

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Difabel

2.1.1. Pengertian Difabel dan Disabilitas

Secara umum pengertian difabel dan disable adalah sama yaitu sebutan untuk orang tidak normal atau mempunyai kekurangan fisik. John Maxwell (2016) mengartikan bahwa difabel adalah seseorang yang memiliki kelainan fisik atau mental yang sifatnya mengganggu atau merupakan suatu hambatan baginya untuk melakukan kegiatan sehari – hari secara layak atau normal. Definisi difabel menurut WHO – *World Health Organization*, definisi difabel yaitu suatu kehilangan atau ketidaknormalan baik itu yang bersifat fisiologis, psikologis, maupun kelainan struktur atau fungsi anatomis. Disable sendiri memiliki arti seseorang yang memiliki kelainan tubuh pada alat gerak yang meliputi otot, tulang, dan persendian baik dalam struktur dan fungsinya yang dapat mengganggu atau hambatan baginya untuk melakukan kegiatan sehari -hari.

2.1.2. Klasifikasi Penyandang Difabel

Marjuki (2010) menjelaskan jenis-jenis difabel yaitu sebagai berikut :

1 . Gangguan Penglihatan

- a. *Low Vision* (penglihatan sisa) yaitu seseorang yang mengalami kesulitan/gangguan jika dalam jarak minimal 30 cm dengan

penerangan yang cukup tidak dapat melihat dengan jelas baik bentuk, ukuran dan warna.

b. *Light Perception* (persepsi cahaya) yaitu seseorang hanya dapat membedakan terang dan gelap namun tidak dapat melihat benda di depannya.

c. *Totally blind* (buta total) yaitu seseorang tidak memiliki kemampuan untuk mengetahui/membedakan adanya sinar kuat yang ada langsung di depan matanya.

2. Gangguan Pendegaran yaitu seseorang dikatakan mengalami kesulitan / gangguan pendengaran bila tidak dapat mendengar suara dengan jelas seperti membedakan sumber, volume, dan kualitas suara secara keras.

3. Gangguan Bicara yaitu gangguan pada fungsi organ tubuh dalam memproduksi suara, termasuk gangguan dalam kualitas suara. Seseorang yang tidak memiliki / kurang memiliki kemampuan untuk berbicara dalam berkomunikasi memerlukan bahasa isyarat dalam berkomunikasi dengan orang lain (lazim disebut orang bisu).

4. Gangguan Penggunaan Kaki yaitu kelainan seseorang berjalan di permukaan langkah demi langkah dengan satu kaki selalu berada di tanah.

5. Gangguan kelainan bentuk tubuh yaitu kelainan pada tulang otot atau sendi anggota gerak dan tubuh, kelumpuhan pada anggota gerak dan tubuh, tidak ada atau tidak lengkapnya anggota gerak atas dan anggota gerak bawah sehingga menimbulkan gangguan gerak.

6. Gangguan eks penyakit jiwa / eks psikotik yaitu seseorang yang pernah mengalami gangguan jiwa yang telah dinyatakan sembuh secara medis.

2.1.3. Aksesibilitas Difabel

Menurut penulis tentang aksesibilitas dengan menggunakan acuan Undang-Undang No 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat Pasal 1 ayat 4 menyatakan “Aksesibilitas” adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan”. Hal tersebut diperjelas dalam pasal 10 ayat 2 dimana “Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan lingkungan yang lebih menunjang penyandang cacat dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat”. Setidaknya terdapat empat azas yang dapat menjamin kemudahan atau aksesibilitas difabel tersebut yang mutlak mestinya harus dipenuhi oleh pemerintah yakni:

1. Azas kemudahan, artinya setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
2. Azas kegunaan, artinya semua orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
3. Azas keselamatan, artinya setiap bangunan dalam suatu lingkungan terbangun harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang termasuk difabel.
4. Azas kemandirian, artinya setiap orang harus bisa mencapai, masuk dan mempergunakan semua tempat atau bangunan dalam suatu lingkungan

dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain. Sementara itu, aksesibilitas yang dijamin dalam PP No. 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat yaitu pengaturan aksesibilitas fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik diterapkan pada sarana dan prasarana umum seperti aksesibilitas pada bangunan umum, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum serta angkutan umum. Sedangkan aksesibilitas non fisik di terapkan pada pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

2.2. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2007) Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Sedangkan menurut Gede Manik (2017) dengan menggunakan acuan dari Payne (2000) menjelaskan kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan

kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dan kualitas jasa memiliki dua komponen penting, yaitu:

1. Kualitas teknis, yaitu dimensi hasil proses operasi jasa.
2. Kualitas fungsional, yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa.

2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk produk atau jasa. Kualitas pelayanan juga di pakai sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat pada instansi pemerintahan yang bisa di sebut sebagai kualitas pelayanan publik. Menurut Sugi Rahayu (2014) pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri. Pelayanan publik diwajibkan memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminatif, seperti tercantum dalam UU no 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas sebagai berikut:

1. *Kepentingan Umum* Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. *Kepastian Hukum* Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. *Kesamaan Hak* Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. *Keseimbangan hak dan Kewajiban* Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. *Keprofesionalan* Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. *Partisipatif* Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. *Persamaan perlakuan/tidakdiskriminatif* Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. *Keterbukaan* Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. *Akuntabilitas* Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
10. *Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan* Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. *Ketepatan Waktu* Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. *Kecepatan Kemudahan dan Keterjangkauan* Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2.3. Transportasi

Utomo (2012) menjelaskan bahwa transportasi yaitu pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakan oleh manusia atau mesin.

Jenis Transportasi terbagi atas tiga yaitu :

1. Transportasi darat: kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau) atau manusia. Moda transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor:
 - a. Jenis dan spesifikasi kendaraan
 - b. Jarak perjalanan
 - c. Tujuan perjalanan
 - d. Ketersediaan moda
 - e. Ukuran kota dan kerapatan permukiman
 - f. Faktor sosial-ekonomi
2. Transportasi air (sungai, danau, laut): kapal,tongkang, perahu, rakit.
3. Transportasi udara: pesawat terbang.

Sedangkan sistem transportasi menurut acuan dari Gede Manik (2016) menjelaskan merupakan suatu satuan dari elemen-elemen yang saling mendukung dalam pengadaan transportasi. Elemen-elemen transportasi tersebut adalah :

1. Manusia dan barang (yang diangkut)
2. Kendaraan dan peti kemas (alat angkut)
3. Jalan (tempat alat angkut bergerak)
4. Terminal
5. Sistem pengoperasian

2.4. Akses Publik di Yogyakarta yang Ramah Difabel

2.4.1. DIFA (Jasa Ojek bagi Difabel)

Nurul F (2016) menjelaskan bahwa Difa merupakan sarana transportasi berbasis ojek yang bertujuan membantu penyandang difabel. Tidak hanya pengemudinya yang merupakan penyandang difabel, pengguna jasa ojek ini juga kebanyakan difabel. Salah satu penumpang penyandang difabel mengatakan ia lebih nyaman menggunakan ojek difabel ini daripada transportasi yang lain Tommy sefi (33). Harga yang cukup murah memang menjadi salah satu keunggulan jasa ojek bagi difabel atau yang biasa disebut Difa, Hanya dengan Rp 20.000,- pengguna Difa dapat melakukan perjalanan wisata berkeliling kota Yogyakarta.



Gambar 2.1 Sepeda Motor Ojek Difabel (Sumber : Yanuar H , 2017)

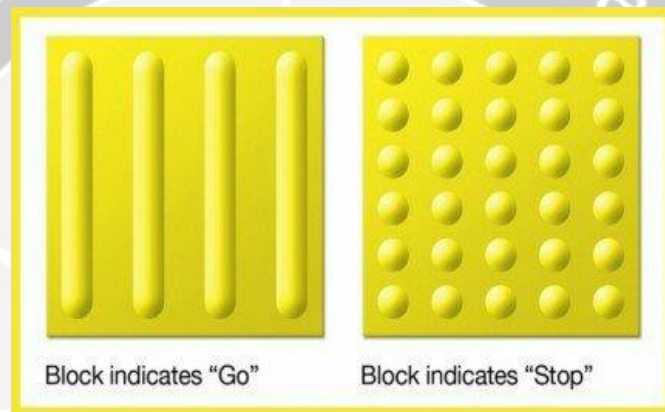
2.4.2. *Guiding Blocks*

Guiding Block merupakan jalur khusus yang didesain untuk difabel pada trotoar. Di Indonesia tanda tersebut berwarna kuning / berwarna kontras, guiding block di pasang di trotoar yang lurus dengan kontur ubin garis empat untuk jalan dan kontur dengan bulatan-bulatan kecil pada ubin sebagai penanda stop / warning karena adanya jalur masuknya mobil ke gedung seperti pusat perbelanjaan atau kantor, dll.

Jalur khusus penyandang difabel ini merupakan standar internasional untuk membantu para penderita difabel saat berjalan di trotoar. Fasilitas ini di harapkan tidak di ganggu dan di block oleh elemen apapun yang menutupi jalur ini. Acuan penulis untuk persyaratan aksesibilitas jalur pemandu berdasarkan Permen PU Nomor 30 Tahun 2006 adalah:

1. Tekstur ubin pengarah bermotif garis-garis menunjukkan arah perjalanan.
2. Tekstur ubin peringatan (bulat) memberi peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya/warning.
3. Daerah-daerah yang harus menggunakan ubin tekstur pemandu (*guiding blocks*) yaitu: depan jalur lalu-lintas kendaraan, di depan pintu masuk/keluar dari dan ke tangga atau fasilitas persilangan dengan perbedaan ketinggian lantai, di pintu masuk/keluar pada terminal transportasi umum atau area penumpang, pada pedestrian yang menghubungkan antara jalan dan bangunan; dan pada pemandu arah dari fasilitas umum ke stasiun transportasi umum terdekat.

4. Pemasangan ubin tekstur untuk jalur pemandu pada pedestrian yang telah ada perlu memperhatikan tekstur dari ubin eksisting, sedemikian sehingga tidak terjadi kebingungan dalam membedakan tekstur ubin pengarah dan tekstur ubin peringatan.
5. Untuk memberikan perbedaan warna antara ubin pemandu dengan ubin lainnya, maka pada ubin pemandu dapat diberi warna kuning atau jingga.



Gambar 2.2. Tekstur Ubin Pemandu (sumber : Admin Lingkar Sosial , 2017)