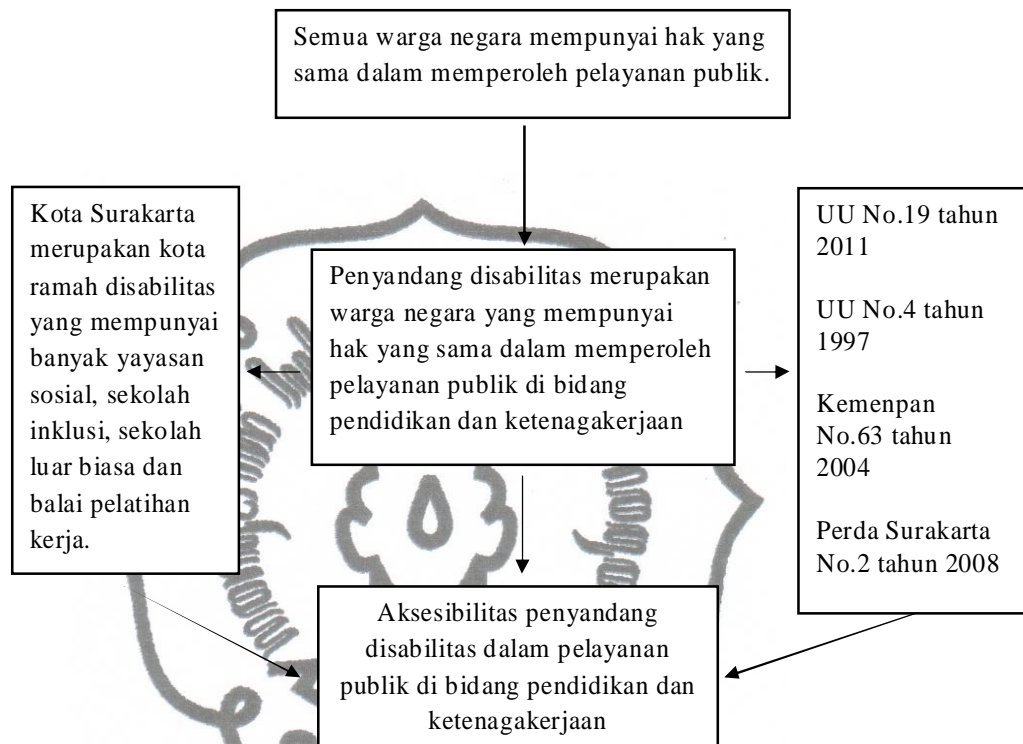
1. Memaklumi : sebagian penyandang disabilitas memandang sikap santunan yang diberikan oleh masyarakat adalah sesuatu yang wajar karena dirinya memang layak untuk mendapatkan bantuan.

2. Memanfaatkan : ada beberapa kelompok penyandang disabilitas yang justru melihat perilaku masyarakat yang memberikan santunan adalah kesempatan bagi dia untuk mendramatisir keadaan mereka.
3. Kritis : kelompok sifat ini berasal dari perasaan yang kurang nyaman ketika mendapat perlakuan santunan dari masyarakat. Mereka merasa perilaku santunan tersebut telah melecehkan harkat dan martabatnya sehingga mereka mulai menolak adanya santunan yang diberikan oleh masyarakat. Perilaku tersebut dimaksudkan agar masyarakat lebih memandang penyandang disabilitas secara bermartabat.

Meskipun perlakuan terhadap penyandang disabilitas berbeda-beda dan respon mereka juga berbeda-beda terhadap perlakuan yang diberikan oleh masyarakat, penyandang disabilitas layak diperlakukan secara sopan dan bermartabat karena mereka mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam masyarakat.

#### **D. Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini terdapat sistematika kerangka pemikiran yang bertujuan untuk mempermudah memahami tujuan penelitian ini. Sistematika kerangka pemikiran dalam penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Semua warga negara mempunyai hak yang sama sebagai warga negara. Demikian pula dengan penyandang disabilitas yang merupakan warga negara yang berhak mendapatkan apa yang menjadi hak-haknya. Hal tersebut telah tercantum pada UU No.19 tahun 2011, UU No.4 tahun 1997, Kemenpan No.63 tahun 2004 dan Permendiknas no.70 tahun 2009 yang isinya mengatur tentang kehidupan penyandang disabilitas. Selain itu, pemerintah juga membangun fasilitas-fasilitas yang memudahkan kehidupan penyandang disabilitas. Kota Surakarta juga memiliki dasar dalam melindungi hak-hak penyandang disabilitas yaitu Perda No.2 tahun 2008. Selain itu, Kota

Surakarta memiliki berbagai fasilitas penunjang kehidupan penyandang disabilitas. Pada bidang pendidikan kota Surakarta memiliki sekolah inklusi dan sekolah luar biasa. Pada bidang ketenagakerjaan kota Surakarta memiliki balai pelatihan kerja, *job fair*, dan yayasan-yayasan sosial yang memberikan pelatihan kepada penyandang disabilitas.

Dalam hal pelayanan publik prinsip aksesibilitas merupakan prinsip yang sangat penting. Prinsip aksesibilitas ini menentukan mudah atau tidaknya pelayanan publik itu digunakan oleh penyandang disabilitas. Aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik menjadi tolak ukur perhatian pemerintah terhadap penyandang disabilitas demikian halnya pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Dwijosusilo (2010) mengungkapkan bahwa masih ada kesenjangan yang dilakukan pemerintah dalam melakukan pelayanan publik untuk kaum difabel. Padahal kaum difabel mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik. Dalam asas pelayanan publik juga sangat jelas dipaparkan tentang adanya keadilan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu perlu dilakukan adanya upaya pemaksimalan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Upaya tersebut antara lain menghapus segala bentuk diskriminasi terhadap para penyandang cacat baik yang ada dalam peraturan atau persyaratan maupun dalam perilaku birokrat, mengubah persepsi aparat pelayanan publik bahwa pelayanan publik tidak hanya untuk orang-orang non-cacat, mengakomodir kepentingan penyandang cacat dalam setiap

pembangunan fisik khususnya fasilitas pelayanan publik dan fasilitas umum, alokasi anggaran khusus bagi penyandang cacat yang pemanfaatan bersifat bottom up. Dalam penelitiannya, Dwijosusilo lebih memfokuskan pada faktor penyebab terjadinya diskriminasi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, bentuk-bentuk keberpihakan pemerintah terhadap penyandang disabilitas dan cara-cara memberdayakan penyandang disabilitas.

Penelitian lain (Firdaus dan Iswahyudi, 2010) menyebutkan bahwa aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sangatlah terbatas. Aksesibilitas yang merupakan aspek penting bagi penyandang disabilitas. Akan tetapi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas bukan hanya soal sarana fisik, penyandang disabilitas memerlukan penerimaan dari masyarakat sekitar agar penyandang disabilitas tersebut dapat membaaur dan menjadi satu dengan masyarakat lainnya. Secara bersama-sama, pemerintah dan masyarakat harus bisa menggeser paradigma atau cara pandang terhadap kaum difabel. Mereka samam seperti manusia yang membutuhkan aksesibilitas dalam berbagai bidang kehidupan.

Dalam penelitiannya, Mulyadi (2012) tidak secara spesifik dan khusus membahas tentang aksesibilitas penyandang disabilitas. Tetapi dalam penelitiannya Mulyadi membahas tentang implementasi pendidikan inklusi untuk mewujudkan pendidikan bagi semua warga negara tanpa terkecuali. Hal ini sesuai dengan kebijakan pemerintah melalui Permendiknas No. 70 tahun 2009 tentang pendidikan inklusif, serta sejalan dengan deklarasi yang dikumandangkan pada tahun 2004 yaitu *Indonesia Towards Inclusive*

*Education.* Hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa implementasi pendidikan inklusi masih terkendala peran masyarakat yang masih sangat kurang, pemahaman antar implementor relatif belum sama, dan masih sangat terbatasnya sarana dan prasarana pendukung. Implementasi secara teknis juga masih memerlukan pendampingan dan koordinasi yang sinergi dengan seluruh *stakeholders* untuk meminimalisir rasa “berjuang sendiri” dan mempertahankan serta meningkatkan komitmen yang sudah dimiliki.

Berbeda dengan tiga penelitian terdahulu yang sudah disebutkan di atas, penelitian ini memfokuskan pada akses penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Peneliti mencoba mengetahui aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan ke dalam tiga dimensi yang telah disebutkan dan tanggapan penyandang disabilitas tentang pelayanan publik pada bidang tersebut.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif seperti yang dijelaskan oleh Gulo (2000) adalah penelitian yang didasarkan pada pertanyaan *bagaimana*. Kita tidak puas apabila hanya mengetahui apa masalahnya, tetapi ingin mengetahui juga bagaimana peristiwa tersebut terjadi.

Sugiyono (2011) juga menjelaskan bahwasanya penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Dijelaskan lebih lanjut oleh Sugiyono bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk:

1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada.
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan atau evaluasi.
4. Menentukan apa yang dilakukan dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Silalahi (2010) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah.

Sugiyono (2011) penelitian kualitatif adalah penelitian digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

Mengacu pada pendapat diatas, penelitian ini mengkaji untuk memahami permasalahan sosial yaitu aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Melalui penelitian ini, deskripsi dan gambaran dalam kata-kata berdasar pengumpulan data yang dilakukan disusun secara terperinci dan berlatar ilmiah. Dengan demikian penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di wilayah kota Surakarta. Kota Surakarta dipilih sebagai tempat penelitian dikarenakan jumlah penyandang disabilitas yang tergolong banyak yang mencapai lebih dari 1000 jiwa. Selain itu kota Surakarta merupakan kota dengan pemberdayaan penyandang disabilitas terbaik. Kota Surakarta merupakan kota ramah penyandang disabilitas karena



terdapat yayasan-yayasan sosial, sekolah inklusi, sekolah luar biasa, balai pelatihan kerja dan fasilitas-fasilitas yang memudahkan penyandang disabilitas. Penelitian ini pada bulan September 2012 sampai dengan Januari 2013.

### C. Sumber Data

Dalam penelitian, sumber data adalah komponen yang sangat penting. Semakin banyak data yang valid sudah didapatkan, maka akan semakin kuat pula hasil penelitian kita. Menurut Silalahi (2010) ada dua sumber data yang penting dalam penelitian dan penelitian ini juga menggunakan dua sumber data tersebut, yaitu:

1. Sumber primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara (responden, informan) dan observasi. Oleh karena itu perlu dipilih informan dengan harapan dapat memberikan keterangan yang diperlukan untuk melengkapi atau memperjelas jawaban dari responden.
2. Sumber sekunder merupakan data yang berasal dari dokumen dan laporan-laporan yang berkaitan langsung dengan penelitian. Dokumen adalah segala bentuk catatan tentang berbagai macam peristiwa atau keadaan di masa lalu yang memiliki nilai atau arti penting dan dapat berfungsi sebagai data penunjang dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang berupa data dokumen dan laporan yang berkaitan dengan keperluan penelitian yang berasal dari Dinas Sosial Ketenagakerjaan dan Transmigrasi kota Surakarta.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2011) bahwa peneliti harus memilih teknik pengumpulan data mana yang paling tepat, sehingga betul-betul didapat data yang valid dan mampu dilakukan peneliti. Dalam teknik pengumpulan data untuk penelitian kualitatif lebih mengarah ke observasi dan interview terbuka. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

1. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara tatap muka yang bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan mengacu pada pedoman wawancara (terlampir) yang telah dibuat sebelumnya. Wawancara dilakukan secara mendalam dan fleksibel agar tidak kaku. Setiap informan diberi pertanyaan yang sama mengenai aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan
2. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati secara langsung aktivitas penyandang disabilitas dalam hal pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan.
3. Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen yang diperoleh selama penelitian.

#### E. Teknik Penentuan Informan

Menurut Prastowo (2011), dalam penelitian kualitatif tujuan pengambilan sampel adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin, bukan untuk melakukan rampatan ( generalisasi ). Informasi yang diperoleh pada penelitian ini bersumber pada informan-informan yang terkait. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara purposive. Menurut Sugiyono (2011) teknik purposive yaitu teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dapat diartikan bahwa informan yang kita pilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

Menurut sumber lainnya seperti dalam Black (1999) teknik purposive merupakan salah satu cara yang diambil peneliti untuk memastikan, bahwa unsur tertentu dimasukkan ke dalam sampel. Tingginya tingkat selektivitas yang ada pada teknik ini akan menjamin semua tingkatan yang relevan direpresentasikan dalam rancangan penelitian tertentu.

Dalam penelitian ini, penentuan informan dilakukan secara *purposive*. Informan tersebut adalah penyandang disabilitas yang berada di kota Surakarta yang mempunyai jenis kecacatan dan profesi yang berbeda-beda. Penyandang disabilitas yang berprofesi sebagai guru SLB YKAB Surakarta dengan kecacatan berbeda-beda sebanyak 5 orang, 5 orang yang berprofesi sebagai wiraswasta dengan kecacatan mata dan 5 orang yang berprofesi sebagai atlet

penyanggandisabilitas dengan kecacatan yang berbeda-beda. Untuk mewakili pihak pemerintah, peneliti memilih salah satu staff Dinas Bidang Sosial Dinas Sosial Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Kota Surakarta untuk menjadi informan.

**Tabel 3. Daftar Informan**

Nama	Usia	Pekerjaan
Slamet Widodo	40 tahun	Guru SLB
Wahyu Setyohartono	31 tahun	Guru SLB
Mujiyono	37 tahun	Guru SLB
Martini	40 tahun	Guru SLB
Sri Pujiyanti	35 tahun	Guru SLB
Saiful	27 tahun	Wiraswasta
Sriatun	37 tahun	Wiraswasta
Kuat Mardianto	45 tahun	Wiraswasta
Sumadi	43 tahun	Wiraswasta
Wurtati	41 tahun	Wiraswasta
Fahrudin	23 tahun	Atlet
Didik	25 tahun	Atlet
Partono	27 tahun	Atlet
Sigit	38 tahun	Atlet
Kliwon Wiryono	45 tahun	Atlet

#### **F. Validitas Data**

Pada bagian ini ketepatan data merupakan salah satu hal yang penting dalam penelitian. Ketepatan data tidak hanya tergantung dari ketepatan

memilih sumber data dan teknik pengumpulannya, tetapi juga dibutuhkan pengembangan validitas data. Validitas merupakan jaminan bagi pemantapan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif teknik validitas datanya menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sutopo (2002) teknik triangulasi terdiri dari triangulasi data (sumber), triangulasi metode, triangulasi peneliti, serta triangulasi teori. Dalam penelitian ini hanya akan menggunakan triangulasi data (sumber) yaitu mengumpulkan data sejenis dari beberapa sumber data yang berbeda.

Menurut sumber lainnya, teknik triangulasi sumber dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan oleh seseorang sewaktu diteliti dengan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat pandangan orang seperti rakyat biasa, pejabat pemerintah, orang yang berpendidikan, orang yang berbeda.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan” (Moleong, 2000)

#### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Menurut Suyatna (2005), penelitian kualitatif

dapat diartikan sebagai strategi penyelidikan yang naturalistik dan induktif dalam mendekati suatu suasana (setting) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar (*grounded*) dalam data.

Sedangkan menurut Silalahi (2010) proses analisis kualitatif dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Analisis data selama pengumpulan data: lebih berfokus pada cara berpikir peneliti untuk mengumpulkan data-data baru
2. Analisa data setelah pengumpulan data: peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya.

Cara yang digunakan dalam analisa kualitatif menurut Sugiyono (2011) dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Reduksi Data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran-gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. Sajian ( *Display*) Data, merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang paling sering digunakan

untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif, dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Kesimpulan Data (verifikasi data), kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif telah berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Tidak menutup kemungkinan untuk menemukan hal-hal yang baru yang akan ditemukan peneliti di lapangan.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi

Kota Surakarta adalah kota kecil yang terletak di provinsi Jawa Tengah dengan jumlah penyandang disabilitas yang cukup banyak di bandingkan dengan kota-kota lain di Jawa Tengah. Pada tahun 2011 jumlah penyandang disabilitas mencapai 1398 orang. Dengan perbandingan jumlah penduduk kota Surakarta pada tahun yang sama mencapai 500.000 orang. Kota Surakarta juga pernah menjadi tuan rumah ASEAN Paragames 2011 karena kesuksesannya dalam pembangunan tata kota yang ramah penyandang disabilitas. Kota Surakarta banyak dihuni penyandang disabilitas baik yang tinggal menetap maupun yang hanya tinggal di tempat pembinaan atau pelatihan. Sejak menjadi rujukan Asia Pasifik dalam penyelenggaraan rehabilitasi difabel pada tahun 1957, Solo dikenal menjadi kota ramah difabel. Di bawah pimpinan Prof. Dr Soeharso, kala itu banyak lembaga rehabilitasi difabel yang didirikan, seperti RC (yang sekarang menjadi BBRSD), YPAT (yang sekarang menjadi YPAC), dan Rumah Sakit Orthopedi. Pada waktu itu konsep rehabilitasi difabel dilakukan secara total, mulai dari penanganan medis hingga pelatihan untuk memperoleh pekerjaan. Banyaknya panti rehabilitasi difabel yang bermunculan di Solo mengundang difabel dari luar kota berdatangan untuk mendapatkan rehabilitasi.



Salah satu tempat rehabilitasi penyandang disabilitas yang masih ada sampai sekarang di Kota Surakarta adalah Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Daksa Prof.Dr.Soeharso. Sejarah BBRSDDB Prof.Dr.Soeharso dimulai ketika perjuangan revolusi fisik pada tahun 1945-1950. Pada tahun itu banyak sekali rakyat dan para pejuang yang kehilangan anggota tubuhnya akibat peperangan untuk memperjuangkan kemerdekaan Indonesia. Mulai saat itulah BBRSDDB Prof.Dr.Soeharso menjadi pusat rehabilitasi penyandang disabilitas sampai sekarang.



Gambar 3. BBRSDDB Prof.Dr.Soeharso

Selain tempat rehabilitasi, kota Surakarta banyak mempunyai yayasan-yayasan yang bertujuan untuk membina dan memberdayakan penyandang disabilitas. Selain memberikan pendidikan yayasan tersebut juga memberikan pelatihan-pelatihan kepada penyandang disabilitas agar mampu untuk bekerja meskipun dengan keterbatasan yang dimilikinya. Data dari Dinas Sosial, Ketenagakerjaan dan Transmigrasi kota Surakarta menyebutkan

bahwa ada 13 yayasan yang bergerak di bidang pembinaan penyandang disabilitas.

**Tabel 4. Yayasan Penyandang Cacat di kota Surakarta**

No.	Nama Yayasan	Keterangan
1	Yayasan Pembinaan Anak Cacat	Yayasan ini membina penyandang disabilitas terutama anak-anak
2	Yayasan Kesejahteraan Tuna Netra	Yayasan ini memberikan pelayanan rehabilitasi bagi tuna netra
3	Yayasan Sosial Setya Darma	Yayasan ini bertujuan untuk merehabilitasi anak cacat mental
4	Yayasan Pembina Sekolah Luar Biasa	Menampung anak-anak cacat metal
5	Panti Tuna Netra dan Tuna Rungu	Panti ini memberikan pelatihan dan pendidikan bagi tuna rungu dan tuna netra
6	Yayasan Asuhan Anak Tuna	Yayasan pendidikan formal luar biasa anak cacat
7	Yayasan Bhakti Candrasa	Yayasan yang memberikan pelatihan dan ketrampilan bagi tuna netra
8	Yayasan Kesejahteraan Anak Buta	Yayasan ini ditujukan untuk rehabilitasi anak tuna netra
9	Yayasan Rehabilitasi Tuna Rungu wicara	Yayasan ini ditujukan untuk tempat rehabilitasi bagi tuna rungu dan wicara
10	Yayasan Catur Indria	Panti rehabilitasi bagi tuna netra
11	Yayasan Sosial Budi Insani	Yayasan ini memberikan bimbingan kepada penyandang cacat mental
12	Yayasan Pelayanan Penyandang Cacat Ganda	Yayasan ini memberikan pembinaan, pelatihan bagi penyandang cacat ganda
13	Yayasan Balai Penampungan Penderita	Yayasan yang menampung

	Paraplegia Surakarta	penderita paraplegia dari keluarga yang tidak mampu
--	----------------------	---

Sumber : Dinas Sosial Ketenagakerjaan dan Transmigrasi,2012

Dari banyaknya panti rehabilitasi dan yayasan-yayasan penyanggah disabilitas inilah kota Surakarta dianggap sebagai kota ramah penyanggah disabilitas.



Gambar 4. Yayasan Bhakti Candrasa

Di samping itu, kota ini sudah banyak membangun fasilitas-fasilitas pendukung yang memudahkan penyanggah disabilitas untuk beraktivitas di tempat-tempat publik. Misalnya adanya lantai yang landai yang memudahkan penyanggah cacat yang berkursi roda untuk melewati tempat tersebut.



Gambar 5. Fasilitas Pembantu "Ramp"

Pada city walk juga telah di pasang petunjuk bagi para tuna netra untuk memudahkan mengetahui arah untuk berjalan.



Gambar 6. Fasilitas Pembantu “Guiding block”

Pada bidang pendidikan kota Surakarta mempunyai Sekolah Luar Biasa (SLB) dari SLB-A sampai dengan SLB-D.



Gambar 7. SLB A YKAB Surakarta

Begitu pula dengan sekolah inklusi kota Surakarta mempunyai 12 sekolah negeri dan swasta dari jenjang SD sampai SMP yang melayani pendidikan inklusi.

**Tabel.5 Daftar Sekolah Inklusi di kota Surakarta**

No.	Jenjang	Nama Sekolah
1.	SD (Sekolah Dasar)	SDN Petoran
		SDN Pajang 1
		SDN Bromantakan
		SD Al-Firdaus
		SDN Kartodipuran
		SDN Gebang 1
		SDN Manahan
2.	SMP (Sekolah Menengah Pertama)	SMPN 12
		SMP Al-Firdaus
3.	SMA (Sekolah Menengah Atas)	SMAN 8
		SMKN 8
		SMKN 9
		SMK Muhammadiyah 9

Sumber : Mulyadi,2012

Sekolah inklusi dan Sekolah Luar Biasa semakin menambah kota Surakarta sebagai kota yang layak bagi penyandang disabilitas. Pada bidang olahraga dan kesenian penyandang disabilitas kota Surakarta mempunyai prestasi yang membanggakan. Kontingen kota Surakarta sudah tiga kali berturut-turut menyabet gelar Juara Umum dalam PORSENI Difabel se-Jawa Tengah tahun 2012. Prestasi tersebut menandakan bahwa kota Surakarta sangat serius dalam hal pembinaan penyandang disabilitas.

## **B. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan di Kota Surakarta**

Aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan pada penelitian ditinjau dari empat dimensi yaitu dimensi kognitif, dimensi perilaku, dimensi birokrasi administratif dan dimensi sarana dan prasarana.

### **1. Dimensi Kognitif**

- a. Kesadaran masalah mengenai hak-hak penyandang disabilitas sebagai warga negara

Semua informan mengetahui bahwa mereka juga mempunyai hak-hak yang sama sebagai warga negara dalam memperoleh pendidikan dan pekerjaan yang layak. Semua informan juga mengetahui bahwa hak-hak tersebut telah termuat dalam UUD'45 walaupun tidak semua dari mereka mengetahui dengan tepat pasal-pasal yang mengatur tentang pendidikan dan ketenagakerjaan. Seperti yang diungkapkan Slamet Widodo (40 tahun) yang berprofesi sebagai guru SLB di bawah ini :

“Saya cuma pengen mendapat perlakuan yang sama mas, soalnya saya juga warga negara yang punya hak yang sama dengan warga negara lain. Dalam dunia pendidikan kalau tidak salah pasal 31 kalau yang pekerjaan pasal 27” (Wawancara, 2 November 2012)

Hal tersebut menyatakan dengan jelas bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama sebagai warga negara. Sumadi (43 tahun) berprofesi sebagai wiraswasta

dan Fahrudin (25 tahun) berprofesi sebagai atlet difabel mengungkapkan hal yang hampir sama tetapi tidak mengetahui secara pasti tentang pasal yang memuat tentang pendidikan dan ketenagakerjaan.

“Oooo,,jelas mas..saya sebagai kaum difabel juga mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pendidikan dan pekerjaan. Tetapi pasalnya saya lupa mas, seingat saya ada dalam UUD’45” (Wawancara 3 November 2012)

“Sudah jelas ada dalam UUD’45 kami juga sebagai warga negara mempunyai hak yang sama dalam hal pendidikan dan pekerjaan tapi kalau ditanya soal pasal berapa saya kurang tahu mas.”(Wawancara,27 Oktober 2012)

Dari dimensi kognitif aspek kesadaran masalah mengenai hak-hak penyandang disabilitas sebagai warga negara peneliti dapat mengetahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam dimensi ini tergolong baik karena penyandang disabilitas mengetahui apa yang menjadi permasalahan, penyandang disabilitas mengetahui bahwa mereka mempunyai hak yang sama sebagai warga negara. Penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan pendidikan dan pekerjaan yang layak juga sebagai warga negara.

- b. Kesadaran sumber daya yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dan wujud perhatian pemerintah

Penyandang disabilitas sadar bahwa mereka mempunyai kebutuhan khusus yang berbeda dengan orang normal pada

umumnya. Dalam bidang pendidikan dan ketenagakerjaan, penyandang disabilitas memerlukan perhatian lebih tentang apa yang mereka butuhkan dalam mengakses pelayanan pendidikan dan ketenagakerjaan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus memperhatikan sisi keterjangkauan dalam hal pendidikan dan ketenagakerjaan.

Penyandang disabilitas sadar bahwa mereka mempunyai kebutuhan khusus sehingga memerlukan perhatian yang lebih dari pemerintah tetapi pemerintah masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap penyandang disabilitas. Seperti yang diungkapkan oleh Saiful (27 tahun) berprofesi sebagai wiraswasta dan Partono (27 tahun) berprofesi sebagai atlet difabel sebagai berikut :

“Saya tahu kalau saya berkebutuhan khusus, makanya saya perlu perhatian dari pemerintah. Apalagi menyangkut pendidikan dan ketenagakerjaan yang berhubungan dengan “perut” perlu perhatian lebih. Tapi kok nyata sampai sekarang perhatian pemerintah yang saya rasakan selama ini masih kurang maksimal, masih merasa dianaktirikan.” (Wawancara, 2 November 2012)

“Kalau menurut saya perhatian pemerintah masih sangat rendah. Belum ada upaya-upaya yang maksimal dari pemerintah, masih banyak kaum difabel yang ditolak saat melamar pekerjaan dengan alasan cacat,dsb.”(Wawancara, 27 Oktober 2012)

Berbeda dengan apa yang diungkapkan Sriatun (37 tahun) berprofesi sebagai wiraswasta, beliau sadar bahwa termasuk ke dalam orang berkebutuhan khusus dan pemerintah



telah berusaha semaksimal mungkin memberikan bantuan kepada penyandang disabilitas melalui program beasiswa dan pengadaan lapangan pekerjaan. Berikut kutipan wawancaranya :

“Kalau saya merasa pemerintah sudah banyak membantu saya di bidang pendidikan dan pekerjaan. Anak lahir normal dan sudah dibantu dengan program beasiswa BPMKS, untuk pekerjaan, dulu saya pernah bekerja sebagai buruh dan fasilitasnya juga sudah baik. Tetapi sekarang sudah tidak bekerja lagi karena harus memomong anak yang kecil.” (Wawancara 3 November 2012)

Pihak pemerintah kota Surakarta dalam hal ini Dinas sosial dan Ketenagakerjaan kota Surakarta memaparkan bahwa pemerintah telah maksimal dalam memberikan perhatian kepada penyandang disabilitas melalui pembangunan sarana prasarana dan bantuan sosial. Salah satu staff Dimsosnakertrans kota Surakarta, Triman (48 tahun) mengungkapkan demikian :

“Kalau ditanya soal perhatian pemerintah terhadap difabel itu banyak sekali. Pemerintah membangun sarana dan prasarana yang memudahkan penyandang disabilitas seperti ramp, jalur bagi tunanetra, dsb. Kalau soal bantuan sosial, pemerintah membuat program jamkesmas dan beasiswa.” (Wawancara, 5 November 2012)

Dalam aspek kesadaran sumber daya yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dan wujud perhatian pemerintah, Penyandang disabilitas mengetahui bahwa mereka berkebutuhan khusus sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih dari pemerintah. Menurut mereka, pemerintah belum maksimal dalam memberikan perhatian kepada penyandang disabilitas.

Pemerintah masih acuh tak acuh dalam menyikapi penyandang disabilitas. Bantuan yang diberikan pemerintah sebatas hanya formalitas saja. Bahkan beberapa penyandang disabilitas berpendapat bahwa pemerintah seakan-akan menutup mata tentang apa yang terjadi pada penyandang disabilitas. Oleh karena itu aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan pada dimensi kognitif aspek kesadaran akan kebutuhan mereka dan perlunya perhatian pemerintah tergolong baik.

- c. Pengetahuan tentang adanya sumber daya yang diperlukan oleh penyandang disabilitas dalam hal pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

Peneliti memperoleh informasi tentang apa saja yang mereka butuhkan sebagai orang dengan berkebutuhan khusus dalam hal pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Di bidang pendidikan terdapat sekolah luar biasa dan sekolah inklusi, sedangkan pada bidang ketenagakerjaan seperti balai latihan kerja dan *job fair*. Banyak dari penyandang disabilitas yang mendapatkan pelatihan kerja seperti memijat dan kesenian. Dari hal tersebut, penyandang disabilitas dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari. Sumadi (43 tahun) wiraswasta mengungkapkan bahwa mengetahui tentang

adanya sekolah luar biasa, sekolah inklusi dan balai pelatihan kerja. Kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“Saya tahu tentang sekolah inklusi seperti SMK 8 Surakarta dan SMU Muhammadiyah 8. Untuk SLB saya hanya tahu SLBA YKAB Jagalan selain itu saya kurang tahu dikarenakan saya hanya berpergian di daerah ini saja jarang pergi ke daerah lain. Kalau balai latihan kerja saya hanya tahu Balai Latihan Kerja Bakti Candrasa karena saya dulu diberi pelatihan di situ sebagai tukang pijat.” (Wawancara, 3 November 2012)

Ternyata banyak dari penyandang disabilitas yang sangat mengetahui tentang sekolah luar biasa, sekolah inklusi dan balai pelatihan kerja. Slamet Widodo (40 tahun) berprofesi sebagai guru juga berpendapat demikian:

“Saya tahu tentang adanya sekolah inklusi dan sekolah luar biasa karena dulu saya juga bersekolah di sekolah luar biasa sedangkan sekolah inklusi kalau tidak salah sekolah umum yang bisa menerima penyandang cacat. Tetapi kalau penataran sebagai guru saya pernah mengikutinya. Sayangnya acaranya tidak begitu bermanfaat karena masih kurang pengkhususan jenis kecacatannya.” (Wawancara, 2 November 2012)

Peneliti mengetahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan dalam dimensi kognitif aspek kesadaran akan kebutuhan penyandang disabilitas seperti sekolah inklusi, sekolah luar biasa, balai latihan kerja dan *job fair* tergolong baik.

- d. Pengetahuan mengenai bagaimana mendapatkan pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

Penyandang disabilitas sudah banyak memperoleh informasi dan para penyandang disabilitas telah bisa mendapatkan pelayanan tentang sekolah inklusi, sekolah luar biasa, *job fair* dan balai pelatihan kerja. Selain dari pemerintah, pelatihan-pelatihan kerja tersebut diperoleh dari yayasan swasta dan LSM yang ada di Surakarta. Seperti yang diungkapkan Sumadi (43 tahun) wiraswasta berpendapat demikian :

“Ya,,saya pernah bersekolah di SLB juga setelah itu saya kembali melanjutkan sekolah saya di sekolah umum. Pelatihan kerja yang saya ikuti adalah di Balai Pelatihan Kerja Bakti Candrasa. Setelah mendapatkan pelatihan di sana, saya mencoba untuk mempraktekkan keahlian saya tetapi saya sempat nganggur 1 tahun setelah itu saya ijin orang tua untuk mencari kerja di sekitar Solo dan akhirnya saya ditampung di Yaketuntra sampai sekarang. Kalau *job fair* saya pernah dengar tapi belum pernah ikut.” (Wawancara,3 November 2012)

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh Didik (25 tahun) atlet difabel berpendapat bahwa ia pernah bersekolah di sekolah inklusi dan mengikuti pelatihan khusus. Kutipan wawancaranya adalah sebagai berikut :

“Kalau saya dulu sekolah di sekolah inklusi di SMK 8 setelah lulus saya mendapatkan pelatihan khusus di bidang olahraga dan sampai sekarang saya mendapatkan keahlian di bidang olahraga kemudian saya memutuskan untuk menjadi atlet. *Job fair* belum pernah ikut mas.” (Wawancara,2 November 2012)

Dari pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas telah memperoleh pengetahuan dan informasi yang cukup tentang adanya sekolah inklusi, SLB,

balai-balai latihan kerja dan *job fair*. Tetapi penyandang disabilitas yang mengikuti kegiatan-kegiatan yang ada di dalamnya belum banyak. Kegiatan seperti pelatihan-pelatihan kerja dan ketrampilan biasanya diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Kebanyakan hanya mengetahui saja tetapi masih enggan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan kerja dan ketrampilan tersebut.



Gambar 8. Pelatihan internet bagi penyandang disabilitas  
Sumber: Gerkatin Solo,2012

Untuk *job fair*, banyak penyandang disabilitas yang tidak biasa mengikuti acara tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah. Banyak sekali penyandang disabilitas yang pesimis dengan *job fair* tersebut dikarenakan tidak semua perusahaan bisa menerima mereka sebagai karyawan karena kekurangan yang mereka punyai.



Gambar 9. Solo Job Fair 2012  
Sumber : [www.google.co.id](http://www.google.co.id),2012

Jadi dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan dimensi kognitif aspek pengetahuan mengenai bagaimana mendapatkan pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan tergolong baik.

- e. Derajat kepercayaan diri seorang penyandang disabilitas dan apa yang bisa dihasilkan dengan keterbatasan mereka

Penyandang disabilitas merasa minder karena keterbatasan yang dimilikinya. Mereka sangat merasa minder jika harus beraktivitas, bermasyarakat dengan penduduk sekitar. Tetapi lama kelamaan mereka bisa mengatasi rasa minder tersebut dengan cara yang berbeda-beda. Seperti yang diungkapkan Sriatun (37 tahun) wiraswasta berpendapat demikian :

“Kalau saya dulu merasa minder sekali mas,,apalagi jika akan bersekolah dan bekerja soalnya kan teman-teman yang lain itu normal sedangkan saya buta. Tetapi setelah teman-teman dapat menyadari keadaan yang saya, lama

kelamaan minder itu hilang dengan sendirinya.”  
(Wawancara, 3 November 2012)

Demikian juga dengan Wurtati (41 tahun) wiraswasta berpendapat sama dengan Sriatun. Kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“Saya dulu juga minder tetapi tidak lama. Soalnya saya sadar bahwa saya juga manusia sama seperti orang-orang yang lain jadi kenapa harus merasa minder. Setelah saya sadar hal itu, bersekolah dan bekerjapun tidak masalah.”  
(Wawancara, 3 November 2012)

Dapat diketahui bahwa penyandang disabilitas sering kali merasa minder atau kurang percaya diri dikarenakan kekurangan yang mereka punyai. Tetapi setelah mereka bertambah usia dan mulai terbiasa dengan itu semua, mereka tidak merasa minder lagi. Tentunya menghilangkan rasa minder itu tidaklah mudah. Penyandang disabilitas mempunyai cara sendiri-sendiri untuk menghilangkan perasaan minder itu. Ada yang memilih untuk tetap bergaul dengan masyarakat sehingga ia mulai terbiasa. Ada juga yang memperoleh motivasi dari keluarga atau orang-orang terdekat mereka. Bahkan ada yang memilih untuk berdiam diri sampai ia merasa siap untuk bermasyarakat.

Berbeda dengan penyandang disabilitas lainnya, penyandang disabilitas karena korban kecelakaan memerlukan cara yang berbeda dalam hal pemulihan rasa kepercayaan dirinya. Biasanya penyandang disabilitas belum siap menerima

kenyataan bahwa ia menjadi penyandang disabilitas. Terlebih lagi jika orang tersebut berusia remaja, mereka terkadang merasa sangat frustrasi terkait dengan kondisi mereka sekarang. Petugas pelayanan publik dalam hal ini ialah tenaga pendidik, harus bisa mengembalikan kepercayaan diri penyandang disabilitas tersebut. Tenaga pendidik harus melakukan pendekatan-pendekatan secara perlahan-lahan agar penyandang disabilitas bisa menerima kondisi mereka sekarang. Secara rinci, dijelaskan oleh Ester Sri (50 tahun) berprofesi sebagai guru pengajar di YPAC Surakarta, demikian kutipan wawancaranya :

“Paling susah ya itu mas, ngurusi difabel yang karena kecelakaan apalagi usianya masih remaja. Biasanya saya pendekatan dulu ke orangnya, biar tahu karakter anak itu. Baru saya mulai memberi motivasi kalau menjadi difabel bukan akhir dari segalanya. Saya menceritakan contoh para difabel yang sukses dan berprestasi agar bisa mengembalikan kepercayaan diri anak itu. Baru setelah siap, anak itu akan saya bawa ke lingkungan barunya sesama penyandang disabilitas. Biar anak itu tidak merasa sendirian karena punya teman. Setelah itu saya mulai memberikan pendidikan dan pelatihan supaya si anak terbiasa dengan kondisi mereka. Paling tidak si anak tidak kesulitan dalam beraktivitas. Lalu lanjut memberikan ketrampilan baru misalnya kesenian. Tapi semua itu perlu waktu tidak bisa langsung manjur. Butuh dukungan dan motivasi dari orang-orang terdekatnya juga.”

Penyandang disabilitas mempunyai keterbatasan yang mengakibatkan mereka menjadi tidak bisa melakukan suatu hal. Hal tersebut tidak membuat penyandang disabilitas menjadi malu untuk berkarya. Penyandang disabilitas yang awalnya



belum mempunyai keahlian khusus mendapatkan pelatihan-pelatihan agar mempunyai ketrampilan. Setelah mendapatkan pelatihan khusus seperti pelatihan membuat keset, pelatihan memijat dan pelatihan bermain musik, mereka mempraktekannya lalu mereka bisa bekerja untuk menghasilkan uang dari ketrampilan tersebut.

Jadi aksesibilitas penyandang disabilitas pada dimensi kognitif aspek derajat kepercayaan diri seorang penyandang disabilitas dan apa yang bisa dihasilkan dengan keterbatasan mereka tergolong baik.

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan dimensi kognitif tergolong baik.

## **2. Dimensi Perilaku**

- a. Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat dalam hal penyebarluasan informasi pendidikan dan ketenagakerjaan

Penyandang disabilitas melakukan interaksi dengan masyarakat sekitar meskipun dengan keterbatasan yang mereka miliki. Pertukaran informasi tentang pendidikan dan ketenagakerjaan merupakan salah satu hasil dari interaksi penyandang disabilitas dengan masyarakat. Penyandang disabilitas tidak segan jika harus bertanya dengan masyarakat

sekitar tentang dimana letak sekolah, balai pelatihan kerja dan lowongan-lowongan pekerjaan. Sebagaimana yang diungkapkan Kuat Mardianto (47 tahun) wiraswasta dan Bu SR (37 tahun) wiraswasta sebagai berikut :

“Saya sering kali mendapatkan informasi tentang pendidikan dan pekerjaan dari masyarakat. Masyarakat sering sekali memberikan saya pekerjaan. Misalkan ada yang badannya capek pengen pijat lalu tetangganya mengusulkan saya sebagai tukang pijatnya” (Wawancara,3 November 2012)

“Kalau saya dulu juga mendengar informasi tentang sekolah inklusi, SLB dan pelatihan kerja itu dari masyarakat sekitar. Bahkan ada yang pernah langsung mendaftarkan saya pada program pelatihan kerja.” (Wawancara,3 November 2012)

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan dimensi perilaku aspek kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat dalam hal penyebarluasan informasi pendidikan dan ketenagakerjaan tergolong baik.

- b. Dinamika transaksi sosial hasil dari berkomunikasi dengan masyarakat

Penyandang disabilitas tidak segan untuk berkomunikasi dengan masyarakat di sekitarnya. Mereka saling bertegur sapa, saling membantu jika kesulitan menemukan alamat, bahkan ada yang bersedia mengantarkan jika penyandang disabilitas memerlukan transportasi. Masyarakat sangat terbuka dalam

menerima penyandang disabilitas sebagai bagian dalam kesatuannya. Dalam hal pendidikan dan ketenagakerjaan masyarakat mulai menerima penyandang disabilitas meskipun beberapa orang masih enggan untuk berinteraksi. Saiful (27 tahun) wiraswasta menyatakan demikian :

“Kalau saya dulu malah pernah bertanya tentang di mana sekolah inklusi dan SLB saya malah dikasih uang. Saya tolak karena saya bukan peminta-minta.” (Wawancara, 3 November 2012)

Berdasarkan pendapat Saiful, masyarakat masih menganggap bahwa penyandang disabilitas adalah kaum peminta-minta yang perlu dikasihani dengan diberi recahan. Demikian halnya dengan Sumadi (43 tahun) yang berprofesi wiraswasta yang berpendapat demikian :

“Saya pernah mengalami kejadian saat saya mendapatkan pekerjaan tetapi saya tidak tahu di mana jalannya, saat itu saya coba tanya ke warung malah dikasih uang.” (Wawancara, 3 November 2012)

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan dimensi perilaku aspek dinamika transaksi sosial hasil dari berkomunikasi dengan masyarakat tergolong baik. Hal tersebut dikarenakan adanya banyak pertukaran informasi antara masyarakat dengan penyandang disabilitas meskipun sikap dan anggapan masyarakat sering kurang tepat. Sikap dan anggapan terhadap

penyandang disabilitas tersebut muncul karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penyandang disabilitas.

- c. Keberdayaan peranan penyandang disabilitas dalam bermasyarakat

Setelah mewawancarai penyandang disabilitas peneliti menyimpulkan penyandang disabilitas hidup di antara masyarakat dan tidak dapat dipisahkan dengan masyarakat. Oleh karena itu penyandang disabilitas dapat juga terlibat dalam kegiatan masyarakat. Begitu pula dengan pendidikan dan ketenagakerjaan sejauh mana penyandang disabilitas berperan aktif dalam kegiatan bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Seperti apa yang diungkapkan Mujiyono 35 tahun seorang guru SLB yang berpendapat demikian :

“Saya pernah diundang sebagai pembicara pada seminar tentang difabel. Secara tidak langsung saya pernah berperan dalam hal pendidikan meskipun hanya seminar.” (Wawancara, 2 November 2012)

Peran penyandang disabilitas dalam masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam masyarakat. Penyandang disabilitas mempunyai peran yang sama dengan masyarakat lainnya. Misalkan Bu SP (35 tahun) seorang guru berpendapat demikian :

“Kalau saya hanya sebatas pada ikut arisan PKK saja, untuk peranan dalam dunia pendidikan saya sangat kurang, apalagi pada bidang ketenagakerjaan.” (Wawancara, 2 November 2012)

Aspek keberdayaan peranan penyandang disabilitas dalam masyarakat tergolong tinggi dikarenakan penyandang disabilitas memberdayakan diri sesuai dengan kemampuannya masing-masing serta dapat berperan aktif dalam masyarakat.

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan dimensi perilaku aspek keberdayaan peranan dalam bidang pendidikan dan ketenagakerjaan tergolong baik karena ketiga aspek di dalamnya tergolong baik.

### 3. Dimensi Birokrasi Administratif

- a. Kekakuan prosedur yang diterapkan dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

Kekakuan prosedur yang diterapkan dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan menjadi masalah utama bagi penyandang disabilitas dalam memperoleh pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah selalu menerapkan prosedur demi kelancaran proses administrasi. Bagi penyandang disabilitas, prosedur yang diterapkan pemerintah dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan tidak berbelit-belit dan cukup jelas tidak membingungkan. Seperti yang diungkapkan Wahyu Setyohartono salah satu guru SLB sebagai berikut :

“Menurut saya tidak berbelit-belit mas, prosedur yang diberikan mudah kok, mungkin karena kita kaum difabel jadi dipermudah. Saya dulu juga menyekolahkan anak saya di SLB prosedurnya juga sama dengan menyekolahkan anak saya yang pertama yang lahir normal.” (Wawancara, 2 November 2012)

Berbeda dengan Wahyu Setyohartono, Mujiyono (35 tahun) berpendapat bahwa pemerintah memberlakukan prosedur yang berbelit-belit dalam melakukan pelayanan publik.

Demikian kutipan wawancaranya :

“Saya ini kan sedang menempuh pendidikan S1, ketika saya akan meminta tanda tangan dosen saya itu sering kali dipersulit, kadang orangnya ada tetapi bilang tidak ada, atau kalau dosennya sedang tidak ingin ditemui itu bilang nanti, setelah ditunggu malah sudah pulang, apalagi syarat wisudanya itu sangat berbelit-belit mas.” (Wawancara, 2 November 2012)

Pemerintah telah memberlakukan alur yang jelas dalam melakukan pelayanan publik meskipun terkadang terdapat oknum-oknum pelayan publik yang menjadikan berbelit-belit. Pemerintah perlu mengawasi kinerja pegawainya agar tidak menjadi birokrasi menjadi berbelit-belit. Walaupun demikian, pemerintah sudah dapat bekerja secara fleksibel sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik dimensi birokrasi administratif aspek kekakuan prosedur yang diterapkan dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan tergolong baik.

- b. Pemerataan perlakuan yang diterima penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan

Penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Wurtati (41 tahun) yang berprofesi sebagai wiraswasta mengungkapkan demikian ia belum pernah mendapatkan diskriminasi dalam hal pendidikan dan ketenagakerjaan. Kutipan wawancaranya adalah sebagai berikut :

“Saya tidak pernah mendapatkan diskriminasi dari petugas yang memberikan pelayanan. Pada saat akan bersekolah saya tidak mendapatkan penolakan dari pihak sekolah. Sedangkan pada saat akan melamar pekerjaan saya diterima dengan baik.” (Wawancara, 3 November 2012)

Berbeda dengan Wurtati, Sigit (38 tahun) seorang atlet difabel berpendapat bahwa ia sering mendapatkan diskriminasi dalam bidang ketenagakerjaan. Diskriminasi dilakukan oleh petugas pelayanan publik pada bidang tersebut. Kutipan wawancaranya sebagai berikut:

“Kalau saya malah sering mendapatkan diskriminasi dari petugas pelayanan publik. Setiap kali akan melamar pekerjaan saya pasti ditolak dengan alasan yang tidak jelas. Oleh karena itu saya mengasah bakat saya di bidang olahraga lalu menjadi seorang atlet.” (Wawancara, 27 Oktober 2012)

Pihak pemerintah kota Surakarta melalui Dinas Sosial Ketenagakerjaan dan Transmigrasi kota Surakarta mengungkapkan bahwa memperlakukan penyandang disabilitas sama dengan warga yang lain berkaitan dengan pemerataan perlakuan dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Pemerintah kota Surakarta menyatakan bahwa jarang sekali terjadi diskriminasi dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Diskriminasi hanya terjadi karena ketidakcocokan fasilitas yang dimiliki perusahaan dengan jenis kecamatan. Kutipan wawancaranya adalah sebagai berikut :

“Kalau diskriminasi jarang terjadi apalagi pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Yang sering adalah penolakan pada saat penyandang disabilitas melamar atau mencari pekerjaan dikarenakan pada perusahaan tersebut tidak memiliki fasilitas penunjang untuk mempekerjakan penyandang disabilitas.” (Wawancara, 5 November 2012)

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik dimensi birokrasi administratif aspek pemerataan perlakuan yang diterima penyandang disabilitas dalam pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan tergolong baik. Hal tersebut dikarenakan penyandang disabilitas telah memperoleh perlakuan yang sama dan jarang terjadi diskriminasi.



- c. Jarak sosial antara petugas pelayanan dan penyandang disabilitas yang akan menerima layanan

Penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan yang ramah oleh para petugas pelayanan publik. Seperti halnya yang diungkapkan Wahyu Setyohartono (35 tahun) seorang guru SLB yang menyatakan demikian :

“Saya adalah orang buta baru, setelah saya menjadi guru saya lalu buta karena penyakit tumor yang saya derita. Saat saya menjadi orang buta dan baru, saya mendapatkan perlakuan yang ramah saat akan mengajar dan setiap orang bertemu dengan saya menjadi sangat perhatian dengan saya. Mereka ramah sekali.”  
(Wawancara, 2 November 2012)

Mas Kliwon Wiryo (45 tahun) seorang atlet berpendapat hampir sama dengan Wahyu Setyohartono. Ia menceritakan tentang apa yang telah ia alami yang berkaitan dengan sikap petugas pelayanan publik.

“Petugas pelayanan publik yang selama ini saya temui ramah-ramah. Dalam hal pekerjaan juga saya dilayani dengan ramah sekali. Dulu saya pernah bingung di mana mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan jenis kecacatan saya, petugas yang ada pada Dinas Sosial lantas menunjukkan ke saya dengan ramah.”  
(Wawancara, 2 November 2012)

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik dimensi birokrasi administratif aspek jarak sosial antara petugas pelayanan dan penyandang disabilitas yang akan menerima layanan tergolong baik dikarenakan petugas pelayanan publik

melayani penyandang disabilitas dengan sikap ramah dan sabar, jarang terjadi perlakuan kurang menyenangkan dari petugas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas.

- d. Tersedianya saluran untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan karena kurang puas dalam mendapatkan pelayanan publik

Penyandang disabilitas tidak mempunyai saluran untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan jika merasa kurang puas dalam mendapatkan pelayanan publik. Seperti halnya yang diungkapkan Kuat Mardianto (45 tahun) yang berprofesi sebagai wiraswasta demikian :

“Selama ini tidak ada organisasi pemerintah yang menampung aspirasi kami. Kami hanya dikumpulkan di Yaketuntra tanpa tujuan yang jelas. Organisasi Pertuni juga mati karena tidak ada kegiatan yang bermanfaat.” (Wawancara, 3 November 2012)

Hal tersebut diperkuat oleh Slamet Widodo (40 tahun) yang berprofesi sebagai guru SLB mengungkapkan hal yang sama. Ia menilai bahwa pemerintah masih kurang peduli dengan penyandang disabilitas. Kutipan wawancaranya adalah sebagai berikut :

“Pemerintah hanya melihat saja tidak ada satu gerakan ke bawah untuk membuat suatu wadah bagi kaum difabel untuk memberikan keluh kesahnya. Pemerintah seakan-akan menutup mata dengan hal tersebut. Ada organisasi PERTUNI yang kegiatannya hanya arisan-arisan saja dan tidak ada manfaatnya.” (Wawancara, 2 November 2012)

Dari pihak Dinsosnakertrans membenarkan bahwa pemerintah sangat kurang dalam menampung aspirasi

penyanggah disabilitas. Organisasi-organisasi yang ada malah banyak yang berasal dari lembaga non pemerintah seperti LSM. Sedangkan pemerintah lebih ke arah pembinaan dan pemberdayaan penyanggah disabilitas.

“Pemerintah sekarang ini masih terfokus dengan lembaga pembinaan dan pemberdayaan penyanggah disabilitas. Organisasi-organisasi penampung aspirasi biasanya dari LSM-LSM, tetapi pemerintah tidak lupa juga bekerjasama dengan mereka.” (Wawancara, 5 November 2012)

Dari pembahasan, dapat diketahui bahwa pemerintah sangat kurang dalam menyediakan wadah untuk menampung aspirasi, lebih terfokus ke arah pembinaan dan pemberdayaan tetapi sedikit mengesampingkan aspek sarana dan prasarana penunjang di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan.

#### **4. Dimensi sarana dan prasarana**

Dimensi sarana dan prasarana ini dikembangkan berdasarkan aksesibilitas fisik pelayanan publik serta penelitian di lapangan mengenai aksesibilitas penyanggah disabilitas dalam hal pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Sarana dan prasarana penunjang sangat menunjang aksesibilitas pada bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Pemerintah kota Surakarta telah membuat sarana dan prasarana yang nyaman tetapi masih sebatas dalam hal pembangunan fasilitas-fasilitas di tempat umum saja. Pemerintah kota Surakarta kurang memperhatikan alat-alat yang memudahkan penyanggah disabilitas untuk mengatasi kekurangannya. Dalam hal

pendidikan dan ketenagakerjaan sering kali gedung-gedung pendidikan dan ketenagakerjaan tidak dilengkapi dengan tangga ramp dan *hand rail* sehingga menyulitkan penyandang disabilitas. Sebagai contoh seorang tuna netra bernama Sriatun (37 tahun) yang berprofesi sebagai wiraswasta berpendapat bahwa ia tidak mendapatkan alat bantu untuk berkomunikasi. Ia menjelaskan bahwa seorang tunanetra memerlukan komunikasi secara audio agar dapat saling bertukar informasi. Alat tersebut berupa *handphone* yang bisa berbicara. Namun distribusinya tidak merata, tidak semua tunanetra mendapatkan alat tersebut.

“Sarana prasarana yang selama ini diberikan sudah banyak. Tetapi kami kaum tunanetra kurang begitu diperhatikan. Untuk bidang pendidikan hanya sebatas alat braile saja. Saya pernah dijanjikan akan mendapatkan *handphone* yang bisa berbicara tapi sampai sekarang belum dapat sedangkan yang lain sudah diberi. Padahal saya sangat membutuhkan alat tersebut. Saya sampai sekarang tidak tahu alasannya saya tidak mendapat itu.” (Wawancara, 3 November 2012)

Pernyataan Sriatun tadi diperkuat oleh pernyataan Slamet Widodo (40 tahun) sebagai guru yang berpendapat bahwa pemerintah hanya sebatas membangun pada fasilitas-fasilitas di ruang publik atau di tempat umum, kurang pada pemberian alat-alat bantu. demikian :

“Sarana dan prasarana dari pemerintah sudah banyak dinikmati bagi kaum difabel. Sarana dan prasarananya cuma pembangunan fasilitas di tempat umum saja tidak diimbangi dengan penyediaan alat bantu. Padahal saya sangat butuh mas karena saya buta.” (Wawancara, 2 November 2012)

Pemerintah melalui Dinsosnakertrans membenarkan bahwa pemerintah masih hanya sebatas pada pembangunan fasilitas-fasilitas di tempat umum saja. Penyediaan alat bantu masih sangat kurang dikarenakan kurangnya *partner* kerja untuk penyediaan alat bantu tersebut. Kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“Kami (pemerintah) kesulitan dalam mendapatkan partner kerja untuk penyediaan alat bantu. Penyediaan alat bantu lebih ke arah bersosial bukan keuntungan. Padahal sekarang ini perusahaan-perusahaan bertujuan untuk mencari keuntungan bukan bersosial”  
(Wawancara, 5 November 2012)

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik dimensi sarana dan prasarana penunjang tergolong kurang baik. Hal tersebut dikarenakan pemerintah kota Surakarta hanya sebatas membangun fasilitas-fasilitas di tempat umum saja tetapi tidak diimbangi dengan penyediaan alat bantu dan perawatan fasilitas.

Dari hasil pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di kota Surakarta berbeda-beda tiap dimensi. Dari dimensi-dimensi yang dijadikan acuan oleh peneliti, dua dimensi yaitu dimensi kognitif, dimensi perilaku menunjukkan akses yang baik. Pada dimensi birokrasi administratif juga menunjukkan akses yang baik tetapi pada aspek tersedianya saluran untuk menyalurkan aspirasi masih kurang baik. Pemerintah sangat kurang dalam menampung aspirasi penyandang disabilitas melalui organisasi. Hanya dimensi sarana dan prasarana menunjukkan akses

kurang baik. Pada dimensi sarana dan prasarana pemerintah terlalu terfokus pada pembangunan sarana penyandang disabilitas pada fasilitas umum sehingga kurang memperhatikan aspek pemeliharaan dan penyediaan alat bantu yang membantu kehidupan penyandang disabilitas di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan.

### **C. Tanggapan Penyandang Disabilitas tentang Pelayanan Publik Bidang Pendidikan dan Ketenagakerjaan**

Pemerintah sering kali kurang maksimal dalam melakukan pelayanan publik terutama dalam bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Pada bidang pendidikan pemerintah telah mengeluarkan kebijakan tentang sekolah inklusi sebagai pelengkap sekolah luar biasa yang lebih dulu dicetuskan. Tetapi dalam kenyataannya sekolah inklusi masih menemui kendala pada pengadaan fasilitas penunjang dari sekolah inklusi tersebut. Sehingga sekolah inklusi yang ada kesulitan menerima murid dengan jenis kecacatan tertentu. Seperti yang diungkapkan Martini (40 tahun) yang berprofesi sebagai guru SLB berikut ini :

“Sering kali sekolah inklusi di Solo itu kesulitan dalam hal fasilitas penunjang. Misalkan pembangunan gedung sekolah yang disertai dengan lantai yang landai agar pengguna kursi roda dapat lancar menggunakan kursi rodanya. Ada lagi pengadaan huruf braile yang kurang memadai, proposal pengadaan huruf braile ditanggapi dengan lambat oleh pemerintah, padahal siswa selak (akan) ujian.” (wawancara, 2 November 2012)

Di bidang ketenagakerjaan, penyandang disabilitas merasa pemerintah masih kurang maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Terbukti masih kurangnya akses bagi penyandang disabilitas

untuk mendapatkan pekerjaan. Seperti apa yang diungkapkan Kuat Mardianto (45 tahun) berprofesi sebagai wiraswasta demikian :

“Untuk masalah pekerjaan, saya merasa masih sangat minim sekali. Soalnya kebanyakan saya dan teman-teman itu cuma jadi tukang pijat, pemain kesenian saja mas. Saya pernah melamar pekerjaan pada pabrik kertas, ketika wawancara saya langsung ditolak dengan alasan tidak bisa melihat alias buta. Tapi ada juga yang bisa masuk menjadi pegawai negeri tetapi masih sangat sedikit.” (Wawancara, 3 November 2012)

Demikian juga diungkapkan Sri Pujiyanti (35 tahun) yang berprofesi sebagai guru SLB. Ia mengungkapkan bahwa penyandang disabilitas juga berhak bekerja secara formal seperti menjadi PNS tidak hanya sebagai pemusik dan tukang pijat. Kutipan wawancaranya adalah sebagai berikut :

“Saya sudah menjadi PNS sejak 6 tahun yang lalu, tetapi saya masih kasihan dengan teman-teman saya yang masih kerja serabutan. Ada yang sebagai tukang pijat, pemusik, bahkan masih ada yang menganggur. Saya rasa pemerintah perlu membuat lapangan kerja baru agar para difabel bisa bekerja. Dulu saya juga pernah ditolak dalam melamar pekerjaan. Untuk masalah itu, pemerintah harus bisa memberi masukan-masukan pada setiap perusahaan agar bisa menerima kaum difabel.” (wawancara, 2 November 2012)

Dari hasil pembahasan, dapat diketahui bahwa menurut penyandang disabilitas pemerintah sudah baik tetapi kurang maksimal dalam memberikan pelayanan publik masih diperlukan banyak evaluasi. Pemerintah sebagai pelayan publik seharusnya lebih dapat mengakomodir aspirasi dari penyandang cacat. Selama ini pemerintah sebatas hanya menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung kaum difabel tidak sampai pada implementasi yang maksimal. Perluasan lapangan kerja bagi kaum difabel melalui penyelenggaraan *job fair* perlu dirutinkan. Pemberian sanksi terhadap perusahaan yang menolak untuk menerima tenaga kerja difabel juga dapat

dilakukan oleh pemerintah dikarenakan sudah ada Perda yang mengatur. Ketegasan pemerintah sangat diharapkan untuk menciptakan suatu kesetaraan bagi kaum difabel di segala aspek kehidupan.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di kota Surakarta berbeda-beda tiap dimensi. Dari dimensi-dimensi yang dijadikan acuan oleh peneliti, dua dimensi yaitu dimensi kognitif, dimensi perilaku menunjukkan akses yang baik. Pada dimensi birokrasi administratif juga menunjukkan akses yang baik tetapi pada aspek tersedianya saluran untuk menyalurkan aspirasi masih kurang baik. Pemerintah sangat kurang dalam menampung aspirasi penyandang disabilitas melalui organisasi serta aspek sarana dan prasarana yang kurang. Pemerintah terlalu terfokus pada pembangunan sarana dan prasarana penyandang disabilitas pada fasilitas umum sehingga kurang memperhatikan penyediaan alat bantu yang membantu kehidupan penyandang disabilitas sehingga penyandang disabilitas tidak bisa mengakses pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan dengan baik. Selain itu, pemerintah kurang maksimal dalam melakukan perawatan fasilitas-fasilitas penyandang disabilitas yang telah dibuat.

Dari sudut pandang penyandang disabilitas, pemerintah sudah baik tetapi kurang maksimal dalam melakukan pelayanan publik di bidang pendidikan dan ketenagakerjaan. Pemerintah kurang memperhatikan

organisasi penampung aspirasi penyandang disabilitas, masih lemahnya pemerintah dalam memberikan sanksi bagi perusahaan yang melanggar ketentuan tentang penyandang disabilitas. Pemerintah masih kurang dalam memberikan lapangan pekerjaan bagi penyandang disabilitas. Acara-acara seperti *job fair* bagi penyandang disabilitas perlu lebih sering diadakan.

#### **B. Saran**

Dari permasalahan aksesibilitas penyandang disabilitas dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan di kota Surakarta, peneliti mempunyai beberapa saran sebagai berikut :

1. Pemerintah kota Surakarta perlu memperbanyak organisasi penampung aspirasi penyandang disabilitas.
2. Pemerintah kota Surakarta perlu meningkatkan kerjasama dengan *stakeholder* untuk memberikan pelayanan publik bidang pendidikan dan ketenagakerjaan bagi para penyandang disabilitas misalnya dengan *job fair* dan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan.
3. Pemerintah kota Surakarta perlu melakukan perawatan dan pemerataan distribusi sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pendidikan dan ketenagakerjaan.
4. Pemerintah kota Surakarta perlu menerapkan sanksi yang tegas terhadap siapapun yang mendiskriminasi penyandang disabilitas.