

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu tujuan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah adalah memperbaiki pelayanan pemerintah kepada masyarakat agar lebih efektif dan responsif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, menekankan Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Keberhasilan suatu daerah tergantung kapasitasnya dalam merumuskan dan menjalankan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan secara profesional, responsif, efisien, efektif dan tidak diskriminatif. Kebijakan yang ditetapkan bertujuan untuk memastikan adanya akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan baik secara ekonomi, politik, sosial maupun budaya serta memberikan kepastian hukum atas segala bentuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Tarsidi, 2011). Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya

(Amalia et al., 2022). Setiap warga Negara Indonesia memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali, karena hakikat pelayanan publik yaitu memberi pelayanan prima kepada masyarakat dalam perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat (Hasanah, 2017).

Sebagai negara hukum yang menjunjung tinggi nilai peradaban berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, bangsa Indonesia senantiasa menempatkan penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia dalam segala aspek berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat. Hal ini didasari oleh pemahaman bahwa Hak Asasi Manusia (HAM) merupakan hak dasar yang secara kodrat melekat pada diri setiap manusia termasuk penyandang disabilitas (Pawestri, 2017). Peningkatan peran serta pemenuhan hak dan kewajiban penyandang disabilitas dalam pembangunan nasional merupakan hal yang sangat penting. Dengan bergulirnya semangat reformasi dan demokratis yang bertumpu pada penguatan sendi-sendi dasar HAM maka penyandang disabilitas sebagai makhluk sosial berhak untuk mengekspresikan potensi mereka bagi kemajuan diri dan lingkungannya.

Hak asasi manusia merupakan segala sesuatu yang menjadi hak dasar setiap orang yang di miliki sejak lahir yang berasal dari Tuhan. Keberadaan Hak Asasi Manusia harus di junjung, di hormati, dan di oleh orang lain. Hak dasar yang dimaksud adalah sesuai yang di jelaskan dalam Undang-Undang No.39 / 1999 mengenai hak asasi manusia, menegaskan setiap manusia memiliki pangkal atas hak, yang mana hak tersebut meliputi peggidupan, kesejahteraan dan kebebasan

yang di dapat sejak dalam kandungan. Pada dasarnya Hak Asasi Manusia adalah merupakan kodrati manusia yang menunjukkan kesetaraan antar umat manusia, di mana semua memiliki kedudukan dan hak yang sama dan di dalam pelaksanaan hukum HAM selain didasarkan pada hakikatnya juga di dasarkan pada penerapan budaya yang ada di daerah masing masing, karena sejatinya pelaksanaan hak asasi manusia di dasarkan pada saling menghormati dan saling mengerti hal tersebut bentuk kesetaraan di antara perbedaan. Selain itu HAM tidak terbentuk hanya karena manusia hidup namun HAM terbentuk dari nilai dan moralitas budaya yang tumbuh dan berkembang di masyarakat sejak mereka lahir.

Di dalam HAM, sebagai makhluk sosial sekaligus manusia yang hidup memiliki hak dasar atas hak orang lain kita di tuntut untuk bisa memanusiakan manusia, yang mana kita harus bisa menghargai dan menghormati kekurangan maupun kelebihan orang lain tanpa mendiskriminasi kekurangannya. Sebagaimana yang di jelaskan dalam Undang – Undang Dasar 1945 Pasal 28 I ayat (2), yang mana menegaskan bahwa setiap orang berhak terbebas atas diskriminasi, sedangkan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang Undang No.8 Tahun 2016 memberikan penjelasan mengenai disabilitas, yang mana dijelaskan bahwa disabilitas merupakan seseorang yang mempunyai kekurangan fisik, mental, maupun kemampuan intelektual, atau bisa juga mereka yang memiliki gangguan pada saraf sensorik yang menyebabkan mereka sulit untuk beraktifitas maupun berinteraksi dengan orang orang di sekitarnya. Dalam Pasal 1 ayat (11) Perda Jatim No.3 Tahun 2013 memberikan pengertian dasar mengenai aksesibilitas yang merupakan salah satu bentuk kemudahan yang di peruntukan bagi kaum

disabilitas untuk menciptakan kesamaan peluang dalam berbagai aspek kehidupan dan penghidupan.

Dalam memenuhi hak asasi manusia seharusnya tidak ada perbedaan atau diskriminasi terhadap seseorang maupun kelompok, terlepas apapun kekurangan maupun kelebihan setiap orang termasuk tidak ada perbedaan perlakuan bagi orang normal maupun disabilitas. Yang artinya tidak ada perbedaan dalam memberikan hak bagi orang yang memiliki fisik, mental, maupun kemampuan intelektual yang normal ataupun bagi disabilitas. Dapat di ketahui bahwa penyandang disabilitas di surabaya memiliki berbagai jenis, dan tidak sedikit penyandang disabilitas memiliki kekuarangan yang membuat mereka kesulitan beraktifitas di ruang publik. Adanya aksesibilitas bagi disabilitas tentu di rasa akan sangat membantu disabilitas dalam beraktifitas. Hal tersebut bukan termasuk perlakuan khusus hanya saja pemberian hak asasi bagi disabilitas memiliki cara yang berbeda dengan orang normal lainnya (Hapsari 2019).

Indonesia dapat di katakan sebagai negara yang telah menjamin hak disabilitas, namun negara Indonesia sendiri belum memiliki sanksi yang ditujukan kepada pemerintah sebagai penyelenggara maupun sebagai pelaksana penjamin hak disabilitas. Padahal undang-undang telah menetapkan pemerintah memiliki kewajiban menjamin terpenuhinya hak disabilitas namun tidak memiliki ketentuan sanksi apabila tidak terjaminnya hak disabilitas, hal tersebut menjadi kekosongan norma yang mana bisa saja pemerintah tidak melaksanakan hak haknya karena jaminan hak disabilitas dapat di katakan sebagai norma samar. Dalam Pasal 133 Huruf (d) pada Bab VI tentang Komisi Nasional Disabilitas Undang-Undang No.8

tahun 2016 tersemat kalimat “Pemangku Kepentingan Terkait” yang mana yang di maksudkan adalah Pemerintah, Pemerintah Daerah, Organisasi Penyandang Disabilitas, Organisasi Kemasyarakatan, dan Badan Hukum. Makna “Pemangku Kepentingan Terkait” merujuk pada tanggung jawab yang di tujukan untuk memenuhi hak hak disabilitas dalam menyelaraskan kedudukan hak satu sama lain.

Penyandang disabilitas disebutkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Data dari Badan Pusat Statistik atau BPS berdasar hasil survey tahun 2015 menunjukkan penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 21,5 juta jiwa (Sukmana, 2020). Seseorang dengan keterbatasan fisik akan mengalami hambatan maupun gangguan untuk turut serta dalam partisipasi maupun merasakan fasilitas publik yang ada di lingkungan sekitar. Partipasi dalam hal ini adalah partisipasi yang tidak diskriminatif, partisipasi yang tidak diskriminatif berarti bahwa penyandang disabilitas berhak atas kesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh orang lain (Lee, H. C., & Chen, 2019).

Penyandang disabilitas adalah masyarakat yang mempunyai kelainan fisik, mental, perilaku, atau sosial. Kondisi disabilitas tersebut mengakibatkan hambatan/keterbatasan dalam kehidupan sehari-hari sehingga memerlukan

pelayanan khusus. Penyandang disabilitas disebut juga dengan “Difabel” atau *people with different ability*, istilah tersebut digunakan untuk penyandang disabilitas fisik atau masyarakat dengan kebutuhan khusus. Dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa kelompok penyandang disabilitas yang memang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya yaitu penyandang tunadaksa, penyandang tunarungu, dan penyandang tunanetra.

Menurut Rahayu, (2018) tunadaksa adalah suatu keadaan rusak atau terganggu sebagai akibat gangguan bentuk atau pada tulang, otot, dan sendi dalam fungsinya yang normal. Kondisi ini dapat disebabkan karena penyakit, kecelakaan atau dapat juga disebabkan karena pembawaan sejak lahir. Tunarungu adalah keadaan seorang individu yang mengalami kerusakan pada indera pendengaran, sehingga menyebabkan tidak bisa menangkap berbagai rangsang suara atau rangsangan lain yang melalui pendengaran (Rahmah, 2018).

Orang dengan keterbatasan fisik juga sering mengalami perasaan yang mudah tersinggung, karena mereka merasa bahwa mereka kurang baik dalam menjalankan kegiatan seperti yang orang normal lain lakukan. Orang dengan keterbatasan tersebut juga lebih sering menjadi ketergantungan berlebih, karena pertolongan yang sering di dapatkan dari orang lain dan juga perasaan dalam diri mereka ketika mereka merasa tidak bisa melakukan atau menyelesaikan permasalahan dalam diri mereka. Secara umum, penyandang disabilitas, orang lanjut usia (lansia), dan mereka yang kurang beruntung secara sosial adalah mereka yang memiliki resiko tinggi di lalu lintas jalan dan juga sering diabaikan keselamatannya terutama pada negara berkembang dan berpenghasilan rendah

(Tennakoon et,al 2020). Perlu kesadaran bagi mereka para penyelenggara pembangunan bahwa penyandang disabilitas, orang lanjut usia memang memiliki resiko tinggi di jalan raya maupun di lingkungan luar, maka diperlukan pula pemahaman untuk memberi fasilitas yang aman dan mudah diakses bagi mereka. Oleh karena itu, masih terlihat banyaknya penyandang disabilitas yang kurang mendapatkan perhatian lebih terhadap keselamatan dan kesejahteraan dalam kehidupan mereka.

Sebagai warga negara, seyogyanya penyandang disabilitas tidak dikecualikan haknya untuk dapat menikmati berbagai layanan publik yang tersedia (Tarsidi, 2011). Penyandang disabilitas mempunyai hak memperoleh keadilan atas ketersediaan layanan publik. Bagi umat manusia, prinsip keadilan merupakan prinsip penting yang didambakan manusia sebagai cita-cita tertinggi umat manusia. Namun cita-cita akan memperoleh keadilan terkadang tidak mudah untuk di realisasikan (Purwokerto, 2015). Perlu adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mampu menunjang penyandang disabilitas untuk dapat mengakses layanan publik (Andi, 2022). Apabila sarana dan prasarana pelayanan publik tersedia maka keadilan untuk penyandang disabilitas juga terpenuhi. Salah satu hambatan/keterbatasan penyandang disabilitas yaitu terkait dengan pemanfaatan fasilitas umum, terutama bagi mereka yang mempunyai kategori hambatan gerak dan mobilitas. Hambatan tersebut dapat teratasi dengan upaya modifikasi fasilitas umum atau penyesuaian fasilitas umum, yang dikenal dengan istilah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas fasilitas umum sangat memungkinkan penyandang disabilitas untuk dapat menyetarakan haknya dengan kaum non

disabilitas. Prinsip aksesibilitas meliputi tiga hal yaitu prinsip kemudahan, keamanan, dan kenyamanan (Chanif, 2018).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Pasal 27 Ayat 2 tentang Bangunan Gedung, pemahaman pentingnya penyediaan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas menjadi perhatian khusus baik bagi pemerintah maupun institusi yang berada di bawah naungan pemerintah seperti kementerian ataupun kedinasan. Agar tidak sewenang-wenang, aktivitas pemerintah pusat diawasi dan dibatasi oleh undang-undang (Hariyanto, 2020). Pemerintah Daerah termasuk dalam lembaga negara yang ketentuannya diatur dalam Bab IV UUD 1945 (Purwokerto, 2015). Dalam hal ini, pemerintah daerah kabupaten ikut berpartisipasi dalam perwujudan hak penyandang disabilitas dalam pemenuhan hak pelayanan publik. Bentuk dari penyediaan sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas harus memenuhi prinsip kesetaraan. Prinsip tersebut mencakup keberpihakan terhadap penyandang disabilitas yang diwujudkan melalui penerbitan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Penyediaan fasilitas umum yang aksesibel bagi penyandang disabilitas merupakan bentuk dari implementasi layanan publik kepada semua lapisan masyarakat yang adil, bermutu, dan tanpa diskriminasi. Dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, Pasal 1 Ayat 1 dan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, khususnya Pasal 1 Ayat 1 dengan tegas menyatakan bahwa penyandang disabilitas berhak mempunyai kesamaan kedudukan, hak, dan kewajiban dalam berperan dan berintegrasi secara total sesuai dengan



kemampuannya dalam segala aspek kehidupan dan penghidupannya (Mardianto, 2018). Fokus pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik terletak pada efektivitas dan efisiensi layanan. Nilai-nilai moralitas manusia seharusnya juga menjadi fokus bagi negara dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Akibatnya seolah-olah terdapat *gap* antara penyedia layanan dan penerima layanan. Masalah yang sering terjadi adalah *street level bureaucracy* sebagai *frontliner* yang berhubungan langsung dengan masyarakat hanya bertugas untuk menjalankan apa yang sudah menjadi ketentuan yang telah dirumuskan oleh *backliner* atau manajemen. Pemerintah sering mengabaikan bahwa ternyata nilai-nilai moralitas kemanusiaan tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat dan pelayanan publik. Seharusnya pelayanan dikelola agar diterima dengan baik oleh seluruh pengguna pelayanan publik termasuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus. Pelanggaran hak penyandang disabilitas sering terjadi karena penyandang disabilitas tidak dianggap sebagai bagian dari masyarakat atau bahkan tidak dianggap sebagai manusia. Hal yang patut kita sadari adalah penyandang disabilitas sendiri tidak pernah menghendaki kondisinya tersebut. Oleh karena itu, perlu bagi pemerintah dan masyarakat untuk mendorong dan mendukung penyandang disabilitas menjadi wadah sosialisasi bagi penyandang disabilitas. Dengan sosialisasi, kepercayaan diri penyandang disabilitas akan tumbuh sehingga dapat menjalani kehidupan sosial bermasyarakat.

Ramah Disabilitas pada hakikatnya telah memenuhi aksesibilitas seperti pada bangunan dan lingkungan sekitar yang meliputi aspek sarana dan prasarana seperti adanya ramp (tangga landai), *lift* pada gedung bertingkat, pintu otomatis

dengan sensor gerakan, toilet khusus disabilitas, ruangan dengan kelengkapan huruf braille, penunjuk, parkir khusus, namun demikian, hal tersebut masih jauh dari ekspektasi serta pengimplementasiannya masih banyak fasilitas publik yang belum aksesibel atau mudah diakses bagi penyandang disabilitas di lingkungan sekitar (Thohari, 2014).

Kota Surabaya sendiri telah memiliki peraturan mengenai penerapan atau pengaktualan hak kemudahan atas fasilitas guna penderita keterbatasan, namun yang menjadi permasalahan adalah penyelenggaraan pengadaan aksesibilitas bagi disabilitas masih belum merata di Kota Surabaya, pemenuhan aksesibilitas di Kota Surabaya hanya ada pada tempat tertentu di wilayah Surabaya seperti ; Taman Bicara, Gedung Pemerintah kota Surabaya, Trotoar Gubeng Kertajaya, Masjid Al akbar, dan beberapa tempat lagi. Padahal penyandang disabilitas di kota Surabaya tidak hanya berada di wilayah Surabaya pusat namun juga wilayah-wilayah pinggiran Surabaya. Hal tersebut membuktikan bahwa pemenuhan hak hak disabilitas dapat di katakan belum menjamin hak disabilitas secara merata dan masih terjadi kesenjangan yang aksesibilitas bagi disabilitas di tempat tempat yang belum terjangkau dengan penguasa praja Surabaya. Kota Surabaya sendiri tidak memiliki peraturan yang menetapkan sanksi-sanksi yang mengatur mengenai ketentuan apabila pemerintah daerah kota Surabaya tidak bisa memenuhi hak disabilitas secara merata, Dalam hal tersebut sebagaimana yang di jelaskan dalam Pasal 133 huruf (d) bahwa penguasa wilayah ialah salah satu perwujudan pengemban atau Representatif terkait hak disabilitas atau yang juga di sebut komisararis nasional disabilitas. Selain itu didalam Peraturan Daerah Kota

Surabaya Nomer 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial pada pasal 14 ayat (2), menyebutkan bahwa dalam pengupayaan kesejahteraan penyandang cacat atau juga yang di sebut juga dengan disabilitas sebagaimana yang ditegaskan dalam ayat (1), Pemerintah daerah Kota Surabaya memberikan upaya pemberian aksesibilitas bagi penyandang cacat atau yang juga disebut disabilitas yang mana aksesibilitas yang di maksud adalah aksesibilitas dalam bentuk fisik atau disebut juga infrastruktur, adanya fasilitas infrastruktur akan mempermudah disabilitas dalam beraktifitas. Selain itu mengenai bentuk pelayanan non fisik atau biasanya di berikan dalam bentuk rehabilitasi namun pemberian pelayanan non fisik tersebut di bagi berdasarkan jenis kebutuhannya dan kemampuannya, tujuannya adalah seperti memberikan pelatihan mengasah keterbatasan para penyandang cacat atau disabilitas, pemberian pelayanan tersebut terbagi atas beberapa jenis yaitu dalam bentuk pemberian layanan Psikososial, pelatihan, pembinaan dan pengembangan kemampuan, bantuan asistensi sosial dan sebagainya. Namun kenyataannya tidak terpenuhinya hak disabilitas secara merata karena tidak adanya jaminan sanksi apabila pemerintah belum memenuhi hak disabilitas secara merata. Berdasarkan penelitian yang peneliti kaji maka diperoleh satu rumusan masalah tentang konsekuensi bagi pemerintah apabila tidak bisa menjamin terpenuhinya hak-hak disabilitas dalam aksesibilitas di tata ruang publik kota Surabaya.

Pelayanan publik bagi masyarakat khususnya disabilitas merupakan salah satu langkah menuju arah yang lebih baik dimana memberikan atau membuat suatu perubahan dari masyarakat yang tidak berdaya menjadi berdaya dan

mempunyai kehidupan yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan adanya pelayanan publik dari pemerintah, setidaknya dapat menumbuhkan rasa percaya diri dan memberikan kekuasaan bagi setiap individu khususnya disabilitas untuk dapat memilih sesuatu yang bermanfaat bagi kehidupannya, tidak terkecuali pada khususnya disabilitas di bangunan umum yang mana dengan adanya pelayanan publik yang efektif dan efisien dari pemerintah Kota Surabaya melalui bangunan umum Kota Surabaya untuk mendampingi agar dapat memberikan kehidupan yang lebih berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penyediaan aksesibilitas bagi difabel di Kota Surabaya. Penulisan ini akan menganalisis bagaimana pelaksanaan pemenuhan hak aksesibilitas bagi penyandang disabilitas khususnya pada sebuah bangunan publik salah satunya yaitu bangunan umum. Memahami akses transportasi atau akses bagi penyandang difabel memang dirasa sangatlah penting untuk kemudahan mereka dalam melakukan aktivitas (Christensen, 2019). Pemerintah Daerah wajib menjamin infrastruktur yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas salah satunya yaitu pada bangunan gedung atau bangunan publik. Banyak masyarakat yang merasa aman menggunakan transportasi publik ini. Kurangnya penggunaan kendaraan pribadi membuat beberapa kelompok masyarakat ataupun individu penyandang difabel menggunakan transportasi umum (Christensen, 2019). Dengan banyaknya masyarakat yang merasakan transportasi ini, maka terdapat juga pengguna bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik untuk tetap dapat merasakan kenyamanan menggunakan transportasi publik ini. Banyak hambatan yang terjadi

pada penyandang disabilitas apalagi terkait dengan transportasi umum misalnya seperti karena kesulitan memahami lingkungan sekitar, kesulitan memahami jadwal pada transportasi, kekurangan dalam mendapatkan pelayanan yang semestinya (Wasfi et al., 2017)

Penelitian yang dilakukan Afifah, (2018) Dalam penelitian tersebut menyebutkan bahwa aksesibilitas fisik berupa fasilitas pendidikan yang telah di akui secara undang undang, yang mana pendidikan merupakan salah satu hak asasi setiap orang termasuk disabilitas tetapi dalam hal pemenuhan serta perlindungan di rasa kurang maksimal, selain itu fasilitas pendidikan untuk disabilitas belum dapat di katakan terpenuhi. Sehingga perlu adanya penyuluhan untuk memperkenalkan hak pendidikan terutama bagi orang tua para penyandang disabilitas untuk memahami pendidikan bagi disabilitas. Penelitian yang dilakukan Philona, (2021). Dari hasil penelitian tersebut di temukan bahwa implementasi aksesibilitas yang di berikan oleh dinas sosial kota mataram tidak hanya berupa pelatihan dan pembinaan bagi disabilitas namun juga adanya fasilitas lain yang mendukung kemudahan para disabilitas untuk melatih minat dan bakat yang menunjang karir dan ekonomi para penyandang disabilitas. Dalam pemenuhannya masih belum maksimal karena jumlah data yang di dapat oleh dinas kesehatan mengenai disabilitas masih belum lengkap sehingga sulit dijangkau.

Penelitian yang dilakukan Ndaumanu, (2020). Dari hasil penelitian tersebut di jelaskan bahwa perlindungan dan pemenuhan hak Disabilitas di rasa belum maksimal karena belum adanya peraturan mengenai pelaksanaan hak hak

disabilitas, dalam pernyataan penulis di sampaikan bahwa ketiadaan peraturan mengenai pelaksanaan hak hak disabilitas yang telah terjamin dalam undang undang no.8 tahun 2016 menjadi tidak terjamin kepastian hukumnya. Ketiga penelitian tersebut sayang berbeda dengan yang peneliti teliti yang mana penelitian yang di teliti oleh peneliti terfokus pada konsekuensi pemerintah daerah apabila tidak bisa menjamin terpenuhinya hak disabilitas di kota Surabaya. Ketiga penelitian di atas fokus pada hak-hak disabilitas. Pada jurnal yang pertama fokus pada hak disabilitas dalam memperoleh pendidikan yang sesuai, pada jurnal yang kedua fokus dalam penerapan hak aksesibilitas bagi disabilitas di kota mataram, pada jurnal ketiga peneliti fokus dalam ketidak pastian hukum pada hak disabilitas. Sedangkan persamaan penelitian di atas dengan peneliti adalah sama sama membahas tentang aksesibilitas bagi disabilitas selain itu kesamaan lainnya adalah ketidak maksimalan pemerintah daerah dalam memenuhi hak disabilitas yang mana di sebabkan oleh ketiadaan aturan mengenai pelaksanaan hak hak disabilitas yang telah di atur dalam undang-undang.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi para penyandang disabilitas diperkuat dengan pernyataan pada pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) UU Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara diwajibkan memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada para

penyandang disabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta pemanfaatan sarana, prasarana dan atau/ fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus bagi para disabel dilarang dipergunakan oleh orang yang tidak berhak.

Namun masih banyak ditemukan bahwa fasilitas publik yang diberikan oleh pemerintah tidak mendukung aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan uraian penjelasan diatas tersebut, maka judul dalam penelitian ini adalah “Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Pelayanan Publik Di UPTD Liponsos Kalijudan Dinas Sosial Kota Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti dapat merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pelayanan publik di UPTD Liponsos Kalijudan?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pelayanan publik di UPTD Liponsos Kalijudan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pelayanan publik di UPTD Liponsos Kalijudan
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas pelayanan publik di UPTD Liponsos Kalijudan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperkaya pengetahuan pembaca tentang hak aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat penyandang disabilitas. Serta menjadi sarana penyaluran ilmu-ilmu yang diperoleh peneliti selama kuliah.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan menjadi sumbangsih pemikiran pemerintah akan pentingnya aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat penyandang disabilitas di Kota Surabaya agar aksesibilitas pelayanan publik di Kota Surabaya bermanfaat bagi penyandang disabilitas.