

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta termasuk dalam wilayah yang meluncurkan peraturan mengenai penyandang disabilitas, yakni tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Perda tersebut menyatakan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan masyarakat seperti pada umumnya. Hal ini dijelaskan dalam pertimbangan Perda, yaitu:

“Bahwa Penyandang Disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah warga negara yang memiliki kedudukan, hak, kewajiban, peran, dan kedudukan yang sama berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.”

Pada dasarnya setiap manusia telah memiliki hak kebebasan sejak dalam kandungan, yaitu dimana individu memiliki kemampuan untuk bertindak sesuai dengan keinginannya. Dalam arti lain, setiap manusia memiliki kebebasan yang bersifat alami, dan karenanya manusia berhak untuk mendapatkan hak-haknya: hak tanpa adanya diskriminasi, hak untuk hidup, hak tanpa perbudakan, hak privasi, dan lain sebagainya. Hak-hak tersebut tidak ada beda antara satu manusia dengan manusia lainnya. Walaupun memiliki kesamaan hak, tetapi manusia tidak dilahirkan sama. Manusia dapat dilahirkan dengan normal dan dapat dilahirkan dengan kekurangan fisik ataupun mental yang disebut sebagai penyandang disabilitas.

Seseorang dapat dikatakan sebagai disabilitas bukan hanya karena masalah kelainan selama di kandungan, tetapi disabilitas juga dapat terjadi karena kecelakaan yang dapat menimpa anak-anak, remaja, dewasa, bahkan lansia. Manusia dapat mengalami kecelakaan di tempat kerja ataupun di jalan raya, bahkan korban bencana alam. Situasi seperti ini berkemungkinan besar akan berpengaruh bagi penyandang disabilitas untuk beradaptasi di masyarakat, bahkan memerlukan bantuan orang lain. Tetapi, dalam peraturan daerah yang sama, disebutkan pula pertimbangan lain yang menyebutkan bahwa dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara Penyandang Disabilitas masih mengalami berbagai bentuk diskriminasi sehingga hak-haknya belum terpenuhi.

Disabilitas menurut *World Health Organization* (WHO) atau Organisasi Kesehatan Dunia, merupakan ketidakmampuan melaksanakan suatu aktivitas atau kegiatan tertentu selayaknya orang normal, yang disebabkan oleh kondisi kehilangan atau ketidakmampuan psikologis, fisiologis maupun kelainan struktur atau fungsi anatomis. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas) istilah penyandang cacat diganti dengan penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama, dimana ketika ia berhadapan dengan berbagai hambatan, hal ini dapat menyulitkannya untuk berpartisipasi penuh dalam masyarakat, meski memiliki kesamaan hak.

Sebagai warga negara mempunyai hak yang sama, kesempatan yang sama, dan kedudukan yang sama di mata hukum, penyandang disabilitas untuk mendapatkan kesamaan hak harus diberi perhatian khusus. Perlakuan khusus untuk penyandang disabilitas adalah memberikan berbagai upaya berupa perlindungan dari kerentanan berbagai pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM). Maka dari itu, perlakuan khusus dan keistimewaan kepada penyandang disabilitas harus ditelaah sebagai bentuk maksimalisasi penghormatan, perlindungan, kemajuan, dan sebagai bentuk pemenuhan Hak Asasi Manusia secara keseluruhan. Kekurangan fisik atau cacat bukan dijadikan alasan untuk mengurangi hak mereka dalam berorganisasi, berwisata, atau mendapat kesempatan pendidikan, kesehatan, peluang kerja, dan hak-hak lainnya.

Indonesia merupakan negara yang berpartisipasi pada Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities/CRPD*) yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas. Setelah Indonesia menjadi bagian dari konvensi tersebut, Indonesia memiliki kewajiban nasional maupun internasional yaitu untuk melindungi dan mengimplementasikan hak-hak penyandang disabilitas melalui Perundang-undangan yaitu Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dan untuk memperkuat Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas. Pemerintah Pusat telah berusaha melindungi dan memenuhi hak-hak penyandang disabilitas melalui berbagai macam program kerja dan melalui perundang-undangan, tetapi pemerintah pusat masih merasa belum

cukup untuk mewujudkan hak-hak disabilitas. Maka dari itu, perlu dibuatnya perundang-undangan yang mengatur tentang penyandang disabilitas disetiap daerah baik ditingkat provinsi maupun kabupaten atau kota.

Jumlah penyandang disabilitas di Indonesia pada tahun 2007 sekitar 7,8 juta jiwa (Suharto, 2010). Sementara itu, jumlah penyandang disabilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) meningkat setelah bencana alam gempa bumi melanda tahun 2006. Sesuai data dari Dinas Sosial DIY tahun 2011, tercatat jumlah penyandang disabilitas di DIY pada tahun 2011 adalah 35.264 jiwa. Namun, penyandang disabilitas merupakan warga negara Republik Indonesia pula. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 penyandang disabilitas dijamin untuk memiliki kedudukan, hak, kewajiban, serta peran yang sama dengan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan perhatian kepada penyandang disabilitas, termasuk dalam hal aksesibilitas pelayanan dan fasilitas umum.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang sedang berupaya dalam melindungi dan memenuhi hak-hak penyandang disabilitas melalui Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas. Tetapi, seiring dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, maka peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pelindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas akan segera diperbarui dan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

Di bawah ini adalah jumlah data yang diolah oleh Biro Tata Pemerintahan DIY pada tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1. Data Penduduk Difabel DIY 2020

| No | Kabupaten/Kota | Jumlah |
|----|----------------|--------|
| 1 | Kulon Progo | 8.064 |
| 2 | Bantul | 5.470 |
| 3 | Gunung Kidul | 6.587 |
| 4 | Sleman | 6.972 |
| 5 | Yogyakarta | 2.049 |
| | Jumlah | 29.142 |

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa di Daerah Istimewa Yogyakarta jumlah difabel masih tergolong banyak, terutama di Kabupaten Kulon Progo dengan jumlah penyandang 8.064 orang. Jumlah penderita difabel bisa bertambah setiap tahunnya, karena banyak faktor yang menyebabkan orang itu menjadi penyandang disabilitas. Berbagai macam peraturan perundang-undangan mengatur tentang hak-hak disabilitas, tetapi dalam implementasinya sebagai pelindung dan untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas belum terlaksana dengan baik. Dalam peraturan perundang-undangan yang dibuat sesungguhnya sudah baik, tetapi hanya saja dalam penerapannya masih tidak berjalan secara efektif.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jumadi (2018), menunjukkan bahwa peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas sudah terlaksana, namun belum efektif. Alokasi dana pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta belum maksimal dalam pembangunan fasilitas ramah

difabel. Dapat dilihat bahwa masih banyak fasilitas umum yang belum ramah difabel. Fasilitas umum yang sudah dibangun dengan tujuan agar ramah difabel, belum sesuai dengan standar peraturan Menteri Pekerjaan Umum. Sebagai contoh halte bus Trans Jogja. Sudah terdapat jalan untuk naik dalam halte, namun terlalu curam sehingga membahayakan penyandang disabilitas, khususnya pengguna kursi roda. Contoh lain terdapat pada kereta api. Pada Stasiun Tugu, pintu masuk utama belum ramah difabel, tidak dapat diakses oleh pengguna kursi roda. Peron untuk menuju juga belum ramah difabel, tidak aksesibel bagi pengguna kursi roda. Selain itu, di dalam kereta api pun kamar mandi terlalu sempit, sehingga tidak dapat diakses oleh pengguna kursi roda. Sehingga, kereta api juga merupakan transportasi yang belum memenuhi hak penyandang difabel.

Selain itu, aksesibilitas juga seharusnya dilakukan di *mall*, salah satu tempat umum yang menjadi favorit untuk dikunjungi. Setiap orang pasti tahu dan ingin berkunjung ke *mall*. Namun, masih banyak *mall* di Indonesia yang belum ramah difabel, kebanyakan *mall* di Indonesia hanya mementingkan arsitektur yang megah dan indah tanpa memperhitungkan kaum difabel. Dalam penelitian ini, contoh yang peneliti ambil adalah *mall* Ambarrukmo Plaza Yogyakarta. Karena *mall* ini merupakan salah satu *mall* terbesar di DIY dan menjadi salah satu tujuan wisata kota dan tidak terkecuali untuk difabel.

Peneliti ingin melakukan observasi di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta, apakah sudah ada pengadaan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Sudah seharusnya semua orang dapat mengakses fasilitas umum secara mudah, tanpa

terkecuali bagi penyandang disabilitas yang seringkali kesusahan untuk mengakses fasilitas umum di *mall-mall* yang ada, termasuk di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta karena menurut ulasan baik oleh *blogger* maupun pengunjung *mall* itu sendiri, bahwa Ambarrukmo Plaza Yogyakarta merupakan *mall* terbesar di Yogyakarta. Selain itu, letak *mall* tersebut dekat dengan hotel ternama dan bandara, sehingga pengunjung yang datang dari berbagai macam usia dan daerah. Dengan demikian, diharapkan Ambarrukmo Plaza Yogyakarta mampu mewakili *mall-mall* di Yogyakarta dalam hal pemberian fasilitas.

2. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana Pelaksanaan Pengadaan Fasilitas untuk Difabel Menurut Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta Tahun 2020?

3. TUJUAN PENELITIAN

Mendiskripsikan pengadaan fasilitas yang ada di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta apakah sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas.

4. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritik

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi bagi pembaca tentang pengadaan fasilitas bagi difabel di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penyusun

Melalui penelitian ini, penyusun berharap mampu mengetahui dan memahami mengenai pengadaan fasilitas di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta bagi penyandang disabilitas yang sesuai dengan Perda No. 4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas.

b. Bagi Ambarrukmo Plaza Yogyakarta

Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan dan koreksi bagi Ambarrukmo Plaza Yogyakarta apabila masih ada kekurangan terhadap pengadaan fasilitas bagi difabel.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta mengenai pengadaan fasilitas bagi difabel. Sehingga, masyarakat mampu berperan dan mendukung perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas .

5. LITERATUR REVIEW

Tabel 1.2. Literatur Review

| No. | Penulis | Judul | Jurnal | Isi Artikel |
|------------|---|--|---|--|
| 1. | Sugi Rahayu, Utami Dewi, Marita Adhiyana (2013) | Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa | Socia Vol. 10 No.2, September 2013 :108 – 199 | Artikel jurnal ini membahas tujuan untuk menganalisis penyediaan pelayanan publik khususnya di bidang transportasi bagi kaum difabel dan diharapkan penelitian ini bisa menjadi alternatif solusi yang dapat di implementasikan di dalam pemberian |

| | | | | |
|----|--|--|--|---|
| | | Yogyakarta | | pelayanan bagi kaum difabel. Kelebihan jurnal ini adalah data yang diambil secara langsung oleh pihak yang terkait contohnya: Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, dan Dinas permukiman. Sehingga datanya actual dan premier. Lalu untuk kekurangannya yaitu banyak kasus transportasi yang diambil sehingga peneliti tidak bisa memfokuskan pada satu permasalahan. |
| 2. | Nurfia Ayuni Abdullah, Sangkertadi, Faizah Mastuti | Analisis Spasial Terhadap Kebutuhan Fasilitas Umum Untuk Memenuhi Kebutuhan Difabel Di Kota Bitung | Jurnal Spasial Vol (6). No. 2, 2019 | Artikel jurnal ini berisi karakteristik Kota Bitung yang memiliki 3 dimensi keruangan yang berbeda contohnya: raung daratan, perairan laut, dan pulau. Setiap penyediaan sarana dan prasaranan umum yang di buat oleh pemerintah dan masyarakat wajib menyediakan aksesibilitas yang dapat berbentuk fisik dan non fisik untuk memenuhi semua kelompok masyarakat. |
| 3. | Chusna Adzanin Therawati, Rusdarti (2019) | Analisis Pelayanan Publik Bidang Transportasi untuk Difabel di Kota Semarang | Developtment Economics Vol (2) 2019 | Artikel jurnal ini mempunyai tujuan untuk mengetahui standar kualitas transportasi di Semarang yang ramah difabel. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sample yang dipakai adalah tuna netra dan tuna daksa yang pernah menggunakan Trans Semarang yaitu 5 orang. |
| 4. | Rina Herlina Haryanti, Candra Sari (2017) | Akseibilitas Pariwisata Bagi Difabel di Kota Surakarta (Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis | Spirit Publik Vol. (12) No.1 Halaman 85 – 96 | Artikel jurnal ini ini bertujuan untuk melihat kelengkapan fasilitas dan sarana serta aksesibilitasnya yang terdapat di lokasi wisata yang ada di Kota Surakarta yakni Taman Balekambang, Taman Satwa Taru Jurug dan Taman Hiburan Rakyat (THR) Sriwerdari. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan fasilitas dan sarana yang ada dilokasi wisata yakni Taman Balekambang, Taman Satwa Taru Jurug dan Taman Hiburan Rakyat Sriwerdari belum lengkap dan tidak sesuai dengan kebijakan. |

| | | | | |
|----|--|--|--|---|
| | | Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan lingkungan) | | |
| 5. | I Wayan, Linggasani, M, dan Wicaksana (2018) | Studi Akasebilitas Pada Ruang Terbuka Politik Terhadap Penyandang Disabilitas di Taman Kota Lumintang Denpasar | Jurnal Ilmiah Arsitektur Vol (6) No. 2 Hal 60 – 65 | Artikel Jurnal terbuka ini adalah suatu konsep ruang untuk mengakomodasi masyarakat dari berbagai kalangan dan latar belakang, dalam artian ruang terbuka publik juga harus mempertimbangkan keberadaan kaum difabel. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisa terhadap proses pengaplikasian aksesibilitas disabilitas sebagai aspek utama yang sudah ditepakan pada ruang public Taman Kota Lumintang. |
| 6. | Anastasha Oktavia Sati Zein (2017) | Tinjauan Aksesibilitas pada Fasilitas Umum Bagi Pengunjung dengan Alat Bantu Berjalan (Studi Kasus Mall Bandung Indah Plaza) | Jurnal Rekayasa Hijau Vol (1) No.2 Juli 2017 | Artikel jurnal ini menitik beratkan pada aksesibilitas setiap manusia untuk mengakses setiap fasilitas di suatu tempat, terutama bagi orang yang memakai alat bantu berjalan. Kemudahan aksesibilitas pada fasilitas umum ini memungkinkan pengunjung dengan alat bantu untuk berjalan dan bersosialisasi dengan orang lain dan diluar lingkungan keluarganya. |
| 7. | Jumadi (2018) | Efektivitas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 Dalam Pemenuhan Hak – hak Penyandang Disabilitas | Jurnal Hukum Vol. 23 Hal. 6 | Artikel jurnal ini menunjukkan bahwa peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak – hak Penyandang Disabilitas belum efektif. Karena pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta belum mengalokasikan dana secara penuh untuk pembangunan fasilitas ramah difabel, masih banyak fasilitas umum yang belum ramah difabel, adapun fasilitas umum yang sudah dibangun dengan tujuan agar ramah difabel akan tetapi tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan dalam peraturan |

| | | | | |
|-----|--|---|--|---|
| | | | | Menteri pekerjaan umum. |
| 8. | Lelly Nuraviva (2018) | Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Publik Di Kota Surakarta | Jurnal Politik dan ilmu Pemerintahan Vol 7 No.1 2018 | Artikel jurnal ini menunjukkan bahwa dari aspek regulasi, bahwa Pemerintahan Kota Surakarta patut diberi penghargaan karena Pemkot Surakarta telah berusaha untuk memenuhi hak penyandang disabilitas sebagai warga negara dengan menyediakan perda kesetaraan difabel. Namun dari aspek implemtasi, perlu adanya sebuah perbaikan karena aksesibilitas penyandang disabilitas berjalan dengan optimal hal tersebut dapat dilihat melalui kondisi fasilitas public di kota Surakarta. |
| 9. | Danisa Arumsari, Ika Krismayani (2018) | Analisis Aksesibilitas Gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya Oleh Mahasiswa Difabel | Jurnal Disabilitas Vol. 1 No. 1 Juni | Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis aksesibilitas difabel pada gedung perpustakaan Universitas Brawijaya bagi mahasiswa difabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tahun 2012 Universitas Brawijaya telah membuka peluang bagi mahasiswa difabel untuk dapat menempuh pendidikan pada perguruan tinggi. |
| 10. | Budi Hasanah (2017) | Pelayanan Aksesibilitas Jalan Umum (Jalur Pedestarian) Bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Di Kota Serang) | Jurnal Ijtimaiya Vol. 1 No. 1 Juli – Desember 2017 | Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan akses jalan umum bagi difabel studi kasus di kota serang belum baik. Artinya, aksesibilitas jalur pedestrian tidak ramah terhadap difabel sehingga menyulitkan kaum difabel untuk dapat melakukan mobilitas dengan baik dan mandiri serta kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. |

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah aksesibilitas yang diberikan oleh Ambarrukmo Plaza Yogyakarta dengan fokus pengadaan fasilitas bagi kelompok difabel. Kelompok difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta mendapat perhatian khusus penuh oleh Pemerintah

Daerah Istimewa Yogyakarta untuk memberikan pelayanan fasilitas yang terbaik. Tapi seiring berjalannya waktu pengadaan fasilitas bagi difabel di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta akan semakin baik dengan patokan Peraturan Daerah Istimewa Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas.

6. KERANGKA TEORI

6.1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (Kurniawan 2005:7):

“Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan suatu kelompok atau individu dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.”

Pemahaman makna publik dalam pelayanan sektor publik dirasa perlu dipahami, baik dalam perkembangan sejarah maupun latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam pelayanan sektor publik.

Menurut Frederickson (1997: 31) definisi publik dibedakan menjadi lima perspektif, yaitu:

- 1) Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis)
- 2) Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik)
- 3) Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan)
- 4) Publik sebagai pelanggan (perspektif penerimaan pelayanan publik)

5) Publik sebagai warga negara

b. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Dalam struktur masyarakat semakin kompleks dalam hal spesialisasi pekerjaan, kebutuhan akan barang dan jasa yang harus disesuaikan oleh pemerintah. Menurut Achmad Nurmandi (2018) pelayanan publik terbagi menjadi dua yaitu:

1) Pelayanan Barang

Pelayanan barang terbagi menjadi dua, yaitu pelayanan barang public dan privat. Pemanfaatan barang publik oleh konsumen dapat dinilai secara berbeda, tergantung pada kondisi pasar dan tingkat teknologi. Sebagai contoh: pelayanan kesehatan oleh pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) dapat dipresepsikan sebagai pelayanan yang baik, jika tingkat persaingan pelayanan kesehatan di suatu daerah tidak kompetitif. Artinya pelayanan kesehatan oleh pihak swasta tidak ada. Masyarakat sangat bergantung dengan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah karena tidak memiliki alternatif lain. Sebaliknya, jika terdapat banyak pelayanan kesehatan swasta seperti rumah sakit atau klinik, masyarakat memiliki pilihan yang luas dan beragam.

2) Pelayanan Jasa

Menurut (Amstrong, 2007) pelayanan jasa merupakan setiap tindakan kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak menyebabkan perpindahan

sesuatu kepemilikan apapun. Produksinya dapat terkait serta dapat juga tidak terkait pada produk fisik. Contoh pelayanan jasa yaitu: jasa komunikasi, jasa pendidikan, jasa transportasi, jasa hiburan, dan jasa finansial.

Sering dikatakan bahwa jasa mempunyai karakteristik unik yang membedakan dari produk atau barang-barang manufaktur. Menurut Adrian (2001) terdapat empat karakteristik yang sering dijumpai dalam jasa serta pembeda dari barang pada umumnya, yaitu:

a) Tidak berwujud

Jasa mempunyai sifat abstrak serta tidak berwujud, berarti yang tidak bisa dilihat, dicicipi, dirasakan atau disentuh yang bisa dirasakan dari suatu barang.

b) Heterogenitas

Jasa adalah variabel non-standar serta sangat bervariasi. Artinya, jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil yang sama meskipun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini disebabkan oleh interaksi manusia karyawan serta konsumen dengan semua perbedaan harapan dan pendapat yang menyertai interaksi tersebut.

c) Tidak tahan lama

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan, dengan kata lain jasa tidak dapat disimpan, dijual kembali kepada orang

lain, atau dikembalikan pada produsen jasa di mana jasa tersebut dibeli.

d) Tidak dapat dipisahkan

Jasa biasanya dihasilkan serta dikonsumsi pada saat yang bersamaan dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan mengenai prinsip pelayanan public yang harus diperhatikan dalam penyelenggaran pelayanan public. Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Sikap pegawai dalam meningkatkan minat politik dan kebijakan pelayanan seperti pendampingan dan ketepatan pelayanan yang diberikan.

3. *Asurance* (kepastian)

Kinerja pelayanan harus memiliki komunikasi, kompetensi dan etos kerja. Etos kerja juga harus memiliki perilaku tanggung jawab dan komitmen kerja

4. *Empathy* (empati)

Memiliki kualitas kerja dan keterlibatan politik seperti internal dan eksternal.

d. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Terdapat beberapa faktor atau unsur dalam proses kegiatan pelayanan yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, Prosedur, dan Metode
2. Personil
3. Sarana dan Prasarana
4. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam penelitian ini, lebih terfokus pada sarana dan prasarana, untuk penyandang difabel pada khususnya. Pasal 1 dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Pembangunan Sarana dan Prasarana Industri, yang dimaksud dengan:

- 1) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan.
- 2) Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Sarana dan prasarana yang menjadi objek penelitian yang dilakukan di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta dalam penelitian ini

meliputi gedung, tempat parkir, *lift*, toilet, dan eskalator. Berikut indikator mengenai penilaian sarana dan prasarana yang akan diteliti:

1. Gedung

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung, disebutkan dalam pasal 1 ayat 1 bahwa:

“Bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus.”

Dalam pasal 60 pada Peraturan Pemerintah yang sama, disebutkan:

- a) Setiap bangunan gedung, kecuali rumah tinggal tunggal dan rumah deret sederhana, harus menyediakan fasilitas dan aksesibilitas untuk menjamin terwujudnya kemudahan bagi penyandang cacat dan lanjut usia masuk ke dan keluar dari bangunan gedung serta beraktivitas dalam bangunan gedung secara mudah, aman, nyaman dan mandiri.
- b) Fasilitas dan aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi toilet, tempat parkir, telepon umum, jalur pemandu, rambu dan marka, pintu, ram, tangga, dan lif bagi penyandang cacat dan lanjut usia.

- c) Penyediaan fasilitas dan aksesibilitas disesuaikan dengan fungsi, luas, dan ketinggian bangunan gedung.
- d) Ketentuan tentang ukuran, konstruksi, jumlah fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang cacat mengikuti ketentuan dalam pedoman dan standar teknis yang berlaku.

Aksesibilitas sebuah infrastruktur pada sebuah bangunan merupakan hal yang paling penting untuk menunjang keamanan dan kenyamanan semua orang yang ada di dalamnya, termasuk bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan Permen PU Nomor 30 tahun 2006 tentang asas fasilitas dan aksesibilitas meliputi:

- a) Keselamatan, yaitu setiap bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan terbangun, harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang;
- b) Kemudahan, yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan;
- c) Kegunaan, yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan;
- d) Kemandirian, yaitu setiap orang harus bisa mencapai, masuk dan mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

Pentingnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas adalah untuk menjamin kemandirian dan partisipasi mereka dalam segala bidang kehidupan di masyarakat (Syafiie, 2014)

2. Tempat Parkir

Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14/PRT/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung menyebutkan bahwa syarat tempat parkir untuk penyandang disabilitas harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Tempat parkir penyandang disabilitas harus diletakkan pada jalur terdekat dengan Bangunan Gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak paling jauh 60 m dari pintu masuk.
- b) Tempat parkir penyandang disabilitas harus memiliki ruang bebas yang cukup bagi pengguna kursi roda keluar/masuk kendaraannya.
- c) Tempat parkir penyandang disabilitas diberikan simbol tanda parkir penyandang disabilitas dengan warna yang kontras dan rambu untuk membedakannya dengan tempat parkir umum.
- d) Tempat parkir penyandang disabilitas memiliki lebar 370 cm untuk parkir tunggal dan 620 cm untuk parkir ganda serta terhubung dengan ram atau jalan menuju Bangunan Gedung atau fasilitas lainnya.

- e) Tempat parkir penyandang disabilitas diletakkan pada permukaan datar dengan kelandaian paling besar.
- f) Tempat parkir penyandang disabilitas disediakan dengan ketentuan:

Tabel 1.3. Standar Jumlah Tempat Parkir Penyandang Disabilitas

| Jumlah Tempat Parkir yang Tersedia | Jumlah Tempat Parkir Penyandang Disabilitas |
|------------------------------------|---|
| 1-25 | 1 |
| 26-50 | 2 |
| 51-75 | 3 |
| 76-100 | 4 |
| 101-150 | 5 |
| 151-200 | 6 |
| 201-300 | 7 |
| 301-400 | 8 |
| 401-500 | 9 |
| 501-1000 | 2% dari total |
| 1001-dst | 20 (+1 untuk setiap ratusan) |

3. Lift

Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14/PRT/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung pasal 20 ayat 2 pada poin d dan e menyatakan bahwa:

- d. kewajiban penyediaan *lift* Penyandang Disabilitas untuk sarana perhubungan dengan ketinggian bangunan lebih dari 1 (satu) lantai seperti bandara, stasiun kereta api, dan pelabuhan laut;
- e. kewajiban penyediaan *lift* penumpang/pasien dan *lift* penyandang disabilitas bagi Bangunan Gedung kesehatan;

Sedangkan, mengacu pada standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2006, berikut beberapa indikator yang merupakan syarat *lift* layak digunakan bagi penyandang difabel, yaitu:

- a) Perbedaan muka lantai dengan ruang maksimal 1,25 cm
- b) Lebar ruang tunggu minimal 185 cm
- c) Panel/ tombol *lift*, sesuai standar Peraturan Menteri No 30 Tahun 2006 yakni untuk tinggi panel luar 90-110 cm dan untuk tinggi panel *lift* yang berada di dalam seharusnya memiliki tinggi antara 90-120 cm.
- d) Indikator suara dan visual harus dapat diakses individu tunanetra
- e) Lebar *lift* yakni 140x140 cm²
- f) *Handrail* atau pegangan tangan seharusnya ada pada sisi kanan dan kiri *lift*
- g) Standar permukaan dinding pada *lift* seharusnya dapat memantulkan bayangan
- h) Waktu minimum pintu *lift* terbuka minimal 3 detik.

4. Toilet

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum RI No. 30/PRT/M/2006 dan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat RI No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan

Kemudahan Bangunan Gedung, persyaratan mengenai toilet umum bagi difabel sebagai berikut:

a) Esensi

Fasilitas sanitasi yang aksesibel untuk semua orang, termasuk penyandang cacat dan lansia pada bangunan atau fasilitas umum lainnya dengan memperhatikan:

- 1) Jumlah Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung;
- 2) Pemisahan antara laki-laki dan perempuan;
- 3) Penggunaan material yang tidak licin dan berbahaya;
- 4) Lokalisasi terhadap kebocoran; dan
- 5) Kemampuan manuver pengguna kursi roda untuk toilet difabel.

b) Persyaratan

- 1) Toilet atau kamar kecil umum yang aksesibel harus dilengkapi dengan tampilan rambu/symbol dengan sistem cetak timbul "Penyandang Cacat" pada bagian luarnya.
- 2) Toilet atau kamar kecil umum harus memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk dan keluar pengguna kursi roda.
- 3) Ketinggian tempat duduk kloset harus sesuai dengan ketinggian pengguna kursi roda sekitar 45-50 cm.
- 4) Toilet atau kamar kecil umum harus dilengkapi dengan pegangan rambat/handrail yang memiliki posisi dan

ketinggian disesuaikan dengan pengguna kursi roda dan penyanggah cacat yang lain. Pegangan disarankan memiliki bentuk siku-siku mengarah ke atas untuk membantu pergerakan pengguna kursi roda.

- 5) Letak kertas tisu, air, kran air atau pancuran/shower dan perlengkapan-perengkapan seperti tempat sabun dan pengering tangan harus dipasang sedemikian hingga mudah digunakan oleh orang yang memiliki keterbatasan-keterbatasan fisik dan bisa dijangkau pengguna kursi roda.
- 6) Semua kran sebaiknya dengan menggunakan sistem pengungkit dipasang pada wastafel.
- 7) Bahan dan penyelesaian lantai harus tidak licin.
- 8) Pintu harus mudah dibuka dan ditutup untuk memudahkan pengguna kursi roda.
- 9) Kunci-kunci toilet atau grendel dipilih sedemikian sehingga bisa dibuka dari luar jika terjadi kondisi darurat.
- 10) Pada tempat-tempat yang mudah dicapai, seperti pada daerah pintu masuk, dianjurkan untuk menyediakan tombol bunyi darurat (emergency sound button) bila sewaktu-waktu terjadi sesuatu yang tidak diharapkan.

6.2. Disabilitas

a. Pengertian Disabilitas

Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang disabilitas menyebutkan bahwa penyandang disabilitas yaitu seseorang yang mengalami keterbatasan mental, fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam waktu yang sangat lama sehingga mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan dan untuk ikut berpartisipasi secara penuh dan efektif.

Sedangkan, Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 menjelaskan bahwa penyandang cacat adalah setiap orang mempunyai kekurangan atau kelemahan, kekurangan fisik atau mental yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan dan penghidupan secara wajar.

Menarik kesimpulan mengenai pengertian penyandang diatas bahwa penyandang disabilitas merupakan orang yang memiliki ketidakmampuan atau ketidaknormalan fisik, perilaku, atau kepribadian khusus serta keterbatasan.

b. Jenis-jenis Disabilitas

Menurut Nur Kholis Reefani (2013) terdapat orang yang memiliki kebutuhan khusus atau bisa disebut penyandang disabilitas. Jenis-jenis penyandang disabilitas sebagai berikut:

- 1) Disabilitas Mental
- 2) Disabilitas Fisik.

Kelainan ini meliputi beberapa macam, yaitu:

- a) Kelainan Tubuh (Tuna Daksa)

Tuna daksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan neuro-muskular dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh.

b) Kelainan Indera Penglihatan (Tuna Netra)

Tunanetra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan. Tunanetra dapat diklasifikasikan kedalam dua golongan yaitu: buta total (*blind*) dan *low vision*.

c) Kelainan Pendengaran (Tunarungu)

Tunarungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Karena memiliki hambatan dalam pendengaran individu tunarungu memiliki hambatan dalam berbicara sehingga mereka biasa disebut tunawicara.

d) Kelainan Bicara (Tunawicara)

Tunawicara adalah seseorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal, sehingga sulit bahkan tidak dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini dapat bersifat fungsional di mana kemungkinan disebabkan karena ketunarunguan, dan organik yang memang disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara maupun adanya gangguan pada organ motorik yang berkaitan dengan bicara.

e) Tunaganda (disabilitas ganda)

Penderita cacat lebih dari satu kecacatan (yaitu cacat fisik dan mental)

c. Hak-Hak Bagi Penyandang Disabilitas

1) Hak Aksesibilitas

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, disebutkan pada pasal 18 bahwa hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas meliputi hak:

a) Mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik; dan

b) Mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu

2) Hak Pelayanan Publik

Pada pasal 19 di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, disebutkan hak pelayanan publik untuk penyandang disabilitas meliputi hak:

a) Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi; dan

b) Pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

7. DEFINISI KONSEPSIONAL

7.1. Pelayanan Publik

Menurut Moenir (Kurniawan 2005:7) pelayanan publik yaitu suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang seperti kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan lain-lain. Selain itu, terdapat pula fasilitas pelayanan publik. Fasilitas pelayanan publik menurut

7.2. Disabilitas

Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang disabilitas menyebutkan bahwa penyandang disabilitas yaitu seseorang yang memiliki kekurangan fisik ataupun mental yang berakibat terganggunya kemampuan sosialisasi seseorang di sekitar ataupun diluar lingkungan.

8. DEFINISI OPERASIONAL

Menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) guna mengetahui pelayanan terhadap kelompok difabel terdapat 4 indikator pengukuran, yaitu: (1) *tangibles*/berwujud, (2) *reliability*/kehandalan, (3) *responsiveness*/cepat tanggap, (4) *assurance*/kepastian, dan (5) *Empaty*/simpati. Dalam penelitian pelayanan terhadap kelompok difabel di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta, indikator yang diteliti sebagai berikut:

Tabel 1.4. Definisi Operasional

| Variabel | | Sub Indikator | | Parameter | |
|----------|---------------------|---------------|--|-----------|---|
| 1 | Tangible (Berwujud) | a. | Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. | a. | Tempat pelayanan bersih. |
| | | b. | Fasilitas pelayanan. | b. | Adanya tombol panel dalam <i>lift</i> khusus difabel, adanya simbol tanda tempat parkir khusus difabel, adanya pegangan rambat pada toilet khusus difabel, adanya eskalator datar |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|----|--|----|---|
| | | | | | khusus difabel. |
| | | c. | Kelengkapan alat bantu dalam pelayanan. | c. | Tersedianya kursi roda, tongkat, dan alat lain yang diperlukan difabel |
| | | d. | Penampilan Petugas dalam melayani pengguna layanan. | d. | Petugas pelayanan rapih,bersih,aman |
| 2 | Reliability (Kehandalan) | a. | Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. | a. | Petugas melakukan pelayanan sesuai permintaan |
| | | b. | Memiliki Standar pelayanan yang jelas | b. | Harus memiliki SOP khusus difabel |
| | | c. | Kemampuan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan | c. | Pemahaman Petugas dalam mengoprasikan alat bantu khusus difabel |
| | | d. | Kedisiplinan Petugas dalam melakukan proses pelayanan | d. | Petugas taat peraturan dalam melakukan pelayanan terhadap difabel |
| 3 | Responsiveness (Respon/ Tanggapan) | a. | Merespon setiap pelanggan /pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan | a. | Petugas cepat dalam melakukan pelayanan khusus difabel |
| | | b. | Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. | b. | Petugas tanggap memberikan pelayanan khusus difabel |
| | | c. | Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu tepat. | c. | Petugas melakukan pelayanan dengan efisien |
| 4 | Assurance (Jaminan) | a. | Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan | a. | Petugas melakukan pelayanan sesuai prosedur untuk menjamin estimasi waktu |
| | | b. | Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan | b. | Petugas melakukan transparansi biaya |
| 5 | Empaty (Empati) | a. | Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun. | a. | Petugas memberikan salam, sapa, dan terima kasih |
| | | b. | Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). | b. | Petugas melayani difabel sama dengan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung lain |
| | | c. | Petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. | c. | petugas memberikan pelayanan terbaik dan mengapresiasi pengguna pelayanan khususnya difabel |

Sumber: Teori Zeithmal dalam Hardiyansyah (2011: 46)

9. METODE PENELITIAN

9.1. Jenis penelitian

Menurut Sugiyono (2016: 2) definisi metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang saya akan gunakan yaitu deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 15), menjelaskan bahwa:

“Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.”

Penelitian ini dilakukan untuk memahami keadaan yang dialami secara langsung oleh pelaku. Peneliti berusaha mendeskripsikan data-data yang diperoleh di lapangan secara detail sesuai dengan informasi yang didapat dari pelaku. Penelitian ini juga diperkuat dengan studi literatur untuk memperkuat hasil penelitian. Yang pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa jawaban yang benar atas permasalahan tentang pelaksanaan pengadaan fasilitas untuk difabel menurut perda no. 4 tahun 2012 tentang perlindungan dan hak-hak penyandang disabilitas studi kasus di Ambarrukmo Plaza Yogyakarta.

9.2. Unit Analisis

Lokasi : Ambarrukmo Plaza Yogyakarta

Alamat : Jl. Laksda Adisucipto Nomor 8, Ambarrukmo,
Caturtunggal, Depok, Sleman, Daerah Istimewa
Yogyakarta 5528

Untuk memperoleh data yang ingin diteliti, maka memerlukan sumber data yaitu, a) Difabel, b) Manager Ambarrukmo Plaza, dan c) Pengunjung Ambarrukmo Plaza. Wawancara akan dilakukan untuk penyandang disabilitas, baik yang sudah pernah berkunjung ke Ambarrukmo Plaza maupun belum pernah. Wawancara dan dokumentasi akan dilakukan untuk pihak Manajer Ambarrukmo Plaza, sehingga dapat diketahui bagaimana fasilitas untuk penyandang difabel di Ambarrukmo Plaza. Kuesioner juga akan disebar, sehingga pengunjung dapat mengisi dan menilai bagaimana fasilitas untuk penyandang difabel di Ambarrukmo Plaza.

9.3. Jenis data

Menurut Moleong (2001: 112), pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan.

Sumber data yang digunakan guna mendapatkan data-data yang dibutuhkan berhubungan dengan penelitian ada 2 macam yaitu :

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari tangan pertama yang meliputi pendapat responden tentang variable penelitian, perolehan data dari hasil interview, kuisisioner, observasi, dan notulen. Pada penelitian ini data primer didapatkan dari interview Manajer Ambarrukmo Plaza

Berlin Agustin selaku HR Operasional dan kuesioner yang disebarakan dan akan diisi oleh pengunjung Ambarrukmo Plaza.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain atau tangan kedua, ketiga, dan seterusnya. Data sekunder dari penelitian ini meliputi: dokumen arsip, buku-buku, dan dokumentasi yang berhubungan dengan variabel penelitian. Pada penelitian ini, data sekunder didapat dari riset internet meliputi dokumentasi dan *review* dari pengunjung.

9.4. Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2016) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengolahan data pada hakikatnya berupa kegiatan yang bertujuan untuk mensistematiskan data penelitian.

Untuk pengumpulan data penulis menggunakan metode sebagai berikut :

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang berinteraksi

secara langsung tatap muka melakukan sesi tanya jawab dengan responden untuk memperoleh data. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak Ambarukmo Ambarrukmo Plaza, Dinas Sosial, dan salah satu komunitas difabel Daerah Istimewa Yogyakarta bernama CIQAL.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah gambar atau foto fasilitas dari Ambarrukmo Plaza, dan foto bukti dari wawancara.

c. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara turun kelapangan dengan melihat situasi dan kondisi yang ada dilapangan. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah pengukuran fasilitas Ambarrukmo Plaza apakah sudah sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

Untuk mempermudah dalam pengumpulan data, peneliti membuat tabel data apa saja yang dibutuhkan, yaitu:

Tabel 1.5. Teknik Pengumpulan Data

| No. | Kebutuhan Data | Teknik Pengumpulan Data | Sumber |
|-----|---|-------------------------|---|
| 1. | Data pengadaan fasilitas untuk penyandang disabilitas di Ambarrukmo Plaza | Observasi | Pengukuran kesesuaian fasilitas di Amburrokmo Plaza dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 14/PRT/M/2017 Tentang |

| | | | Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung |
|----|--|-----------|---|
| 2. | Data pengadaan fasilitas untuk penyandang disabilitas di Ambarrukmo Plaza | Wawancara | Berlin Agustin HR Operasional Ambarukmo Plaza |
| 3. | Data pengadaan fasilitas untuk penyandang disabilitas di Ambarrukmo Plaza | Wawancara | Ibu Nuning Suryatiningsih, Ketua Yayasan Cikal yang memperjuangkkn hak penyandang disabilitas di Yogyakarta |
| 4. | Data pengadaan pelayanan untuk penyandang disabilitas di Ambarrukmo Plaza | Observasi | Pengukuran kesesuaian pelayanan di Amburrokmo Plaza dengan definisi operasional yang telah ditentukan |
| 5. | Data pengadaan pelayanan untuk penyandang disabilitas di Ambarrukmo Plaza | Wawancara | Berlin Agustin HR Operasional Ambarukmo Plaza |
| 6. | Data pengadaan pelayanan untuk penyandang disabilitas di Ambarrukmo Plaza | Wawancara | Ibu Nuning Suryatiningsih, Ketua Yayasan Cikal yang memperjuangkkn hak penyandang disabilitas di Yogyakarta |
| 7. | Data penilaian terhadap pengadaan pelayanan dan fasilitas untuk penyandang disabilitas di Ambarrukmo Plaza | Wawancara | Supriyanto (tunanetra), Diah (cacat fisik), Emi Hidayah (psikotik), Dwi (tunarungu) |

9.4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data bersifat kualitatif yaitu menggambarkan dan menganalisa data untuk memberikan informasi yang dinyatakan oleh responden baik secara lisan, tertulis, dan penunjukkan perilaku. Menurut Sugiyono (2012: 89):

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”

Miles and Huberman (Sugiyono, 2011: 91) menyatakan bahwa dalam analisis data terdapat 3 langkah, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2012: 92) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memperlihatkan gambaran yang lebih jelas. Sehingga, peneliti akan lebih mudah dalam mengumpulkan data serta melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan.

b. Display data

Langkah setelah reduksi data ialah display data. Miles and Huberman menyatakan bahwa penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan display data, maka akan mempermudah dalam pemahaman apa yang terjadi, serta menentukan langkah selanjutnya.

c. Verifikasi data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Masalah serta rumusan masalah bersifat sementara, artinya dapat berubah atau melias ketika peneliti di lapangan. Apabila kesimpulan awal yang telah ditentukan atau diperkirakan sesuai dengan kesimpulan akhir yang didapat setelah penelitian sama, maka kesimpulan tersebut bersifat kredibel.