

FASILITAS PUBLIK YANG RAMAH BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI UNIVERSITAS TIDAR

Intan Amalia Kartika^{1*}, Silvia Gading Puspita Dewi², Farhana Rizqi Maulidina³,
Hendra Aji Nugroho⁴, Ananda Putri Novitasari⁵, Joko Tri Nugraha⁶

^{1,2,3,4,5}Universitas Tidar Magelang, Indonesia

¹intanamaliakartika@students.untidar.ac.id, ²silviagading.pd@student.untidar.ac.id

³farhana.rizqi.maulidina@students.untidar.ac.id,

⁴hendra.aji.nugroho@students.untidar.ac.id,

⁵ananda.putri.novitasari@students.untidar.ac.id, jokotrinugraha@untidar.ac.id⁶

Received: 01-06-2024

Revised: 10-06-2024

Approved: 20-06-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengerahui kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas di Universitas Tidar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan menggunakan Teori ServQual dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup 5 dimensi yaitu dimensi tangibles, dimensi realibility, dimensi empathy, dimensi assurance, dan dimensi responsiveness. Data dikumpulkan dengan cara primer yaitu dengan menyebarkan kuisioner. sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang yang merupakan mahasiswa Untidar angkatan 2023. Sampel diambil menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling. Sampel diperoleh dari perhitungan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan mengenai ketersediaan informasi dan komunikasi, fasilitas fisik, layanan pendukung, serta sikap inklusif dosen dan staf. Namun, ada beberapa aspek yang masih perlu dikembangkan, antara lain ketersediaan alat bantu dengar, pelatihan staf untuk membantu penyandang disabilitas, dan prosedur yang lebih transparan dalam penanganan pengaduan.

Keyword : Kualitas Pelayanan, Disabilitas, Fasilitas Publik

PENDAHULUAN

Setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, berhak mendapatkan akses pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Semua warga negara harus memiliki kesempatan yang sama untuk mengejar pendidikan, tanpa memandang latar belakang atau kondisi fisik. Ini berarti bahwa setiap orang dengan disabilitas harus diberikan kesempatan yang setara untuk mengejar pendidikan hingga tingkat tertinggi yang diinginkan, asalkan mereka memiliki motivasi dan minat yang sama. (Stefany et al., 2022). Pasal 24 ayat (5) UNCPRD menyatakan bahwa Negara pihak memiliki kewajiban untuk memastikan akses tanpa diskriminasi bagi semua penyandang disabilitas terhadap pendidikan dasar, pendidikan orang dewasa, pendidikan vokasional, dan pendidikan seumur hidup (Riyadi, 2021). Negara menegaskan komitmennya dalam menjamin hak pendidikan bagi penyandang disabilitas melalui dua landasan hukum yang kuat, yakni Undang-Undang Penyandang Disabilitas Nomor 8 Tahun 2016 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Kedua regulasi ini menjadi payung hukum yang memastikan kesetaraan akses dan kesempatan bagi penyandang disabilitas dalam menempuh pendidikan, layaknya masyarakat pada umumnya (Zaki & Jusman, 2021).

Undang-undang tersebut menegaskan hak penyandang disabilitas untuk mengenyam pendidikan bersama dengan masyarakat non-disabilitas, baik di sekolah reguler maupun perguruan tinggi. Hal ini mewajibkan setiap institusi pendidikan tersebut untuk menyediakan akomodasi yang memadai, sebagai bentuk pemenuhan hak

aksesibilitas bagi penyandang disabilitas (Putra & Gunawan, 2022). Ketentuan tentang hak pendidikan bagi penyandang disabilitas dijelaskan lebih rinci dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 pasal 10, yang menyatakan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak atas pendidikan yang berkualitas di semua jenis, jalur, dan jenjang pendidikan, baik melalui pendekatan inklusif bersama peserta didik non-disabilitas maupun melalui pendidikan khusus. Selain itu, mereka juga berhak memperoleh akomodasi yang layak selama menjalani proses belajar mengajar. (Afifah & Hadi, 2018). Lebih jauh lagi, Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 18 menyatakan bahwa penyandang disabilitas berhak atas aksesibilitas untuk menggunakan fasilitas umum, serta berhak memperoleh akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas individu. (Ambarwati et al., 2022). Hal menjadi kunci bagi mereka untuk dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan bermasyarakat. Peraturan ini menjadi landasan penting dalam mewujudkan kesetaraan hak dan kesempatan bagi penyandang disabilitas. Dengan pemenuhan hak pendidikan dan aksesibilitas, penyandang disabilitas dapat berdaya dan berkontribusi secara optimal bagi bangsa (Putra & Gunawan, 2022).

Meskipun memiliki hak yang sama untuk menempuh pendidikan tinggi, faktanya, penyandang disabilitas di Indonesia masih harus berjibaku dalam memperjuangkan kesempatan tersebut. Realitas ini menjadi ironis, di mana akses pendidikan tinggi bagi mereka masih terhambat oleh berbagai rintangan (Wicaksono, 2020). Indonesia masih tertinggal dalam menciptakan lingkungan yang ramah bagi penyandang disabilitas. Faktanya, mereka masih dihadapkan pada berbagai hambatan fisik, mental, intelektual, atau sensoris dalam jangka panjang, yang berakibat pada kesulitan interaksi di lingkungan sosial. Situasi ini menghalangi partisipasi penuh dan efektif penyandang disabilitas dalam masyarakat berdasarkan prinsip kesetaraan dengan warga negara lainnya. Kurangnya aksesibilitas fisik dan non-fisik yang memadai memperburuk keadaan ini, sehingga menyulitkan mereka untuk menjalankan aktivitas secara mandiri. (Novianti et al., 2023).

Data statistik pendidikan tahun 2018 mengungkap realita pahit terkait kesenjangan akses pendidikan bagi penyandang disabilitas. Hanya 5,48% dari total penduduk penyandang disabilitas berusia 5 tahun ke atas yang masih menempuh pendidikan. Ironisnya, 23,91% di antaranya tidak pernah atau tidak bersekolah sama sekali, dan 70,62% lainnya telah berhenti bersekolah (Putra & Gunawan, 2022). Fakta pahit lainnya terungkap terkait akses pendidikan tinggi bagi penyandang disabilitas. Data menunjukkan bahwa hanya 2,8% penyandang disabilitas yang berhasil menyelesaikan pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi. Angka ini menjadi indikator kuat masih tingginya rintangan yang dihadapi penyandang disabilitas dalam mencapai pendidikan tinggi (Pasorong & Hadis, 2022).

Dalam jurnal yang berjudul "Evaluasi Standar Fasilitas Pendidikan untuk Tunanetra" oleh Fitria Dewi Zahrina menunjukkan bahwa standar nasional terkait penyediaan fasilitas pendidikan bagi difabel tidak memenuhi standar desain yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik difabel tunanetra (Nurfadlilawati et al., 2020).

Kemudian Harahap (2019) dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Desain Universal dan Usabilitas pada Fasilitas Publik di Perguruan Tinggi bagi Penyandang Disabilitas" mengungkapkan bahwa Universitas Muhammadiyah Brebes (UMB) belum dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan penyandang disabilitas. Hal ini terbukti dari minimnya aksesibilitas bagi semua pengguna, serta banyaknya fasilitas yang tidak dapat atau sulit digunakan oleh individu dengan kebutuhan khusus. Temuan

ini didukung oleh hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa mahasiswa UMB yang menggunakan kursi roda dan tuna rungu. Hasil tersebut menunjukkan bahwa UMB masih belum sepenuhnya aksesibel dan mudah digunakan oleh penyandang disabilitas, karena beberapa fasilitas dan gedung sulit atau bahkan tidak dapat diakses.

Berdasarkan data dari Direktorat Pembelajaran Kemenristekdikti, terdapat 401 mahasiswa penyandang disabilitas yang tersebar di 153 perguruan tinggi di seluruh Indonesia. Data ini menekankan pentingnya perhatian dari perguruan tinggi terhadap kebutuhan mahasiswa difabel. Menciptakan lingkungan belajar yang toleran dan menyediakan fasilitas yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas adalah langkah penting menuju kampus yang inklusif. Langkah ini tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa difabel, tetapi juga bagi seluruh civitas akademika dalam belajar dan memahami keberagaman. (Stefany et al., 2022). Kriteria untuk perguruan tinggi yang ramah terhadap penyandang disabilitas meliputi fasilitas akademik dan infrastruktur yang memadai, dukungan penunjang, interaksi sosial yang inklusif, beragam aktivitas akademik dan non-akademik, kemudahan akses informasi dan fisik, serta kerjasama aktif dengan lembaga kampus dan pemerintah dalam upaya meningkatkan aksesibilitas dan kesetaraan bagi semua individu. (Liritantri et al., 2021).

Mengacu pada konteks tersebut, peneliti tertarik untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Tidar kepada penyandang disabilitas, baik dari aspek fisik maupun non-fisik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang konstruktif kepada Universitas Tidar dalam meningkatkan fasilitas dan layanan untuk seluruh mahasiswa, termasuk mereka yang memiliki disabilitas.

KAJIAN TEORI

Penyandang Disabilitas

UU tersebut menjelaskan bahwa penyandang disabilitas adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik dalam jangka waktu lama. Hal ini menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dan beraktivitas dengan lingkungan sekitar, serta menghadapi hambatan untuk berpartisipasi secara setara dengan orang lain. (Priscila et al., 2021). Penyandang disabilitas, menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), adalah individu yang mengalami keterbatasan dalam menjalankan aktivitas yang umumnya dilakukan manusia. Keterbatasan ini bersumber dari gangguan dan penurunan kemampuan pada diri mereka. (Chisnullah & Meirinawati, 2022). Menurut Dra. Hj. Kurniasih Mufidayati, istilah "penyandang cacat" dianggap kurang baik, sehingga muncul istilah baru yaitu "disabel" atau "disabilitas" yang diadaptasi dari "disability people", yang berarti orang yang tidak mampu melakukan kegiatan tertentu. Kemudian, berkembanglah istilah "difabel" yang berasal dari "differently abled" dan mengandung makna perbedaan kemampuan. Pergantian istilah ini bertujuan untuk menggunakan kata yang lebih halus, dari "penyandang cacat" menjadi "disabilitas" atau "difabel" (Arsandrie & Najabah, 2021).

Pelayanan dan kualitas Pelayanan

Menurut Warella dalam Mokoginta (2023), Pelayanan merupakan suatu tindakan, kinerja, atau usaha yang melibatkan penerima jasa secara aktif dalam proses penyampaian layanan. Berbeda dengan Kotler yang mendefinisikannya sebagai tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, dan bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. (Wibowati, 2021). Kualitas

pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Ahmad Zikri (2022) menyatakan bahwa layanan dianggap berkualitas jika dapat memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna. Menurut Kotler dalam Ahmad Zikri (2022), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh pengguna berdasarkan perbandingan antara layanan yang mereka terima dengan harapan mereka. Apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelayanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Menurut Tjiptono dalam Apriliana dan Sukaris (2022), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan. Minimal, kualitas pelayanan tersebut harus memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu metode untuk menganalisis kualitas layanan adalah menggunakan metode ServQual, yang berupa kuesioner untuk mengukur mutu pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam penelitian oleh Penilasari dan Nugraha (2021), model SERVQUAL mencakup lima dimensi sebagai berikut:

- 1) Keandalan (Reliability), yaitu merujuk pada kemampuan untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan konsistensi dan ketepatan yang tinggi.
- 2) Responsiveness mencakup kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, menanggapi permintaan atau kebutuhan dengan tanggap dan efisien.
- 3) Assurance menyoroti tingkat kesopanan dan pengetahuan yang dimiliki oleh staf dalam menyampaikan pelayanan, serta kemampuan mereka untuk menginspirasi rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.
- 4) Tangibles merujuk pada aspek fisik dari layanan, termasuk penampilan fasilitas fisik, personel, peralatan, dan sarana komunikasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 5) Empathy mencakup tingkat perhatian dan kepedulian individu terhadap kebutuhan serta perasaan pelanggan, dengan memberikan pengertian dan mendengarkan dengan penuh perhatian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk meneliti kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas di universitas tidar. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS 27.0. Populasi berjumlah 3.516 orang mahasiswa Universitas Tidar angkatan 2023. sample diambil dengan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 79 orang yang diperoleh menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang tepat, dengan nilai kritis sebesar 10%. Berdasarkan perhitungan ini, diperoleh jumlah sampel yang diperlukan sebagai berikut:

$$n = \frac{3.517}{1+3.517 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.517}{1+3.517 (0,01)}$$

$$n = \frac{3.517}{1+35,17}$$

$$n = \frac{3.517}{36,17}$$

$$n = 97$$

Pengumpulan data dilakukan dengan cara primer yaitu dengan menyebarkan kuisisioner kepada mahasiswa Universitas Tidar. Soal kuisisioner berjumlah 25 butir dengan menggunakan skala likert dengan 5 opsi jawaban. Setiap item pertanyaan memiliki skor sebagai berikut:

Tabel 1.
Skala Likert

Opsi	Skor Pernyataan (+)
Sangat setuju	5
Setuju	4
Tidak ada tanggapan	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yang menggunakan Teknik pengumpulan data melalui survei kuisisioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 97 mahasiswa/i S1 angkatan 2023 Universitas Tidar.

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Dimensi Tangibles

Tabel 2.
Fasilitas Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas di Universitas Tidar

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Tidak Ada Pendapat	9	9,3	9,3	11,3
	Setuju	66	68	68	79,4
	Sangat Setuju	20	20,6	20,6	100
Total		97	100	100	

Dalam penelitian ini peneliti mendapat respon dari mahasiswa bahwa Universitas Tidar telah menyediakan fasilitas aksesibilitas seperti rampa dan lift di kampus ini mudah diakses dan memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas yaitu dengan hasil survey

sebesar 68% setuju, 20,6% sangat setuju, 9,3% tidak berpendapat, 2,1% tidak setuju dan 0,0% mengatakan sangat tidak setuju.

Tabel 3.
Kondisi Bangunan dan Fasilitas

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	7	7,2	7,2	7,2
	Tidak Ada Pendapat	16	16,5	16,5	23,7
	Setuju	60	61,9	61,9	85,6
	Sangat Setuju	14	14,4	14,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 61,9% setuju, 16,5% tidak ada pendapat, 14,4 % sangat setuju, 7,2 % tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar telah memiliki kondisi bangunan dan fasilitas kampus yang memperlihatkan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Tabel 4.
Informasi dan Petunjuk Arah

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	11	11,3	11,3	11,3
	Tidak Ada Pendapat	25	25,8	25,8	37,1
	Setuju	49	50,5	50,5	87,6
	Sangat Setuju	12	12,4	12,4	100
	Total	97	100	100	

Hasil yang diperoleh : Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 50,5% setuju, 25,8% tidak ada pendapat, 12,4% sangat setuju, 11,3% tidak ada pendapat ,dan 0,0% sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa Universitas Tidar menyediakan papan informasi, tanda-tanda, dan petunjuk arah di sekitar kampus yang jelas dan mudah dipahami, bagi penyandang disabilitas.

Tabel 5.
Fasilitas Toilet Khusus

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	11	11,3	11,3	11,3
	Tidak Ada Pendapat	13	13,4	13,4	24,7
	Setuju	60	61,9	61,9	86,6
	Sangat Setuju	13	13,4	13,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 61,9% setuju, 13,4% tidak ada pendapat, 13,4% sangat setuju, 11,3% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju untuk pernyataan bahwa Universitas Tidar telah menyediakan fasilitas toilet khusus disabilitas yang memiliki fasilitas pendukung seperti pegangan, dan kebersihan yang

terjaga.

Tabel 6.
Area Kumpul dan Ruang Kelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	10	10,3	10,3	10,3
	Tidak Ada Pendapat	18	18,6	18,6	28,9
	Setuju	60	61,9	61,9	90,7
	Sangat Setuju	9	9,3	9,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 61,9% setuju, 18,6% tidak ada pendapat, 10,3% tidak setuju, 9,3% sangat setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju terhadap pernyataan Universitas Tidar menyediakan area perkumpulan dan ruang kelas yang mempertimbangkan kebutuhan penyandang disabilitas.

Dimensi Realibility

Tabel 7.
Layanan Perbaikan Mekanisme

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1
	Tidak Setuju	8	8,2	8,2	9,3
	Tidak Ada Pendapat	25	25,8	25,8	35,1
	Setuju	51	52,6	52,6	87,6
	Sangat Setuju	12	12,4	12,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 52,6% setuju, 25,8% tidak ada pendapat, 12,4% sangat setuju, 8,2% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju untuk pernyataan Universitas Tidar menyediakan layanan mekanisme perbaikan cepat untuk fasilitas khusus penyandang disabilitas yang rusak atau tidak berfungsi.

Tabel 8.
Pendamping yang Handal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Tidak Setuju	14	14,4	14,4	16,5
	Tidak Ada Pendapat	15	15,5	15,5	32
	Setuju	57	58,8	58,8	90,7
	Sangat Setuju	9	9,3	9,3	100
	Total	97	100	100	

Hasil yang diperoleh : Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 58,8% setuju, 15,5% tidak ada pendapat, 14,4 % tidak setuju, 9,3% sangat setuju, dan 2,1% sangat tidak setuju terhadap pernyataan Universitas Tidar mempersiapkan kehandalan layanan pendampingan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses berbagai

fasilitas dan aktivitas di kampus.

Tabel 9.
Alternatif Akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
	Tidak Setuju	13	13,4	13,4	15,5
	Tidak Ada Pendapat	15	15,5	15,5	30,9
	Setuju	58	59,8	59,8	90,7
	Sangat Setuju	9	9,3	9,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 59,8% setuju, 15,5% tidak ada pendapat, 13,4% tidak setuju, 9,3% sangat setuju, dan 2,1% sangat tidak setuju dengan pernyataan Universitas Tidar menyediakan alternatif akses bagi penyandang disabilitas ketika fasilitas utama seperti lift atau tangga pemandu mengalami gangguan atau perbaikan.

Tabel 10.
Sistem Layanan Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	5	5,2	5,2	5,2
	Tidak Ada Pendapat	32	33	33	38,1
	Setuju	49	50,5	50,5	88,7
	Sangat Setuju	11	11,3	11,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 50,5% setuju, 33% tidak ada pendapat, 11,3% sangat setuju, 5,2% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju terhadap pernyataan Universitas Tidar memberikan layanan sistem informasi dan komunikasi yang tersedia bagi penyandang disabilitas untuk mendapatkan informasi tentang fasilitas, acara, dan layanan kampus.

Tabel 11.
Layanan Responsif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	4	4,1	4,1	4,1
	Tidak Ada Pendapat	29	29,9	29,9	34
	Setuju	51	52,6	52,6	86,6
	Sangat Setuju	13	13,4	13,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 52,6% setuju, 29,9% tidak ada pendapat, 13,4% sangat setuju, 4,1% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju terhadap pernyataan Universitas Tidar menyediakan layanan yang responsif dari pihak kampus dalam menanggapi keluhan atau laporan tentang kerusakan atau kegagalan fasilitas penyandang disabilitas.

Dimensi Empathy

Tabel 12.
Informasi Mudah di Akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	6	6,2	6,2	6,2
	Tidak Ada Pendapat	19	19,6	19,6	25,8
	Setuju	62	63,9	63,9	89,7
	Sangat Setuju	10	10,3	10,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 63,9% setuju, 19,6% tidak ada pendapat, 10,3% sangat setuju, 6,2% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju terhadap pernyataan Universitas Tidar menyediakan informasi yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas, seperti papan petunjuk dan peta kampus.

Tabel 13.
Sikap Empati dan Sabar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	4	4,1	4,1	4,1
	Tidak Ada Pendapat	18	18,6	18,6	22,7
	Setuju	63	64,9	64,9	87,6
	Sangat Setuju	12	12,4	12,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 64,9% setuju, 18,6% tidak ada pendapat, 12,4% sangat setuju, 4,1% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju terhadap Staf dan dosen Universitas Tidar menunjukkan empati dan kesabaran saat berinteraksi dengan penyandang disabilitas.

Tabel 14.
Layanan Pendampingan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	7	7,2	7,2	7,2
	Tidak Ada Pendapat	41	42,3	42,3	49,5
	Setuju	42	43,3	43,3	92,8
	Sangat Setuju	7	7,2	7,2	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 43,3% setuju, 42,3% tidak ada pendapat, 7,2% sangat tidak setuju, 7,2% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju terhadap pernyataan Universitas Tidar menyediakan layanan pendampingan bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan.

Tabel 15.
Alat Bantu Khusus Pembelajaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	8,2	8,2	8,2
	Tidak Setuju	20	20,6	20,6	28,9
	Tidak Ada Pendapat	22	22,7	22,7	51,5
	Setuju	39	40,2	40,2	91,8
	Sangat Setuju	8	8,2	8,2	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 40,2% setuju, 22,7% tidak ada pendapat, 20,6% tidak setuju, dan 8,2% sangat setuju dan sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar menyediakan berbagai macam alat bantu pendengaran di ruang kelas dan ruang kuliah.

Tabel 16.
Aktif Mempromosikan Budaya Inklusi Dan Kesetaraan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1
	Tidak Setuju	11	11,3	11,3	12,4
	Tidak Ada Pendapat	33	34	34	46,4
	Setuju	42	43,3	43,3	89,7
	Sangat Setuju	10	10,3	10,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 43,3% setuju, 34% tidak ada pendapat, 11,3% tidak setuju, 10,3% sangat setuju dan 1% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar secara aktif mempromosikan budaya inklusi dan kesetaraan bagi penyandang disabilitas.

Dimensi Assurance

Tabel 17.
Karyawan yang Memiliki Pengetahuan Dan Keahlian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1
	Tidak Setuju	7	7,2	7,2	8,2
	Tidak Ada Pendapat	33	34	34	42,3
	Setuju	45	46,4	46,4	88,7
	Sangat Setuju	11	11,3	11,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 46,4% setuju, 34% tidak ada pendapat, 11,3% sangat setuju, 7,2% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Karyawan Universitas Tidar memiliki pengetahuan dan keahlian yang cukup untuk membantu penyandang disabilitas.

Tabel 18.
Karyawan yang Sopan dan Sigap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1
	Tidak Setuju	4	4,1	4,1	5,2
	Tidak Ada Pendapat	22	22,7	22,7	27,8
	Setuju	56	57,7	57,7	85,6
	Sangat Setuju	14	14,4	14,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 57,7% setuju, 22,7% tidak ada pendapat, 14,4% sangat setuju, 4,1% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Karyawan Universitas Tidar sopan dan sigap dalam membantu peyandang disabilitas.

Tabel 19.
Sistem yang Jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	8	8,2	8,2	8,2
	Tidak Ada Pendapat	37	38,1	38,1	46,4
	Setuju	41	42,3	42,3	88,7
	Sangat Setuju	11	11,3	11,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 42,3% setuju, 38,1% tidak ada pendapat, 11,3% sangat setuju, 8,2% tidak setuju dan 0,0% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar memiliki sistem yang jelas untuk menangani keluhan dari penyandang disabilitas.

Tabel 20.
Komitmen Menciptakan Lingkungan yang Aman dan Nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	7	7,2	7,2	7,2
	Tidak Ada Pendapat	15	15,5	15,5	22,7
	Setuju	63	64,9	64,9	87,6
	Sangat Setuju	12	12,4	12,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 64,9% setuju, 15,5% tidak ada pendapat, 12,4% sangat setuju, 7,2% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar berkomitmen untuk menciptakan lingkungan

yang aman dan nyaman bagi penyandang disabilitas.

Tabel 21.
Pelatihan bagi Karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1
	Tidak Setuju	10	10,3	10,3	11,3
	Tidak Ada Pendapat	34	35,1	35,1	46,4
	Setuju	42	43,3	43,3	89,7
	Sangat Setuju	10	10,3	10,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 43,3% setuju, 35,1% tidak ada pendapat, 10,3% sangat setuju dan tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar secara teratur mengadakan pelatihan bagi karyawannya tentang cara melayani penyandang disabilitas.

Dimensi Responsiveness

Tabel 22.
Layanan Cepat dan Efisien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1
	Tidak Setuju	5	5,2	5,2	6,2
	Tidak Ada Pendapat	35	36,1	36,1	42,3
	Setuju	45	46,4	46,4	88,7
	Sangat Setuju	11	11,3	11,3	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 46,4% setuju, 36,1% tidak ada pendapat, 11,3% sangat setuju, 5,2% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar menyediakan layanan yang cepat dan efisien bagi penyandang disabilitas.

Tabel 23.
Kemudahan Akses Komunikasi dan Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	3	3,1	3,1	3,1
	Tidak Ada Pendapat	28	28,9	28,9	32
	Setuju	53	54,6	54,6	86,6
	Sangat Setuju	13	13,4	13,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 54,6% setuju, 28,9% tidak ada pendapat, 13,4% sangat setuju, 3,1% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Karyawan Universitas Tidar mudah dihubungi dan siap membantu penyandang disabilitas.

Tabel 24.
Penyelesaian Masalah dengan Cepat dan Efisien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	3	3,1	3,1	3,1
	Tidak Ada Pendapat	31	32	32	35,1
	Setuju	51	52,6	52,6	87,6
	Sangat Setuju	12	12,4	12,4	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 52,6% setuju, 32% tidak ada pendapat, 12,4% sangat setuju, 3,1% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar berusaha untuk menyelesaikan masalah penyandang disabilitas dengan cepat dan efektif.

Tabel 25.
Keterbukaan Saran dan Masukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Ada Pendapat	13	13,4	13,4	13,4
	Setuju	69	71,1	71,1	84,5
	Sangat Setuju	15	15,5	15,5	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 71,1% setuju, 15,5% sangat setuju, 13,4% tidak ada pendapat, dan 0,0% tidak setuju dan sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar terbuka untuk saran dan masukan dari penyandang disabilitas.

Tabel 26.
Pemantauan Kepuasan dengan Teratur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
	Tidak Setuju	5	5,2	5,2	5,2
	Tidak Ada Pendapat	23	23,7	23,7	28,9
	Setuju	63	64,9	64,9	93,8
	Sangat Setuju	6	6,2	6,2	100
	Total	97	100	100	

Peneliti mendapatkan hasil survei sebesar 64,9% setuju, 23,7% tidak ada pendapat, 6,2% sangat setuju, 5,2% tidak setuju, dan 0,0% sangat tidak setuju untuk pernyataan mengenai Universitas Tidar secara teratur memantau kepuasan penyandang disabilitas terhadap layanan yang disediakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Universitas Tidar telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menciptakan lingkungan kampus yang ramah akses dan inklusif bagi semua mahasiswa, termasuk penyandang

disabilitas. Mayoritas responden menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap berbagai aspek penting, seperti ketersediaan informasi yang mudah diakses, fasilitas fisik yang ramah difabel, layanan pendukung yang memadai, serta sikap inklusif dan suportif dari dosen dan staf. Meskipun demikian, survei juga mengidentifikasi beberapa area di mana Universitas Tidar dapat melakukan perbaikan lebih lanjut. Hal ini mencakup peningkatan penyediaan alat bantu dengar yang lebih memadai, pelatihan staf untuk melayani mahasiswa difabel dengan lebih baik, dan penerapan prosedur pengaduan yang lebih transparan dan mudah diakses. Dengan terus menerus meningkatkan upaya aksesibilitas dan inklusivitas, diharapkan Universitas Tidar dapat menjadi kampus yang aman, nyaman, dan ramah bagi semua mahasiswanya, tanpa terkecuali bagi penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, W., & Hadi, S. (2018). Pengaturan Hak Pendidikan Disabilitas (sebagai persiapan penerapan teknologi berkemanusiaan). *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 0(5), 272. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2018i5.4446>
- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Ambarwati, O. C., Putri, A. N., & Nugroho, R. (2022). Studi Deskriptif Riset Kebijakan Tentang Hak-Hak Difabel di Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(1), 29–41. <https://doi.org/10.21787/mp.6.1.2022.29-41>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arsandrie, Y., & Najabah, A. (2021). Identifikasi Kualitas Aksesibilitas bagi Penyandang Difabel pada Ruang Terbuka Publik di Surakarta (Studi Kasus: Taman Cerdas Jebres dan Taman Jaya Wijaya). *Prosiding (SIAR) Seminar Ilmiah Arsitektur*, 8686, 71–81.
- Chisnullah, M. R., & Meirinawati, M. (2022). Kualitas Pelayanan Karepe Dimesemi Bojo (Kawasan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Mental Sejahtera Mandiri Kabupaten Jombang) Oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang (Studi Pada Desa Bongkot). *Publika*, 937–952. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p937-952>
- Liritantri, W., Handoyo, A. D., Bazukarno, K. P., & Arnita, K. (2021). *Evaluasi Terhadap Penerapan Desain Aksesibilitas Untuk Disabilitas Fisik di Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom Accessible Design analysis for Physical Disabilities in Faculty of Creative Industry, Telkom University*. 19(2), 263–274.
- Novianti, R., Mahardhani, A. J., Alvi, R. R., Agustin, R., Wulansari, B. Y., & Aziza, R. P. (2023). Uji Kepuasan Orang Tua Wali Siswa Berkebutuhan Khusus terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Model Disability Friendly School di PAUD Inklusi. *Aulad: Journal on Early Childhood*, 6(3), 402–412. <https://doi.org/10.31004/aulad.v6i3.547>
- Nurfadlilawati, I., Fauzan, M. R., Azizah, A. N., & Fatihah, T. (2020). Fasilitas Bagi Pemustaka Disabilitas Di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. *Researchgate.Net*, May.
- Pasorong, R. Y., & Hadis, A. (2022). *Analisis penyebab penyandang disabilitas di kota makassar tidak melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi*. 1–9.
- Priscila, Ni Luh Made Mahendrawati, & I Ketut Sukadana. (2021). Perlindungan Hukum

- bagi Penyandang Disabilitas dalam Angkutan Udara. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(1), 161–165. <https://doi.org/10.22225/jph.2.1.3063.161-165>
- Putra, D. D., & Gunawan, H. (2022). Pelaksanaan Pendidikan Tinggi bagi Penyandang Disabilitas di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. *Journal Of Disability Studies and Research (JDSR)*, 1(1), 37–46.
- Riyadi, E. (2021). Pelaksanaan Pemenuhan Hak Atas Aksesibilitas Pendidikan Tinggi Bagi Penyandang Disabilitas Di Yogyakarta. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 71–93. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art4>
- Stefany, E. R., Setyowati, E., & Wike. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Difabel. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 8(2), 209–213.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wicaksono, D. (2020). Kajian Elemen Aksesibilitas Ramp (Bagi Penyandang Disabilitas) pada Fasilitas Umum Fakultas Teknik UNNES. *Indonesian Journal of Conservation*, 9(2), 106–118. <https://doi.org/10.15294/ijc.v9i2.27273>
- Zaki, A., & Jusman, Y. (2021). Aksesibilitas Kampus Ramah Difabel. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Multidisiplin*, 4(2), 99–108. <https://doi.org/10.36341/jpm.v4i2.1548>