

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata Indonesia menjadi fokus pemerintah dalam menaikkan devisa negara. Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif memiliki salah satu cara dalam meningkatkan daya tarik wisata dalam negeri dengan membuat berbagai upaya. Dalam upaya untuk terus mengembangkan pariwisata di Indonesia, pemerintah mengacu pada kebutuhan wisatawan yang merupakan hak setiap masyarakat dalam menikmati fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah termasuk bagi penyandang disabilitas.

Menurut WHO (dalam <https://www.who.int/topics/disabilities/en/> [23 Januari 2020]) Penyandang disabilitas merupakan istilah umum dalam hal keterbatasan secara fisik dan keterbatasan aktivitas. Kelemahan juga merupakan masalah yang terdapat pada bagian struktur tubuh sehingga menyebabkan kesulitan dalam melaksanakan tugas atau tindakan. Sementara terbatasnya partisipasi juga merupakan masalah yang dialami oleh individu yang terlibat dalam situasi kehidupan. Daniel dalam Zakiyah (2016:85) menjelaskan bahwa penyandang disabilitas dapat dikategorikan kedalam empat macam, yaitu: tuna rungu, tuna netra, cacat secara fisik, dan cacat secara inteligen. Membahas wisatawan

disabilitas, pada dasarnya mereka mempunyai hak yang sudah dijamin UUD 1945,
UU No 8/2018 tentang Penyandang Disabilitas, Permen PUPR No 14 / 2017

tentang Kemudahan Bangunan Gedung dan Tempat Layanan Umum, dan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (CRPD).

Berdasarkan beberapa peraturan tersebut, maka jelas setiap wisatawan disabilitas memiliki hak yang sama dengan wisatawan nondisabilitas untuk mendapatkan aksesibilitas ataupun pelayanan baik berupa fisik maupun nonfisik yang telah disediakan oleh pemerintah. Sebagai wisatawan, penyandang disabilitas merupakan individu yang memiliki kebutuhan sama dengan wisatawan lainnya. Penyandang disabilitas juga memerlukan aktivitas berwisata agar dapat menyegarkan kembali fisik maupun mental. Hal tersebut berkaitan dengan konsep *accessible tourism*.

Menurut Lubis dalam Irfan et al (2017:535) menyebutkan bahwa *accessibility* atau aksesibilitas adalah cara yang dapat memudahkan penggunaannya dan ditujukan bagi penyandang disabilitas untuk dapat memenuhi segala aspek kehidupan dan penghidupan. Hal ini juga dapat dijadikan sebagai suatu kemudahan bergerak dengan memperhatikan kelancaran dan kelayakan, yang berkaitan dengan masalah sirkulasi, visual, dan komponen *setting*.

Menurut UNWTO (2011:4) bahwa konsep dari *accessible tourism* mengacu dari adaptasi lingkungan dan produk serta pelayanan yang dapat digunakan oleh semua penggunaannya. UNWTO (2011:4) juga memaparkan bahwa dalam *Accessible Tourism* terdapat *accessibility chain and recommendations* yang menjelaskan bahwa dalam membuat dengan matang rencana perjalanan bagi

penyandang disabilitas yang bebas dan dapat memuaskan mereka secara maksimal hingga kembali pulang. Rekomendasi-rekomendasi tersebut di antaranya terdapat: informasi mengenai destinasi, membuat *supply chain* (sistem reservasi, akomodasi, transportasi, pelayanan, dan lain-lain) untuk mudah digunakan oleh penggunanya, transportasi yang memadai, keamanan, menyediakan pelayanan inklusif di destinasi, menyediakan pelatihan kepada karyawan yang ada di destinasi agar dapat mengetahui kebutuhan yang diperlukan oleh penyandang disabilitas. Maka dari itu, sangat penting bagi pemerintah ataupun pengelola yang bertanggung jawab terhadap suatu destinasi untuk dapat membantu memenuhi kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas tersebut.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di atas, pelayanan dalam bentuk inklusif menjadi salah satu kebutuhan bagi penyandang disabilitas. Pelayanan inklusif merupakan pelayanan yang dapat digunakan dan khusus bagi semua penyandang disabilitas menjadi salah satu fokus utama pemerintah. Hal ini dapat ditinjau dari bermacam-macam fasilitas umum yang tersedia.

Menurut Widodo dalam Zakiyah (2016:85) pelayanan inklusif merupakan pelayanan yang dapat menghilangkan kendala bagi masyarakat agar dapat menggunakan layanan publik. Kendala dalam pelayanan muncul dan menyebabkan terjadinya kegagalan publik untuk mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya permintaan. Menurut Yanto (2003: 137) Indikator pelayanan publik yang bersifat inklusif dinilai dari unsur representasi dan distribusi representatif mampu menyelenggarakan pelayanan

dengan segala disparitas karakteristik sosial. Menurut Zakiyah (2016:84) Indikator pelayanan inklusif sendiri terdiri atas aksesibilitas, fasilitas, dan transportasi yang nantinya akan menghasilkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas.

Kota Semarang memiliki banyak tempat wisata yang menjadikannya salah satu destinasi yang saat ini sedang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri. Daya tarik wisata yang ada di Semarang yang baru saja direvitalisasi dan sedang banyak diminati oleh wisatawan saat ini adalah Kota Lama. Kota Lama sendiri merupakan tempat wisata yang dulunya merupakan pusat pemerintahan Kota Semarang dan pusat pemukiman masyarakat Belanda yang telah ada sejak abad ke-19.

Sekarang ini, pemerintah Kota Semarang sedang banyak mengembangkan Kota Lama agar semakin diminati oleh wisatawan termasuk wisatawan penyandang disabilitas. Sayangnya, sekarang ini Kota Semarang masih belum memiliki kebijakan terkait dengan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas. Namun, jika mengacu pada kebijakan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dijelaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak penuh untuk mendapatkan fasilitas maupun aksesibilitas yang harus disediakan oleh pemerintah setempat.

Namun, jika mengacu pada beberapa jurnal terkait tentang peran pemerintah dalam membuat pelayanan inklusif pada beberapa destinasi, hasil dari

jurnal-jurnal tersebut menyatakan bahwa peran pemerintah masih sangat minim dalam mengaplikasikan hal tersebut. Maka dari itu, hal tersebut mendorong peneliti untuk mengetahui bagaimana peran Pemerintah Kota Semarang dalam membuat pelayanan inklusif khususnya di Kota Lama Semarang.

Berlandaskan beberapa faktor-faktor di atas, peneliti ingin mengetahui seberapa jauh peran pemerintah dalam membangun pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas untuk dapat memiliki hak penuh sebagai seorang individu. Oleh karena itu, peneliti mengambil isu melalui judul *Pelayanan Inklusif Pemerintah Kota Semarang untuk Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Lama*

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana kebijakan pemerintah Kota Semarang terkait dengan pemenuhan hak wisatawan penyandang disabilitas?
2. Bagaimana persiapan pemerintah Kota Semarang dalam merencanakan persiapan kebutuhan bagi penyandang disabilitas?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memiliki tujuan untuk dapat mengetahui pelayanan khusus yang telah diberikan oleh pemerintah Kota Semarang untuk

menjadikan Kota Semarang sebagai kota yang ramah terhadap penyandang disabilitas.

D. Keterbatasan Penelitian

Literasi yang berkaitan dengan penelitian ini menjadi suatu kendala yang penulis temukan. Terlebih lagi dengan keadaan yang sedang tidak memungkinkan untuk berada di lapangan karena adanya virus Covid-19 (Corona) menyebabkan penulis sulit dalam mencari data. Selain itu, kebijakan yang berkaitan dengan pemenuhan hak penyandang disabilitas masih belum dibuat pada kebijakan Kota Semarang. Peneliti juga menemukan kesusahan ketika akan turun ke lapangan karena kondisi yang sedang tidak memungkinkan sehingga membuat peneliti mencari data lewat wawancara dengan narasumber melalui telepon genggam. Namun, beberapa narasumber yang dituju juga sulit untuk peneliti hubungi sehingga data yang peneliti hasilkan tidak dapat optimal.

E. Manfaat Penelitian

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 sehingga menjadi acuan dalam membantu memenuhi kebutuhan bagi penyandang disabilitas.