

## **Pemanfaatan Layanan Fasilitas Masyarakat Khusus Bagi Penyandang Disabilitas Fisik**

**Jonathan Gordon Immanuel Hidayat<sup>1</sup>, Catherine Mae Galuh Yolanda<sup>2</sup>, Najwa Shofia Amalia<sup>3</sup>**

**Universitas Negeri Surabaya<sup>1,2,3</sup>**

[24041184050@mhs.unesa.ac.id](mailto:24041184050@mhs.unesa.ac.id)<sup>1</sup>, [24041184036@mhs.unesa.ac.id](mailto:24041184036@mhs.unesa.ac.id)<sup>2</sup>, [24041184036@mhs.unesa.ac.id](mailto:24041184036@mhs.unesa.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstrak:** Pemanfaatan layanan fasilitas masyarakat bagi penyandang disabilitas fisik merupakan aspek penting dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan akses yang setara bagi seluruh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan fasilitas masyarakat oleh penyandang disabilitas fisik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi aksesibilitas dan kualitas layanan tersebut. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di beberapa fasilitas umum di Kota Surabaya, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik yang kurang memadai dan persepsi kualitas layanan yang rendah menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan fasilitas oleh penyandang disabilitas. Selain itu, faktor sosial ekonomi berperan penting, di mana responden dari latar belakang ekonomi yang lebih baik cenderung memilih layanan swasta dibandingkan layanan publik. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan infrastruktur yang ramah disabilitas dan pelatihan bagi tenaga layanan untuk menciptakan lingkungan yang lebih inklusif. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam upaya meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan bagi penyandang disabilitas, sehingga mereka dapat berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan sosial dan ekonomi.

**Kata Kunci:** Aksesibilitas, kualitas layanan, penyandang disabilitas, fasilitas masyarakat, inklusivitas sosial

### **PENDAHULUAN**

Pengembangan layanan fasilitas masyarakat bagi penyandang disabilitas merupakan isu yang semakin relevan di tengah upaya mewujudkan inklusivitas sosial dan kesetaraan akses bagi seluruh warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, pemerintah dan masyarakat berkewajiban untuk menyediakan sarana dan prasarana yang ramah disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, kesehatan, transportasi, dan ruang publik. Namun, pada kenyataannya, pemanfaatan layanan tersebut masih belum optimal karena berbagai kendala, seperti

---

minimnya pemahaman terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam mendukung terciptanya lingkungan yang inklusif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pemanfaatan layanan fasilitas masyarakat khusus bagi penyandang disabilitas, yang dalam prosesnya juga menilai sejauh mana fasilitas masyarakat di Kota Surabaya dapat digunakan oleh penyandang disabilitas, serta mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi layanan tersebut. Penelitian ini juga mendalami latar belakang sosial ekonomi penyandang disabilitas dan bagaimana kondisi tersebut mempengaruhi pilihan mereka dalam menggunakan fasilitas disabilitas. Penelitian juga diharapkan akan menjadi basis untuk rekomendasi peningkatan pembangunan fasilitas disabilitas kepada pemerintah dan/atau pemangku kepentingan lainnya serta meningkatkan kesadaran terhadap inklusifitas terhadap penyandang disabilitas, semuanya dalam rangka memajukan pembangunan lingkungan yang inklusif dan ramah disabilitas.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pentingnya penyediaan fasilitas yang aksesibel untuk meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Wulansari & Prabawati, 2021) yang menekankan pada perlunya integrasi dan pembangunan fasilitas aksesibilitas bantu di ruang publik. Selain itu, studi dari Nuraeni et al., (2016) menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat dan kerjasama antar sektor merupakan kunci dalam menciptakan lingkungan yang inklusif. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut belum sepenuhnya menjawab bagaimana strategi-strategi tersebut dapat diadaptasi pada konteks Indonesia yang memiliki karakteristik sosial dan infrastruktur yang berbeda. (Pramashela & Rachim, 2022)

Penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan penting mengenai sejauh mana layanan fasilitas masyarakat bagi penyandang disabilitas di Indonesia telah sesuai dengan standar inklusivitas global, serta mengidentifikasi upaya perbaikan yang dapat dilakukan. Dengan menelaah berbagai kebijakan dan program yang ada, serta menghubungkannya dengan persepsi dan pengalaman penyandang disabilitas dalam memanfaatkan layanan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperbaiki layanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan semua lapisan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan

---

kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi partisipatif untuk memperoleh data yang komprehensif terkait implementasi kebijakan layanan disabilitas di ruang publik. (Rahayu & Dewi, 2013)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hambatan dan tantangan yang dihadapi penyandang disabilitas dalam memanfaatkan layanan fasilitas masyarakat, menghasilkan sebuah model inklusi sosial yang dapat diterapkan dalam bidang-bidang tertentu, membuka jalan bagi penelitian lanjutan yang mengkaji dampak dari kebijakan yang berpotensi diterapkan setelah riset ini, serta menawarkan rekomendasi strategis bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas tersebut.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi pemanfaatan layanan fasilitas masyarakat khusus bagi penyandang disabilitas. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana layanan fasilitas masyarakat digunakan dan diakses oleh penyandang disabilitas dalam kehidupan sehari-hari.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus eksploratif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi pemanfaatan fasilitas umum oleh penyandang disabilitas. Penelitian ini akan mengeksplorasi kebijakan, aksesibilitas, dan efektivitas pemanfaatan fasilitas masyarakat di lingkungan perkotaan.

Penelitian ini dilakukan di beberapa fasilitas umum, seperti taman kota, stasiun kereta, dan gedung pemerintahan di Kota Surabaya, yang telah menyediakan layanan khusus bagi penyandang disabilitas. Partisipan dalam penelitian ini adalah penyandang disabilitas (fisik, sensorik, dan intelektual) yang telah menggunakan fasilitas tersebut, serta petugas atau pengelola fasilitas yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan tersebut. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive sampling, di mana dipilih partisipan yang dapat memberikan informasi mendalam mengenai pemanfaatan fasilitas masyarakat.

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan penyandang disabilitas dan petugas pengelola fasilitas. Observasi dilakukan untuk melihat langsung pemanfaatan fasilitas oleh penyandang

---

disabilitas, sedangkan analisis dokumen digunakan untuk meninjau kebijakan terkait penyediaan layanan fasilitas masyarakat bagi penyandang disabilitas.

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yang bertujuan untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait pemanfaatan layanan fasilitas masyarakat oleh penyandang disabilitas. Proses analisis diawali dengan pengkodean awal, di mana transkrip wawancara dan catatan observasi dibaca secara berulang untuk mengidentifikasi kode-kode awal yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan, hambatan, serta pengalaman penyandang disabilitas. Selanjutnya, kode-kode tersebut dikelompokkan menjadi tema-tema yang lebih besar agar memudahkan interpretasi data. Tema-tema yang dihasilkan mencakup aksesibilitas fisik, sikap petugas, kebijakan penyediaan layanan, dan persepsi pengguna terhadap layanan. Validasi temuan dilakukan melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode untuk memastikan keabsahan dan keandalan data yang diperoleh.

Kredibilitas dan validitas penelitian ditingkatkan dengan melakukan triangulasi data, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumen yang relevan. Selain itu, dilakukan juga member checking, di mana peneliti meminta partisipan untuk memberikan umpan balik terhadap temuan yang telah disusun, guna memverifikasi keakuratan hasil penelitian. Penelitian ini mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian, dengan terlebih dahulu memperoleh persetujuan partisipan (*informed consent*) sebelum melakukan wawancara dan observasi. Data yang dikumpulkan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori konstruktivisme serta teori inklusi sosial. Teori konstruktivisme adalah teori yang menekankan bahwa pengetahuan dibangun melalui interaksi sosial dan pengalaman individu. Dalam konteks penelitian ini, pemahaman tentang pemanfaatan layanan fasilitas masyarakat oleh penyandang disabilitas dapat diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, yang memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif dan pengalaman subjektif penyandang disabilitas. Teori inklusi sosial, teori kedua yang dipakai dalam penelitian ini menjelaskan pentingnya menciptakan lingkungan yang inklusif bagi semua anggota masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Pendekatan kualitatif dan studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi bagaimana kebijakan dan praktik saat ini mendukung atau menghambat inklusi sosial bagi penyandang disabilitas, terutama menurut teori-teori yang digunakan penelitian ini.

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas dan kualitas layanan sangat mempengaruhi tingkat pemanfaatan fasilitas masyarakat oleh penyandang disabilitas. Banyak dari mereka mengalami kesulitan dalam mengakses fasilitas kesehatan karena infrastruktur yang kurang ramah disabilitas, seperti kekurangan ramp atau kendala dalam transportasi. Di samping itu, persepsi terhadap kualitas layanan juga berperan penting dalam keputusan mereka. Sebanyak 65% responden merasa puas dengan layanan dari fasilitas kesehatan swasta dibandingkan dengan 45% untuk fasilitas pemerintah. Faktor sosial ekonomi juga turut mempengaruhi perilaku responden, dimana mereka dari latar belakang ekonomi yang lebih baik cenderung lebih sering menggunakan fasilitas kesehatan swasta, sementara yang berasal dari latar belakang ekonomi rendah lebih bergantung pada fasilitas pemerintah meskipun kualitasnya dianggap lebih rendah.

<b>Faktor</b>	<b>Temuan</b>
Aksesibilitas	Banyak penyandang disabilitas mengalami kesulitan akses
Kualitas Layanan	65% puas dengan layanan swasta, 45% dengan layanan pemerintah
Status Sosial Ekonomi	Pemanfaatan layanan swasta lebih tinggi di kalangan ekonomi atas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pemanfaatan layanan bagi penyandang disabilitas, perlu ada peningkatan dalam hal aksesibilitas fisik dan kualitas pelayanan. Upaya untuk memperbaiki infrastruktur dan melatih tenaga medis agar lebih peka terhadap kebutuhan penyandang disabilitas sangat diperlukan. Selain itu, program-program sosial yang mendukung penyandang disabilitas dalam mengakses layanan kesehatan juga harus diperkuat.

Hasil penelitian mengenai pemanfaatan layanan fasilitas masyarakat bagi penyandang disabilitas menunjukkan bahwa terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi tingkat akses dan penggunaan layanan tersebut. Penelitian ini dilakukan di beberapa lokasi dengan fokus pada pengalaman penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas umum, terutama fasilitas kesehatan.

Aksesibilitas merupakan salah satu isu utama yang dihadapi oleh penyandang disabilitas. Banyak responden melaporkan kesulitan dalam menjangkau fasilitas kesehatan karena infrastruktur yang tidak ramah disabilitas, seperti kurangnya ramp, pintu otomatis, dan tanda petunjuk yang jelas. Hal ini menyebabkan banyak penyandang disabilitas merasa terpinggirkan dan tidak mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Selain itu, kualitas layanan juga menjadi faktor penting dalam pemanfaatan fasilitas. Data menunjukkan bahwa 65% responden merasa puas dengan layanan di fasilitas kesehatan swasta, sementara hanya 45% yang merasa puas dengan layanan di fasilitas pemerintah. Ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan berpengaruh pada pilihan mereka.

Faktor sosial ekonomi juga berkontribusi terhadap pemanfaatan layanan. Responden dari latar belakang ekonomi yang lebih baik cenderung lebih sering menggunakan layanan kesehatan swasta, sedangkan mereka dari latar belakang ekonomi rendah lebih bergantung pada fasilitas pemerintah meskipun kualitasnya dianggap lebih rendah. Hal ini menciptakan kesenjangan dalam akses layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas.

Teori inklusi sosial menjelaskan pentingnya menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi semua anggota masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik yang baik berkontribusi pada peningkatan partisipasi sosial dan ekonomi penyandang disabilitas (Rahayu & Dewi, 2013).

Dalam diskusi ini, penting untuk menekankan perlunya perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas pelayanan untuk mendukung penyandang disabilitas. Upaya pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang inklusif sangat diperlukan agar semua individu, tanpa memandang kondisi fisik, dapat mengakses layanan yang mereka butuhkan dengan mudah dan nyaman. Penelitian ini memberikan gambaran jelas tentang tantangan yang dihadapi penyandang disabilitas dan menekankan perlunya perhatian lebih untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini telah mengungkapkan bahwa pemanfaatan layanan fasilitas masyarakat oleh penyandang disabilitas dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, termasuk aksesibilitas, kualitas layanan, dan status sosial ekonomi. Akses yang terbatas dan infrastruktur yang tidak ramah disabilitas menjadi hambatan utama bagi penyandang disabilitas dalam menggunakan fasilitas kesehatan. Selain itu, persepsi terhadap kualitas layanan juga berkontribusi signifikan terhadap

pilihan mereka, dengan banyak responden lebih memilih fasilitas swasta yang dianggap lebih baik. Responden dari latar belakang ekonomi yang lebih baik cenderung lebih memilih layanan kesehatan swasta yang dianggap lebih berkualitas, sementara mereka dari latar belakang ekonomi rendah lebih bergantung pada fasilitas pemerintah meskipun kualitasnya dianggap lebih rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pemanfaatan layanan bagi penyandang disabilitas, perlu ada upaya perbaikan dalam hal aksesibilitas fisik dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan temuan ini, kami merekomendasikan agar pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya meningkatkan aksesibilitas fasilitas umum dengan memperbaiki infrastruktur dan menyediakan pelatihan bagi tenaga medis agar lebih peka terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Selain itu, program-program sosial yang mendukung penyandang disabilitas dalam mengakses layanan kesehatan perlu diperkuat untuk mengurangi kesenjangan dalam pemanfaatan layanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya menciptakan lingkungan yang inklusif dan akses yang setara bagi penyandang disabilitas, serta perlunya perhatian lebih dari pemerintah dan pemangku kepentingan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh kelompok ini dalam memanfaatkan layanan fasilitas masyarakat.

Kami juga mendorong penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi pengalaman penyandang disabilitas di berbagai konteks dan wilayah, serta untuk mengidentifikasi solusi inovatif yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas hidup mereka.

Akhir kata, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penelitian ini, termasuk responden yang telah meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman mereka, serta lembaga dan individu yang telah memberikan bantuan dan sumber daya selama proses penelitian. Penulis utama juga ingin menambahkan sebuah terima kasih personal kepada orangtua, saudara, anggota kelompok, dan teman-teman lainnya yang ikut memberi dukungan bagi penulis selama jalannya riset ini. Dukungan Anda sangat berarti bagi keberhasilan studi ini. Sekali lagi, terima kasih sedalam-dalamnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Indonesia. (2016). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*. Sekretariat Negara RI. Jakarta

---

Nuraeni, S. H., Rachim, H. A., & Gutama, A. S. (2016). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM Mendukung Pelaksanaan Pendidikan Inklusif Untuk Anak Berkebutuhan Khusus. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2). <https://doi.org/10.24198/jppm.v3i2.13653>

Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225. <https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>

Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMENUHAN HAK-HAK DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA. *NATAPRAJA*, 1(1). <https://doi.org/10.21831/jnp.v1i1.3194>

Wulansari, Y., & Prabawati, I. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN DAN PEMBERDAYAAN PENYANDANG DISABILITAS (STUDI AKSESIBILITAS BANGUNAN UMUM DI STASIUN MALANG KOTA BARU). *Publika*, 307–320. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p307-320>