

PELAYANAN INKLUSIF UNTUK PENYANDANG DISABILITAS STUDI FASILITAS DAN AKSESIBILITAS PARIWISATA UNTUK DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA

Ummi Zakiyah, Rahmawati Husein, Ady Muzwardi

Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Yogyakarta, Indonesia
Email: zakiyahmyamin@yahoo.co.id

Abstrak-Selama ini konsep pariwisata hanya dirancang untuk orang-orang yang normal saja dan belum dirancang bagi orang-orang yang berkebutuhan khusus. Pariwisata adalah hak bagi setiap orang termasuk penyandang disabilitas. Pariwisata yang ramah untuk penyandang disabilitas adalah mampu menyediakan fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Sen (2007) mengemukakan bahwa ada tiga kebutuhan penyandang disabilitas dalam berwisata yaitu: tersedianya aksesibilitas, transportasi dan akomodasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengelola pariwisata menyediakan fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas serta apa yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung pengembangan pariwisata ramah untuk disabilitas dengan menggunakan metode kuantitatif). Obyek wisata yang dipilih dalam penelitian ini adalah wisata belanja (Kawasan Malioboro), wisata sejarah (Taman Sari dan Keraton) dan wisata pendidikan (Taman Pintar). Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan teknik wawancara, observasi dan kuesioner. Sampel yang diambil dari 100 orang wisatawan penyandang disabilitas yang pernah berwisata ke tiga obyek wisata tersebut. Hasil penelitian menemukan bahwa fasilitas dan aksesibilitas pariwisata untuk penyandang disabilitas masih sangat kurang, belum ada peraturan yang mengharuskan tempat wisata menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang ramah untuk penyandang disabilitas. Sumberdaya anggaran dan sumberdaya manusia juga masih terbatas bagi pengelola wisata untuk mengembangkan tempat wisata yang ramah penyandang disabilitas. Dengan demikian hasil penelitian ini merekomendasikan untuk membuat kebijakan pariwisata yang ramah untuk penyandang disabilitas, dan menyediakan fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Kata kunci : *Pariwisata, Fasilitas aksesibilitas, penyandang disabilitas*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan sektor pariwisata di Indonesia saat ini belum memuaskan. Pelayanan publik di bidang pariwisata mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan. pelayanan pariwisata merupakan pelayanan publik yang menjadi hak warga negara dimana pelayanan tersebut bisa menyentuh semua kalangan termasuk wisatawan

yang masuk dalam kategori difabel. pada kenyataan banyak tempat wisata yang belum menyediakan fasilitas yang representative untuk semua kalangan. penyediaan fasilitas pelayanan publik masih jauh dari harapan.

Pada saat ini, yang terjadi dilapangan masih banyak sekali permasalahan-permasalahan terkait penyediaan fasilitas dan sarana publik yang belum bisa memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas di Indonesia. Salah satu dari sekian banyak kebutuhan diperlukan, kebutuhan adanya model pariwisata yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Setiap orang pasti mempunyai kesamaan hak untuk melakukan pariwisata tanpa pandang bulu tidak mengenal kaya atau miskin, tua atau muda, sakit atau sehat, dan manusia yang normal atau yang penyandang disabilitas semua orang mempunyai kesamaan hak dan kesempatan dalam berwisata. Selama ini konsep pariwisata hanya dirancang untuk orang-orang yang normal saja, bagaimana dengan orang-orang yang berkebutuhan khusus. Apakah mereka tidak layak dan tidak boleh berwisata, tidak boleh mengunjungi tempat tempat yang indah dan mempunyai nilai sejarah tinggi, yang biasanya dikunjungi oleh orang-orang normal biasanya lakukan ketika mereka mempunyai waktu luang, berlibur, atau sekedar melepas kepenatan dari aktivitas sehari-hari.

Demi memudahkan Penyandang Disabilitas dalam melakukan pariwisata atau kunjungan perlu kiranya dibuat sebuah konsep pariwisata yang ramah terhadap kaum Penyandang Disabilitas. Konsep pariwisata yang ramah terhadap Penyandang Disabilitas ini misalnya setiap tempat atau obyek daya tarik wisata menyediakan berbagai fasilitas dan aksesibilitas yang memang diperlukan oleh wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik. Misalnya menyediakan alat komunikasi khusus bagi wisatawan yang tuna rungu, menyediakan kursi roda untuk yang tidak bisa berjalan, dan sarana penunjang lainnya.

Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri saat ini, dalam upaya perbaikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana fasilitas dan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas telah membuat peraturan yaitu: peraturan daerah DIY No.4 Tahun 2012, tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Selain itu, Kota Yogyakarta merupakan Kota di Wilayah DIY yang beberapa tahun

terakhir ini mempunyai kebijakan berpihak kepada Penyandang disabilitas /penyangang disabilitas. Hal tersebut sudah terlihat dengan beberapa keputusan Walikota Yogyakarta tentang penerapan pendidikan inklusi, pekerjaan kepada penyandang disabilitas (adanya penghargaan kepada perusahaan yang memberikan pekerjaan kepada penyandang disabilitas), serta kebijakan jaminan pembiayaan kesehatan daerah kepada penyandang disabilitas serta beberapa kebijakan layanan yang sudah mulai berpihak kepada penyandang disabilitas (SAPTA Jogja.htm, 2014).

Kota Yogyakarta baru saja menerima penghargaan di bidang pariwisata sebagai *The Best Performance* kategori “gold” yang diberikan oleh Menteri Pariwisata RI, Arif Yahya dalam acara *Travel Club Tourism Award* (TCTA) pemerintah Kota jogja.go.id 2014). Berdasarkan pemaparan tersebut, maka menjadi menarik untuk dilakukan sebuah penelitian terkait bagaimana konsistensi dari pemerintah Kota Yogyakarta mengemban amanah sebagai Kota yang mendapat penghargaan *The Best Performance* dalam bidang pariwisata sudah selayaknya menerapkan konsep pariwisata yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Hal tersebut adalah upaya untuk pemenuhan atas kebutuhan fasilitas dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas dilokasi pariwisata, terkait dengan pemenuhan kebutuhan sarana, prasarana, fasilitas dan aksesibilitas. Maka dari pada itu menarik untuk dilakukan sebuah penelitian terkait pelayanan fasilitas dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas dalam berwisata.

a. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas pada tempat-tempat pariwisata di Kota Yogyakarta.”

b. Tujuan dan Manfaat

Penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata dan juga pemerintah dalam melayani penyandang disabilitas berwisata. Manfaat penelitian ini adalah memberikan kontribusi masukan bagi pihak-pihak yang terkait dengan pengelola daya tarik wisata dalam hal penyediaan informasi, fasilitas, aksesibilitas, sarana dan prasarana khususnya pariwisata yang ramah penyandang disabilitas sehingga menjadi acuan dalam pengikatan kualitas pelayanan yang ramah penyandang disabilitas.

c. Pelayanan inklusif

Pelayanan inklusif adalah pelayanan yang aksesibel bagi semua warga negara (inklusif) dalam sektor pelayanan publik. prioritas utama pemerintah.

Hal ini dapat dilihat dari berbagai fasilitas umum yang tersedia, seperti berbagai sarana transportasi; terminal angkutan umum, rambu lalu lintas, dan penunjuk arah jalan, maupun tempat-tempat penyeberangan dan toilet-toilet umum. Semuanya belum sepenuhnya dilengkapi dengan kemudahan akses untuk masyarakat penyandang cacat fisik dan masyarakat berkebutuhan khusus lainnya. pelayanan inklusif (Widodo, 2013) sebagai sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. kendala pelayanan muncul dan mendorong terjadinya kegagalan publik dalam mengakses pelayanan publik, hal ini disebabkan oleh karakteristik sosial ekonomi, fisik dan demografis yang tercermin dengan ketidakmampuan membayar, difabilitas dan rendahnya permintaan. Indikator pelayanan publik (Dwi Yanto, 2003) bersifat inklusif dinilai dari unsur representasi dan distribusi representatif mampu menyelenggarakan pelayanan dengan segala disparitas karakteristik sosial.

d. Penyandang Disabilitas

Saat ini istilah penyandang cacat tidak lagi digunakan dikarenakan hal itu mendiskriminasi para penyandang cacat. Sejak tanggal 29 Maret 2010 istilah cacat kini diubah dengan istilah disabilitas, Disabilitas adalah istilah yang meliputi gangguan, keterbatasan aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Kata Disabilitas berdasarkan asal katanya terdiri dari dua kata yaitu DIS dan ABILITY. Kata DIS digunakan untuk penyebutan sebuah kondisi yang berkebalikan dari sesuatu pada kata dibelakangnya. Sementara ABILITY memiliki makna kemampuan. Sehingga jika kedua kata antara DIS dan ABILITY disambungkan mempunyai kebalikan yaitu (DIS) dari kondisi mampu (ABILITY) maknanya ketidakmampuan. Jadi Disabilitas adalah keadaan seseorang yang memiliki ketidakmampuan melakukan suatu hal yang biasa dilakukan oleh orang lain pada umumnya (Palupi 2014: 20-22).

Diffable people dalam bahasa Inggris *different-ability* atau berkebutuhan yang berbeda/memiliki keterbatasan. “*different*” berarti berbeda: lain; berlainan; tidak sama, sementara *ability* berasal dari kata *able* (mampu) yang berarti kemampuan, kata *people* dalam bahasa Inggris berarti orang. Jadi *diffable people* adalah orang yang memiliki kemampuan yang berbeda (Nurmayandy dkk, 2014:2). Sementara definisi penyandang disabilitas menurut WHO dalam Lovelock, (2013: 169)

“ *The World Health Organization as any restriction or lock (resulting from impairment) of ability to perform an activity in the manner or within the range considered normal for human a being. Pendapat yang hampir sama juga oleh the UK disability discrimination act describes person as someone who ‘has a physical or mental impairment which has a substantial and long-term adverse effect on his/her ability to carry out normal day-to-day activities.’*”

(Daniel et al 2005) " Disability can be categorized into four types: hearing disability, sight disability, physical disability and intelligence deficiency. Sementara The United Nations convention on the rights of person with disabilities states that person with disabilities include those who have 'long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in various barriers in society on an equal basis with others". Lovelock (2013:169).

Berdasarkan beberapa pemaparan tentang penyandang disabilitas dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas adalah orang yang mempunyai kendala dalam melakukan aktivitas kesehariannya karena adanya kekurangan fisik ataupun non-fisik dalam dirinya yang itu berupa pembawaan dari lahir atau karena adanya sebuah peristiwa, tragedi, bencana yang menyebabkan seseorang mengalami kecacatan dalam anggota tubuhnya.

e. Pariwisata Untuk Penyandang Disabilitas

Stoner Pengembangan pariwisata memerlukan berbagai macam pelayanan dari semua komponen. Untuk melayani kebutuhan wisatawan yang beragam dan begitu kompleks maka diperlukan persediaan fasilitas pokok, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap sebagai penunjang kegiatan berpariwisata. Konsep pariwisata yang ramah terhadap kaum penyandang disabilitas tentunya sangat diharapkan oleh mereka para penyandang disabilitas karena selama ini fasilitas publik dianggap masih sangat minim dan peduli dengan kebutuhan mereka. Untuk itu perlu adanya

sebuah konsep pengembangan model pariwisata ramah terhadap kaum penyandang disabilitas.

Pengembangan pariwisata yang ramah terhadap penyandang disabilitas tentunya berhubungan dengan bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia objek wisata. Dalam hal ini yang penting sekali diperhatikan pengembangan model pariwisata ramah untuk penyandang disabilitas adalah bagaimana pemenuhan kebutuhan fasilitas dan aksesibilitas yang tersedia. Menurut Garncarz (1998) dalam Kusumaningrum (2012) beberapa hal yang menjadi kebutuhan difabel dalam berwisata antara lain: aksesibilitas atraksi, sumber informasi dan transportasi. Selain itu, informasi tentang suatu atraksi sangat diperlukan, karena sebagian besar difabel akan mengumpulkan informasi sebanyak mungkin dulu sebelum berwisata. Sen (2007) mengemukakan bahwa ada tiga kebutuhan penyandang disabilitas dalam berwisata yaitu: tersedianya aksesibilitas ,transportasi dan akomodasi.

Pada prinsipnya kebutuhan setiap individu dalam berwisata berbeda antara satu dengan yang lainya, begitu juga dengan penyandang disabilitas. Kebutuhan tersebut tergantung dengan kelemahan yang dimiliki. Poria et al (2010) menjelaskan perbedaan melalui contoh penggunaan suatu transportasi yang sama, yaitu pesawat, namun kebutuhan antara difabel satu dengan difabel lain, antara difabel visual dengan difabel pengguna kursi roda berbeda satu sama lain. Darcy dan Buhalis (2011:36)

I. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksploratif, yaitu sebuah penelitian yang bertujuan untuk menemukan sesuatu yang baru Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tiga tempat yaitu: Malioboro, Taman Pintar, Taman Sari dan Keraton Kesultanan Yogyakarta dari tanggal 2 November 2015-2 Januari 2016.

c. Teknik Sampling

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang diambil dari total populasi penyandang disabilitas yang pernah ke Tamansari Keraton, Taman Pintar dan Malioboro. Penentuan jumlah responden tersebut menggunakan rumus slovin dengan margin error 10% pemilihan rumus ini dianggap ideal karena tidak terlalu banyak dan juga tidak terlalu sedikit, mengingat sulitnya mencari, menemukan dan

berkomunikasi langsung dengan penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas yang dijadikan responden adalah penyandang tuna daksa, tuna rungu, tuna netra, grahita. Alasan memilih penyandang disabilitas ini karena membutuhkan fasilitas yang khusus dalam berwisata.

Tabel 1 Jumlah dan Persentase Responden

No	Jenis disabilitas	Jumlah	Persen
1	Tuna rungu	29	29%
2	Tuna Daksa	37	37%
3	Tuna Grahita	3	3%
4	Tuna Netra	24	24%
5	Tuna Ganda	7	7%
	Total	100	100%

Sumber : Olahan data primer 2016.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Ketersediaan Fasilitas dan Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas pada tempat-tempat pariwisata di Kota Yogyakarta

Nilai indeks terhadap ketersediaan fasilitas ketersediaan dan aksesibilitas khusus penyandang disabilitas ditempat wisata di Kota Yogyakarta merupakan nilai rerata indeks dari masing-masing dimensi yang membangun variabel ini. Ada 2 dimensi dengan keseluruhan pertanyaan sebanyak 12 item. Berikut ini adalah perhitungan nilai indeks dari variabel ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas:

Tabel 2 Ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas

Variabel terikat	Dimensi	Indeks
Ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas khusus penyandang disabilitas	Fasilitas	2.59
	Aksesibilitas	2.54

Sumber : *Olahan data primer 2016*.

Secara umum indeks ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata untuk penyandang disabilitas di tempat-tempat pariwisata di Kota Yogyakarta atau masuk dalam kategori kurang. Analisa lebih rinci dari ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata khusus penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta, dapat dilihat dari masing-masing dimensi indikator dari variabel ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas.

b. Ketersediaan Fasilitas Tempat Wisata Malioboro

Kawasan Malioboro terletak sebelah selatan Stasiun Tugu yang membentang lurus sepanjang 1 km, hingga ke perempatan Kantor Pos Yogyakarta atau daerah titik nol km. Atraksi wisata yang ditawarkan di Malioboro adalah wisata belanja bagi yang ingin mencari barang-barang atau oleh-oleh khas Yogyakarta, maka Malioboro adalah pusatnya. Kawasan wisata ini tentunya harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik dan juga ramah bagi semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas supaya wisatawan lebih nyaman. Hasil temuan di lapangan dan tanggapan responden tentang penyediaan fasilitas pariwisata untuk penyandang disabilitas yang ada di Kawasan Malioboro disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil observasi dan tanggapan responden terhadap ketersediaan fasilitas di Malioboro

Fasilitas	Malioboro* (tanggapan responden)	Ketersediaan *(Hasil Observasi)
Lift pintu	2.13 (Kurang)	Tersedia
Lift tangga/stairway	2.02 (Kurang)	Tidak
Toilet Westafel	2.58 (Kurang)	Tersedia

Telepon	2.13 (Kurang)	Tidak
Ram	2.53 (Kurang)	Tidak
Kursi Roda	2.59 (Kurang)	Tidak
Alat audio visual	2.23 (Kurang)	Tidak
Buku panduan dan Peta huruf Brille	2.17 (Kurang)	Tidak

Sumber : *Olahan data primer 2016*.

Nilai indeks untuk penyediaan fasilitas lift pintu dan juga *stairway* sama-sama rendah dan masuk kategori kurang. Fasilitas *stairway* memang tidak tersedia Malioboro, sementara untuk lift pintu biasanya tersedia dipertokoan atau di mall-mall yang ada di Malioboro. Namun nilai indeks untuk fasilitas lift pintu sangat kecil yaitu 2.13 dan masuk kategori kurang, rendahnya nilai ini karena responden merasa pertokoan atau mall-mall tersebut belum semuanya menyediakan lift pintu, sehingga penyandang disabilitas masih sulit naik atau turun gedung-gedung pertokoan.

c. Ketersediaan Aksesibilitas Tempat Wisata Malioboro

Indikator untuk mengukur variabel ketersediaan aksesibilitas pariwisata terhadap penyandang disabilitas pada tempat-tempat pariwisata adalah sebagai berikut: Tabel 4. Skala indeks ketersediaan aksesibilitas

Parameter	Indeks	Kategori
Jalur Pemandu/ jalur pedestrian	3.8	Cukup
Adanya akses transportasi dari rumah ke obyek wisata	2.31	Kurang
Akses alat transportasi khusus untuk penyandang disabilitas di lokasi wisata.	2.86	Cukup
Menyediakan tempat parkir khusus penyandang disabilitas di tempat wisata yang luas serta mudah dijangkau	2.04	Kurang
Nilai Skala Indeks	2.40	Kurang

Sumber : *Olahan data primer 2016*.

Dari hasil temuan yang disajikan pada tabel di atas, fasilitas jalur pemandu menurut responden masuk kategori cukup. Artinya fasilitas tersebut sudah tersedia dan sudah bisa dimanfaatkan oleh wisatawan. Fasilitas jalur pemandu yang ada di Malioboro memang sudah ada dan sudah bisa digunakan. Namun saat ini pemanfaatan jalur pemandu tersebut masih belum bisa optimal. Karena jalur pemandu yang tersedia juga dimanfaatkan sebagai tempat parkir dan digunakan

sebagai tempat pedagang kaki lima berjualan di depan trotoar toko-toko sepanjang Kawasan Malioboro

d. Ketersediaan Fasilitas Tempat Wisata Taman Pintar

Taman Pintar adalah tempat rekreasi dan sekaligus tempat belajar untuk anak-anak usia sekolah. Tempat wisata ini menyediakan berbagai jenis wahana permainan yang bisa menambah wawasan dan pengetahuan. Wahananya terdiri wahana sejarah, sosial budaya, teknologi dan kreasi sains. Tersedianya berbagai jenis wahana permainan, tentunya juga harus diimbangi dengan penyediaan fasilitas publik yang lengkap dan memadai termasuk untuk penyandang disabilitas. Ketersediaan fasilitas merupakan terpenuhinya fasilitas yang ramah terhadap penyandang disabilitas pada tempat pariwisata. Indikator untuk mengukur variabel tersebut adalah 1) Fasilitas bangunan gedung dan lingkungan pariwisata; dan 2) Fasilitas konten pariwisata. Berdasarkan hasil observasi saat ini baru ada beberapa fasilitas yang sudah disediakan oleh pengelola Taman Pintar untuk penyandang disabilitas. Beberapa fasilitas yang sudah tersedia dan fasilitas yang belum tersedia akan ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil observasi dan tanggapan responden terhadap ketersediaan fasilitas di Taman Pintar

Fasilitas	Taman Pintar * (tanggapan responden)	Ketersediaan *(Hasil Observasi)
Lift pintu	3.65 (Baik)	Tersedia
Lift tangga/stairway	2.1 (Kurang)	Tidak Tersedia
Toilet wastafel	3.32 (Cukup)	Tersedia
Telepon	2.45 (Kurang)	Tersedia
Ram	3.98 (Baik)	Tersedia
Kursi roda	3.83 (Baik)	Tersedia
Alat audio visual	2.5 Kurang)	Tersedia
Buku panduan dan peta huruf braille	2.58 (Kurang)	Tersedia

Sumber : Olahan data primer 2016.

Hasil temuan pada tabel di atas dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu: 1) fasilitas sudah tersedia dan mendapat indeks tinggi dengan kategori baik; 2) fasilitas tersedia namun indeks rendah masuk kategori cukup; 3) fasilitas sudah tersedia indeksnya kecil dan masuk kategori kurang; dan 4) fasilitas tidak tersedia indeks kecil dan masuk kategori kurang.

e. Ketersediaan Aksesibilitas Komplek Wisata Taman Pintar

Aksesibilitas yang baik dan memadai untuk penyandang disabilitas adalah apabila ketersediaan

transportasi dari rumah dan ke tempat wisata ada, mudah dijangkau. Tersedia transportasi di lingkungan wisata apabila dianggap perlu, dan penyediaan tempat parkir khusus kendaraan khusus penyandang disabilitas yang luas. Adapun indikator untuk mengukur variabel tersebut adalah aksesibilitas lingkungan kawasan pariwisata.

Tabel 6. Ketersediaan Aksesibilitas Tempat Wisata Taman Pintar

Parameter	Indeks	Kategori
Adanya Akses Transportasi dari Rumah Ke Obyek Wisata	2.78	Cukup
Akses alat transportasi khusus untuk penyandang disabilitas dilokasi wisata.	3.61	Baik
Jalur Pemandu/ jalur pedestrian	2.28	Kurang
sudah menyediakan tempat parkir khusus penyandang disabilitas ditempat wisata yang luas serta mudah dijangkau	2.38	Kurang
Nilai Skala Indeks	2.76	Cukup

Sumber : Olahan data primer 2016.

Hasil temuan dari tampilan tersebut di atas, pendapat responden secara keseluruhan menyatakan, ketersediaan aksesibilitas Taman Pintar mendapat nilai indeks tertinggi yaitu dengan kategori cukup. Artinya ketersediaan aksesibilitas di Taman Pintar sudah sedikit terpenuhi, penyandang disabilitas tidak terlalu sulit mendapatkan alat transportasi dari rumah menuju Taman Pintar. Karena banyak pilihan transportasi yang bisa digunakan untuk menuju Taman Pintar, mulai dari bus umum, becak, taksi, ojek dan transportasi lainnya.

f. Ketersediaan Fasilitas Komplek Wisata Taman Sari dan Keraton

Tabel 7. Hasil observasi dan tanggapan responden terhadap ketersediaan fasilitas di Taman Sari dan Keraton.

Fasilitas	Taman Sari dan Keraton* (tanggapan responden)	Ketersediaan *(Hasil Observasi)
Lift pintu	2.3 (Kurang)	Tidak
Lift tangg/stairway	2.08 (Kurang)	Tidak
Toilet Westafel	2.58 (Kurang)	Tersedia
Telepon	2.33	Tidak

	(Kurang)	
Ram	2.42 (Kurang)	Tersedia
Kursi Roda	2.48 (Kurang)	Tidak
Alat audio visual	2.38 (Kurang)	Tidak Tersedia
Buku media informasi panduan dan Peta bertulisan brille	2.48 (Kurang)	Tidak

Sumber : *Olahan data primer 2016*.

Fasilitas yang tersedia di Keraton dan Taman Sari semuanya masuk ke dalam kategori kurang. Kategori kurang yang pertama dikarenakan fasilitas tersebut tidak ada atau tidak tersedia di Keraton dan juga di Taman Sari. Kemudian kategori kurang yang ke dua adalah fasilitas yang sudah tersedia akan tetapi belum ramah untuk penyandang disabilitas sehingga ketersediaan fasilitas tersebut juga dianggap kurang oleh responden.

g. Ketersediaan Aksesibilitas Komplek Wisata Taman Sari dan Keraton

Tabel 8. Hasil observasi dan tanggapan responden terhadap ketersediaan Aksesibilitas di Taman Sari dan Keraton

Parameter	Indeks	Kategori
Jalur Pemandu/ jalur pedestrian	2.4	Kurang
Adanya Akses Transportasi dari Rumah Ke Obyek Wisata	2.32	Kurang
Akses alat transportasi khusus untuk penyandang disabilitas dilokasi wisata.	2.23	Kurang
Sudah menyediakan tempat parkir khusus penyandang disabilitas ditempat wisatayang luas serta mudah dijangkau	2.38	Kurang
Nilai Skala Indeks	2.33	Kurang

Sumber : *Olahan data primer 2016*.

Dari sajian data tersebut di atas nilai indeks untuk jalur pemandu adalah 2.4 masuk kategori kurang. Rendahnya nilai indeks tersebut dikarenakan tempat wisata ini tidak menyediakan jalur pemandu. Ketiadaan fasilitas jalur pemandu di Keraton dan Taman Sari membuat penyandang disabilitas tuna netra menjadi sulit untuk berjalan, berkeliling di area wisata secara mandiri. Namun hal ini bisa di atas dengan adanya tim pemandu wisata yang ada di Keraton maupun Taman Sari. Tim pemandu wisata akan memandu sekaligus menjaga apabila ada penyandang tuna netra yang datang berwisata.

Dari sajian data tersebut di atas nilai indeks untuk jalur pemandu adalah 2.4 masuk kategori kurang. Rendahnya nilai indeks tersebut dikarenakan tempat wisata ini tidak menyediakan jalur pemandu. Ketiadaan fasilitas jalur pemandu di Keraton dan Taman Sari membuat penyandang disabilitas tuna netra menjadi sulit untuk berjalan, berkeliling di area wisata secara mandiri. Namun hal ini bisa di atas dengan adanya tim pemandu wisata yang ada di Keraton maupun Taman Sari. Tim pemandu wisata akan memandu sekaligus menjaga apabila ada penyandang tuna netra yang datang berwisata.

Mayoritas responden menganggap pengelola dan pemerintah belum memberikan pelayanan yang inklusif. Hal ini nampak dari nilai indeks tanggapan responden terhadap dimensi fasilitas kurang. Secara keseluruhan masih banyak sekali fasilitas yang belum disediakan oleh pengelola di tempat wisata. Banyaknya fasilitas yang belum tersedia di lokasi ini membuat penyandang disabilitas merasa tidak puas dan akan ada banyak atraksi yang dilewatkan begitu saja, sehingga mereka tidak bisa mendengar, melihat juga tidak bisa membaca, karena fasilitas khusus untuk mereka belum disediakan.

Fasilitas yang tersedia di Taman Pintar juga adalah dikarekan Taman Pintar merupakan tempat wisata buatan dan sekaligus tempat wisata edukasi, sehingga wajar saja banyak fasilitas yang disediakan. Kondisi yang berbeda dengan Taman Sari dan Taman Pintar, jika dilihat pada angka yang disajikan tabel di atas Tempat wisata ini adalah yang paling sedikit menyediakan fasilitas khusus penyandang disabilitas dikarenakan adanya peraturan yang harus tetap dipatuhi. Sementara untuk Kawasan Malioboro saat ini masih proses untuk menuju kawasan pedestrian sehingga pengelola masih belum bisa melakukan banyak hal terkait penyediaan fasilitas khusus penyandang disabilitas. Hasil penelitian terdahulu diketahui selain Kota Yogyakarta, beberapa kota yang lain kepeduliannya terhadap penyandang disabilitas masih terbilang rendah, dan belum memperhatikan pariwisata yang layak untuk penyandang disabilitas.

Pelayanan aksesibilitas di tiga tempat wisata semuanya masih terbilang kurang, kecuali alat transportasi di Taman Pintar karena memang sudah menyediakan beberapa kursi roda sebagaimana yang telah dipaparkan pada halaman sebelumnya. Penyediaan alat transportasi dari rumah ke obyek wisata semua tempat masih kurang. Penyediaan Tempat Parkir yang luas dan mudah di jangkau, jalur pemandu juga belum semuanya menyediakan,, serta alat transportasi khusus di tempat wista yang juga masih kurang dan belum di sediakan oleh pengelola wisata. Padahal seyogyanya penyediaan aksesibilitas transportasi yang bagi penyandang disabilitas adalah sebuah kewajiban bagi penyedia pelayanan publik juga penyedia tempat wisata,

IV. KESIMPULAN

Pota Yogyakarta untuk penyandang disabilitas, berdasarkan hasil temuan menunjukkan belum memberikan pelayanan yang inklusif kepada penyandang disabilitas dalam bidang pariwisata. Fasilitas yang sudah tersedia belum bisa digunakan secara maksimal oleh penyandang disabilitas pada saat berwisata seperti fasilitas kursi roda, jalur pemandu, alat audio visual, buku panduan, peta wisata yang bertuliskan huruf braille serta toilet. Selain penyediaan fasilitas yang belum ramah dan memadai, aksesibilitas untuk penyandang disabilitas juga berdasarkan hasil penelitian masih kurang. Rata-rata dari pengelola wisata belum menyediakan tempat khusus parkir kendaraan penyandang disabilitas, dan juga belum menyediakan alat transportasi khusus di tempat wisata, kemudian hasil temuan ini dengan terdahulu menunjukkan belum ada upaya perbaikan atau pemerataan transportasi khusus penyandang disabilitas. Dari tiga jenis tempat penelitian tersebut (Malioboro, Taman Pintar, Taman Sari Keraton) saat ini yang sudah banyak menyediakan fasilitas khusus penyandang disabilitas adalah Taman Pintar. Dari hasil observasi dan hasil jawaban responden Taman Pintar nilainya paling tinggi dan beberapa fasilitas seperti ram, kursi roda, lift pintu sudah masuk kategori baik, namun demikian masih banyak juga fasilitas dan aksesibilitas yang belum bisa disediakan oleh tempat ini.

Jika dilihat hasil penelitian kurangnya fasilitas dan aksesibilitas di tempat wisata tersebut dipengaruhi oleh tidak adanya regulasi yang tegas untuk mengupayakan pengembangan pariwisata yang ramah untuk penyandang disabilitas. Sumber daya anggaran juga sumber daya manusia menjadi salah faktor yang mempengaruhi pengembangan pariwisata yang ramah untuk penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Brent Lovelock And Kirtem M. Lovelock., *The Erthics Of Tourism Critical Ad Applied Perspectives*. routladge USA, 2013
- 2) Batinggi A. & Ahmad Badu, *Manajemen Pelayanan Public*, Yogyakarta, Andi Offset 2013.
- 3) Creswell W. John, *Research Desaign, Pendekatan Kualitatif, Kuantatif Dan Mixed*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2012.
- 4) Dian Retno Palupi, 2014. *Factor Factor Pengahambat Kesempatan Kerja Bagi Penyandang Disabilitas Netra. (Studi Dipertuni (Persatuan Tune Netra Indoensia) Jl. Pancasila Gang Vanili. No 67 Rt Kelurahan Ssumberrejo, Kacamatan Kemiling Kota Bandar Lampung*. Lampung : Universitas Lampung. Skripsi dipublikasikan.
- 5) Dwiyanto Agus, *Manajemen Pelayanan Public: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, Yogyakarta : Gajah Mada Universitas 2012.
- 6) Dwiyanto Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008.
- 7) Firdaus Ferry & Iswayudi Fajar, 2010. "Aksesibilitas Dalam Pelayanan Public Untuk Masyarkat Dengan Kebutuhan Khusus". *Jurnal Borneo Administrator* Vol.6 No 3.
- 8) Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Public: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media 2011.
- 9) Hernawati Tati, *Pengembangan Kemampuan Berbahasa Dan Berbicara Anak Tunarungu*, *Jurnal Jassi_Anakku* Volume 7 Nomor 1 Juni 2007 Hlm 101-110. Yogyakarta: Jurusan Pib Fip Universitas Pendidikan Indonesia.
- 10) Jacqueline, *Improving Information On Accessible Tourism For Disabled People*. Luxembourg: European Communities, 2004

- 11) Kintamani Endang, 2013. *Pengembangan Kawasan Wisata Alam Kebun Raya dan Kebun Binatang (KRKB) Gembira Loka untuk Wisatawan Difabel*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. Tesis tidak dipublikasikan
- 12) Kusumaningrum Haritsah, 2012. *Aksesibilitas Untuk Pengunjung Difabel Di Obyek Wisata Museum Benteng Vredenburg*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada. Tesis tidak dipublikasikan.
- 13) Meta Rainy dkk, 2014. "Kajian Pengelolaan Sirkulasi Ruang Luar Dan Fasilitas Khusus Pada Taman Rekreasi Dunia Fantasi Bagi People Diffable", *Jurnal: Jurnal Reka Karsa Institute Teknologi Nasional* No 4 Vol 1 2014.
- 14) M. Hum Wardiyanta, *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta: Andi Offset 2010.
- 15) Miro Fidel, *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencanaan, Praktisi*. Jakarta: Erlangga, 2005
- 16) Moleong J Lexy. . *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- 17) M. Par Nurdiansyah, 2014. *Peluang dan Tantangan Pariwisata Indonesia*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- 18) Nurmandi Achmad. *Menejemen Pelayanan Public*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama, 2010.
- 19) Pendit Nyoman S. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2006
- 20) Pitana I Dege Dan Diarta Surya Ketut, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- 21) Pramusinto Agus & Purwanto Erwan. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan Dan Pelayanan Public Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Indonesia*, Yogyakarta : Gava media Yogyakarta JIAN-UGM, MAP-UGM 2009.