

AKSESIBILITAS LAYANAN SOSIAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI SENTRAL BUDI PERKASA PALEMBANG

Wagisri¹⁾, Rahmi Novianti²⁾

^{1,2} STISIPOL Candradimuka Palembang, Kota Palembang, Indonesia

Email: wagisri@stisipolcandradimuka.ac.id, rahmi.novianti@stisipolcandradimuka.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini mengenai aksesibilitas layanan sosial di Sentra Budi Perkasa Palembang diawali dengan pemahaman bahwa ketersediaan sarana yang inklusif merupakan pilar utama dalam menjamin hak dan kemandirian penyandang disabilitas di wilayah Sumatera Selatan. Fokus utama rumusan masalah dalam kajian ini diarahkan pada evaluasi kelayakan infrastruktur fisik, efektivitas sistem informasi, serta responsivitas petugas dalam memberikan pendampingan yang peka terhadap kebutuhan khusus. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan nyata di lapangan guna memberikan manfaat praktis berupa rekomendasi strategis bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan melalui observasi dan wawancara mendalam untuk memetakan realitas aksesibilitas secara komprehensif, yang kemudian disusun dalam kerangka pemikiran sistematis untuk menghubungkan regulasi dengan kondisi aktual di lapangan. Pada akhirnya, dapat disimpulkan bahwa integrasi antara fasilitas yang ramah disabilitas dan sumber daya manusia yang kompeten menjadi kunci utama bagi Sentra Budi Perkasa untuk bertransformasi menjadi lembaga rehabilitasi yang benar-benar setara dan memberdayakan.

Kata Kunci: Sentra Budi Perkasa Palembang; Aksesibilitas; Layanan Sosial; Penyandang Disabilitas Fisik; Rehabilitasi.

ABSTRACT

This article examines the accessibility of social services at Sentra Budi Perkasa Palembang, based on the understanding that the availability of inclusive facilities constitutes a fundamental pillar in ensuring the rights and independence of persons with disabilities in South Sumatra. The study focuses on evaluating the adequacy of physical infrastructure, the effectiveness of information systems, and the responsiveness of service personnel in providing assistance that is sensitive to the specific needs of persons with disabilities. Accordingly, the research aims to identify practical barriers encountered in the field and to provide strategic recommendations for service managers to enhance the quality of public services. A descriptive qualitative approach was employed through field observations and in-depth interviews to comprehensively examine the realities of accessibility. The findings were then organized within a systematic conceptual framework linking existing regulations with actual conditions in practice. The study concludes that the integration of disability-friendly facilities and competent human resources is the key to enabling Sentra Budi Perkasa Palembang to transform into a rehabilitation institution that is truly inclusive, equitable, and empowering.

Keywords: Sentra Budi Perkasa Palembang; Accessibility; Social Services; Persons with Physical Disabilities; Rehabilitation.

PENDAHULUAN

Penyandang disabilitas merupakan bagian dari warga negara yang memiliki hak yang sama untuk hidup mandiri, bermartabat, dan berpartisipasi aktif dalam seluruh aspek kehidupan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Namun, dalam realitasnya, penyandang disabilitas masih sering menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses layanan dasar, baik infrastruktur fisik maupun pelayanan sosial. Aksesibilitas baik fisik (seperti ramp, lift, toilet) maupun non-fisik (informasi, komunikasi, dan pelayanan) menjadi elemen krusial untuk mencapai kesetaraan dan inklusi sosial.

Kota Palembang, sebagai wilayah dengan populasi disabilitas yang cukup signifikan, memerlukan pusat rehabilitasi yang mampu memberikan layanan inklusif. Sentra Budi Perkasa Palembang, sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kementerian Sosial RI, memiliki peran strategis dalam rehabilitasi sosial dan pengembangan kemandirian penyandang disabilitas fisik. Sentra ini menyelenggarakan berbagai pelayanan, termasuk rehabilitasi sosial, alat bantu ortopedi, pemeliharaan kesehatan, serta paket stimulasi usaha ekonomi produktif.

Meskipun Sentra Budi Perkasa telah berupaya meningkatkan layanan termasuk melalui inovasi Shelter Workshop Prestasi Keren (batik ciprat) dan kegiatan Asistensi Rehabilitasi Sosial (ATENSI) tantangan terkait aksesibilitas seringkali masih ditemukan. Hambatan tersebut bisa berupa keterbatasan sarana prasarana, pendekatan komunikasi bagi disabilitas tertentu (seperti rungu wicara), maupun kendala eksternal dalam aksesibilitas lingkungan fisik menuju sentra.

Oleh karena itu, evaluasi mengenai sejauh mana layanan sosial yang diberikan oleh Sentra Budi Perkasa Palembang telah aksesibel dan inklusif bagi penyandang disabilitas menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aksesibilitas layanan sosial, mengidentifikasi hambatan, dan memberikan rekomendasi peningkatan pelayanan guna terwujudnya penyandang disabilitas yang mandiri dan bermartabat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada sejauh mana aksesibilitas layanan sosial di Sentra Budi Perkasa Palembang telah memenuhi

kebutuhan beragam penyandang disabilitas. Hal ini mencakup evaluasi terhadap ketersediaan serta kelayakan infrastruktur fisik seperti guiding block dan ram, serta efektivitas sistem informasi dan prosedur birokrasi dalam menjamin kemudahan akses layanan. Selain itu, permasalahan juga diarahkan pada bagaimana kompetensi dan responsivitas petugas dalam memberikan pendampingan yang peka disabilitas, guna mengidentifikasi hambatan-hambatan utama yang masih menghalangi terciptanya pelayanan publik yang sepenuhnya inklusif.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi secara mendalam tingkat aksesibilitas layanan sosial di Sentra Budi Perkasa Palembang bagi penyandang disabilitas. Secara spesifik, penelitian ini berupaya untuk menganalisis ketersediaan serta kelayakan infrastruktur fisik dan sistem informasi yang ada guna memastikan kemudahan mobilitas dan akses data bagi seluruh penerima manfaat. Selain itu, kajian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kompetensi serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang inklusif, sekaligus mengidentifikasi berbagai hambatan yang masih membatasi partisipasi penuh penyandang disabilitas. Melalui pencapaian tujuan-tujuan tersebut, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih ramah dan setara di masa depan.

Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2014 merupakan instrumen hukum krusial yang menjadi landasan operasional bagi perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di tingkat regional. Kehadiran peraturan ini menunjukkan komitmen Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan dari segala bentuk diskriminasi yang mungkin dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat. Melalui kebijakan ini, pemerintah daerah berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang inklusif, mulai dari sektor kesehatan, pendidikan, hingga ketenagakerjaan, yang semuanya diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan martabat para penyandang disabilitas di wilayah tersebut.

Dalam konteks aksesibilitas, Perda ini secara spesifik mengatur mengenai penyediaan fasilitas umum yang harus mudah diakses oleh semua ragam disabilitas. Hal ini mencakup pembangunan infrastruktur fisik yang ramah disabilitas, seperti penyediaan jalur pemandu, pintu masuk yang memadai, hingga fasilitas toilet yang sesuai standar bagi pengguna kursi roda. Implementasi peraturan ini menuntut setiap institusi pemerintah maupun swasta di Sumatera Selatan, termasuk lembaga seperti Sentra Budi Perkasa Palembang, untuk menyelaraskan standar pelayanan mereka dengan aturan yang telah ditetapkan guna menjamin mobilitas dan kemandirian bagi setiap individu tanpa terkecuali.

Lebih jauh lagi, regulasi ini menekankan pada pemberdayaan sosial dan partisipasi aktif penyandang disabilitas dalam setiap aspek pembangunan daerah. Pemerintah daerah diwajibkan untuk memfasilitasi program-program pelatihan vokasional dan pembukaan lapangan kerja yang setara, sehingga penyandang disabilitas tidak hanya dipandang sebagai objek bantuan sosial, melainkan sebagai subjek pembangunan yang berdaya. Dengan adanya integrasi antara pemenuhan fasilitas fisik dan dukungan kebijakan yang kuat, Perda Nomor 6 Tahun 2014 ini diharapkan mampu meruntuhkan hambatan lingkungan dan sosial, serta menciptakan lingkungan masyarakat Sumatera Selatan yang benar-benar inklusif dan ramah disabilitas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas merupakan tonggak penting dalam pergeseran paradigma perlindungan disabilitas di Indonesia, dari yang sebelumnya berbasis belas kasihan (*charity-based*) menjadi berbasis hak asasi manusia (*human rights-based*). UU ini menjamin kesamaan hak dan kesempatan bagi setiap orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, atau sensorik agar dapat berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam masyarakat. Di dalamnya diatur mandat bagi pemerintah pusat dan daerah untuk menyediakan aksesibilitas, akomodasi yang layak, serta pelayanan publik yang inklusif di berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, hingga ketenagakerjaan. Melalui regulasi ini, negara berkomitmen untuk mewujudkan taraf hidup yang lebih berkualitas, adil, dan bermartabat bagi penyandang disabilitas dengan menghapus segala bentuk hambatan dan diskriminasi. Lebih lanjut lagi Peraturan Menteri

Sosial Nomor 7 Tahun 2017 merupakan regulasi teknis yang menetapkan standar baku dalam pelaksanaan habilitasi dan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas di bawah naungan Kementerian Sosial. Aturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap unit pelaksana teknis, seperti Sentra Budi Perkasa Palembang, memiliki pedoman yang seragam dalam memberikan pelayanan yang mencakup aspek pemulihan fisik, mental, hingga pengembangan kemampuan vokasional. Standar ini tidak hanya fokus pada peningkatan kualitas hidup individu secara personal, tetapi juga menekankan pentingnya lingkungan yang mendukung agar para penerima manfaat dapat kembali berfungsi secara sosial dan mandiri di tengah masyarakat. Dengan adanya regulasi ini, pelayanan sosial tidak lagi bersifat improvisasi, melainkan terstruktur secara profesional guna memenuhi hak-hak dasar penyandang disabilitas secara optimal dan akuntabel. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 merupakan regulasi turunan yang krusial untuk mengoperasionalkan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 terkait penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang komprehensif bagi penyandang disabilitas. Peraturan ini mengatur secara detail berbagai upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah, mulai dari rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, hingga perlindungan sosial guna memastikan kebutuhan dasar penyandang disabilitas terpenuhi secara layak.

Fokus utama dari regulasi ini adalah untuk mewujudkan kemandirian dan taraf hidup yang lebih baik melalui sistem pelayanan yang terpadu dan berkelanjutan, serta mewajibkan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung aksesibilitas di setiap instansi penyelenggara kesejahteraan sosial. Dengan adanya aturan ini, lembaga pelayanan seperti Sentra Budi Perkasa memiliki landasan hukum yang lebih kuat dalam mengintegrasikan program bantuan dengan upaya pemenuhan hak asasi, sehingga penyandang disabilitas dapat berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat tanpa hambatan struktural.

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 merupakan instrumen hukum yang secara khusus mengatur standar aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dalam tiga pilar utama, yaitu lingkungan permukiman, pelayanan publik, dan perlindungan dari bencana. Regulasi ini mewajibkan setiap penyelenggara

pelayanan publik dan pengembang permukiman untuk menyediakan fasilitas yang mudah diakses guna mewujudkan kesamaan hak dan kesempatan menuju kehidupan yang sejahtera serta mandiri. Selain aspek fisik, peraturan ini juga menekankan pentingnya prosedur penyelamatan dan evakuasi yang inklusif saat terjadi situasi darurat bencana, sehingga keselamatan penyandang disabilitas dapat terjamin melalui sistem mitigasi yang responsif. Dengan diterbitkannya kebijakan ini, instansi seperti Sentra Budi Perkasa memiliki pedoman operasional yang lebih kuat untuk mengintegrasikan standar keamanan dan kemudahan akses dalam setiap layanannya demi melindungi martabat seluruh penerima manfaat.

Penelitian yang dilakukan oleh Aini dan Rohmat (2024) memberikan gambaran mendalam mengenai dinamika pengembangan emosional dan pola komunikasi bagi penyandang tunarungu wicara yang menjalani rehabilitasi di Sentra Budi Perkasa Palembang. Dalam studi kasus tersebut, ditekankan bahwa aksesibilitas layanan tidak hanya terbatas pada fasilitas fisik, tetapi juga mencakup ketersediaan metode komunikasi yang inklusif untuk menjembatani hambatan interaksi sosial para penerima manfaat. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa dukungan lingkungan yang suportif di dalam Sentra berperan krusial dalam meningkatkan stabilitas emosional dan kepercayaan diri penyandang disabilitas, sehingga mereka dapat lebih optimal dalam mengekspresikan diri serta berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Hidayat (2021) dalam kajiannya mengenai aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia menekankan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas masih menghadapi tantangan besar, terutama terkait kesenjangan antara kebijakan nasional dengan implementasi di tingkat unit layanan. Penelitian ini menyoroti bahwa aksesibilitas bukan sekadar penyediaan fasilitas fisik yang memadai, melainkan juga mencakup aspek aksesibilitas non-fisik seperti kemudahan prosedur, keramahan sikap petugas, dan ketersediaan format informasi yang beragam.

Melalui perspektif ini, ditekankan bahwa efektivitas sebuah lembaga layanan sosial sangat bergantung pada kemampuannya untuk mengintegrasikan standar inklusi secara menyeluruh guna menghilangkan hambatan sistemik yang selama ini membatasi partisipasi penuh penyandang disabilitas dalam mengakses hak-hak

dasarnya. Larasati (2023) dalam penelitiannya menyoroti peran strategis pekerja sosial di Sentra Budi Perkasa Palembang sebagai fasilitator dan motivator dalam proses pemberdayaan penyandang disabilitas. Kajian ini mengungkapkan bahwa keberhasilan rehabilitasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana fisik, tetapi juga oleh kemampuan pekerja sosial dalam memberikan pendampingan yang adaptif serta membangun kemandirian ekonomi dan sosial para penerima manfaat. Melalui pendekatan yang humanis dan terstruktur, pekerja sosial di lembaga tersebut berperan krusial dalam menjembatani kebutuhan spesifik individu dengan program pemberdayaan yang tersedia, sehingga mampu menciptakan lingkungan yang inklusif sekaligus meningkatkan keberfungsian sosial penyandang disabilitas secara berkelanjutan. Putri dan Rahmawati (2022) menjelaskan bahwa peningkatan aksesibilitas dalam pelayanan publik memerlukan komitmen kuat dari penyelenggara layanan untuk melakukan transformasi yang melampaui sekadar penyediaan sarana fisik. Dalam kajiannya, ditekankan bahwa efektivitas layanan bagi penyandang disabilitas sangat dipengaruhi oleh adanya integrasi antara desain universal pada infrastruktur gedung dengan pemanfaatan teknologi informasi yang aksesibel serta peningkatan kompetensi petugas. Hasil analisis ini memberikan landasan bahwa upaya perbaikan aksesibilitas harus dilakukan secara sistemik dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh warga negara, tanpa kecuali, dapat menikmati hak pelayanan publik secara setara, transparan, dan tanpa diskriminasi. Sari (2022) dalam penelitiannya menyoroti bahwa pemberian fasilitas rehabilitasi yang tepat di Sentra Budi Perkasa Palembang terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dasar anak-anak penyandang disabilitas. Melalui program pengabdian masyarakat tersebut, terlihat bahwa ketersediaan sarana pendukung rehabilitasi yang memadai menjadi stimulan penting bagi proses belajar dan perkembangan kognitif anak. Fokus utama kajian ini menunjukkan bahwa intervensi yang dilakukan secara konsisten melalui pemanfaatan fasilitas yang aksesibel tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis anak, tetapi juga memberikan perlindungan sosial yang lebih kuat bagi masa depan mereka. Hal serupa yang dikatakan Anugerah, K. (2025) bahwa Penelitian ini menyoroti bagaimana dukungan psikososial di Sentra Budi Perkasa berkontribusi pada

kepercayaan diri penyandang disabilitas fisik, yang merupakan bagian tak terpisahkan dari keberhasilan layanan rehabilitasi sosial. Meskipun fokus pada museum, jurnal ini memberikan data komparatif mengenai hambatan infrastruktur di Palembang seperti ram yang terlalu curam dan ketiadaan jalur pemandu, yang sangat relevan sebagai pembanding kondisi fisik di Sentra Budi Perkasa Utama, R., dkk. (2025). Kajian ini menguraikan tantangan implementasi kebijakan dinas sosial di Palembang, termasuk belum meratanya fasilitas ramah disabilitas, yang memperkuat latar belakang perlunya evaluasi aksesibilitas di unit pelaksana seperti Sentra Budi Perkasa Pratama, A., dkk. (2024).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai realitas aksesibilitas di Sentra Budi Perkasa Palembang. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan secara langsung terhadap fasilitas fisik, serta wawancara mendalam dengan pihak pengelola, petugas layanan, dan penyandang disabilitas sebagai penerima manfaat utama. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive agar informasi yang diperoleh benar-benar representatif sesuai dengan ragam disabilitas yang dilayani. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis secara sistematis mulai dari reduksi data hingga penarikan kesimpulan guna mengidentifikasi kesenjangan antara standar pelayanan inklusif dengan kondisi nyata di lapangan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun secara sistematis untuk menggambarkan alur logika pemecahan masalah terkait aksesibilitas di Sentra Budi Perkasa Palembang. Proses ini dimulai dengan mengidentifikasi standar pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang diamanatkan oleh regulasi, yang kemudian disandingkan dengan kondisi aktual di lapangan baik dari aspek infrastruktur maupun kualitas pelayanan petugas. Melalui analisis keterkaitan antara ketersediaan fasilitas inklusif dan efektivitas program rehabilitasi, akan terlihat faktor penghambat dan pendukung yang memengaruhi kemandirian penerima manfaat. Pada akhirnya, kerangka ini bermuara pada penemuan solusi dan rekomendasi strategis yang diharapkan mampu mengoptimalkan peran lembaga dalam mewujudkan pelayanan sosial yang benar-benar aksesibel dan setara bagi semua ragam disabilitas. Kesimpulan dari penelitian

ini menegaskan bahwa aksesibilitas di Sentra Budi Perkasa Palembang merupakan fondasi utama yang menentukan keberhasilan rehabilitasi dan kemandirian penyandang disabilitas. Seluruh rangkaian analisis, mulai dari evaluasi infrastruktur fisik hingga kualitas interaksi petugas, menunjukkan bahwa penciptaan lingkungan yang inklusif bukan sekadar pemenuhan fasilitas teknis, melainkan perwujudan nyata dari penghormatan terhadap hak-hak dasar manusia. Dengan mengintegrasikan sarana prasarana yang ramah disabilitas, sistem informasi yang mudah dijangkau, dan sumber daya manusia yang responsif, lembaga ini dapat bertransformasi menjadi model pelayanan publik yang ideal. Pada akhirnya, komitmen berkelanjutan dalam memperbaiki hambatan yang ada akan memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang keterbatasan fisiknya, memiliki peluang yang setara untuk berdaya dan berpartisipasi penuh dalam kehidupan sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketersediaan dan Kondisi Infrastruktur Fisik Lingkungan

Hasil observasi lapangan mengungkapkan bahwa Sentra Budi Perkasa telah menunjukkan komitmen dalam menyediakan sarana fisik dasar yang mendukung mobilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Berbagai fasilitas akses telah dibangun sebagai bagian dari upaya menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, di antaranya penyediaan ram (jalur miring) pada hampir seluruh pintu masuk gedung utama serta pemasangan jalur pemandu (*guiding block*) di sepanjang area koridor luar. Kehadiran fasilitas tersebut menjadi indikator bahwa aspek aksesibilitas telah mulai diperhatikan dalam perencanaan maupun pengelolaan kawasan pelayanan. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Pada beberapa lokasi ditemukan jalur pemandu yang terputus secara tiba-tiba sehingga mengurangi fungsi utamanya sebagai penunjuk arah bagi penyandang disabilitas netra. Selain itu, terdapat pula jalur yang terhalang oleh benda permanen, seperti pot tanaman, tiang, atau perabot tertentu, sehingga menghambat pergerakan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek pemeliharaan dan penataan ruang masih memerlukan perhatian yang lebih serius. Di sisi lain, beberapa ram yang tersedia memiliki tingkat kemiringan yang relatif

curam sehingga menyulitkan pengguna kursi roda untuk mengakses bangunan secara mandiri. Dalam praktiknya, sebagian besar pengguna masih memerlukan bantuan dari petugas atau pendamping untuk melewati jalur tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa penyediaan fasilitas aksesibilitas belum sepenuhnya mengacu pada prinsip desain universal (*universal design*), yang menekankan kemudahan, keamanan, dan kemandirian bagi seluruh pengguna tanpa memandang kondisi fisik mereka. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala terhadap kualitas fasilitas yang telah tersedia agar dapat berfungsi secara efektif serta benar-benar mendukung terwujudnya pelayanan yang inklusif dan ramah bagi seluruh penyandang disabilitas.

Aksesibilitas Informasi dan Media Komunikasi

Dalam aspek informasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Sentra telah berupaya menyediakan akses informasi yang cukup baik melalui pemasangan papan petunjuk arah, denah lokasi, serta alur birokrasi pelayanan yang disusun secara jelas dan mudah dipahami oleh sebagian besar pengguna layanan. Keberadaan media informasi tersebut membantu masyarakat dalam memahami tahapan pelayanan tanpa harus selalu bergantung pada penjelasan petugas. Meskipun demikian, dari perspektif pelayanan yang inklusif, ketersediaan informasi yang ramah bagi penyandang disabilitas masih memerlukan peningkatan. Informasi dalam format huruf Braille bagi penyandang disabilitas netra masih sangat terbatas, demikian pula penyediaan informasi berbasis audio di loket pelayanan yang belum tersedia secara optimal. Di sisi lain, penyandang disabilitas rungu juga belum memperoleh dukungan informasi visual yang memadai, seperti layar informasi digital yang dilengkapi penerjemah bahasa isyarat atau sistem teks berjalan. Kondisi ini menyebabkan akses informasi masih bergantung pada kehadiran petugas pendamping atau penerjemah bahasa isyarat, sehingga tingkat kemandirian pengguna layanan disabilitas dalam memperoleh informasi belum sepenuhnya terwujud sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang aksesibel, setara, dan inklusif.

Kapasitas Pelayanan dan Responsivitas Petugas

Hasil wawancara mendalam dengan para penerima manfaat memberikan gambaran yang positif mengenai kualitas sumber daya manusia dalam penyelenggaraan layanan di Sentra Budi Perkasa. Sebagian besar informan menyatakan bahwa petugas layanan memiliki sikap yang ramah, sabar, dan menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Dalam proses pelayanan, petugas dinilai mampu memberikan arahan dan penjelasan secara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta berusaha memastikan bahwa setiap penerima manfaat memahami informasi yang disampaikan. Sikap empati, penghormatan terhadap martabat individu, serta kesediaan petugas untuk membantu ketika penerima manfaat mengalami kesulitan menjadi indikator penting dari aksesibilitas non-fisik yang telah diterapkan dengan baik. Kondisi ini menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, aman, dan mendukung terbangunnya kepercayaan antara petugas dan penerima manfaat. Namun demikian, hasil kajian juga menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi menggunakan bahasa isyarat belum dimiliki secara merata oleh seluruh staf. Kompetensi tersebut masih terpusat pada beberapa petugas tertentu, sehingga pada kondisi tertentu dapat menghambat efektivitas komunikasi dengan penyandang disabilitas rungu. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan bahasa isyarat yang bersifat formal, berkelanjutan, dan mencakup seluruh petugas layanan agar kualitas komunikasi menjadi lebih inklusif, konsisten, serta mampu menjamin terpenuhinya hak penyandang disabilitas untuk memperoleh layanan yang setara tanpa hambatan komunikasi.

Aksesibilitas Prosedural dan Administrasi

Terkait sistem birokrasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sosial di Sentra Budi Perkasa telah mengalami berbagai penyederhanaan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan yang lebih cepat, efektif, dan ramah bagi penyandang disabilitas. Penyederhanaan tersebut terlihat dari proses administrasi yang lebih ringkas, alur pelayanan yang lebih jelas, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pendataan dan pengelolaan data penerima layanan. Digitalisasi administrasi ini mampu mengurangi waktu tunggu,

meminimalkan kesalahan pencatatan, serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa aspek aksesibilitas digital masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Platform informasi daring, seperti situs web resmi, belum sepenuhnya memenuhi prinsip inklusivitas digital karena beberapa fitur penting, seperti pembaca layar (screen reader), belum dapat berfungsi secara optimal pada seluruh menu dan halaman. Kondisi tersebut menyebabkan penyandang disabilitas, khususnya penyandang disabilitas netra, masih menghadapi hambatan dalam memperoleh informasi secara mandiri. Akibatnya, sebagian besar pengguna layanan masih harus datang langsung ke Sentra Budi Perkasa hanya untuk memperoleh informasi awal mengenai persyaratan, prosedur, maupun jenis layanan yang tersedia.

Integrasi Layanan dengan Lingkungan Eksternal

Temuan menarik dalam penelitian ini adalah munculnya fenomena yang dapat disebut sebagai *hambatan gerbang* (*gateway barrier*), yaitu kondisi ketika aksesibilitas di dalam lingkungan Sentra telah tersedia dan relatif memadai, tetapi akses menuju Sentra dari ruang publik masih menghadapi berbagai kendala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai fasilitas di dalam kawasan Sentra telah dirancang untuk mendukung mobilitas penyandang disabilitas, seperti jalur landai, akses masuk bangunan, dan fasilitas pelayanan yang lebih inklusif. Namun, kondisi tersebut belum didukung oleh sistem transportasi dan infrastruktur publik di luar kawasan Sentra. Di wilayah Kota Palembang, ketersediaan transportasi umum yang ramah disabilitas masih terbatas, ditandai dengan belum tersedianya halte yang aksesibel, trotoar yang belum dilengkapi jalur pemandu (*guiding block*), serta penyeberangan jalan yang belum memenuhi prinsip aksesibilitas universal. Akibatnya, penyandang disabilitas atau penerima manfaat masih mengalami kesulitan untuk mencapai lokasi Sentra secara mandiri, aman, dan nyaman. Hambatan ini tidak hanya membatasi mobilitas, tetapi juga mengurangi efektivitas pelayanan sosial yang telah disediakan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan di dalam Sentra perlu diimbangi dengan pengembangan infrastruktur transportasi dan aksesibilitas kawasan sekitar agar tercipta kesinambungan

pelayanan yang benar-benar inklusif dan mudah dijangkau oleh seluruh penerima manfaat.

Dampak Aksesibilitas terhadap Pemberdayaan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan sosial di Sentra Budi Perkasa Palembang telah memberikan kontribusi yang nyata terhadap keberhasilan proses rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas. Meskipun masih terdapat berbagai keterbatasan pada aspek fisik maupun nonfisik, kondisi tersebut tidak mengurangi peran penting aksesibilitas dalam mendorong keterlibatan aktif penerima manfaat pada berbagai program rehabilitasi, khususnya pelatihan vokasional. Kemudahan dalam mengakses ruang pelayanan, dukungan petugas yang responsif, serta tersedianya fasilitas dasar yang mendukung mobilitas telah meningkatkan rasa percaya diri penyandang disabilitas untuk mengembangkan keterampilan, memperluas kemandirian, dan berpartisipasi dalam kehidupan sosial secara lebih optimal. Temuan penelitian ini juga menegaskan bahwa Sentra Budi Perkasa Palembang pada dasarnya telah memiliki fondasi yang cukup kuat dalam penyediaan layanan yang inklusif, namun masih memerlukan penyempurnaan agar selaras dengan ketentuan regulasi nasional maupun daerah. Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020, penyediaan fasilitas aksesibilitas telah mengarah pada pemenuhan akomodasi yang layak, meskipun implementasinya masih menghadapi kendala teknis, seperti jalur pemandu yang belum berkesinambungan serta kemiringan ram yang belum memenuhi prinsip desain universal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 7 Tahun 2017. Di sisi lain, tingginya responsivitas petugas menjadi faktor pendukung yang memperkuat pemenuhan hak kesejahteraan sosial sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019. Namun demikian, keterbatasan akses informasi bagi penyandang disabilitas sensorik serta hambatan transportasi menuju lokasi pelayanan menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hak sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2014 masih memerlukan penguatan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan melalui standardisasi infrastruktur fisik, pengembangan akses

informasi yang inklusif, peningkatan literasi digital, serta kolaborasi lintas sektor agar tercipta ekosistem pelayanan sosial yang benar-benar inklusif, mudah dijangkau, aman, dan mampu mendukung kemandirian penyandang disabilitas secara berkelanjutan.

Pembahasan mengenai aksesibilitas di Sentra Budi Perkasa menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan rehabilitasi sosial tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik, tetapi juga oleh kualitas, fungsi, dan keberlanjutan sistem pelayanan yang dibangun. Dari aspek infrastruktur, terdapat kesenjangan yang cukup jelas antara kuantitas penyediaan fasilitas dan kualitas implementasinya. Meskipun Sentra telah menyediakan berbagai sarana pendukung seperti ram, jalur pemandu, toilet aksesibel, dan beberapa fasilitas lain bagi penyandang disabilitas, efektivitas penggunaannya masih menghadapi berbagai kendala teknis. Dalam perspektif desain universal (*universal design*), suatu fasilitas dinilai aksesibel apabila dapat digunakan secara aman, nyaman, dan mandiri oleh seluruh pengguna tanpa memerlukan bantuan orang lain. Namun demikian, temuan mengenai kemiringan ram yang belum sesuai standar ergonomis, jalur pemandu yang terputus, serta belum optimalnya beberapa fasilitas pendukung menunjukkan bahwa pembangunan fisik masih lebih berorientasi pada pemenuhan persyaratan administratif daripada pada penciptaan lingkungan yang benar-benar inklusif. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi tingkat kemandirian penyandang disabilitas dalam mengakses layanan rehabilitasi secara optimal.

Di sisi lain, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting yang mampu mengurangi dampak keterbatasan infrastruktur fisik. Petugas yang memiliki sikap ramah, empati, serta pemahaman terhadap etika berinteraksi dengan penyandang disabilitas mampu menciptakan suasana pelayanan yang aman, nyaman, dan menghargai martabat penerima manfaat. Interaksi yang positif tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan layanan, tetapi juga memberikan dukungan psikologis yang sangat diperlukan selama proses rehabilitasi sosial. Meskipun demikian, ketergantungan terhadap bantuan petugas belum sepenuhnya mencerminkan prinsip kemandirian yang menjadi tujuan utama rehabilitasi. Ketiadaan sistem komunikasi yang mendukung akses mandiri, seperti

papan informasi dalam huruf Braille, petunjuk visual yang mudah dipahami, informasi berbasis audio, maupun teknologi pendukung lainnya, masih menjadi hambatan yang perlu segera diatasi agar penyandang disabilitas dapat memperoleh informasi dan layanan tanpa selalu bergantung pada pendamping.

Selanjutnya, perkembangan teknologi informasi menempatkan aksesibilitas digital sebagai salah satu indikator penting dalam pelayanan publik modern. Digitalisasi administrasi memang memberikan kemudahan dalam mempercepat proses pelayanan, namun manfaat tersebut hanya dapat dirasakan apabila platform digital yang digunakan telah memenuhi prinsip aksesibilitas. Apabila situs web, aplikasi pelayanan, maupun sistem informasi elektronik belum kompatibel dengan pembaca layar, navigasi berbasis keyboard, teks alternatif gambar, atau fitur aksesibilitas lainnya, maka penyandang disabilitas sensorik akan tetap mengalami kesulitan memperoleh informasi secara mandiri. Oleh karena itu, transformasi digital di Sentra Budi Perkasa harus diikuti dengan penerapan standar aksesibilitas digital agar seluruh kelompok masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses layanan tanpa diskriminasi.

Selain faktor internal lembaga, pembahasan ini juga mengungkap bahwa aksesibilitas Sentra Budi Perkasa tidak dapat dipisahkan dari kondisi lingkungan eksternal, khususnya sistem transportasi dan infrastruktur publik di Kota Palembang. Fasilitas yang inklusif di dalam kawasan Sentra akan kehilangan efektivitasnya apabila perjalanan menuju lokasi masih dipenuhi berbagai hambatan, seperti minimnya transportasi umum yang ramah disabilitas, trotoar yang belum aksesibel, serta kurangnya jalur penyeberangan yang aman. Kondisi ini menciptakan fenomena "pulau inklusif", yaitu lingkungan pelayanan yang telah memenuhi prinsip aksesibilitas tetapi terisolasi oleh lingkungan luar yang belum mendukung mobilitas penyandang disabilitas. Oleh karena itu, peningkatan aksesibilitas memerlukan sinergi lintas sektor antara pengelola Sentra, pemerintah daerah, dinas perhubungan, dinas pekerjaan umum, dan pemangku kepentingan lainnya agar tercipta sistem pelayanan yang terintegrasi sejak dari rumah, perjalanan, hingga ke lokasi rehabilitasi.

Secara konseptual, temuan penelitian ini menegaskan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan rehabilitasi sosial dari pendekatan medis menuju pendekatan berbasis hak asasi manusia. Dalam paradigma ini, aksesibilitas tidak lagi dipandang sebagai bentuk bantuan sosial atau belas kasihan, melainkan sebagai hak fundamental setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara dan penyelenggara pelayanan publik. Penyediaan lingkungan yang bebas hambatan memungkinkan penyandang disabilitas berpartisipasi secara setara dalam berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, pendidikan, maupun pelayanan publik. Dengan demikian, peningkatan kualitas aksesibilitas di Sentra Budi Perkasa tidak hanya memperkuat efektivitas program rehabilitasi sosial, tetapi juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan masyarakat yang inklusif, mengurangi stigma terhadap penyandang disabilitas, serta mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan melalui prinsip *leave no one behind*. Integrasi antara penyempurnaan infrastruktur fisik, penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan aksesibilitas digital, dan perbaikan konektivitas transportasi akan menjadi fondasi utama dalam membangun sistem rehabilitasi sosial yang berkeadilan, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan kemandirian penyandang disabilitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini bahwa aksesibilitas layanan sosial di Sentra Budi Perkasa Palembang secara umum telah berkembang ke arah penyelenggaraan pelayanan yang lebih inklusif dan berorientasi pada pemenuhan hak penyandang disabilitas, baik melalui penyediaan infrastruktur fisik, penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur administrasi, maupun pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Ketersediaan fasilitas seperti ram, jalur pemandu, papan informasi, serta digitalisasi administrasi menjadi indikator adanya komitmen lembaga dalam meningkatkan kualitas layanan rehabilitasi sosial. Selain itu, sikap petugas yang ramah, empatik, responsif, dan menghargai martabat penerima manfaat memberikan kontribusi besar terhadap terciptanya suasana pelayanan yang aman, nyaman, dan mendukung proses rehabilitasi. Namun

demikian, penelitian ini juga mengungkap bahwa implementasi aksesibilitas belum sepenuhnya memenuhi prinsip desain universal dan pelayanan publik yang inklusif. Masih ditemukan berbagai kendala, seperti kemiringan ram yang belum sesuai standar, jalur pemandu yang terputus atau terhalang, keterbatasan informasi dalam format Braille, audio, maupun bahasa isyarat, serta belum optimalnya aksesibilitas platform digital bagi penyandang disabilitas sensorik. Di samping itu, keterbatasan transportasi umum yang ramah disabilitas dan belum terintegrasinya infrastruktur publik di sekitar Sentra menjadi hambatan eksternal yang mengurangi efektivitas layanan, meskipun fasilitas di dalam kawasan telah mengalami berbagai perbaikan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan rehabilitasi sosial tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas fisik, tetapi juga oleh kualitas implementasi, keberlanjutan pemeliharaan, kompetensi petugas, aksesibilitas informasi, serta dukungan lingkungan eksternal yang memungkinkan penyandang disabilitas mengakses layanan secara mandiri. Oleh karena itu, peningkatan kualitas aksesibilitas memerlukan pendekatan yang bersifat komprehensif melalui standarisasi infrastruktur sesuai prinsip universal design, penguatan kompetensi seluruh petugas termasuk kemampuan bahasa isyarat, pengembangan sistem informasi dan layanan digital yang memenuhi standar aksesibilitas, serta penguatan kolaborasi lintas sektor antara pengelola Sentra, pemerintah daerah, dan instansi terkait dalam membangun konektivitas transportasi dan ruang publik yang inklusif. Dengan demikian, Sentra Budi Perkasa Palembang tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan rehabilitasi sosial, tetapi juga menjadi model penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan, berkelanjutan, menghormati hak asasi manusia, serta mampu mendorong peningkatan kemandirian, partisipasi, dan kesejahteraan penyandang disabilitas secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugerah, K. (2025). Sosialisasi Kepercayaan Diri Pada Penyandang Disabilitas Fisik di Sentra Budi Perkasa Palembang. *Jurnal Pengabdian Inovasi Masyarakat Indonesia*, 4(2), 223-227. DOI: <https://10.29303/jpimi.v4i2.7241>
- Chairunnisa, S., & Sulistio, E. B. (2025). Analisis Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2).

<https://doi.org/10.14710/dialogue.v7i2.25542>

- Hidayat, R. (2021). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. Article 33 Indonesia.
- Mawardah, M., & Gustriani, Y. (2025). Studi Kasus Pengembangan Emosional dan Komunikasi pada Penyandang Tunarungu Wicara di Sentra Budi Perkasa Palembang. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(3), 4541-4545. <https://doi.org/10.31004/cdj.v6i3.47477>
- Pratama, A., Sunarto, S., & Hartini, S. (2024). Analisis Kebijakan Dinas Sosial dalam Menangani Penyandang Disabilitas di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan (Praja)*, 12(1), 45-56. <https://doi.org/10.33703/praja.v12i1.1397>
- Sari, M. P. (2022). Peningkatan Pengetahuan Anak Penyandang Disabilitas di Sentra "Budi Perkasa" Palembang melalui Pemberian Fasilitas Rehabilitasi. *Aktivasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 55-61. <https://doi.org/10.51817/aktivasi.v1i2.452>
- Utama, R., dkk. (2025). Alternatif Kebijakan Revitalisasi Fisik Museum Ramah Disabilitas di Palembang. *Villages: Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 115-124. <https://doi.org/10.58835/villages.v1i2.381>
- Wahyudi, M. D., Murdiati, E., & Fitri, H. U. (2023). Peran Pekerja Sosial dalam Pemberdayaan Disabilitas di Sentra Budi Perkasa Kota Palembang. *Social Science and Contemporary Issues Journal*, 1(4), 710-717. <https://doi.org/10.59388/sscij.v1i4.379>
- Pemerintah Indonesia. (2014). Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pelindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2016). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Sosial Nomor 7 Tahun 2017 tentang Standar Habilidadasi dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas. Jakarta: Kementerian Sosial RI.
- Pemerintah Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial bagi Penyandang Disabilitas. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2020). Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Pelindungan dari Bencana bagi Penyandang Disabilitas. Jakarta: Sekretariat Negara.