

**Teknologi Komunikasi Dalam Implementasi Nilai Inklusi Bagi Penyandang Disabilitas**

**Fathiya Nur Rahmi**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Humaniora dan Bisnis

Universitas Pembangunan Jaya

fathiya.rahmi@upj.ac.id

085622254070

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi komunikasi dapat menjadi solusi di tengah permasalahan sosial. Salah satu permasalahan sosial adalah minimnya penerapan nilai inklusi bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui model teknologi komunikasi dalam implementasi nilai inklusi bagi penyandang disabilitas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan teknik analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat lembaga swadaya masyarakat yang berhasil menggunakan *platform digital* untuk menerapkan nilai inklusi bagi penyandang disabilitas yang selama ini mengalami hambatan dalam mengakses informasi. Hal tersebut dilakukan dengan cara menghilangkan hambatan yang berasal dari lingkungan sosial. Meliputi kesadaran, pelibatan, aksesibilitas dan dukungan. Upaya lembaga dalam menggunakan *platform digital* sudah tepat dalam mengimplementasikan nilai inklusi bagi penyandang disabilitas. Rekomendasi yang diberikan oleh peneliti adalah kedepannya lebih banyak lembaga yang menggunakan teknologi komunikasi untuk menyelesaikan permasalahan sosial dan menyesuaikan berbagai fitur teknologi komunikasi dengan kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci:** Inklusi; Komunikasi; Penyandang Disabilitas; Teknologi

*Communication Technology in the Implementation of Inclusion Values for Persons with Disabilities*

**ABSTRACT**

*The development of communication technology can be a solution in the midst of social problems. One of the social problems is the minimal application of inclusive values for people with disabilities. This research was conducted to determine the communication technology model in implementing the value of inclusion for persons with disabilities. The research method used in this research is a case study with qualitative analysis techniques. The data collection techniques used in this study were interviews, observation, and documentation study. The result of this research is that there are non-governmental organizations that have successfully used digital platforms to implement the value of inclusion for persons with disabilities who have experienced obstacles in accessing information. This is done by removing barriers that come from the social environment. Includes awareness, inclusion, accessibility, and support. Institutions' efforts to use digital platforms are appropriate in implementing inclusive values for people with disabilities. Recommendations given by researchers are that in the future more*

*institutions will use communication technology to solve social problems and adapt various features of communication technology to user needs.*

**Keywords:** *Inclusion; Communication; Persons with Disabilities; Technology.*

### PENDAHULUAN

Masyarakat mengalami perubahan gaya hidup khususnya dengan perkembangan teknologi komunikasi saat ini. Pertukaran informasi yang menjadi ciri utama dari komunikasi menjadi lebih mudah dan membutuhkan waktu yang lebih singkat dengan adanya perkembangan teknologi. Jika berbicara tentang teknologi komunikasi, tidak hanya membahas tentang kemajuan media sebagai sarana penyebaran informasi. Namun juga segala *platform* yang memudahkan kita dalam berkomunikasi. Hampir semua *platform* komunikasi saat ini berbasis *digital*.

Maka tidak heran jika angka penggunaan internet saat ini menunjukkan angka yang cukup tinggi. Dalam survey yang dilansir pada (APJII, 2019) dijelaskan jika pengguna internet di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya yakni sebanyak 171,17 juta jiwa dari 264,16 juta jiwa merupakan pengguna internet. Angka ini bertambah 10,12 persen pada tahun 2018 dibandingkan tahun sebelumnya. Banyaknya informasi yang dapat diakses ataupun disebarkan dalam waktu yang singkat menjadi sebuah fenomena tersendiri dan tentunya kemajuan teknologi

komunikasi berdampak pada aspek kehidupan masyarakat sehari-hari.

Bentuk dari perkembangan teknologi komunikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat salah satunya adalah *platform digital* yang bisa menjadi sarana komunikasi. Seperti *website* dan *apps* yang dapat diakses dengan mudah. Berbagai *platform digital* tersebut lahir dari adanya isu atau kebutuhan yang harus dipenuhi dalam ruang lingkup sosial sehingga tidak heran jika saat ini muncul berbagai *platform digital* yang tidak hanya menjadi sarana komunikasi, namun juga menjadi solusi ditengah permasalahan sosial masyarakat.

Penggunaan *platform digital* salah satunya dapat menjadi solusi dari permasalahan sosial yakni masih minimnya penerapan nilai inklusi terutama bagi penyandang disabilitas khususnya pada bidang kerja. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilansir dalam (International Labour Organization, 2017) yakni kemungkinan penyandang disabilitas lebih kecil jika dibandingkan dengan non-disabilitas.

Kaitannya dengan nilai inklusi, berdasarkan hasil pra-penelitian diketahui

jika lingkungan sangat berperan dalam menentukan pemberdayaan penyandang disabilitas agar tercapainya nilai inklusi. Hal ini seperti dijelaskan dalam publikasi LSM Saujana. LSM Saujana merupakan salah satu lembaga yang bergerak untuk menyuarakan nilai inklusi bagi penyandang disabilitas:

**Tabel 1.** Gambaran Nilai Inklusi

Hambatan dalam tubuh + Hambatan lingkungan & sosial = disabilitas Atau Hambatan dalam tubuh + Lingkungan yang aksesibel = inklusi
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : diolah dari : (Emir & Rizky, 2017)

Berdasarkan penjelasan di atas, diketahui jika hambatan bukan terletak pada individu, namun hambatan untuk berpartisipasi sebenarnya berada pada lingkungan dan bagaimana sistem lingkungan dirancang. Jika lingkungan aksesibel, maka dapat diterapkan nilai inklusi.

Melalui penerapan nilai inklusi, hambatan yang dialami penyandang disabilitas dihilangkan dan meyakini jika setiap orang memiliki hak yang sama baik disabilitas maupun non-disabilitas. Dengan demikian, jika nilai inklusi dapat diterapkan oleh lingkungan maka stigma negatif yang melekat pada penyandang disabilitas akan menghilang.

Partisipasi secara aktif yang dapat dilakukan oleh penyandang disabilitas bergantung pada hambatan fisik dan non-fisik, utamanya persepsi atau perilaku masyarakat dalam menilai penyandang disabilitas. Hambatan non-fisik ini lebih banyak berperan penting dalam pelibatan penyandang disabilitas dalam kegiatan masyarakat, sehingga jika hambatan ini dikurangi akan meningkatkan partisipasi penyandang disabilitas dan akan meningkatkan penerapan konsep inklusi yang melihat hambatan fisik pada penyandang disabilitas menjadi sebuah keberagaman bukan sebagai kecacatan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diperlukan adanya upaya untuk menunjang penerapan nilai inklusi bagi penyandang disabilitas dengan menciptakan lingkungan yang aksesibel dan menghilangkan hambatan sosial. Hal ini kemudian dilakukan oleh berbagai lembaga yang fokus dalam memperjuangkan hak bagi penyandang disabilitas seperti LSM Saujana.

Lembaga ini menggunakan teknologi komunikasi dalam berbagai *platform digital* khususnya untuk menunjang aksesibilitas informasi kerja dalam bentuk *platform job matching*. Alasan didirikannya lembaga tersebut adalah untuk membangun nilai inklusi bagi

penyandang disabilitas khususnya pada bidang kerja.

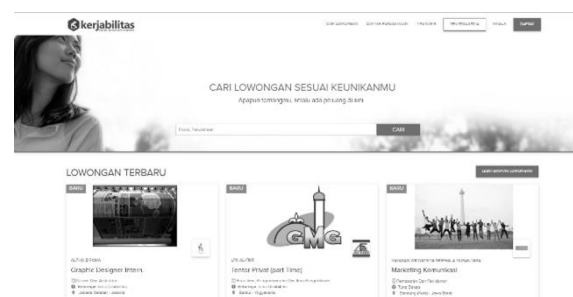
Salah satu cara untuk menghilangkan hambatan lingkungan sosial dan menciptakan lingkungan yang aksesibel dapat dioptimalkan dengan menggunakan teknologi informasi dalam bentuk *platform digital* yang berbasis *platform job matching*.

Sifat *platform digital* yang dapat menyebarkan informasi dalam jangkauan yang luas tanpa ada batasan ruang dan waktu dapat menghilangkan stigma negatif yang melekat pada penyandang disabilitas dan meningkatkan *awareness* penyedia kerja agar dapat melibatkan penyandang disabilitas pada dunia kerja adalah dengan menunjukkan kompetensi yang dimiliki. Sehingga pada akhirnya dapat mendukung penerapan nilai inklusi khususnya dalam bidang kerja bagi penyandang disabilitas.

Penelitian ini terfokus pada *platform digital* yang dikelola oleh LSM Saujana, yakni Kerjabilitas. Kerjabilitas merupakan *platform digital* pertama di Indonesia yang memfasilitasi kebutuhan para penyandang disabilitas untuk memenuhi aksesibilitas dalam mencari informasi kerja sekaligus berfungsi sebagai *platform* yang menjadi narahubung antara penyandang disabilitas dan perusahaan. Kerjabilitas dikembangkan oleh LSM

Saujana di Yogyakarta. *Platform* ini memiliki fungsi sebagai program *job matching* berbasis *online* yang mengkombinasikan portal lowongan kerja dan program penempatan kerja bagi penyandang disabilitas Indonesia.

Dengan *platform* ini, penyandang disabilitas bisa menempatkan profil mereka sebagai pencari kerja dan mengakses informasi tentang kesempatan kerja yang tersedia untuk mereka. *Platform* ini juga membuka kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk mencari pekerjaan dan menjadi sarana bagi perusahaan inklusi untuk menginformasikan lowongan pekerjaan bagi penyandang disabilitas. Seiring dengan pelaksanaan program Kerjabilitas, diharapkan hambatan lingkungan sosial dapat berkurang dan mendukung lingkungan yang aksesibel untuk penerapan nilai inklusi bagi penyandang disabilitas di bidang kerja.



**Gambar 1.** Laman Website Kerjabilitas  
Sumber : (Saujana, 2020)

Pemilihan fokus penelitian pada *platform* Kerjabilitas berdasar pada beberapa keberhasilan yang telah dicapai

oleh LSM Saujana sebagai pendiri *platform job matching* bagi penyandang disabilitas. Kaitannya dengan teknologi komunikasi, LSM Saujana mendapat apresiasi dari Google Indonesia. Kerjabilas terpilih sebagai salah satu *start-up* potensial dalam *Google Launchpad Accelerator* di kantor pusat Google di Mountain View, California, Amerika Serikat.

Kegiatan yang dilakukan oleh LSM Saujana menarik untuk dikaji lebih lanjut mengingat ditengah hambatan yang dialami oleh penyandang disabilitas utamanya dalam mengakses informasi, LSM Saujana menggunakan *platform digital* sebagai media utama dalam menerapkan nilai inklusi.

Hal ini menjadi sangat unik jika melihat data yang dilansir oleh Susenas 2018 dalam mengenai akses penyandang disabilitas terhadap media informasi masih rendah, jauh lebih rendah dibandingkan akses informasi penduduk non-disabilitas. Sebanyak 84.27 persen penduduk non-disabilitas telah mengakses telfon pintar atau *laptop*, hanya 55.28 persen penyandang disabilitas yang memiliki akses terhadap perangkat teknologi ini. Penyandang disabilitas berat yang mampu mengakses kedua teknologi ini bahkan hanya 28.59 persen (Hastuti et al., 2019).

Pola serupa juga terlihat pada akses penyandang disabilitas terhadap internet. Yakni hanya 16.08 persen penyandang disabilitas yang memiliki akses internet. Sementara akses internet di antara penyandang disabilitas berat 9.54 persen. Perempuan penyandang disabilitas, terutama di antara penyandang disabilitas berat, merupakan kelompok yang paling tereksklusi dari akses ke media komunikasi informasi ini (Hastuti et al., 2019).

Meskipun data menunjukkan mengenai rendahnya akses informasi khususnya menggunakan media *digital*, hasil pra-penelitian menunjukkan jika jumlah pengguna *platform* Kerjabilas setiap bulannya terus mengalami peningkatan. Hasil temuan ini menunjukkan jika kinerja *platform digital* dalam penerapan nilai inklusi melalui program Kerjabilas telah berhasil untuk memenuhi kebutuhan publik yakni penyandang disabilitas dan penyedia kerja.

LSM Saujana mengoptimalkan perkembangan teknologi komunikasi sebagai solusi dari permasalahan sosial masyarakat. Melalui *platform* ini, tidak hanya menjadi sarana komunikasi antara penyandang disabilitas dan perusahaan namun lebih luas dampaknya untuk merubah perilaku publik agar dapat turut serta menciptakan lingkungan yang

aksesibel dan menghilangkan hambatan sosial sehingga pada akhirnya akan tercapai implementasi nilai inklusi.

Penelitian ini berdasar pada konsep dalam *Contingency and Accommodation Theory*. Teori ini dijelaskan jika pada saat menjalankan suatu program organisasi harus menyesuaikan dengan lingkungannya. Sehingga teori ini dapat dijadikan dasar untuk membahas fenomena penggunaan teknologi komunikasi dalam implementasi nilai inklusi bagi penyandang disabilitas yang harus mempertimbangkan kebutuhan dari setiap elemen sosial agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan optimal dan dapat mengarah pada perubahan perilaku publiknya.

Dalam teori ini menggambarkan sikap organisasi pada publik, bukan hasil (*outcome*) interaksi dengan publik, seperti *win-win*, *win-lose* atau *lose-lose*. Teori Kontingensi dan Akomodasi menekankan bahwa sikap atau posisi *Public Relations* pada kontinum bersifat dinamis dan sangat tergantung pada perubahan situasi yang terjadi, seperti yang disampaikan oleh Reber dalam (Kriyantono, 2014) yakni *The point on continuum is dynamic, changing as circumstances change, with the contingency factors just as likely to move an organization toward accommodation as*

*they are to move toward advocacy along continuum.*

Terdapat beberapa variable yang dapat digunakan dalam mengambil sikap organisasi terhadap isu yang ada di publik. Dalam (Kriyantono, 2014) dijelaskan bahwa terdapat variable internal dan eksternal. Variable tersebut adalah Variable internal yaitu faktor internal organisasi, seperti karakteristik organisasi, karakteristik individu dalam organisasi termasuk ancaman yang datang pada organisasi. Variable eksternal adalah faktor eksternal organisasi seperti lingkungan industry, karakteristik, publik eksternal, isu, dan ancaman eksternal.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Mitrook et al., 2008) matriks variable dalam Teori Kontingensi dan Akomodasi terbukti dapat menyelesaikan konflik. Utamanya dalam penggunaan variable *media relations* dan *community relations*. Upaya *Public Relations* Magic Orlando dalam penelitian yang dilakukan oleh (Mitrook et al., 2008) dan penjabaran teori akomodasi dan kontingensi dalam (Kriyantono, 2014) dapat dijadikan rujukan bagi peneliti dalam menjelaskan penggunaan teknologi komunikasi dalam implementasi nilai inklusi bagi penyandang disabilitas.

Pada intinya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tahapan penggunaan teknologi komunikasi dalam implementasi nilai inklusi bagi penyandang disabilitas dan model penggunaan teknologi komunikasi dalam menyelesaikan permasalahan sosial.

Melalui penelitian ini, diharapkan semakin banyak program seperti Kerjabilas maka semakin banyak pula elemen masyarakat yang menjadi inklusi sehingga partisipasi penyandang disabilitas dalam aktivitas sehari-hari termasuk bekerja akan semakin tinggi.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di LSM Saujana yang berlokasi di Yogyakarta. Melalui metode ini peneliti menggambarkan Penggunaan Teknologi Komunikasi dalam Implementasi Nilai Inklusi Bagi Penyandang Disabilitas. Deskripsi hasil penelitian dilihat dari upaya LSM Saujana untuk mengoptimalkan perkembangan teknologi agar *platform* yang dibuat sesuai dengan kebutuhan publik dan dapat mengimplementasikan nilai inklusi.

Adapun subjek penelitian ini adalah LSM Saujana dengan *platform* Kerjabilas

sebagai objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang berasal dari hasil wawancara dengan CEO dan Co Founder LSM Saujana, dan Staff LSM Saujana. Selain itu, data juga didapatkan dari catatan pengamatan dianalisis secara deskriptif.

Data dianalisis dengan menggunakan metode *Flow Analysis Models*, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi data. Kemudian pada akhir penelitian, data divalidasi melalui triangulasi sumber, yakni mengecek kembali hasil penelitian pada narasumber.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Penelitian**

Makna inklusi diterapkan oleh LSM Saujana pada setiap kegiatan yang dilakukan termasuk dalam penggunaan *platform digital* Kerjabilas. Meskipun akses penyandang disabilitas terhadap media informasi masih rendah, jumlah pengguna *platform digital* Kerjabilas terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan karena Kerjabilas berusaha mencapai inklusi melalui setiap elemen pada *platform digital* yang dikelola sehingga konten dalam *platform digital*

bukan hanya bisa diterima oleh penyandang disabilitas, namun dapat menanamkan nilai inklusi pada publik secara umum seperti penyedia kerja, lembaga, dan masyarakat.

Para pelaksana program Kerjabilas berdasar pada nilai sosial dan sudah memahami kebutuhan penyandang disabilitas diharapkan dapat membuat *platform* yang membantu memenuhi aksesibilitas penyandang disabilitas. *Platform digital* dianggap sebagai media yang tepat menjadi sarana komunikasi dalam menyebarkan informasi pada publik mengenai konsep inklusi. Selain itu, dengan karakteristiknya yang dapat dijangkau dimana dan kapan saja maka akan memudahkan penyandang disabilitas untuk mendapatkan informasi mengenai lowongan pekerjaan.

Tahap pertama yang dilakukan untuk menerapkan nilai inklusi yang dapat dilakukan melalui *platform digital* adalah menciptakan kesadaran mengenai nilai inklusi. Kesadaran menjadi penting untuk dilakukan pada tahap awal pelaksanaan kegiatan karena hambatan dari lingkungan sosial berupa stigma negatif yang melekat pada penyandang disabilitas saat ini masih sangat kental. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh CEO LSM Saujana:

*“...selama ini disabilitas menjadi objek diskriminasi yang pada akhirnya disembunyikan dari ruang publik”*

(Rubby Emir, Wawancara Ke#1, 30 Januari 2019).

Melalui upaya peningkatan level kesadaran, maka elemen masyarakat dapat memetakan posisinya untuk meningkatkan inklusivitas. Untuk meningkatkan kesadaran pada publik khususnya penyedia kerja, LSM Saujana menggunakan berbagai *platform digital* mulai dari media sosial hingga penggunaan *website* Kerjabilas.com sebagai *platform job matching* yang memfasilitasi berbagai kebutuhan informasi mengenai lowongan pekerjaan.

Upaya untuk meningkatkan kesadaran melalui *platform digital* adalah dengan memberikan berbagai informasi mengenai disabilitas. Pesan inklusi disampaikan melalui berbagai kegiatan yang menunjukkan inklusi secara nyata. Berikut adalah pernyataan CTO LSM Saujana mengenai publikasi pesan inklusi melalui *platform digital*:

*“Dalam menyampaikan pesan inklusi, kami berusaha untuk melakukan inklusi tersebut. Bukan inklusi tapi isinya disabilitas saja. Publikasi yang digunakan berbeda, dan berusaha menghilangkan romantisasi kekurangan fisik seseorang. Image CSR sedikit demi sedikit ditinggalkan. Kami berusaha menanamkan jika seorang bisa produktif, percaya diri ketika dia tahu potensinya. Maka menekankan pada self esteem”.* (Tety Sianipar, Wawancara Ke#3, 16 Oktober 2019).



Berdasarkan pernyataan di atas, diketahui bahwa publikasi dilakukan dalam cara yang berbeda. Makna inklusi disampaikan melalui berbagai kegiatan yang dilakukan tidak hanya melibatkan penyandang disabilitas saja, namun turut melibatkan dengan elemen masyarakat lain dalam pelaksanaannya. Stigma *charity* yang melekat pada penyandang disabilitas berusaha dihilangkan dengan tidak menonjolkan hambatan fisik pada penyandang disabilitas.

Pesan utama yang ingin disampaikan melalui *platform digital* adalah publik bisa menyadari bahwa setiap orang bisa produktif dan berkarya jika diawali dengan mengenal potensi diri masing-masing sehingga bisa mengoptimalkannya maka banyak unggahan di akun media sosial Kerjabilitas yang menekankan pada *self esteem* setiap individu bukan hanya pada penyandang disabilitas saja, namun justru dengan konsep inklusi yang diusung pesan yang disampaikan juga dapat memberikan informasi pada masyarakat umum yang dikemas secara menarik.

Informasi yang disampaikan melalui *platform digital* termasuk media sosial dapat memberikan informasi yang juga mendukung pemberdayaan potensi yang dimiliki oleh individu bukan hanya

penyandang disabilitas namun juga non disabilitas. Karena unggahan yang dilakukan oleh Tim LSM Saujana bersifat umum, kembali pada konsep inklusi yakni keberagaman sehingga tidak hanya memuat informasi untuk penyandang disabilitas saja. Salah satunya adalah unggahan yang menampilkan informasi mengenai proses rekrutmen yang bermanfaat bagi publik secara umum.



**Gambar 2.** Unggahan Akun Instagram Kerjabilitas Mengenai Informasi *Interview* Kerja

Sumber : (Kerjabilitas, 2019)

Penggunaan *platform digital* dapat mempermudah publikasi karena publik yang dituju akan semakin luas utamanya untuk meningkatkan kesadaran mengenai nilai inklusi. Pelatihan yang pernah diikuti oleh LSM Saujana yakni *Google Launchpad Accelerator*, membantu publikasi khususnya melalui *platform digital*. Kerjasama yang dilakukan dengan *Google* mengoptimalkan fungsi *Search*

*Engine Optimization*. Berikut adalah pernyataan CTO LSM Saujana:

“...setelah pelatihan *Launchpad Accelerator* yang diselenggarakan oleh Google, membantu publikasi mengenai *Kerjabilias* sehingga media sudah tau tentang *Kerjabilias*. Melalui publikasi online kami sering dihubungi oleh media” (Tety Sianipar, Wawancara Ke#3, 16 Oktober 2019)

Berdasarkan pernyataan tersebut, secara tidak langsung publikasi yang dilakukan melalui *platform online* dapat meningkatkan kesadaran publik dan membantu penerapan nilai inklusi. Nilai inklusi di tahap kesadaran ditujukan khususnya bagi penyedia kerja mengingat tingkat kesadarannya untuk mempekerjakan penyandang disabilitas masih rendah.

Sebagai kelanjutan dari tahap kesadaran, tahap kedua dalam penerapan nilai inklusi adalah pelibatan. Makna pelibatan untuk mencapai nilai inklusi berarti segala suatu yang berhubungan dengan disabilitas, harus melibatkan penyandang disabilitas di dalamnya (Emir & Rizky, 2017).

Pelibatan penting untuk dilakukan karena nantinya suatu kebijakan dapat sesuai dengan kebutuhan. Pelibatan penyandang disabilitas dalam penggunaan *platform digital* *Kerjabilias.com*, dapat dilihat sejak awal penggunaan *platform* hingga *feedback* yang diberikan oleh

pengguna dijadikan bahan evaluasi agar *platform digital* dapat mengakomodir kebutuhan penyandang disabilitas juga penyedia kerja. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh pengguna *platform Kerjabilias*:

“Pengguna *platform Kerjabilias.com* dilibatkan sejak awal hingga akhir, mulai dari proses rekrutmen pengguna diberikan kebebasan untuk mengisi form yang ada di laman website sehingga saya bisa menyesuaikan disabilitas yang dialami dan kebutuhan di dunia kerja nantinya. Sampai ke *feedback* juga kami dilibatkan, khususnya peserta *Ayo Inklusi*, karena kita didampingi sampai akhir jadi masih ditanya responnya tentang penggunaan *platform* untuk mencari kerja” (Ika Dewi, Wawancara ke#1, 18 Oktober 2019).

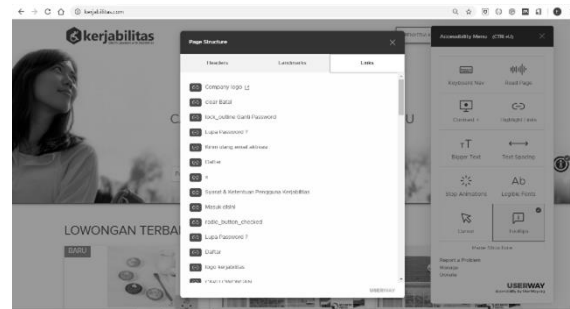
Berdasarkan pernyataan di atas, diketahui penyandang disabilitas sebagai pengguna *platform* dilibatkan sejak awal hingga akhir penggunaan *platform*. Upaya pelibatan tidak hanya dapat dilakukan pada penyandang disabilitas melalui penggunaan *platform digital*, namun juga dapat diterapkan pada penyedia kerja. Melalui berbagai informasi yang ditampilkan sejak awal proses rekrutmen, maka penyedia kerja bisa belajar lebih banyak bersama-sama mengenai disabilitas sehingga dapat mencapai tingkat inklusi yang lebih baik lagi. Hal tersebut disampaikan oleh Yastadi Kurniawan selaku *Project Manager* perusahaan *outsourcing* di Yogyakarta:

“...dengan system yang digunakan oleh Kerjabilitas, dirasa lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia, dilihat dari segi waktu cukup efektif dan efisien karena sejak awal kami diberikan pemahaman mengenai kebutuhan disabilitas dan dilibatkan sampai akhir program” (CNN Indonesia, 2016)

Tahap ketiga dalam mencapai nilai inklusi adalah aksesibilitas. Aksesibilitas berarti memberikan kesempatan pada penyandang disabilitas untuk berpartisipasi aktif dalam aktivitas perusahaan (Emir & Rizky, 2017). Langkah untuk melakukan aksesibilitas adalah dengan menghilangkan hambatan-hambatan yang menghalangi penyandang disabilitas. Hambatan tersebut dihilangkan melalui berbagai upaya diantaranya adalah dilengkapi fitur yang dapat membantu penyandang disabilitas dalam mengakses *platform*.

Fitur tersebut adalah *Accessibility Menu* yang menampilkan pilihan pengaturan ukuran huruf, penunjuk atau *cursor*, dan penghentian animasi pada layar. Berbagai fitur tersebut dapat memudahkan aksesibilitas pengguna utamanya fitur *screen reader* yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas hambatan penglihatan. Kerjabilitas juga hadir untuk memastikan aksesibilitas bagi seluruh pengguna penyandang disabilitas dengan memfasilitasinya melalui berbagai

ikon yang dapat lebih mudah dipahami oleh penyandang disabilitas.



**Gambar 3.** Fitur *Accessibility Menu* pada Laman *Website* Kerjabilitas

Sumber : (Kerjabilitas, 2019)

Penggunaan *platform digital* Kerjabilitas.com dirasa sudah dapat memenuhi aksesibilitas informasi, hal tersebut disampaikan oleh CTO LSM Saujana:

“...sistem kerjabilitas dianggap sudah memenuhi kebutuhan pelamar kerja untuk memenuhi aksesibilitas informasi mengenai lowongan kerja” (Tety Sianipar, Wawancara Ke#3, 16 Oktober 2019).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui jika melalui sistem dalam *platform* Kerjabilitas.com dapat memenuhi aksesibilitas informasi penyandang disabilitas mulai dari mencari lowongan kerja, profil perusahaan hingga kualifikasi pekerjaan yang ditampilkan pada *platform* Kerjabilitas.com.

Karakteristik *platform digital* yang dapat dengan mudah diakses oleh siapa pun termasuk penyandang disabilitas,

memberikan aksesibilitas khususnya pada informasi lowongan pekerjaan. Hal ini seperti diungkapkan oleh CTO LSM Saujana:

“...mengingat Kerjabilitas ini sifatnya online, semua bisa mengakses” (Tety Sianipar, Wawancara Ke#3, 16 Oktober 2019).

Hal ini menjadi salah satu solusi dari permasalahan yang dihadapi penyandang disabilitas mengenai masih minimnya aksesibilitas informasi lowongan pekerjaan.

Tahap keempat dalam mencapai nilai inklusi adalah dukungan. Prinsip dukungan berarti memastikan jika kebutuhan penyandang disabilitas yang berbeda mendapat dukungan dari berbagai pihak. Prinsip dukungan mengandung makna bahwa penyandang disabilitas memiliki kebutuhan yang berbeda dengan non-disabilitas, sehingga penting untuk memastikan bahwa kebutuhan yang berbeda tersebut dipenuhi dengan memberikan dukungan tertentu (Emir & Rizky, 2017).

Berdasar pada prinsip dukungan yang dikemukakan di atas, LSM Saujana memberikan dukungan salah satunya melalui sistem rekrutmen pada *platform* Kerjabilitas.com. Berikut adalah penjelasan Program Officer LSM Saujana:

“...kami berupaya untuk membangun proses kedewasaan pada pengguna *platform* sehingga dapat tercapai komunikasi yang efektif antara kedua pihak. Yang LSM Saujana lakukan adalah menengahi, dengan cara memberitahukan step atau tahapan yang preventif untuk menghindari kendala atau miss persepsi antara kedua pihak tersebut. Seperti satu contoh, jika tidak dapat kontrak, karyawan kami himbau untuk menanyakan atau mengecek kembali pada pihak perusahaan, bukan Kerjabilitas yang memintanya pada perusahaan, kami belum sampai ke ranah situ” (Beauty Sofranita, Wawancara Ke#1, 16 Oktober 2019)

Berdasarkan pernyataan di atas, diketahui jika LSM Saujana melakukan pendekatan komunikasi yang berfungsi untuk mendukung pengguna *platform*. Hal ini terlihat dari layanan yang diberikan pada pencari kerja yang sudah melalui tahap rekrutmen pada *platform* Kerjabilitas.com. Proses komunikasi yang dilakukan oleh LSM Saujana dalam penggunaan *platform digital* bertujuan untuk menjamin kebutuhan penyandang disabilitas dalam mendapatkan aksesibilitas mengenai informasi lowongan pekerjaan hingga mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan yang dimiliki.

Melalui *platform digital* dan sifat *online platform* yang bisa diakses oleh siapa saja, memungkinkan pengguna untuk melakukan validasi terhadap informasi lowongan pekerjaan. Dukungan juga

diberikan oleh *platform job matching* sejenis seperti Dnetwork. Program Officer LSM Saujana menjelaskan mengenai dukungan yang diberikan *platform* sejenis:

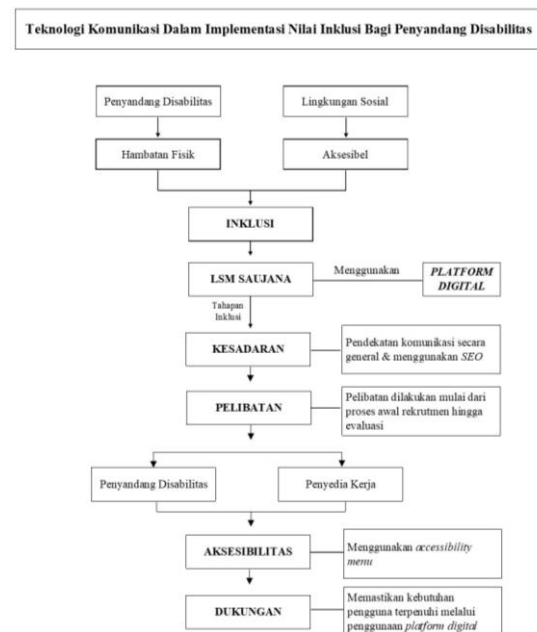
“Platform sejenis seperti DNetwork, ada beberapa komunitas sejenis yang concern terhadap penyandang disabilitas juga, jika ada info lowongan kerja kemudian turut menginformasikan. Hal seperti itu bisa juga dibidang *platform job matching*. Kami saling support satu sama lain, walaupun sama tapi kita punya sistem yang beda” (Beauty Sofranita, Wawancara Ke#1, 16 Oktober 2019)

Berdasarkan pernyataan di atas, adanya berbagai *platform* sejenis tidak menjadi kendala namun saling mendukung dalam pelaksanaannya meskipun secara sistem terdapat perbedaan, namun tujuan akhirnya sama yakni untuk menerapkan nilai inklusi pada sektor kerja formal. Dukungan yang dilakukan antara berbagai elemen masyarakat perlu dilakukan secara sinergis mengingat jumlah penyandang disabilitas yang terlibat di dunia kerja terbilang rendah. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh CTO LSM Saujana:

“... jumlah penyandang disabilitas yang bergerak di sektor formal masih rendah” (Tety Sianipar, Wawancara Ke#3, 16 Oktober 2019).

Berdasarkan pernyataan tersebut, perlu dilakukan sinergi untuk mendukung prinsip inklusi. Nilai inklusi berusaha diterapkan karena bukan hanya

meningkatkan *value* pada penyandang disabilitas namun juga dapat memberikan nilai tersendiri bagi penyedia kerja.



**Gambar 4.** Model Penggunaan Kemajuan Teknologi Komunikasi dalam Implementasi Nilai Inklusi  
Sumber: (Hasil Penelitian)

### Pembahasan

Berdasarkan penjelasan di atas, penggunaan *platform digital* meskipun ditengah hambatan fisik yang dialami oleh penyandang disabilitas sudah tepat karena dalam *platform digital* terdapat berbagai berbagai fitur yang dapat mendukung aksesibilitas informasi bagi pengguna *platform* dengan disabilitas sehingga dapat menerapkan nilai inklusi. Sejalan dengan pernyataan mengenai penggunaan *platform digital* dalam implementasi nilai inklusi, *digital media* menjadi sarana yang sangat penting bagi organisasi non-profit. Hal ini

dijelaskan oleh Coombs dalam (Saffer et al., 2013):

*“Nonprofits rely on online communication channels to engage with donors, volunteers, policy leaders and other publics to achieve organizational goals of social change. The Internet provides activist organizations a low cost, direct, controllable communication channel that provides channels for connection with stakeholders”.*

Hal serupa juga dijelaskan dalam (Nurjanah & Nurnisya, 2016) keberadaan *digital Public Relations* memungkinkan organisasi terkoneksi langsung dengan publiknya secara *real time*. Keputusan LSM Saujana dalam menggunakan *platform digital* dalam menerapkan nilai inklusi sudah sesuai karena dapat menyebarkan informasi pada berbagai elemen publik dalam waktu yang bersamaan.

Selain bersifat *real time*, alasan lain penggunaan platform digital untuk mengimplementasikan nilai inklusi adalah karakteristik *platform digital* yang dapat dengan mudah diakses oleh pengguna. Keunggulan *platform digital* lainnya adalah bentuk komunikasi yang ditawarkan yakni bersifat konstan, dalam waktu yang cepat, dan tidak terbatasnya ruang dalam mengakses informasi (Susilo, 2020).

Penelitian lain menyatakan jika adaptasi telah dilakukan oleh berbagai

lembaga untuk mengimplementasikan perkembangan teknologi informasi pada berbagai aktivitas public relations. Hal ini bertujuan untuk menyesuaikan mobilisasi yang tinggi dan pencapaian target yang besar (Meranti & Irwansyah, 2018).

Penanaman nilai inklusi yang menjadi tujuan dari penggunaan *platform digital* untuk menerapkan nilai inklusi dimulai dari meningkatkan kesadaran publik. Kesadaran publik akan nilai inklusi berusaha dikemas dalam konten *platform digital* yang diintegrasikan dengan topik yang bersifat general tidak hanya mengangkat isu mengenai disabilitas. Hal ini telah dilakukan dengan tepat oleh LSM Saujana. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Taylor & Das, 2010) menunjukkan internet dapat digunakan oleh kelompok masyarakat dalam upaya advokasi.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (Taylor & Das, 2010) diantaranya adalah (1) Promosi mengenai kampanye dapat dilakukan secara efektif melalui melalui *website* organisasi; (2) Internet memiliki potensi yang belum dimanfaatkan secara optimal untuk mengadvokasi masalah sosial; dan (3) Praktisi *Public Relations* yang bekerja di bidang advokasi sebaiknya mengetahui tata cara menggunakan situs *website* untuk

menginformasikan pesan advokasi yang akan disampaikan pada publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Taylor & Das, 2010) diketahui jika penggunaan internet khususnya *website* dapat menginformasikan mengenai sebuah kampanye yang dilakukan oleh organisasi. Sehingga penggunaan *website* dan berbagai akun media sosial oleh LSM Saujana dalam implementasi nilai inklusi sudah tepat, terlebih pada tahap menanamkan nilai kesadaran inklusi karena di tahap awal dibutuhkan media yang dapat meraih publik secara luas.

Hal serupa juga diungkapkan oleh (Mitrook et al., 2008) mengenai pentingnya membangun *awareness* pada tahap awal pelaksanaan program. Berikut adalah penjelasan (Mitrook et al., 2008) bukan hanya implementasi program yang harus dilakukan oleh organisasi namun harus ada upaya untuk membangun *awareness* dari masyarakat/komunitas terkait agar program dapat berjalan dengan baik.

Langkah kedua untuk mencapai tujuan penggunaan *platform digital* ditengah hambatan yang dimiliki oleh penyandang disabilitas adalah melakukan pelibatan. Pelibatan bertujuan agar kinerja *platform* sesuai dengan kebutuhan pengguna khususnya penyandang

disabilitas. Penggunaan *platform digital* untuk melibatkan publik untuk menganalisis kebutuhan pengguna *platform* sudah sesuai mengingat karakteristik *platform digital* yang dapat mencakup publik yang luas.

Hal ini seperti yang dijelaskan oleh (Taylor & Das, 2010) Internet adalah ruang unik untuk interaksi organisasi publik. Internet adalah alat untuk menjangkau media dan publik serta sangat berpotensi untuk melakukan komunikasi baik antar pribadi atau organisasi. Salah satu bidang yang saat ini diminati oleh praktisi PR dan akademisi adalah penggunaan Internet efektif untuk melakukan interaksi publik dengan organisasi yang bertujuan untuk membangun relasi.

Sejalan dengan penjelasan di atas, penelitian lain mengungkap jika pengimplementasian *cyber public relations* yang menggunakan platform digital dalam aktivitas kehumasan terbukti mampu mengkomunikasikan tujuan organisasi dan menghasilkan citra positif bagi organisasi tersebut (Dwijayanti & Kusumastuti, 2018).

Berdasarkan penjelasan di atas, melalui media internet dalam bentuk penggunaan *platform digital* dapat membangun komunikasi dengan publik dan dapat mendukung implementasi nilai

inklusi. Penggunaan SEO pada program Kerjabilitas telah sesuai karena salah satu fungsi mengoptimalkan SEO dalam penggunaan *platform digital* salah satunya dapat memperluas jangkauan publik. Hal ini seperti dijelaskan dalam (Triyono, 2016) penggunaan SEO dapat membangun reputasi *online* organisasi selain itu dapat memperluas jangkauan publik untuk mencapai tujuan program.

Penggunaan *platform digital* untuk memperoleh dukungan agar kebutuhan penyandang disabilitas bisa terpenuhi dilakukan melalui proses komunikasi pada tahap rekrutmen hingga penempatan kerja dan merangkul berbagai pihak melalui dan ditampilkan dalam *platform digital*. Hal ini sudah sesuai untuk menerapkan nilai inklusi. Dalam (Mayers et al., 2011) dijelaskan jika advokasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan dukungan dari berbagai pihak.

Sejalan dengan penjelasan di atas, (Mitrook et al., 2008) menjelaskan dukungan publik dapat dibangun melalui upaya menjaga hubungan yang baik antara organisasi dengan berbagai pihak. Salah satunya melalui media relations dan sebaiknya organisasi tidak hanya membangun *media relations* yang baik, namun juga disertai dengan akomodasi dan

advokasi dengan komunitas terkait dengan kebijakan yang diambil.

Berdasarkan penjelasan di atas, Penggunaan Teknologi Komunikasi dalam Implementasi Nilai Inklusi Bagi Penyandang Disabilitas yang dilakukan oleh LSM Saujana sudah tepat untuk menghilangkan hambatan sosial dan menciptakan aksesibilitas informasi.

### **SIMPULAN**

Penggunaan *platform digital* oleh LSM Saujana bertujuan untuk menerapkan nilai inklusi dengan menghilangkan hambatan yang berasal dari lingkungan sosial. Adapun penggunaan teknologi informasi dalam implementasi nilai inklusi bagi penyandang disabilitas terdiri dari beberapa tahapan, diantaranya:

Tahap pertama yakni meningkatkan kesadaran publik akan prinsip inklusi. Hal ini dilakukan dengan cara menghilangkan stigma negatif yang selama ini melekat pada penyandang disabilitas melalui berbagai unggahan di media sosial yang meningkatkan *self esteem* bagi penyandang disabilitas. Selain itu, pesan yang disampaikan juga bukan hanya diperuntukan bagi penyandang disabilitas namun bagi masyarakat secara umum. Hal ini mencerminkan nilai inklusi yang



bermakna kesetaraan dalam penyebaran informasi.

Tahap kedua adalah pelibatan, yakni menyertakan para pengguna *platform digital* dalam proses penggunaan berbagai fitur yang berfungsi sebagai *platform job matching*.

Tahap ketiga adalah aksesibilitas, yakni melengkapi fitur *dalam platform digital* agar sesuai dengan kebutuhan pengguna platform. Salah satunya adalah dengan melengkapi fitur *Accessibility Menu* pada platform job matching.

Tahap keempat dalam mencapai nilai inklusi adalah dukungan. Prinsip dukungan berarti memastikan jika kebutuhan penyandang disabilitas yang berbeda mendapat dukungan dari berbagai pihak.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, penggunaan teknologi komunikasi dalam implementasi nilai inklusi pada umumnya telah tepat dilakukan. Mengingat tingkat aksesibilitas penggunaan *platform digital* pada penyandang disabilitas masih terbilang rendah jika dibandingkan dengan masyarakat non-disabilitas, maka peneliti memberikan rekomendasi yaitu pada penggunaan *platform digital* sebaiknya menyederhanakan *infographic* dan logo yang terdapat pada *platform digital*

sehingga dapat lebih ramah digunakan bagi penyandang disabilitas hambatan penglihatan.

Dengan demikian, nilai inklusi akan dapat diterapkan oleh pengguna *platform digital* dan mendukung aksesibilitas informasi.

### Ucapan Terimakasih

Peneliti menyadari dalam penyelesaian penelitian ini tentu saja mendapat bantuan baik dukungan moral ataupun doa dari banyak pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan penuh ketulusan dan penghargaan setinggi-tingginya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Pertama, Dr. Hj. Hanny Hafiar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing (Universitas Padjadjaran). Kedua, Dr. H. Iriana Bakti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing (Universitas Padjadjaran). Ketiga, Seluruh narasumber terutama dari Tim LSM Saujana yang sangat kooperatif dalam membantu penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2019). *Buletin APJII Edisi-40 2019*. Buletin APJII.  
<https://apjii.or.id/downfile/file/BULETINAPJIIEDISI40Mei2019.pdf>

- Dwijayanti, J., & Kusumastuti, Y. I. (2018). Hubungan Antara Cyber Public Relations Dalam Mengkomunikasikan Etika Bisnis Dan Citra Burgreens. *Jurnal KMP (Jurnal Komunikasi Pembangunan)*, 16(2), 186–203. <https://doi.org/10.29244/jurnalkmp.16.2.186-203>
- Emir, R., & Rizky, F. U. (2017). *Menjadi Perusahaan Inklusi (Panduan Praktis Inklusi Disabilitas untuk Penyedia Kerja)* (I. H. Fitri (ed.); Pertama). Saujana Press.
- Hastuti, Dewi, R. K., Pramana, R. P., & Sadaly, H. (2019). *Kendala Mewujudkan Pembangunan Inklusif terhadap Penyandang Disabilitas*. [https://www.smeru.or.id/sites/default/files/publication/disabilitaswp\\_id\\_0.pdf](https://www.smeru.or.id/sites/default/files/publication/disabilitaswp_id_0.pdf)
- International Labour Organization. (2017). *Inklusi Penyandang Disabilitas di Indonesia*. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-jakarta/documents/publication/wcms\\_233426.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-jakarta/documents/publication/wcms_233426.pdf)
- Kerjabilitas. (2019). *Kerjabilitas*. <https://www.instagram.com/kerjabilitasid/?hl=en>
- Kriyantono, R. (2014). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Kencana Prenadamedia Group.
- Mayers, E., Dsw, P., & Thomlison, B. (2011). Challenging Messages About Advocacy and Public Relations Challenging Messages About Advocacy and Public Relations. *Journal of Public Child Welfare*, 5, 37–41. <https://doi.org/10.1080/15548732.2011.566748>
- Meranti, & Irwansyah. (2018). Kajian Humas Digital: Transformasi dan Kontribusi Industri 4.0 pada Stratejik Kehumasan. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi*, 7(1), 27–36.
- Mitrook, M. A., Parish, N. B., & Seltzer, T. (2008). Public Relations Review From advocacy to accommodation : A case study of the Orlando Magic ' s public relations efforts to secure a new arena. *Public Relations Review*, 34, 161–168. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2008.03.017>
- Nurjanah, A., & Nurnisya, F. Y. (2016). Pemanfaatan Digital Public Relations

- dalam Sosialisasi Tagline “Jogja Istimewa” Humas Pemerintah Kota Yogyakarta. *Jurnal Aristo*, 130–145. [http://repository.umsida.ac.id/bitstream/handle/123456789/4077/JURNAL\\_ARISTO-ABSTRAK.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repository.umsida.ac.id/bitstream/handle/123456789/4077/JURNAL_ARISTO-ABSTRAK.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Saffer, A. J., Taylor, M., & Yang, A. (2013). Political Public Relations in Advocacy : Building Online Influence and Social Capital. *The Public Relations Journal*, 7(4). <https://doi.org/ISSN 1942-4604>
- Saujana, L. (2020). *Laman Website Kerjabilitas*. <https://kerjabilitas.com/>
- Susilo, A. (2020). Aktivitas Cyber Public Relations Pegipegi . Com Dalam Meningkatkan Brand Awareness Cyber Public Relations Activities Pegipegi . Com in Improving Brand Awareness. *Jurnal Spektrum Komunikasi*, 8(1), 22–29.
- Taylor, M., & Das, S. Sen. (2010). Public Relations in Advocacy : Stem Cell Research Organizations ’ Use of the Internet in Resource Mobilization. *Public Relations Journal*, 4(4), 1–22. <https://doi.org/ISSN 1942-4604>
- Triyono, A. (2016). Inovasi Digital Public Relations pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Semarang dalam Meningkatkan Citra. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 6(2), 119–126. [https://www.researchgate.net/publication/332161060\\_INOVASI\\_DIGITAL\\_PUBLIC\\_RELATIONS\\_PADA\\_PERGURUAN\\_TINGGI\\_SWASTA\\_DI\\_KOTA\\_SEMARANG\\_DALAM\\_MENINGKATKAN\\_CITRA/link/5ca41f69299bf1b86d60f3d8/download](https://www.researchgate.net/publication/332161060_INOVASI_DIGITAL_PUBLIC_RELATIONS_PADA_PERGURUAN_TINGGI_SWASTA_DI_KOTA_SEMARANG_DALAM_MENINGKATKAN_CITRA/link/5ca41f69299bf1b86d60f3d8/download)