

PENGARUH INTENSITAS MEMBACA INFORMASI WEBSITE OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA (*OMBUDSMAN.GO.ID*) DAN PERSPEKTIF PENYANDANG DISABILITAS DI ROEMAH DIFABEL SEMARANG TERHADAP PEMAHAMAN PENYANDANG DISABILITAS TERKAIT KEBERADAAN OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK YANG PEDULI PENYANDANG DISABILITAS.

Galuh Gunita Pangastuti, Adi Nugroho
galuhgunita98@gmail.com

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407
Faksimile (024) 7465405 Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The Ombudsman as a supervisory agency for the delivery of public services uses the website as a medium of information. Currently, it is still rare to find public service facilities that are friendly to persons with disabilities, this can be seen from several news reports in online mass media that report persons with disabilities do not receive special attention in public services. This type of research is a quantitative explanatory study and uses the media effects theory and sense making theory.

The test results show that the R Square value is 0.521 or 52.1%. This means that 52.1% understanding of persons with disabilities about the existence of the Ombudsman as a public service supervisory agency that cares for persons with disabilities can be explained by the intensity of reading the ombudsman.go.id website. While the rest ($100\% - 52.1\% = 47.9\%$) was explained by other factors. From the test results obtained that the value of R Square is 0.394 or 39.4%. This means that 39.4% understanding of persons with disabilities about the existence of the Ombudsman as a public service supervisory agency that cares for persons with disabilities can be explained by the intensity of reading the ombudsman.go.id website. While the rest ($100\% - 39.4\% = 60.6\%$) is explained by other factors. This means that if the intensity of reading the website and the perspective of persons with disabilities are increased together towards a positive direction, the understanding of people with disabilities about the existence of the Ombudsman as a public service supervisory agency that cares for people with disabilities. The sample in this study was 70 members of the Roemah Difabel Semarang foundation who read information through the [ombudsman website. go.id](http://ombudsman.go.id) related to the Ombudsman as a public service supervisory agency that cares for persons with disabilities and knows the facts of public services that are not in accordance with standards for persons with disabilities.

Keywords: Website Reading Intensity, Perspective of Persons with Disabilities, Sense Making Theory, Media Effect Theory, Public Service.

ABSTRAK

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelaksanaan pelayanan publik menggunakan website sebagai sarana media informasi. Saat ini jarang sekali dijumpai fasilitas pelayanan public yang ramah bagi penyandang disabilitas, hal ini bisa dilihat dari beberapa pemberitaan dalam media massa online yang memberitakan bahwa penyandang disabilitas kurang mendapatkan perhatian khusus dalam pelayanan public. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif explanatory dan menggunakan *teori efek media* dan *Teory sense making*.

Hasil pengujian diperoleh bahwa nilai R Square adalah 0,521 atau 52.1%. Hal ini berarti bahwa 52.1% pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dapat dijelaskan oleh intensitas membaca website ombudsman.go.id. Sedangkan sisanya ($100\% - 52.1\% = 47.9\%$) dijelaskan oleh faktor lain. Dari hasil pengujian diperoleh bahwa nilai R Square adalah 0,394 atau 39.4 %. Hal ini berarti bahwa 39.4% pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dapat dijelaskan oleh intensitas membaca website ombudsman.go.id. Sedangkan sisanya ($100\% - 39.4\% = 60.6\%$) dijelaskan oleh faktor lain. Ini berarti jika intensitas membaca website dan perspektif penyandang disabilitas ditingkatkan bersama-sama kearah positif maka Pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dengan Sampel dalam penelitian ini 70 anggota yayasan Roemah Difabel Semarang yang membaca informasi melalui website ombudsman.go.id terkait Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dan mengetahui fakta pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standart bagi penyandang disabilitas.

Kata Kunci : Intensitas Membaca Website, Perspektif Penyandang Disabilitas, Teori *Sense Making*, Teori *Efek Media*, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Sebagai instansi pemerintahan yang memiliki kewenangan menjadi pengawas jalannya pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintahan ataupun instansi terkait dengan dana yang bersumber dari RAPBN dan atau RAPBD. Ombudsman yang didirikan pada tahun 2008 menggunakan website sebagai sarana media informasi yang berfungsi sebagai media penyampaian tugas dan wewenangnya, salah satu isi dari website ombudsman berupa laman berita. Berita adalah sarana yang dilakukan untuk menyebarkan suatu informasi baik berupa subjek yang dipandang atau objek yang sedang dalam perhatian masyarakat luas dan layak diberitakan (kusumaningrat (2005:39))

Disabilitas terjadi disaat adanya suatu hambatan dalam melakukan suatu kegiatan yang diakibatkan ketidak mampuan tubuh dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Disabilitas atau biasa disebut penyandang cacat adalah kelompok individu yang memiliki keterbatasan fisik dan disaat melakukan aktifitas dan berinteraksi mengalami berbagai hambatan dan tidak dapat berperan dan berpartisipasi penuh sesuai kebutuhan dan keharusan sebagai warga negara (Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Hak-Hak Penyandang Disabilitas). Golongan penyandang disabilitas saat ini masih menjadi kelompok golongan masyarakat yang dimana perlu membutuhkan perlakuan khusus, terlebih lagi dari segi pelayanan public. Saat ini masih sedikit sekali dijumpai sarana dan fasilitas pelayanan public yang ramah bagi penyandang disabilitas. Peran dan tindakan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dapat dilihat dari beberapa informasi yang tersedia dalam website *ombudsman.go.id*, diantaranya ada pemberitaan di kolom artikel yang berjudul “Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas” yang terbit pada 23 april 2020 yang berisi survey kepatuhan yang dijalankan oleh Ombudsman RI memiliki

tujuan untuk membantu instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya dalam pelayanan publik yang dimana memiliki beberapa indikator untuk mengukur tingkat kepatuhan pada ketentuan pelayanan public menurut undang undang 25 tahun 2009 yang membahas pelayanan publik, didalamnya berisi penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus yang dimaksud diantaranya adalah para penyandang disabilitas.

Dalam hal ini masyarakat tertentu salah satunya yaitu kelompok Penyandang Disabilitas. Sebagai Lembaga Negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satu tugasnya melakukan upaya pencegahan terhadap maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Sejak tahun 2013, Ombudsman RI melaksanakan Survei Kepatuhan yang bertujuan untuk mendorong Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjalankan amanat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terdapat indikator yang digunakan dalam mengukur kepatuhan Instansi Penyelenggara terhadap standar pelayanan publik di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Termasuk di dalamnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus, salah satunya tentunya kelompok Penyandang Disabilitas.

Hasil dari survei tersebut, misalnya di tahun 2019. Pada tingkat Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) menunjukkan bahwa salah satu indikator yang paling banyak belum dipenuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Berturut turut pada tingkat Kementerian sebesar 23,14%, Lembaga, 32,21%,, Pemerintah Provinsi, 35,4%,, Pemerintah Kabupaten, 55,09%, dan Pemerintah Kota, 56,12% yang sudah memenuhi indikator ketersediaan layanan khusus bagi

pengguna berkebutuhan khusus. Berdasarkan hasil Survei Ombudsman, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik di Indonesia belum memberikan pelayanan kepada Penyandang Disabilitas sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tentu hal ini merupakan pekerjaan rumah bagi Pemerintah Indonesia untuk mendorong penyelenggara layanan lebih peka terhadap pemberian pelayanan bagi Penyandang Disabilitas.

(<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas>)

Selain itu juga ada artikel yang berjudul “ Indeks Demokrasi Indonesia Perlu Libatkan Penyandang Disabilitas” yang terbit pada 16 maret 2020 yang berisi penjelasan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur melalui Keasistenan Pencegahan menyampaikan saran kepada jajaran Badan Pusat Statistik (BPS) Kalimantan Timur untuk melibatkan komunitas penyandang disabilitas. Hal ini disampaikan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman Kalimantan Timur, Frederikus Denny Christyanto saat mengikuti Focus Group Discussion yang diselenggarakan oleh BPS Kalimantan Timur pada 11 - 12 Maret 2020. Bertempat di Hotel Selyca Kota Samarinda, kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan dari lingkungan lembaga pemerintahan, antara lain Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur, Biro Hukum Provinsi Kalimantan Timur, Forum Kerukunan Umat Beragama Provinsi Kalimantan Timur, Badan Pengawas Pemilu Kota Samarinda, Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur, kelompok masyarakat, dan beberapa media. (<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--indeks-demokrasi-indonesia-perlu-libatkan-penyandang-disabilitas>)

Ada juga artikel yang berjudul “Jangan Abaikan Hak Disabilitas di Tengah Wabah Covid-19” terbit pada 2 juni 2020 yang berisi masyarakat Banua melakukan pengaduan kepada Ombudsman Kalsel tentang dampak Covid19 yang terus meningkat, salahsatunya ada

keluhan tidak diberikan bantuan sosial hingga minimnya sarana layanan kesehatan yang memadai. Tidak ada respon mendalam dari pihak terkait apalagi dimasa seperti saat ini banyak penyandang disabilitas yang juga terdampak wabah ini dan juga butuh perhatian khusus

(<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--janganabaikan-hak-disabilitas-di-tengah-wabah-covid-19>)

Selanjutnya ada berita kabar perwakilan yang terbit 28 agustus 2019 dengan judul “Ombudsman: Ada Diskriminasi Pelayanan Publik Terhadap Disabilitas di Sumbar” yang isinya menjelaskan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menyampaikan, ada diskriminasi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di wilayah kerjanya. Bentuk diskriminatif mulai dari kurangnya fasilitas atau akses disabilitas hingga layanan belum tersedia merata oleh pemerintah. "Hal ini harus dicegah, masyarakat dan disabilitas harus melapor jika mendapatkan maladministrasi dari pelayanab publik," ujarnya, Rabu, 28 Agustus 2019. Dilanjutkannya, pemenuhan hak pelayanan publik untuk kaum disabilitas tingkat wilayah Sumbar masih kurang disentuh oleh pemerintah setempat mulai dari fasilitas hingga layanan belum tersedia merata. "Meskipun prinsip layanan publik berlaku untuk semua warga, namun dalam praktiknya masih dijumpai adanya diskriminasi pada kelompok rentan seperti penyandang disabilitas," kata Yefri. Yefri menyebutkan, sesuai Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, maladministrasi diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut. Termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau inmateril bagi masyarakat dan orang perseorangan.

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-ada-diskriminasi-pelayanan-publik-terhadap-disabilitas-di-sumbar->)

Selain informasi tersebut bisa juga langsung dilihat dalam website *ombudsman.go.id*. Beberapa pemberitaan lain dalam media massa yang menggambarkan pelayanan public dan penyandang disabilitas antara lain pemberitaan dari *makassar.tribunnews.com* yang berjudul “Pelayanan Publik Penyandang Disabilitas Masih Terabaikan di Sulbar.” Yang dimana dalam berita tersebut dijelaskan bahwa Pemenuhan hak pelayanan publik untuk kaum disabilitas tingkat di Sulawesi Barat, masih diabaikan oleh pemerintah. Mulai dari fasilitas hingga layanan belum tersedia mereta baik di tingkat kabupaten maupun provinsi. jika dilihat secara terperinci dari variabel penilaian yang digunakan, dapat diketahui bahwa sebagian besar pemerintah daerah di Sulbar tak memiliki pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Pada variabel penilaian sarana prasarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, yaitu adanya rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan ruang bermain anak pada unit atau tempat pelayanan. (<https://www.google.com/amp/s/makassar.tribunnews.com/amp/2019/04/09/pelayana-n-publik-penyandang-disabilitas-masih-terabaikan-di-sulbar> terbit pada 9 april 2019).

Selain itu juga ada pemberitaan dari *m.republika.co.id* yang terbit pada 4 desember 2019 dengan judul “Perhatian Pemerintah pada Penyandang Disabilitas Minim” berisi penjelasan berupa kota Ambon ditetapkan pemerintah pusat sebagai kota inklusif. Namun sayangnya, tidak ditindaklanjuti dengan penyiapan fasilitas penunjang pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Fasilitas penunjang di ruang publik yakni di kawasan perkantoran, jalan raya, pusat perbelanjaan dan pasar. Semuanya tidak ada akses terutama bagi penyandang yang menggunakan tongkat dan kursi roda karena trotoar yang dibangun cukup tinggi sehingga sulit dijangkau.

<https://republika.co.id/berita/nasional/umum/18/12/04/pj67n1384-perhatian-pemerintah-pada-penyandang-disabilitas-minim>)

Ada juga pemberitaan lain dari *m.mediaindonesia.com* yang terbit pada 12 Oktober 2018 yang berjudul “Difabel Sulit Akses Layanan Publik” yang berisi informasi jika fasilitas penunjang bagi warga penyandang disabilitas di gedung Mall Pelayanan Publik (MPP) Atrium Pondok Gede belum terlihat. Warga penyandang disabilitas masih kesulitan mengakses pusat pelayanan publik yang baru diresmikan tersebut. Tidak hanya itu, fasilitas toilet mall atrium Pondok Gede pun masih standar. Toilet yang tersedia masih bentuk bawaan dari toilet buatan pengelola. Akibatnya, pengunjung disabilitas masih kesulitan saat hendak pergi ke toilet. Berdasarkan pemantauan, inovasi pelayanan publik yang ada di Kota Bekasi sudah memadai. Dalam satu tempat warga bisa mendapatkan beberapa pelayanan dalam satu waktu. Dengan demikian, warga pun tidak perlu bolak-balik ke lain tempat saat hendak mengurus administrasi kependudukan atau perizinan lainnya. Namun, pemerintah kurang maksimal menyiapkan fasilitas penunjang bagi mereka yang membutuhkan seperti bangku tunggu atau sistem antrean elektronik yang tidak lagi merepotkan pengunjung. (https://www.google.com/amp/s/m.mediaindonesia.com/amp/amp_detail/190190-difabel-sulit-akses-layanan-publik terbit pada : 12 oktober 2018).

Selanjutnya ada berita yang berjudul. “Pemerintah Dinilai Masih Diskriminatif terhadap Penyandang Disabilitas” yang terbit pada 6 agustus 2019 yang berisi banyak fakultas kedokteran yang tidak mau menerima penyandang disabilitas. Padahal, sekarang banyak teknologi yang bisa membantu penyandang disabilitas dalam proses belajar mengajar, seperti kursi roda bagi penyandang disabilitas yang tidak mampu untuk berjalan.

<https://www.nu.or.id/post/read/109563/pemeri>

[ntah-dinilai-masih-diskriminasi-terhadap-penyandang-disabilitas](#))

Lanjut ada berita dari *kumparan.com* yang terbit pada 11 juli 2019 dengan judul “Difabel Sulit Akses Pelayanan Publik di Kota Ternate” yang berisi Para difabel kesulitan akses pelayanan publik seperti mengurus Kartu Tanda Penduduk maupun akses ruang publik di Kota Ternate, Maluku Utara. Bahkan, mereka, para difabel sering mendapat stigma negatif ketika mengurus administrasi kependudukan. Hal ini terjadi karena berbagai hambatan yang ditemui para difabel ketika hendak mengurus persoalan administrasi, hal-hal seperti akses bangunan yang belum ramah pada disabilitas,serta keterampilan berbahasa isyarat oleh para pegawai untuk berkomunikasi dengan penyandang disabilitas rungu menjadi penyebabnya

(<https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com/amp/ceritamalukuutara/difabel-sulit-akses-pelayanan-publik-di-kota-ternate-1rRpEibRGpy>)

Dari Dari beberapa pemberitaan melalui media massa dan informasi yang ada dalam website Ombudsman diatas dapat dilihat bahwa masih perlu perhatian khusus bagi penyandang disabilitas khususnya dalam segi pelayanan public.Didalam pemberitaan tersebut memberikan informasi lebih akurat terkait dengan penelitian ini.Maka dari itu, perlu adanya peran khusus Ombudsman RI melalui penyampaian informasi melalui website ombudsman.go.id, yang dimana secara tidak langsung menyampaikan fungsinya sebagai lembaga pengawasan pelaksanaan pelayanan publik.Informasi pada websiteombudsman.go.id menambah pengetahuan terkait kejadian, peristiwa atau acara yang terjadi pada pelayanan public yang di informasikan melalui website ombudsman.go.id. Sehingga nantinya dapat memaknai kejadian, peristiwa atau acara yang terjadi pada internal Ombudsman RI dengan pandangan bahwa Ombudsman RI merupakan lembaga pengawasan pelayanan public.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti ingin menaritahu apakah ada pengaruh intensitas membaca informasi website Ombudsman RI (ombudsman.go.id) dan perspektif penyandang disabilitas di Roemah Difabel Semarang terhadap pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas.

RUMUSAN MASALAH

Ombudsman merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelaksanaan pelayanan publik menggunakan *website* sebagai media informasi, salah satunya yaitu kanal berita.

Penyandang disabilitas saat ini masih menjadi kelompok golongan yang membutuhkan perlakuan khusus, terlebih lagi dari segi pelayanan public. Saat ini jarang sekali dijumpai fasilitas pelayanan public yang ramah bagi penyandang disabilitas, hal ini bisa dilihat dari beberapa pemberitaan media massa online yang memberitakan bahwa penyandang disabilitas kurang mendapatkan perhatian khusus dalam pelayanan public. Peran dan tindakan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dapat dilihat dari beberapa informasi yang ada dalam website *ombudsman.go.id*, dan didukung dengan adanya pemberitaan dalam media online yang dimana dijelaskan masih adanya diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dalam pelayanan public yang dimana hal ini membuat peneliti ingin

mengetahui lebih dalam tentang pelayanan public bagi penyandang disabilitas.

Lebih jelasnya berdasarkan penjelasan tersebut peneliti ingin mencari tahu apakah ada pengaruh dari intensitas membaca informasi website Ombudsman RI (*ombudsman.go.id*) dan perspektif penyandang disabilitas di Roemah Difabel Semarang terhadap pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas?

TUJUAN

Mencari tahu apakah ada pengaruh dari intensitas membaca informasi website Ombudsman RI (*ombudsman.go.id*) dan perspektif penyandang disabilitas di Roemah Difabel Semarang terhadap pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas?

KERANGKA TEORI

INTENSITAS MEMBACA WEBSITE

Intensitas membaca adalah sering tidaknya atau frekuensi seseorang melakukan suatu proses memperoleh pesan yang ingin disampaikan oleh penulis melalui media tulisan yang disebut membaca. Semakin sering seseorang membaca, maka intensitas membacanya semakin tinggi. Penyandang disabilitas yang mempunyai intensitas membaca website *ombudsman.go.id* yang tinggi maka kemampuan memahami informasi yang ada di website akan meningkat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa intensitas membaca merupakan sering tidaknya seseorang melakukan kegiatan membaca informasi dalam website.

PERSPEKTIF DISABILITAS.

Penyandang disabilitas mengalami ketidakadilan dalam mengakses haknya sebagai warga negara terlebih lagi dalam pelayanan publik. Eksistensi penyandang disabilitas masih belum merata dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya untuk fasilitas bagi

penyandang disabilitas. Faktor penyebab diskriminasi terhadap eksistensi penyandang disabilitas dikarenakan ketidakpatuhan pihak-pihak serta ketidaktahuan pihak-pihak mengenai adanya aturan tentang hak bagi penyandang disabilitas.

Dengan adanya kontrol dari prespektif penyandang disabilitas pelayanan publik akan lebih baik, karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban, bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.

TEORI EFEK MEDIA

Teori komunikasi massa paling mutakhir yang mendapatkan dukungan paling banyak para teoritis dan para peneliti komunikasi massa saat ini adalah teori-teori yang menerima atau mengakui potensi efek media massa yang besar terdapat khalayak. Namun demikian efek ini jug ditentukan oleh peran khalayak atau audiensi yang terlibat dalam proses komunikasi massa tersebut yaitu apakah mereka bersedia menerima atau menolaknya sama sekali. Dengan demikian, pesan dan efek dari komunikasi massa merupakan proses interaksi antara media dengan audiensi. Pesan dan efek yang diinginkan merupakan hasil negosiasi antara media dan audiensi.

Denis McQuail (2002:425-426) menjelaskan bahwa efek media massa memiliki empat typologi besar. Pertama, efek media yang direncanakan. Sebuah efek yang diharapkan terjadi baik oleh media massa sendiri ataupun orang yang menggunakan media massa untuk kepentingan berbagai penyebaran informasi. Kedua, efek media massa yang tidak direncanakan atau tidak dapat diperkirakan. Efek yang benar-benar diluar kontrol media, di luar kemampuan media ataupun orang lain yang

menggunakan media untuk penyebaran informasi.

TEORI SENSE MAKING

Menurut Karl Weick, organisasi tidak dibentuk dari struktur dan fungsi jabatan melainkan dari aktivitas-aktivitas komunikasi, oleh karena itu Weick tidak menyebutnya sebagai organisasi melainkan proses pengorganisasian (Littlejohn & Foss, 2016). Weick menyebutnya sebagai proses sense-making, yaitu suatu tindakan akan diikuti oleh reaksi dan selanjutnya interpretasi atas tindakan tersebut. Sense-making ini terjadi setiap saat dalam organisasi dan menentukan fungsi struktur organisasi, dengan demikian organisasi mampu mengurangi ketidakpastian dan memproses informasi yang bermanfaat untuk mencapai tujuan organisasi.

Sense-making dalam organisasi untuk mengurangi ketidakpastian informasi (equivocality) merupakan fokus teori Weick selanjutnya. "People organize in order to reduce, manage, or remove equivocality" (Littlejohn & Foss, 2016). Equivocality adalah ketidakpastian yang dihasilkan dari lingkungan informasi suatu organisasi yang mampu menimbulkan interpretasi berbeda bagi tiap-tiap individu. Segala informasi di lingkungan sekitar kita bersifat tidak pasti atau ambigu dalam taraf tertentu, maka terjadilah aktivitas pengorganisasian untuk mengurangi ketidakpastian tersebut (Littlejohn & Foss, 2016). Ketidakpastian dapat disebabkan oleh adanya perbedaan antara informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Ketidakpastian akan menghambat organisasi dalam memproses informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan akhir. Interaksi komunikasi dalam organisasi diperlukan untuk menentukan dengan tepat jumlah informasi yang dibutuhkan dalam upaya mengurangi ketidakpastian.

HIPOTESIS

H1: Ada pengaruh intensitas membaca informasi ORI melalui website terhadap keberadaan Ombudsman sebagai lembaga

pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas.

H2: Ada pengaruh perspektif penyandang disabilitas di Roemah Difabel Semarang terhadap keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas.

H3: Ada pengaruh intensitas membaca informasi ORI melalui website dan perspektif penyandang disabilitas di Roemah Difabel Semarang terhadap keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas

METODE PENELITIAN

TIPE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian explanatory. Penelitian explanatory adalah penelitian dengan tradisi berfikir deduktif yang menjelaskan hubungan antar satu fenomena dan fenomena yang lain, terlebih dahulu memanfaatkan teori untuk menyusun hipotesis penelitian dalam menguji hubungan antar fenomena tersebut. Hubungan antar fenomena dirumuskan dalam hubungan antar variabel yang disebut dengan hipotesis.

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota yayasan Roemah Difabel Semarang yang membaca informasi melalui website *ombudsman.go.id* terkait Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dan mengetahui fakta pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standart bagi penyandang disabilitas.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non probability berupa purposive sampling. Menurut Sugiyono (2010) pengertiannya adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.

JENIS DAN SUMBER DATA.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data data yang langsung diperoleh dari sumber data

pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.

Sumber Data: Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data utama. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang diisi secara online oleh responden.

ALAT DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui pembuatan daftar pertanyaan dengan jumlah pilihan jawaban yang telah ditetapkan oleh peneliti (Hamidi, 2010:140).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non probability berupa purposive sampling. Menurut Sugiyono (2010) adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.

TEKNIK PENGOLAHAN DATA.

Editing: Teknik ini dilakukan untuk meneliti hasil survei untuk diperiksa ulang, ini dilakukan karena terkadang ada kuesioner yang tidak lengkap atau membingungkan. Coding: Teknik ini dilakukan jawaban responden akan diberi kode untuk memudahkan dalam memproses pengolahan data. Tabulasi: Teknik terakhir mempersiapkan alat untuk mengolah jawaban responden berdasarkan hasil data dari coding, kemudian data tersebut dimasukkan ke tabel - tabel tertentu dan mengatur angka - angka serta menghitung (Burhan, 2014: 175 - 178).

ANALISIS DATA

Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variable bebas atau predictor. Dalam bahasa Inggris, istilah ini disebut dengan multiple linear regression. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, koefisien

korelasi. Untuk menguji hipotesis menggunakan uji signifikansi (t-test) dan uji simultan (f-test).

HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI HIPOTESIS (X1) TERHADAP (Y).

Intensitas membaca website (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas mengakses website *ombudsman.go.id*, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya pada pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas. Hasil koefisien korelasi antara variabel intensitas membaca website (X1) dan variabel pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas (Y) adalah sebesar 0.722. Dengan demikian kekuatan hubungan linier antara variabel (X1) dan variabel (Y) adalah tinggi karena melebihi pada interval $0,400 \pm 0,599$. Dari hasil pengujian diperoleh bahwa nilai R Square adalah 0,521 atau 52.1%. Hal ini berarti bahwa 52.1% pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dapat dijelaskan oleh intensitas membaca website *ombudsman.go.id*. Sedangkan sisanya ($100\% - 52.1\% = 47.9\%$) dijelaskan oleh faktor lain.

Intensitas membaca website terjadi disaat seseorang mengakses suatu informasi mengenai suatu hal yang menarik dan dimana suatu informasi tersebut bisa merubah cara pandang seseorang yang dimana ini didukung dengan teori efek media. efek ini jug ditentukan oleh peran khalayak atau audiensi yang terlibat dalam proses komunikasi massa tersebut yaitu apakah mereka bersedia menerima atau menolaknya sama sekali. Dengan demikian, pesan dan efek dari komunikasi massa merupakan proses interaksi antara media dengan audiensi.

Pesan dan efek yang diinginkan merupakan hasil negosiasi antara media dan audiensi. Denis McQuail (2002:425-426) menjelaskan bahwa efek media massa memiliki empat typologi besar. Pertama, efek media yang direncanakan. Sebuah efek yang diharapkan terjadi baik oleh media massa sendiri ataupun orang yang menggunakan media massa untuk kepentingan berbagai penyebaran informasi. Kedua, efek media massa yang tidak direncanakan atau tidak dapat diperkirakan. Efek yang benar-benar diluar kontrol media, di luar kemampuan media ataupun orang lain yang menggunakan media untuk penyebaran informasi. Jadi, pada efek kedua ini, efek media terjadi dalam kondisi tidak dapat diperkirakan dan tidak dapat di kontrol. Ketiga, efek media massa terjadi dalam waktu pendek, secara cepat, instan, dan keras mempengaruhi seorang atau masyarakat. Keempat, efek media massa dalam waktu yang lama.

PEMBAHASAN UJI HIPOTESIS (X2) TERHADAP (Y).

Perspektif penyandang disabilitas (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa adalah rendah karena kurang dari interval 0,000 – 0,399. Dari hasil pengujian diperoleh bahwa nilai R Square adalah 0,394 atau 39.4 %. Hal ini berarti bahwa 39.4% pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dapat dijelaskan oleh intensitas membaca website ombudsman.go.id. Sedangkan sisanya (100%-39.4%= 60.6%) dijelaskan oleh faktor lain.

Perspektif penyandang disabilitas termaksud dalam jenis prespektif mata manusia, yang dimana narasumber melihat bagaimana cara pandang mereka terkait dengan pelayanan public bagi penyandang disabilitas dan bagaimana pengaruhnya dengan Ombudsman RI mengingat

Ombudsman RI adalah lembaga pengawas pelayanan public. Penyandang disabilitas menghadapi kesulitan yang lebih besar dibandingkan masyarakat non disabilitas dikarenakan hambatan dalam mengakses layanan umum, seperti akses dalam hal ketenagakerjaan, pendidikan, dan kesehatan. Dengan demikian penyandang disabilitas mengalami diskriminasi dari status mereka secara biomedis, sosial, dan biopsikosial. Keberpihakan pemerintah secara konstitusional pun masih belum maksimal keterpenuhan terhadap hak-hak penyandang disabilitas. Hal ini bisa dikaji dari keberpihakan pemerintah untuk menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas, kebijakan yang berpektif disabilitas, dan pelayanan yang ramah disabilitas. Penyandang disabilitas mengalami ketidakadilan dalam mengakses haknya sebagai warga negara terlebih lagi dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Kesimpulan Dari hasil penelitian terhadap 70 responden berkaitan dengan pengaruh intensitas membaca website dan perspektif penyandang disabilitas terhadap pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas. , maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel intensitas membaca website (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi intensitas mengakses website *ombudsman.go.id*, maka akan semakin tinggi pula pengaruhnya pada pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas. Hasil koefisien korelasi antara variabel intensitas membaca website (X1) dan variabel pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas (Y) tinggi

yaitu sebesar 52.1% pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dapat dijelaskan oleh intensitas membaca website ombudsman.go.id. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

2. Variabel perspektif penyandang disabilitas (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai R Square adalah 0,394 atau 39.4 %. Hal ini berarti bahwa 39.4% pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas dapat dijelaskan oleh perspektif penyandang disabilitas. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

3. Variabel intensitas membaca website (X1) dan perspektif penyandang disabilitas (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan ORI sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas (Y) dengan nilai koefisien regresi apabila Intensitas membaca website naik 1, maka Pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas akan mengalami peningkatan sebesar 0,655. Sedangkan apabila Perspektif penyandang disabilitas naik 1, maka Pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas akan mengalami peningkatan sebesar 0.435. Ini berarti jika intensitas membaca website dan perspektif penyandang disabilitas ditingkatkan bersama-sama kearah positif maka Pemahaman penyandang disabilitas tentang keberadaan Ombudsman sebagai lembaga

pengawas pelayanan public yang peduli penyandang disabilitas

SARAN

1. Bagi Ombudsman perlu ditingkatkan kualitas kualitas penyebaran informasi secara lebih informative sehingga nantinya akan menarik perhatian pembaca website dan dapat pula meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat akan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan public dan juga mencari variable lain yang berhubungan dengan pemahaman penyandang disabilitas diluar dari variable dalam penelitian ini.

2. Bagi penyandang disabilitas lebih diarahkan untuk berperan aktif melaporkan segala tindak pelanggaran pelayanan public yang dikeluhkan dan sekiranya menghambat kegiatan bermasyarakat dan juga mencari tahu informasi lain terkait bagaimana cara pelaporan sehingga nantinya juga akan memudahkan para penyandang disabilitas guna menyampaikan pelaporan atas tindak maladministrasi yang didapatkan saat mengakses pelayanan public, yang dimana mempermudah untuk melaporkan tindakan yang menyimpang.

3. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dan evaluasi mendalam untuk meningkatkan mutu pelayanan public oleh pihak terkait dengan mencari tahu variabel variabel bebas lainnya diluar dari intensitas membaca website dan perspektif penyandang disabilitas yang dianggap kompeten dalam memberikan pengaruh terkait dengan pemahaman penyandang disabilitas terkait keberadaan Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik yang peduli penyandang disabilitas atau bisa juga permasalahan pelayanan public lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Bungin, Burhan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media. (hal 175 - 178)
- Davenport, F.C.B. (1994). *Physical Accessibility: A Step by Step Guide to Eliminate*

- Architectural Barriers. Victoria: Access and Mobility Sub-Committee
- Denis. McQuail'S Mass Communication Theory, 4th Edition, London, Sage Publication, 2002 (425-426)
- Dewi, N. (2017). Disability Issues and Social Work. Yayasan Sayangi Tunas Cilik: tidak terpublikasi.
- Degener, T. (2000). International Disability Law – A New Legal Subject on the Rise. Experts Meeting di Hongkong. Berkeley Journal International, No. 18 (1): 180-195. doi:10.15779/Z383P9C
- Dewan Perwakilan Rakyat RI. (2015). Naskah Akademik RUU Penyandang Disabilitas versi Januari 2015. Jakarta: DPR RI
- Dwiyanto, Agus. Partini. Ratminto. Bambang Wicaksono. Wini Tamtari. Bevaola Kusumasari. Mohammad Nuh. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Erickson, Hubungan Intensitas Mengakses Situs Jejaring Sosial dengan kemampuan Interaksi Sosial pada Mahasiswa 2011 Fakultas Kedokteran UNS. (Surakarta: Perpustakaan UNS.ac.id), hlm. 10
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling: Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: LKIS. (Hal 61)
- Elisabet Noelle Neuman "The Effect of Media on Media Effect Research" *journal of communication (hal: 33, 1983.)*
- Goldsmith, S. (1976). Designing for the Disabled. London: Royal Institute of Architects Publications Ltd. .
- Hamidi.2010. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM Press. (hal 140)
- Hikmat Kusumaningrat; Purnama Kusumaningrat. 2005. *Jurnalistik-Teori & Praktik*. Bandung : Remaja Rosdakarya Offset, PT.
- Kementerian Kesehatan RI, Buletin Disabilitas, Situasi Penyandang Disabilitas, Semester II, 2014.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Kamus Online
- Littlejohn, S., & Foss, K. (2016). Teori Komunikasi, Edisi 9, terj. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurazizah, K. F.2016. Hubungan Intensitas Membaca dengan Keterampilan Menulis Narasi Siswa Kelas IV SD Gugus II Pengasih Kulon Progo. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*. 12(5): 163-171.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998, tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 30/PRT/M/2006 tanggal 1 Desember 2006, tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2007 tentang Santunan dan Tunjangan Cacat Prajurit Tentara Nasional Indonesia.
- Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Tatacara Pemberian Santunan dan Tunjangan Cacat Prajurit TNI.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela LP. Sigit Rochadi. Rusman Ghazali. Akhmad Muksin. Didit Setiabudi. Djohan Bima. Syaifudin. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudarsono. 1999. *Kamus Konseling*. Jakarta : Rineka Cipta. (hal:7)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (hal 10, 261)

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (hal 363, 364, 394)

Sastropoetro R.A Santoso (1987) *pendapat public, pendapat umum, dan pendapat khalayak dalam komunikasi social*. Bandung: Kemaja Karya

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. Hal 438

Tamburaka, Apriadi. 2013. *Literasi Media*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta

Undang-undang RI No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat

Undang-undang RI nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016, tentang Penyandang Disabilitas.

W. Riawan Tjandra, dkk., *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta, 2005.

Warta Pusrehab Nomor 37 Juni 2012, Erlin Sudarwati, SMPH, SKM, *Aksesibilitas Penyandang Cacat*.

Warta Pusrehab Nomor 39 Juni 2014, Erlin Sudarwati, SMPH, SKM, *Rehabilitator Profesional Menghasilkan Penyandang Disabilitas Yang Mandiri dan Profesional*.

Wayne, P., & Faules , D. (2000). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Yuzy Akbari, “Hubungan Intensitas Penggunaan Sosial Media terhadap Perilaku Belajar Mata Pelajaran Produktif pada Siswa Kelas XI Jasa Boga di SMK 3 Klaten”(Skripsi Sarjana, Fakultas Teknik UNY, 2016), hlm. 11