

**KEBIJAKAN INKLUSIF DALAM PELAYANAN PUBLIK:
STUDI KUALITATIF TENTANG AKSESIBILITAS BAGI
PENYANDANG DISABILITAS**

Disusun untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah Metode
Penelitian Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Nama : Ratu Amara
NPM : 2456041022
Kelas : Reg D

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN
2025/2026**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan umum merupakan gambaran nyata dari keberadaan negara dalam masyarakat. Dalam ranah administrasi negara, pelayanan publik bukan sebatas kegiatan birokrasi administratif, melainkan juga alat bagi pemerintah untuk menjalankan fungsi pokok dalam memenuhi hak-hak fundamental warga. Dengan perkembangan paradigma tata kelola yang baik dan semakin kompleksnya tuntutan masyarakat, pelayanan publik diharuskan lebih responsif, inklusif, dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Masalah akses bagi penyandang disabilitas dalam pelayanan publik memiliki tingkat urgensi yang sangat tinggi, terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022, total penyandang disabilitas di Indonesia mencapai lebih dari 22 juta orang atau sekitar 8,5 persen dari keseluruhan populasi. Angka ini mengindikasikan bahwa penyandang disabilitas merupakan komponen penting dari masyarakat yang seharusnya mendapatkan perhatian serius dalam setiap kebijakan publik, terutama di sektor pelayanan publik. Ironisnya, masih terdapat berbagai kendala struktural, kultural, dan teknis yang mengakibatkan penyandang disabilitas belum menerima pelayanan publik yang sepenuhnya inklusif.

Kendala yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik dapat berupa keterbatasan fisik, minimnya fasilitas dan prasarana yang ramah disabilitas, kurangnya pemahaman dari aparat birokrasi mengenai kebutuhan khusus, hingga adanya stigma sosial yang tersemat. Keadaan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara regulasi yang telah ditetapkan dan pelaksanaan di lapangan. Sebagai contoh,

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang Disabilitas dengan tegas mengamanatkan adanya aksesibilitas penuh untuk penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk layanan administrasi

kependudukan, pendidikan, kesehatan, transportasi, dan pekerjaan. Namun pada praktiknya, kebijakan tersebut masih sering terjebak pada level normatif tanpa diikuti realisasi yang optimal oleh para pelaksana.

Dalam konteks administrasi negara, pelayanan publik yang inklusif tidak seharusnya dilihat hanya sebagai pemenuhan kewajiban formal, tetapi juga sebagai pelaksanaan hak asasi manusia. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) tahun 2006 yang telah diratifikasi oleh Indonesia, menekankan bahwa negara memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan kesetaraan akses bagi penyandang disabilitas. Ini berarti bahwa pelayanan publik yang bersifat diskriminatif atau tidak ramah terhadap kelompok disabilitas bukan hanya mencerminkan kelemahan dalam birokrasi, tetapi juga merupakan pengingkaran terhadap komitmen internasional yang telah disetujui.

Lebih jauh lagi, pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas juga memiliki makna strategis dalam pembangunan nasional.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, pemerintah Indonesia secara eksplisit menyebutkan pentingnya perhatian terhadap kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, dalam setiap program pembangunan. Hal ini sejalan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya tujuan ke-10 mengenai pengurangan kesenjangan (*reduced inequalities*) dan tujuan ke-16 tentang investigasi yang kuat, akuntabel, dan inklusif (*peace, justice and strong institutions*). Dengan demikian, penelitian mengenai kebijakan inklusif dalam pelayanan publik tidak hanya penting dalam konteks administrasi negara, tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian agenda pembangunan global.

Namun, pelaksanaan kebijakan inklusif di tingkat daerah masih mengalami berbagai tantangan yang rumit. Banyak instansi pemerintahan lokal belum sepenuhnya siap untuk menyediakan sarana yang mendukung disabilitas, baik dari segi infrastruktur maupun kualitas sumber daya manusia. Di sejumlah kantor pemerintah, akses fisik seperti jalur untuk kursi roda, lift, dan alat bantu visual masih sangat terbatas. Begitu pula dengan layanan informasi yang belum sepenuhnya menyajikan format yang bersahabat bagi tunanetra atau tuna rungu, seperti huruf braille atau bahasa isyarat. Seringkali, orang dengan disabilitas

terpaksa bergantung pada bantuan orang lain saat mengurus administrasi kependudukan atau layanan publik lainnya.

Situasi ini semakin diperparah oleh rendahnya tingkat kesadaran aparat birokrasi akan pentingnya pelayanan yang inklusif. Dalam berbagai kasus, petugas pelayanan publik masih memandang penyandang disabilitas sebagai pihak yang "merepotkan" atau "perlu perlakuan khusus", yang mengarah pada diskriminasi. Sementara itu, paradigma pelayanan publik yang modern menekankan bahwa birokrasi seharusnya dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, bukan sebaliknya.

Dari sisi kualitatif, sangat penting untuk menggali pengalaman penyandang disabilitas yang berinteraksi dengan birokrasi pelayanan publik. Pengalaman subjektif ini akan memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai sejauh mana kebijakan inklusif benar-benar diimplementasikan. Apakah penyandang disabilitas merasa terlibat, dihargai, dan diperlakukan secara setara, atau malah merasa diabaikan? Pertanyaan-pertanyaan ini hanya bisa diselidiki melalui pendekatan kualitatif yang menggarisbawahi makna, narasi, dan persepsi para pihak yang terlibat.

Penelitian ini juga memiliki nilai praktis yang signifikan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi pemerintah daerah maupun pusat dalam mengembangkan strategi pelayanan publik yang lebih inklusif. Selain itu, studi ini bisa memperkaya kajian akademis mengenai administrasi pemerintahan, khususnya terkait penerapan prinsip inklusivitas dalam birokrasi modern.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas isu ini, tampak jelas bahwa kebijakan inklusif dalam pelayanan publik bukan sekadar istilah kosong, namun merupakan kebutuhan yang mendesak. Penelitian yang menyoroti aksesibilitas penyandang disabilitas dalam layanan publik akan memberikan kontribusi signifikan, baik dalam ranah teori administrasi negara maupun dalam praktik pelayanan yang lebih humanis dan adil secara sosial.

Meskipun peraturan mengenai pemenuhan hak penyandang disabilitas sudah cukup solid, namun pelaksanaan kebijakan inklusif dalam sektor layanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan di lapangan. Situasi ini terlihat dari adanya

jurang antara regulasi yang ada dan realitas yang dialami oleh masyarakat penyandang disabilitas. Ini bukan sekadar masalah teknis, tetapi juga terkait dengan budaya birokrasi, kesadaran para petugas, serta keterbatasan sumber daya daerah dalam menyediakan layanan yang mendukung disabilitas.

Salah satu hambatan utama adalah masalah fasilitas. Banyak kantor pemerintahan, rumah sakit, sekolah negeri, dan tempat publik lainnya yang masih kekurangan fasilitas aksesibilitas yang memadai. Contohnya, tidak semua gedung layanan publik dilengkapi dengan jalur khusus untuk kursi roda atau lift yang mudah dijangkau oleh penyandang disabilitas fisik. Bagi mereka yang tunanetra, ketiadaan penunjuk arah dengan tekstur tertentu sering kali mengakibatkan kesulitan dalam bergerak di area layanan. Sementara itu, bagi penyandang tunarungu, minimnya penerjemah bahasa isyarat membuat interaksi dengan petugas layanan menjadi semakin sulit. Hambatan-hambatan ini menggambarkan bahwa kebijakan inklusif yang ada masih bersifat sebagian dan belum sepenuhnya terintegrasi.

Selain isu infrastruktur, masalah lain yang muncul ialah rendahnya pemahaman para petugas birokrasi tentang prinsip inklusi. Banyak dari mereka yang belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang bagaimana memberikan layanan publik yang mendukung disabilitas. Sementara itu, pelatihan mengenai pelayanan inklusif seharusnya menjadi bagian penting dalam peningkatan kemampuan aparatur. Kurangnya pengetahuan ini mengakibatkan kebijakan inklusif sering kali diinterpretasikan hanya sebagai kewajiban formal, bukan sebagai kebutuhan yang mendesak untuk mewujudkan keadilan sosial.

Studi-studi sebelumnya juga mengindikasikan bahwa penyandang disabilitas sering kali dianggap sebagai objek layanan, bukan sebagai pihak yang memiliki hak dan suara. Hal ini berakibat pada rendahnya partisipasi mereka dalam penyusunan kebijakan publik. Padahal, prinsip *nothing about us without us* yang ditekankan dalam gerakan internasional penyandang disabilitas menyatakan bahwa semua kebijakan yang menyangkut mereka harus dirumuskan dengan melibatkan mereka secara langsung. Dalam konteks layanan publik di Indonesia, partisipasi penyandang disabilitas dalam aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan masih sangat minim.

Lebih lanjut, faktor sosial dan budaya juga ikut menjadi penghalang yang signifikan. Stigma negatif terhadap penyandang disabilitas masih sangat kuat dalam masyarakat, termasuk di kalangan pegawai pemerintah. Penyandang disabilitas sering kali dipandang sebagai kelompok yang lemah, bergantung, atau bahkan dianggap tidak produktif. Pandangan ini mengakibatkan perlakuan diskriminatif dalam pelayanan publik, baik secara sadar maupun tidak. Contohnya, sikap acuh dari para petugas, penggunaan bahasa merendahkan, atau pengabaian terhadap kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

Situasi ini menciptakan dilema besar dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Di satu sisi, regulasi telah jelas menyatakan pentingnya inklusi. Namun di sisi lain, budaya birokrasi yang cenderung kaku dan resistensi terhadap perubahan membuat pelaksanaan kebijakan inklusif berjalan lambat. Dilema ini tidak hanya memengaruhi kualitas layanan publik, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Jika penyandang disabilitas merasakan ketidakadilan, hal ini akan menguatkan persepsi negatif terhadap birokrasi dan mengurangi legitimasi pemerintah sebagai penyedia layanan publik.

Dari sudut pandang administrasi publik, keadaan ini sangat penting untuk diteliti. Administrasi publik tidak semata-mata berfokus pada aspek teknis dalam pelayanan, tetapi juga menekankan nilai-nilai keadilan, akuntabilitas, dan kesetaraan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang tidak inklusif bisa dianggap sebagai sebuah kegagalan birokrasi dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.

Lebih jauh lagi, studi ini juga penting karena dapat mengungkap perbedaan praktik di berbagai lokasi. Indonesia dengan keragaman geografis dan budaya sosial tentunya memiliki perbedaan besar dalam penerapan kebijakan inklusif. Di sejumlah kota besar, mungkin sudah ada fasilitas yang memadai untuk penyandang disabilitas, seperti jalur bagi kursi roda, informasi dalam braille, atau penerjemah bahasa isyarat. Namun, di daerah-daerah terpencil atau kabupaten kecil, kondisi tersebut bisa sangat terbatas. Penelitian kualitatif dapat mengeksplorasi perbedaan ini dengan lebih mendalam, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi dan menghalangi penerapan kebijakan inklusif.

Di sisi lain, penelitian ini dapat memberikan sumbangan akademis dalam memperdalam pemahaman tentang pelayanan publik yang inklusif. Selama ini, kajian administrasi publik di Indonesia cenderung lebih fokus pada isu efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat secara umum. Isu inklusivitas, khususnya terkait penyandang disabilitas, masih relatif sedikit dieksplorasi. Padahal, perspektif inklusif ini dapat memperkaya kajian administrasi publik dengan memasukkan dimensi keadilan sosial dan kesetaraan hak.

Secara praktis, studi ini juga mampu memberikan masukan konstruktif bagi pembuat kebijakan. Contohnya, dengan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, pemerintah dapat merancang strategi perbaikan yang lebih tepat. Jika hambatannya berkaitan dengan infrastruktur yang kurang memadai, maka perlu ada peningkatan investasi untuk pembangunan aksesibilitas. Jika terkait dengan rendahnya kemampuan aparatur, maka program pelatihan harus diperkuat. Jika berkaitan dengan stigma sosial, maka kampanye kesadaran di masyarakat harus ditingkatkan. Dengan cara ini, hasil penelitian dapat berfungsi sebagai rekomendasi yang dapat diterapkan.

Selain itu, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengungkap cerita dan pengalaman langsung dari penyandang disabilitas saat berinteraksi dengan birokrasi pelayanan publik. Narasi-narasi ini sangat penting karena mampu menyajikan perspektif yang sering kali terpinggirkan dalam wacana kebijakan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menghasilkan data akademis, tetapi juga memberikan suara kepada kelompok yang selama ini jarang terdengar dalam proses penyusunan kebijakan publik.

Dalam konteks pembangunan nasional, pelayanan publik yang inklusif turut berkontribusi dalam memperkuat demokrasi. Demokrasi tidak hanya mencakup partisipasi dalam pemilihan umum, tapi juga sejauh mana semua warga negara, termasuk penyandang disabilitas, mendapatkan akses yang setara terhadap layanan publik. Pelayanan yang bersifat diskriminatif terhadap penyandang disabilitas dapat dianggap sebagai bentuk eksklusif politik yang mengurangi kualitas demokrasi. Oleh karena itu, kebijakan inklusif dalam pelayanan publik memiliki dampak yang luas, tidak hanya di bidang administrasi negara, tetapi juga dalam konsolidasi demokrasi dan pembangunan yang berkelanjutan.

Salah satu faktor yang menjadikan isu inklusifitas dalam layanan publik sangat krusial adalah hubungannya yang erat dengan legitimasi pemerintahan. Pemerintah beroperasi melalui birokrasi, dan birokrasi tersebut diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik. Apabila layanan publik tidak mampu menjangkau seluruh segmen masyarakat, terutama kelompok-kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, hal ini akan menimbulkan keraguan terhadap peran negara dalam melindungi dan melayani masyarakat. Ini sejalan dengan pandangan bahwa tingkat demokrasi dan tata kelola pemerintahan dapat dinilai berdasarkan sejauh mana birokrasi bisa memberikan pelayanan yang adil kepada semua warganya tanpa adanya diskriminasi.

Konsep kebijakan inklusif sebenarnya bukanlah hal yang sepenuhnya asing. Dalam ranah administrasi publik, prinsip inklusivitas sudah lama dikenal sebagai bagian dari pelayanan yang adil. Namun, dalam pelaksanaannya, inklusivitas sering kali dianggap sebagai tambahan atau pelengkap, bukan sebagai prinsip yang mendasar dalam pelayanan publik. Banyak instansi pemerintah mulai memperhatikan isu disabilitas hanya setelah terdapat tekanan dari masyarakat sipil atau adanya peraturan hukum tertentu. Ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman birokrasi mengenai inklusivitas masih belum sepenuhnya terinternalisasi.

Dari sudut pandang kebijakan publik, terdapat jurang pemisah antara kebijakan di tingkat makro dengan pelaksanaannya di tingkat mikro. Kebijakan makro umumnya disusun dengan bahasa yang idealis, mendorong prinsip kesetaraan, non-diskriminasi, serta inklusi sosial. Namun, saat pelaksanaan, petugas lapangan sering kali menemui kendala nyata seperti fasilitas yang kurang memadai, kurangnya pelatihan, serta anggaran yang terbatas. Dalam kondisi ini, kebijakan inklusif berpotensi mengalami kegagalan, yaitu tidak mampu menghasilkan dampak yang sejalan dengan tujuan awalnya.

Contoh konkret dapat dilihat dalam layanan administrasi kependudukan di berbagai daerah. Banyak penyandang disabilitas yang melaporkan kesulitan saat proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTPel) akibat lokasi kantor pelayanan yang tidak ramah bagi pengguna kursi roda, antrean panjang tanpa prioritas khusus, serta petugas yang kurang memahami kebutuhan mereka. Fenomena serupa juga terjadi pada layanan kesehatan publik, di mana fasilitas

rumah sakit pemerintah masih jarang menyediakan alat bantu komunikasi untuk tunarungu atau ruang pemeriksaan yang bersahabat dengan tunanetra. Keadaan ini mengindikasikan bahwa inklusivitas masih sekadar slogan yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem birokrasi pelayanan publik.

Dalam suatu penelitian kualitatif, fokusnya bukan hanya pada melihat regulasi dan kebijakan di atas kertas, tetapi juga bagaimana realitas sosial terwujud di lapangan. Pendekatan kualitatif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk lebih mendalami pengalaman hidup penyandang disabilitas dengan cara yang lebih menyeluruh. Melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen, peneliti dapat menangkap nuansanuanisa yang sering terlewatkan dalam pendekatan kuantitatif. Misalnya, bagaimana perasaan penyandang disabilitas ketika berhadapan dengan birokrasi yang tidak ramah, bagaimana upaya mereka untuk tetap mendapatkan layanan, atau bagaimana pandangan petugas birokrasi terhadap kelompok penyandang disabilitas.

Lebih lanjut, penelitian ini juga sangat berharga karena dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan teori administrasi publik. Selama ini, teori administrasi publik di Indonesia cenderung menitikberatkan pada aspek manajerial dan efisiensi, sementara dimensi keadilan sosial relatif kurang diperhatikan. Dengan mengangkat isu inklusivitas, penelitian ini memperkaya diskursus administrasi publik dengan menambahkan elemen etis dan normatif. Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan seberapa efektif birokrasi beroperasi, tetapi juga bagaimana birokrasi menghormati dan menjunjung tinggi martabat manusia.

Dalam skala internasional, menyediakan pelayanan publik yang inklusif bagi individu dengan disabilitas merupakan bagian integral dari inisiatif mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Tujuan ke-10 (mengurangi ketimpangan) serta tujuan ke-16 (memperkuat institusi yang adil dan inklusif) secara jelas menunjukkan pentingnya memastikan akses yang setara bagi seluruh elemen masyarakat. Sebagai anggota komunitas internasional, Indonesia memiliki kewajiban moral untuk menjamin pencapaian target-target ini. Dengan kata lain, studi tentang kebijakan yang inklusif dalam pelayanan umum memiliki signifikansi internasional yang besar.

Di samping itu, masalah inklusivitas dalam pelayanan publik erat berkaitan dengan hak asasi manusia. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa setiap individu berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang setara guna mencapai keadilan dan kesetaraan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang memberikan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dapat diinterpretasikan sebagai pelanggaran hak asasi manusia. Hal ini semakin mempertegas pentingnya penelitian mengenai kebijakan yang inklusif.

Dalam konteks praktis, studi ini diharapkan dapat mendorong pemerintah untuk melakukan reformasi birokrasi yang lebih berorientasi pada manusia. Reformasi birokrasi seharusnya tidak hanya terkait dengan pengurangan prosedur atau penerapan teknologi digital, tetapi juga merujuk pada perubahan cara pandang aparatur. Aparatur perlu didorong untuk memahami pentingnya inklusivitas, sehingga mereka menyadari bahwa semua warga negara, termasuk penyandang disabilitas, memiliki hak yang setara untuk menerima pelayanan. Transformasi cara pandang ini hanya dapat diwujudkan melalui pendidikan, pelatihan, dan kampanye kesadaran publik yang konsisten.

Lebih jauh, inklusivitas dalam pelayanan publik juga berkait dengan peningkatan kualitas demokrasi deliberatif. Demokrasi deliberatif menggugurkan pentingnya partisipasi semua pihak dalam proses pengambilan keputusan. Dengan melibatkan penyandang disabilitas dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik, pemerintah bukan hanya memenuhi kewajiban formal, tetapi juga memperkuat legitimasi dari kebijakan tersebut. Keterlibatan penyandang disabilitas akan memastikan bahwa kebijakan yang dirumuskan benar-benar mencerminkan kebutuhan nyata mereka, dan bukan hanya sekadar asumsi dari para pembuat kebijakan.

Dari keseluruhan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang kebijakan inklusif dalam pelayanan umum, khususnya yang berkaitan dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, memiliki urgensi yang sangat signifikan. Pertama, karena isu ini berhubungan dengan hak asasi manusia dan legitimasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Kedua, terdapat kesenjangan nyata antara regulasi dan pelaksanaan yang perlu diteliti lebih lanjut. Ketiga,

penelitian ini dapat memperkaya kajian akademis administrasi negara dengan menghadirkan perspektif inklusif yang selama ini kurang diperhatikan. Keempat, hasil studi ini berpotensi memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa menjadi kontribusi nyata dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih adil, setara, dan inklusif. Ini bukan hanya untuk memenuhi tanggung jawab formal pemerintah, tetapi juga untuk membangun masyarakat yang lebih berkeadilan sosial sesuai dengan cita-cita konstitusi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan kebijakan yang mendukung di bidang pelayanan publik di instansi pemerintahan daerah terkait dengan aksesibilitas untuk individu dengan disabilitas?
2. Apa saja tantangan yang dialami oleh individu dengan disabilitas dalam mendapatkan layanan publik meskipun kebijakan yang mendukung telah tersedia?
3. Bagaimana reaksi dan pendekatan pejabat birokrasi dalam menyediakan pelayanan publik untuk individu dengan disabilitas?
4. Apa saja pengalaman langsung dari individu dengan disabilitas saat berinteraksi dengan birokrasi pemerintah dalam mendapatkan layanan publik?
5. Faktor apa saja yang memfasilitasi dan menghalangi terciptanya layanan publik yang mendukung inklusi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pelaksanaan kebijakan yang mendukung dalam pelayanan publik di instansi pemerintah daerah berkaitan dengan aksesibilitas bagi individu dengan disabilitas.
2. Mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi oleh individu dengan disabilitas dalam mengakses layanan publik.

3. Menggambarkan reaksi dan pendekatan pejabat birokrasi dalam memberikan layanan publik yang inklusif.
4. Menggali pengalaman langsung individu dengan disabilitas terkait kualitas aksesibilitas layanan publik.
5. Merumuskan elemen-elemen yang dapat memperkuat terciptanya pelayanan publik yang bersahabat dan inklusif.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan ide dalam pengembangan ilmu administrasi negara, terutama dalam kajian tentang pelayanan publik yang mendukung inklusi. Hasil dari penelitian ini dapat memperkaya bahan bacaan mengenai pelaksanaan kebijakan inklusif di Indonesia serta memberikan sudut pandang baru tentang hubungan antara kebijakan publik, keadilan sosial, dan hak-hak individu dengan disabilitas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan saran kepada pemerintahan pusat dan daerah dalam menyusun strategi pelaksanaan kebijakan inklusif yang lebih efisien.

1.4.3 Manfaat Sosial

Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan efek positif bagi masyarakat, khususnya bagi individu dengan disabilitas. Dengan adanya penelitian ini, suara dari individu dengan disabilitas bisa lebih terdengar dan menjadi landasan dalam pengambilan keputusan kebijakan publik. Hal ini sesuai dengan semangat untuk membangun masyarakat yang lebih adil, setara, dan inklusif sesuai dengan tujuan konstitusi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Kajian pustaka merupakan bagian penting yang memberikan kerangka teoritis dan arah penelitian. Dalam studi mengenai kebijakan inklusif pada pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, literatur terdahulu banyak membahas tentang peran kebijakan pemerintah, aksesibilitas layanan, serta hubungan antara inklusi sosial dan kepuasan masyarakat. Berbagai penelitian, baik di dalam maupun luar negeri, menegaskan bahwa penyandang disabilitas kerap menghadapi hambatan struktural maupun kultural dalam mengakses layanan publik. Hambatan ini dapat berupa keterbatasan infrastruktur, prosedur birokrasi yang tidak ramah, maupun rendahnya pemahaman aparatur negara mengenai kebutuhan khusus penyandang disabilitas.

Kebijakan inklusif dalam pelayanan publik memiliki akar historis yang cukup panjang di Indonesia. Sejak ratifikasi *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) pada tahun 2011, pemerintah Indonesia berkomitmen untuk memastikan hak-hak penyandang disabilitas dilindungi dalam berbagai aspek, termasuk pelayanan publik. Regulasi domestik seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait pelayanan publik, menjadi dasar hukum dalam implementasi kebijakan inklusif. Namun, sejumlah penelitian menegaskan bahwa implementasi regulasi tersebut belum sepenuhnya berhasil memberikan layanan yang setara bagi penyandang disabilitas (Suryani, 2021).

Studi kuantitatif yang dilakukan oleh Rahmawati (2022) di Universitas Diponegoro menunjukkan bahwa meskipun regulasi sudah jelas, tingkat kepuasan penyandang disabilitas terhadap layanan publik masih relatif rendah. Penelitian tersebut menggunakan metode survei dengan skala Likert untuk mengukur persepsi 200 responden difabel di Jawa Tengah. Hasilnya menunjukkan bahwa hanya 48% responden yang merasa puas terhadap layanan publik, terutama terkait fasilitas fisik

dan akses informasi. Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebijakan formal dengan praktik lapangan.

Penelitian lain oleh Nugroho dan Santosa (2020) dalam *Jurnal Administrasi Negara* (Sinta 2) juga menemukan bahwa dimensi inklusi dalam pelayanan publik masih terbatas pada penyediaan infrastruktur dasar, seperti jalur kursi roda atau toilet khusus. Namun, aspek pelayanan non-fisik seperti keramahan aparatur, keterampilan komunikasi, serta pemahaman atas kebutuhan difabel belum mendapat perhatian serius. Hal ini berimplikasi pada rendahnya tingkat kepercayaan penyandang disabilitas terhadap birokrasi, meskipun mereka tetap menggunakan layanan tersebut karena tidak ada alternatif lain.

Secara internasional, penelitian oleh Hallahan et al. (2021) di *Public Administration Review* menunjukkan bahwa kebijakan inklusif yang berhasil adalah kebijakan yang mengintegrasikan pendekatan fisik dan sosial sekaligus. Tidak hanya menyediakan fasilitas ramah difabel, tetapi juga melatih pegawai publik untuk memahami bahasa isyarat, menyesuaikan prosedur pelayanan, dan menghapus stigma terhadap penyandang disabilitas. Studi tersebut menekankan bahwa indikator kuantitatif seperti jumlah fasilitas harus diimbangi dengan survei kepuasan pengguna, agar efektivitas kebijakan dapat diukur secara objektif.

Skripsi oleh Nanda (2020) di Universitas Sebelas Maret menemukan bahwa persepsi inklusivitas dalam layanan publik sangat dipengaruhi oleh pengalaman personal penyandang disabilitas. Dengan menggunakan kuesioner terstruktur, penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman negatif seperti diskriminasi atau penolakan awal berdampak jangka panjang pada tingkat kepuasan layanan. Hal ini memperkuat argumen bahwa kebijakan inklusif tidak bisa hanya diukur melalui indikator fasilitas, tetapi juga melalui evaluasi persepsi masyarakat difabel sebagai pengguna layanan.

Tesis dari Putri (2022) di Universitas Brawijaya menambahkan dimensi baru dengan menyoroti pentingnya keterbukaan informasi publik. Ia menemukan adanya hubungan positif yang signifikan antara transparansi informasi dengan partisipasi penyandang disabilitas dalam layanan publik. Dengan menggunakan analisis regresi linear, penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah informasi layanan dipahami (misalnya melalui bahasa sederhana, format audio, atau visual

ramah difabel), semakin tinggi pula tingkat partisipasi difabel dalam memanfaatkan layanan publik.

Literatur lain menyoroti isu anggaran dan kebijakan daerah. Hasil penelitian oleh Zulfikar (2021) dalam *Jurnal Kebijakan Publik Daerah* mengungkapkan bahwa keterbatasan anggaran di tingkat pemerintah daerah seringkali membuat implementasi kebijakan inklusif berjalan setengah hati. Banyak daerah yang hanya menyediakan fasilitas dasar karena anggaran pembangunan difokuskan pada proyek prioritas lain. Temuan ini menegaskan pentingnya indikator kuantitatif berupa alokasi anggaran khusus untuk fasilitas inklusif agar dapat mengukur sejauh mana komitmen pemerintah daerah terhadap kebijakan ini.

Dalam konteks global, penelitian oleh Soder et al. (2020) menekankan bahwa indikator inklusi harus dilihat dari tiga aspek utama, yaitu aksesibilitas fisik, aksesibilitas informasi, dan aksesibilitas sosial. Aksesibilitas fisik terkait dengan infrastruktur, aksesibilitas informasi berkaitan dengan komunikasi yang mudah dipahami, dan aksesibilitas sosial merujuk pada sikap dan perilaku pegawai publik. Dengan menggunakan survei terhadap 1.000 responden difabel di Swedia, penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut memiliki korelasi kuat dengan tingkat kepuasan layanan publik.

Research gap yang muncul dari berbagai literatur adalah minimnya penelitian kuantitatif di Indonesia yang mengukur hubungan antarvariabel inklusi secara komprehensif. Sebagian besar penelitian lebih menekankan pada deskripsi kebijakan atau analisis kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan dengan menguji secara empiris variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan penyandang disabilitas melalui pendekatan kuantitatif.

Dengan menggunakan metode survei, penelitian ini akan menganalisis secara statistik bagaimana variabel-variabel kebijakan inklusif seperti fasilitas fisik, sikap aparatur, keterbukaan informasi, dan anggaran berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya menambah literatur akademik, tetapi juga memberikan masukan praktis bagi pembuat kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih inklusif.

2.2 Teori dan Konsep

Teori dan konsep merupakan pijakan konseptual yang membantu menjelaskan hubungan antara kebijakan inklusif, aksesibilitas pelayanan publik, dan kepuasan penyandang disabilitas sebagai penerima layanan. Dalam penelitian ini digunakan tiga lapisan teori, yaitu *grand theory*, *middle theory*, dan *applied theory*. Ketiganya disusun secara hierarkis untuk memberikan gambaran menyeluruh: teori besar menekankan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan pendekatan berbasis hak, teori menengah menjelaskan bagaimana inklusi sosial dan kebijakan publik diwujudkan dalam model aksesibilitas, sedangkan teori terapan menguraikan bagaimana indikator-indikator aksesibilitas dan sikap aparatur memengaruhi kepuasan penyandang disabilitas dalam layanan publik.

2.2.1 *Grand Theory: Good Governance* dan Pendekatan Berbasis Hak

Teori besar atau *grand theory* yang mendasari penelitian ini adalah konsep *good governance* serta pendekatan berbasis hak (*rights-based approach*). Keduanya berfungsi sebagai landasan konseptual untuk memahami bagaimana kebijakan inklusif dalam pelayanan publik, khususnya terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dapat diukur secara kuantitatif dan diuji efektivitasnya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Konsep *good governance* berkembang sejak dekade 1990-an, ketika banyak negara menghadapi tuntutan reformasi tata kelola pemerintahan. Prinsip *good governance* yang umum digunakan mencakup transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, supremasi hukum, dan keadilan (Dwiyanto, 2020). Dalam konteks pelayanan publik, prinsip-prinsip ini menjadi kerangka dasar untuk mengevaluasi sejauh mana birokrasi mampu memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh warga, termasuk kelompok penyandang disabilitas.

Salah satu prinsip terpenting dari *good governance* adalah inklusivitas. Pemerintahan yang baik harus memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, tanpa kecuali, dapat mengakses layanan publik secara adil. Menurut Yuliana dan Hartono (2022), inklusivitas merupakan tolok ukur dari keberhasilan tata kelola pemerintahan modern. Dalam pelayanan publik, hal ini berarti pemerintah wajib memastikan adanya sarana fisik, prosedur administratif, serta komunikasi yang ramah bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas.

Dari perspektif *good governance*, kebijakan inklusif dapat dipahami sebagai instrumen untuk menjamin kesetaraan hak. Prinsip transparansi, misalnya, menuntut agar pemerintah menyediakan informasi layanan dalam berbagai format yang bisa diakses oleh semua kelompok, termasuk difabel netra atau tuli. Prinsip akuntabilitas menekankan perlunya mekanisme evaluasi publik atas kualitas layanan yang disediakan, sedangkan prinsip partisipasi menuntut adanya ruang bagi penyandang disabilitas untuk ikut terlibat dalam proses perumusan kebijakan.

Pendekatan berbasis hak (*rights-based approach*) melengkapi konsep *good governance* dengan menekankan bahwa aksesibilitas bukanlah sekadar pilihan kebijakan, melainkan hak fundamental warga negara. Ratifikasi *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) oleh Indonesia memperkuat posisi bahwa negara memiliki kewajiban moral dan hukum untuk menyediakan layanan publik yang inklusif. Hak atas aksesibilitas ini mencakup hak untuk mengakses gedung publik, hak atas informasi, serta hak untuk diperlakukan setara dalam pelayanan administratif.

Dalam penelitian kuantitatif, teori *good governance* dan pendekatan berbasis hak memberikan dasar untuk mengukur indikator-indikator tertentu yang mencerminkan keberhasilan kebijakan inklusif. Misalnya, transparansi dapat diukur melalui seberapa banyak informasi layanan tersedia dalam format aksesibel, akuntabilitas dapat dilihat dari adanya mekanisme pengaduan yang digunakan penyandang disabilitas, sedangkan partisipasi dapat diukur melalui jumlah difabel yang terlibat dalam forum konsultasi publik.

Penelitian oleh Lestari (2022) dalam *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik* menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara implementasi prinsip *good governance* dengan tingkat kepuasan masyarakat, termasuk kelompok difabel. Penelitian tersebut menggunakan survei kuantitatif dengan 300 responden dan menemukan bahwa variabel transparansi dan akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan. Hal ini memperkuat argumen bahwa *good governance* dapat dijadikan grand theory yang relevan untuk penelitian kebijakan inklusif.

Tesis Suryani (2021) di Universitas Indonesia juga mendukung penggunaan pendekatan berbasis hak. Dengan melibatkan 250 responden penyandang

disabilitas, ia menemukan bahwa hak atas informasi publik menjadi salah satu faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Responden yang merasa memiliki akses informasi memadai melaporkan tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan mereka yang mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi.

Lebih jauh, pendekatan berbasis hak memungkinkan penelitian ini untuk memandang penyandang disabilitas bukan sebagai kelompok yang pasif, melainkan sebagai warga negara dengan hak penuh. Hal ini sejalan dengan pandangan Sedarmayanti (2022) yang menekankan pentingnya pemberdayaan kelompok rentan dalam birokrasi. Dalam kerangka kuantitatif, hal ini dapat diterjemahkan dalam bentuk variabel partisipasi dan kepuasan, yang kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel.

Secara internasional, penelitian oleh Soder et al. (2020) menunjukkan bahwa indikator inklusivitas dalam layanan publik dapat diukur dengan tiga variabel utama: aksesibilitas fisik, aksesibilitas informasi, dan aksesibilitas sosial. Studi kuantitatif tersebut menggunakan *structural equation modeling* dengan melibatkan lebih dari 1.000 responden difabel di Swedia. Hasilnya menegaskan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan, dengan aksesibilitas informasi sebagai variabel paling dominan. Temuan ini dapat dijadikan rujukan empiris untuk memperkuat analisis kuantitatif dalam penelitian ini.

Dengan demikian, teori *good governance* dan pendekatan berbasis hak memberikan kerangka konseptual yang kuat untuk memahami kebijakan inklusif dalam pelayanan publik. Keduanya menegaskan bahwa aksesibilitas bukan sekadar fasilitas tambahan, tetapi merupakan hak warga negara yang harus dijamin negara. Dalam pendekatan kuantitatif, teori ini memungkinkan peneliti untuk merumuskan variabel-variabel penelitian yang dapat diukur, seperti tingkat keterbukaan informasi, ketersediaan fasilitas, partisipasi masyarakat, dan tingkat kepuasan penyandang disabilitas.

2.2.2 Middle Theory: Inklusi Sosial, Kebijakan Publik, dan Accessibility Model

Middle theory berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan teori besar dengan praktik nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, teori menengah yang relevan adalah teori inklusi sosial, teori kebijakan publik, serta model aksesibilitas.

Ketiganya berperan penting untuk menjelaskan bagaimana kebijakan inklusif dapat diwujudkan dalam bentuk layanan publik yang konkret, serta bagaimana dampaknya dapat diukur secara kuantitatif terhadap kepuasan penyandang disabilitas.

Teori inklusi sosial menekankan bahwa setiap individu, tanpa terkecuali, berhak untuk terlibat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik. Dalam konteks pelayanan publik, inklusi berarti semua warga, termasuk penyandang disabilitas, harus mendapatkan perlakuan setara dalam mengakses layanan negara. Menurut Kurniawan (2022) dalam Jurnal Kebijakan Publik, inklusi sosial tidak hanya terkait dengan ketersediaan fasilitas, tetapi juga mencakup rasa diterima, dihargai, dan dilibatkan dalam proses pelayanan. Penelitian tersebut menggunakan metode survei terhadap 150 penyandang disabilitas dan menemukan bahwa tingkat kepuasan layanan meningkat ketika mereka merasa diperlakukan setara dengan masyarakat umum.

Teori kebijakan publik memberikan kerangka untuk memahami bagaimana kebijakan inklusif dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi. Dalam literatur kebijakan publik, salah satu aspek penting adalah *policy cycle* yang meliputi tahap perumusan, implementasi, dan evaluasi. Menurut Nugroho (2022), efektivitas kebijakan inklusif dapat diukur melalui seberapa jauh kebijakan tersebut diterapkan di lapangan dan bagaimana dampaknya terhadap kelompok sasaran. Dalam konteks penelitian ini, kebijakan inklusif dapat diukur secara kuantitatif dengan melihat indikator implementasi, seperti jumlah fasilitas aksesibel yang tersedia, anggaran yang dialokasikan, serta partisipasi difabel dalam forum kebijakan.

Model aksesibilitas merupakan teori menengah lain yang relevan. Model ini menjelaskan bahwa aksesibilitas layanan publik mencakup tiga dimensi utama: fisik, informasi, dan sosial (Soder et al., 2020). Aksesibilitas fisik berkaitan dengan sarana dan prasarana seperti ramp, toilet difabel, dan transportasi publik ramah kursi roda. Aksesibilitas informasi berkaitan dengan ketersediaan informasi dalam berbagai format yang mudah dipahami oleh difabel netra, tuli, maupun penyandang disabilitas intelektual. Aksesibilitas sosial berkaitan dengan sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan yang ramah dan menghargai penyandang disabilitas.

Penelitian oleh Hasanah (2023) di Universitas Diponegoro menemukan bahwa ketiga dimensi aksesibilitas tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan difabel. Dengan menggunakan analisis regresi, penelitian tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi merupakan variabel yang paling berpengaruh, diikuti oleh aksesibilitas fisik dan sosial. Temuan ini menegaskan pentingnya memperhatikan aspek non-fisik dalam implementasi kebijakan inklusif.

Skripsi Nanda (2020) di Universitas Sebelas Maret juga menyoroti peran model aksesibilitas dalam pelayanan publik. Dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden difabel, ia menemukan bahwa persepsi aksesibilitas tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, tetapi juga oleh kualitas penggunaannya. Misalnya, meskipun terdapat ramp, jika kemiringannya terlalu curam maka fasilitas tersebut tidak benar-benar membantu. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan inklusif harus mempertimbangkan kualitas, bukan hanya kuantitas fasilitas.

Dari perspektif internasional, Hallahan et al. (2021) menekankan bahwa keberhasilan kebijakan inklusif di negara-negara Skandinavia bukan hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh budaya sosial yang mendukung inklusi. Melalui survei kuantitatif, mereka menemukan bahwa sikap masyarakat umum terhadap difabel turut memengaruhi kepuasan layanan. Negara dengan budaya egalitarian cenderung memiliki tingkat kepuasan layanan difabel yang lebih tinggi, meskipun fasilitas fisiknya tidak selalu sempurna.

Teori inklusi sosial, kebijakan publik, dan model aksesibilitas saling melengkapi. Teori inklusi sosial memberikan perspektif normatif bahwa semua warga harus setara. Teori kebijakan publik memberikan kerangka analitis tentang bagaimana kebijakan dirumuskan dan dilaksanakan. Sementara itu, model aksesibilitas memberikan indikator operasional yang dapat digunakan dalam penelitian kuantitatif. Dengan menggabungkan ketiga teori ini, penelitian dapat menjelaskan secara lebih komprehensif bagaimana kebijakan inklusif diimplementasikan dan bagaimana dampaknya dapat diukur melalui survei kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, middle theory dalam penelitian ini tidak hanya menjadi penghubung antara teori besar dan teori terapan, tetapi juga memberikan instrumen analisis yang konkret. Variabel-variabel seperti aksesibilitas fisik, aksesibilitas

informasi, sikap aparatur, alokasi anggaran, dan partisipasi difabel dapat dioperasionalisasi dalam bentuk kuesioner dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik.

2.2.3 *Applied Theory*: Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Aksesibilitas Difabel

Teori terapan atau *applied theory* menjadi kerangka operasional yang menjelaskan bagaimana variabel penelitian dapat diukur secara konkret. Dalam konteks kebijakan inklusif pada pelayanan publik, teori terapan yang relevan adalah konsep kepuasan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, serta model pengukuran aksesibilitas. Teori ini membantu penelitian untuk merumuskan indikator yang dapat dianalisis dengan pendekatan kuantitatif, sehingga efektivitas kebijakan dapat dievaluasi secara obyektif.

Kepuasan masyarakat dalam literatur administrasi publik umumnya dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara harapan warga dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2020), kepuasan merupakan respon emosional yang muncul setelah membandingkan ekspektasi dengan pengalaman aktual. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses pelayanan, sikap aparatur, serta aksesibilitas yang diberikan.

Bagi penyandang disabilitas, kepuasan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka dapat mengakses layanan tanpa hambatan. Penelitian kuantitatif oleh Hasanah (2023) di Universitas Diponegoro menunjukkan bahwa terdapat korelasi signifikan antara aksesibilitas fisik dan informasi dengan tingkat kepuasan difabel. Responden yang memiliki pengalaman mengakses layanan dengan fasilitas ramah difabel cenderung memberikan penilaian positif, sedangkan mereka yang mengalami kesulitan menunjukkan tingkat kepuasan lebih rendah.

Konsep kepuasan masyarakat juga dapat dijelaskan melalui model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. Model ini menekankan lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Tangibles mencakup

fasilitas fisik yang aksesibel, reliability berkaitan dengan konsistensi pelayanan, responsiveness mencakup kecepatan aparaturnya dalam merespons kebutuhan difabel, assurance terkait dengan jaminan layanan yang adil, sedangkan empathy mencerminkan sikap aparaturnya dalam memahami kondisi difabel.

Tesis yang ditulis oleh Ramadhani (2021) di Universitas Indonesia menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Aparatur yang mampu menunjukkan empati, misalnya dengan memberikan bantuan tambahan atau penjelasan yang lebih sederhana, meningkatkan pengalaman positif bagi difabel. Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk menguji pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan masyarakat, dan hasilnya memperkuat pentingnya aspek sikap dan empati dalam pelayanan publik inklusif.

Selain kepuasan, teori terapan juga mencakup pengukuran aksesibilitas difabel. Model aksesibilitas yang diperkenalkan oleh Soder et al. (2020) membagi indikator ke dalam tiga dimensi: fisik, informasi, dan sosial. Dimensi fisik dapat diukur dengan melihat ketersediaan ramp, lift, toilet khusus, atau transportasi umum yang ramah difabel. Dimensi informasi dapat dievaluasi dengan ketersediaan informasi dalam format braille, audio, bahasa isyarat, atau website ramah difabel. Sedangkan dimensi sosial diukur melalui survei mengenai sikap pegawai publik dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas.

Skripsi Wulandari (2021) di Universitas Airlangga menemukan bahwa meskipun fasilitas fisik tersedia, tingkat kepuasan difabel tidak selalu tinggi apabila aspek sosial diabaikan. Dengan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert, ia menemukan bahwa sikap aparaturnya memiliki pengaruh yang sama besarnya dengan ketersediaan fasilitas fisik. Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan inklusif harus memperhitungkan faktor manusia, bukan hanya infrastruktur.

Lebih jauh, penelitian internasional oleh Hallahan et al. (2021) dalam *Public Administration Review* menegaskan bahwa pengukuran aksesibilitas harus bersifat holistik. Studi mereka menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan inklusif di negara-negara Skandinavia lebih banyak ditentukan oleh kombinasi fasilitas fisik, komunikasi yang ramah, dan budaya sosial yang mendukung kesetaraan. Dengan melibatkan lebih dari 800 responden, penelitian tersebut membuktikan bahwa

indikator kuantitatif seperti jumlah fasilitas harus diimbangi dengan survei persepsi untuk memperoleh gambaran utuh.

Dalam penelitian ini, teori terapan digunakan untuk merumuskan variabel penelitian yang dapat diukur secara kuantitatif. Variabel independen mencakup kebijakan inklusif yang dioperasionalkan ke dalam indikator aksesibilitas fisik, aksesibilitas informasi, dan sikap aparatur. Variabel dependen adalah kepuasan penyandang disabilitas yang diukur melalui instrumen SERVQUAL yang telah dimodifikasi. Dengan menggunakan metode survei, data yang diperoleh dapat dianalisis menggunakan regresi atau analisis multivariat untuk mengetahui sejauh mana kebijakan inklusif berpengaruh terhadap kepuasan penyandang disabilitas.

Dengan demikian, applied theory dalam penelitian ini memberikan pijakan empiris sekaligus instrumen kuantitatif untuk menguji efektivitas kebijakan inklusif. Kepuasan masyarakat dijadikan outcome utama, sementara indikator aksesibilitas difabel menjadi variabel penjelas. Kombinasi antara model *SERVQUAL* dan model aksesibilitas memastikan bahwa penelitian ini mampu menangkap dimensi layanan secara komprehensif, baik dari sisi fisik maupun non-fisik.

2.2.4 Sintesis Teori dan Konsep

Sintesis teori dan konsep dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengintegrasikan berbagai perspektif yang telah dijabarkan sebelumnya, mulai dari *grand theory*, *middle theory*, hingga *applied theory*. Ketiga lapisan teori tersebut, meskipun memiliki fokus dan tingkat abstraksi yang berbeda, saling melengkapi dalam memberikan kerangka komprehensif untuk memahami kebijakan inklusif dalam pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Pada tataran *grand theory*, penelitian ini bertumpu pada prinsip *good governance* dan pendekatan berbasis hak (*rights-based approach*). Kedua teori besar ini menegaskan bahwa akses terhadap pelayanan publik adalah hak fundamental yang wajib dipenuhi negara. Prinsip inklusivitas yang terkandung dalam *good governance* menekankan bahwa setiap kebijakan publik harus dirancang dan diimplementasikan untuk menjamin kesetaraan bagi seluruh warga

negara. Pendekatan berbasis hak menambahkan dasar normatif bahwa penyandang disabilitas bukan sekadar kelompok yang membutuhkan perhatian khusus, tetapi merupakan subjek dengan hak penuh yang dijamin konstitusi dan hukum internasional.

Sementara itu, *middle theory* berperan untuk menjembatani norma besar dari *grand theory* dengan realitas implementasi kebijakan. Teori inklusi sosial, teori kebijakan publik, dan model aksesibilitas menjelaskan bagaimana prinsip kesetaraan dapat diterjemahkan dalam bentuk kebijakan nyata. Inklusi sosial menyoroti pentingnya keterlibatan difabel dalam ruang publik, teori kebijakan publik memberikan kerangka siklus kebijakan yang meliputi formulasi, implementasi, dan evaluasi, sedangkan model aksesibilitas menyediakan indikator konkret yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas kebijakan inklusif.

Pada lapisan *applied theory*, konsep kepuasan masyarakat dan model pengukuran aksesibilitas difabel dioperasionalkan sebagai variabel penelitian. Teori ini memberikan instrumen kuantitatif untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan inklusif berhasil mencapai tujuannya. Dengan menggunakan model SERVQUAL yang dimodifikasi serta indikator aksesibilitas fisik, informasi, dan sosial, penelitian ini mampu menghasilkan pengukuran yang obyektif mengenai pengalaman penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik.

Jika disintesis, ketiga lapisan teori membentuk hubungan hierarkis yang saling memperkuat. *Grand theory* berfungsi sebagai fondasi normatif yang menegaskan pentingnya hak dan prinsip tata kelola yang baik. *Middle theory* menjadi jembatan yang menerjemahkan prinsip tersebut ke dalam kebijakan dan indikator operasional. Sementara *applied theory* mengarahkan penelitian pada pengukuran konkret yang dapat diuji secara statistik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki landasan filosofis dan normatif yang kuat, tetapi juga kerangka analitis dan instrumen kuantitatif yang jelas.

Sintesis ini juga memperlihatkan bahwa keberhasilan kebijakan inklusif tidak dapat diukur hanya dari satu dimensi. Transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan yang digariskan dalam *grand theory* harus diwujudkan melalui kebijakan publik yang inklusif dan didukung model aksesibilitas yang memadai sebagaimana dijelaskan dalam *middle theory*. Selanjutnya, seluruh proses tersebut dievaluasi

melalui kepuasan penyandang disabilitas sebagai *end user* kebijakan, sebagaimana ditekankan dalam *applied theory*.

Dengan mengintegrasikan teori pada berbagai level, penelitian ini berupaya memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana kebijakan inklusif dapat dirancang, dilaksanakan, dan dievaluasi. Sintesis teori dan konsep ini pada akhirnya memastikan bahwa penelitian kuantitatif yang dilakukan bukan hanya deskriptif, tetapi juga memiliki relevansi praktis dalam memperkuat kebijakan publik yang inklusif terhadap penyandang disabilitas.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan representasi logis dari alur pemikiran yang mendasari penelitian. Bagian ini berfungsi untuk menghubungkan teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu dengan fokus penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian mengenai kebijakan inklusif dalam pelayanan publik dengan fokus pada aksesibilitas penyandang disabilitas, kerangka berpikir dibangun dengan mengintegrasikan landasan normatif, konsep kebijakan publik, serta instrumen kuantitatif yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat.

Secara konseptual, penelitian ini berangkat dari prinsip *good governance* dan pendekatan berbasis hak. Prinsip tersebut menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan layanan publik yang adil, transparan, dan inklusif bagi seluruh warga negara. Hal ini melahirkan asumsi bahwa semakin baik penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada inklusivitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat, khususnya penyandang disabilitas, terhadap layanan publik.

Pada tataran implementasi, kerangka berpikir ini dijumpai oleh teori menengah yang menyoroti konsep inklusi sosial, teori kebijakan publik, serta model aksesibilitas. Teori inklusi sosial menjelaskan bahwa penyandang disabilitas harus dipandang sebagai bagian integral dari masyarakat yang memiliki hak penuh untuk mengakses layanan negara. Teori kebijakan publik memberikan kerangka siklus formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana kebijakan inklusif diterapkan. Model aksesibilitas

menambahkan dimensi teknis dengan menekankan tiga indikator utama: aksesibilitas fisik, informasi, dan sosial.

Kerangka berpikir penelitian ini menekankan bahwa aksesibilitas layanan publik bagi penyandang disabilitas tidak dapat dipahami secara parsial. Ketersediaan ramp atau toilet khusus, misalnya, hanya mencerminkan aspek fisik. Namun, jika informasi layanan tidak tersedia dalam format braille, audio, atau bahasa isyarat, maka hak difabel untuk memperoleh pelayanan publik tetap terhambat. Begitu pula dengan aspek sosial: pelayanan yang ramah dan sikap empatik aparatur sering kali lebih menentukan kepuasan daripada sekadar ketersediaan sarana fisik. Dengan demikian, kerangka berpikir ini berasumsi bahwa variabel aksesibilitas fisik, informasi, dan sosial memiliki pengaruh simultan maupun parsial terhadap kepuasan penyandang disabilitas.

Dari sisi teori terapan, konsep kepuasan masyarakat dioperasionalisasi menggunakan model SERVQUAL yang dimodifikasi untuk konteks difabel. Dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy diadaptasi agar sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Sebagai contoh, dimensi tangibles tidak hanya mencakup fasilitas fisik, tetapi juga kualitas fasilitas tersebut apakah benar-benar fungsional dan sesuai standar internasional. Dimensi empathy diperluas maknanya untuk mencakup pemahaman pegawai publik terhadap keterbatasan difabel, seperti kesabaran dalam melayani mereka yang membutuhkan waktu lebih lama.

Kerangka berpikir ini juga didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu. Lestari (2022) menemukan bahwa keterbukaan informasi publik memiliki korelasi signifikan dengan kepuasan difabel. Hasanah (2023) membuktikan bahwa aksesibilitas informasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan aksesibilitas fisik dalam menentukan kepuasan. Sementara Wulandari (2021) menekankan pentingnya faktor sosial berupa sikap aparatur sebagai penentu pengalaman positif difabel dalam pelayanan publik. Ketiga penelitian ini menjadi landasan empiris bahwa kepuasan masyarakat difabel bersifat multidimensional dan tidak dapat dijelaskan hanya melalui satu variabel.

Dengan demikian, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut: prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan

pendekatan berbasis hak menjadi fondasi normatif; teori inklusi sosial, teori kebijakan publik, dan model aksesibilitas berfungsi sebagai jembatan konseptual; sedangkan teori kepuasan masyarakat menjadi instrumen terapan yang memungkinkan evaluasi kuantitatif. Seluruh kerangka ini bermuara pada hipotesis bahwa kebijakan inklusif, melalui indikator aksesibilitas fisik, informasi, dan sosial, berpengaruh positif terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik.

Untuk memperjelas hubungan antarvariabel, kerangka berpikir ini dapat dituangkan dalam diagram konseptual sebagai berikut:

Kebijakan Inklusif (X)

├— Aksesibilitas Fisik (X1)

├— Aksesibilitas Informasi (X2)

└— Aksesibilitas Sosial (X3)

↓

Kepuasan Penyandang Disabilitas (Y)

Model di atas menggambarkan bahwa variabel independen (X) terdiri atas tiga dimensi yang mencerminkan kebijakan inklusif, yaitu aksesibilitas fisik, informasi, dan sosial. Variabel dependen (Y) adalah kepuasan penyandang disabilitas. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh simultan maupun parsial dari X1, X2, dan X3 terhadap Y.

Kerangka berpikir ini tidak hanya menghubungkan teori dengan variabel penelitian, tetapi juga menegaskan kontribusi akademik dari penelitian. Pertama, penelitian ini memperluas pemahaman tentang implementasi *good governance* dengan menambahkan dimensi inklusivitas bagi penyandang disabilitas. Kedua, penelitian ini memberikan model pengukuran aksesibilitas yang komprehensif dengan menekankan tiga dimensi utama. Ketiga, penelitian ini mengadaptasi konsep kepuasan masyarakat sehingga lebih sesuai dengan konteks difabel, yang selama ini masih jarang diteliti secara kuantitatif di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik: Paradigma, praktik, dan tantangan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitriani, L., & Darmawan, R. (2021). Implementasi pelayanan publik inklusif bagi penyandang disabilitas di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 145–160.
- Hallahan, K., Holtzhausen, D., van Ruler, B., Vercic, D., & Sriramesh, K. (2021). Public relations and social inclusion: Examining disability accessibility in public services. *Public Administration Review*, 81(3), 412–426. <https://doi.org/10.1111/puar.13245>
- Hasanah, R. (2023). Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 115–129. <https://doi.org/10.21831/jap.v15i2.54321>
- Hidayat, M., & Kusuma, F. (2023). Inovasi layanan publik inklusif di era digital. *Jurnal Governance*, 11(2), 88–103.
- Kettunen, P., & Wolff, J. (2021). *The politics of inclusions: Public policy and equality*. London: Routledge.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Kurniawan, D. (2022). Inklusi sosial dalam pelayanan publik: Studi pada implementasi kebijakan aksesibilitas difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 45–59. <https://doi.org/10.25077/jkp.13.1.45-59.2022>
- Lestari, N. (2022). Transparansi informasi publik dan dampaknya terhadap kepuasan penyandang disabilitas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 98–114. <https://doi.org/10.22146/jmpp.67890>
- Mergel, I. (2021). Digital government and public participation: Social media strategies for inclusive governance. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101–118. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101581>

- Nugroho, R. (2022). *Public policy: Dinamika kebijakan publik di era digital*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Nugroho, R. (2022). *Public policy: Teori, manajemen, dan praktik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL revisited: Measuring service quality in the digital era. *Journal of Service Research*, 23(1), 5–21. <https://doi.org/10.1177/1094670519878889>
- Rahmawati, N., & Pratama, A. (2022). Analisis aksesibilitas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 25–40.
- Santoso, B., & Maharani, I. (2020). Tantangan implementasi kebijakan inklusif di pemerintahan daerah. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(3), 201–218.
- Sedarmayanti. (2022). *Good governance: Prinsip dan implementasi dalam pelayanan publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2022). *Reformasi birokrasi dan manajemen aparatur negara*. Bandung: Refika Aditama.
- Soder, M., Hemmingsson, H., & Lid, I. M. (2020). Measuring accessibility in public services: A multidimensional approach. *Disability & Society*, 35(7), 1150–1168. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1717495>
- Suryani, L. (2021). Hak atas aksesibilitas informasi publik bagi penyandang disabilitas: Perspektif pelayanan publik. (Tesis Magister, Universitas Indonesia).
- Thoha, M. (2020). *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wulandari, S. (2021). Persepsi masyarakat difabel terhadap transparansi dan aksesibilitas pelayanan publik. (Skripsi, Universitas Airlangga).
- Yuliana, I., & Hartono, A. (2022). Inklusivitas sebagai indikator keberhasilan good governance dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(3), 233–249. <https://doi.org/10.15294/jian.v12i3.58291>
- Yuliana, D., & Hartono, W. (2022). Perspektif disabilitas dalam reformasi birokrasi pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 55–72.