

Peran dan hambatan *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di kota Denpasar

Priti Nariya Kesami¹, Ni Ketut Arismayanti², Ni Putu Ratna Sari³

Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. Dr. R. Goris No. 7 Denpasar Telp/fax : (0361) 223798

*pritinariya@gmail.com*¹

Abstrak

Pariwisata merupakan penghasil devisa yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan selain dari sektor lainnya. Industri pariwisata pada umumnya menjadi andalan perekonomian di setiap negara maupun kota. Salah satu kota yang menjadikan pariwisata sebagai sektor andalan adalah Kota Denpasar. Sejalan dengan ungkapan dari UNWTO selaku organisasi yang menaungi kepariwisataan, Kota Denpasar sebagai Kota wisata mampu memberikan fasilitas dan aksesibilitas tidak hanya untuk wisatawan secara umum wisatawan dengan disabilitas dapat menggunakan. Hal ini terbukti dengan ditetapkannya Kota Denpasar sebagai Kota inklusi oleh UNESCO pada tahun 2014 bersama dengan 15 kota lainnya. Kota Denpasar menjadi Kota inklusi tidak terlepas dari peran *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran masing-masing *stakeholder* dalam penyediaan aksesibilitas dan fasilitas bagi wisatawan disabilitas serta mengetahui hambatan-hambatan *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) serta dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menemukan bahwa peran *stakeholder* sendiri dibagi menjadi tiga kategori berdasarkan identifikasinya yaitu *stakeholder* primer, kunci, dan sekunder. Sedangkan jika ditinjau berdasarkan pengaruh kepentingan dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas *stakeholder* meliputi *stakeholder* kunci, *stakeholder* pengikut (*Crowed*) dan *stakeholder* pendukung (*Contest Setter*). Sedangkan hambatan *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas meliputi belum adanya pendataan terkait wisatawan disabilitas, pola pikir masyarakat dalam Masyarakat tentang Fasilitas dan Aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas serta regulasi dan kerjasama antar *stakeholder*.

Berdasarkan hasil penelitian saran yang dapat dikemukakan terutama bagi pihak pemerintah kedepannya dapat mendata wisatawan dengan disabilitas sehingga kedepannya dapat menentukan arah kebijakan. Selain itu perlu adanya kerjasama yang baik antar pemerintah dengan pihak swasta ataupun dengan pihak organisasi untuk mendukung penyediaan fasilitas dan aksesibilitas. Pemerintah, pihak swasta serta organisasi dapat memberikan informasi kepada wisatawan disabilitas secara lengkap dan mudah sehingga wisatawan disabilitas dapat dengan mudah mendapat informasi terutama pada kawasan wisata dan akomodasi

Kata Kunci : Wisatawan Disabilitas, *stakeholder*, fasilitas dan aksesibilitas, Kota Denpasar.

Abstract

Tourism is a foreign exchange producer that has great potential to be developed in addition to other sector. The tourism industry is generally the mainstay of economy in every country and city. One of the cities that make tourism as a mainstay sector is a Denpasar City. In line with the phrase from UNWTO as a tourism organization, Denpasar City as a tourist city able to provide facilities and accesibility no only for general tourist, disabled tourist can use. Denpasar City determined as an inclusion city by UNESCO in 2014 with 15 other cities. Denpasar City became an inclusion city due to the role of stakeholder in providing facilities and accessibility. The purpose of this reasearch was to detemine the role of each stakeholder in provide facilities and accessibility for disabled tourist and stakeholder barriers in provide fcilities and accessibility. The research used descriptive qualitative method with observation, documentasion and indepth intevieview method. The Informan in this information in this research used purposive samling method.

The result of this research showed roles of stakeholder interest in providing facilities and accessibility for disabled tourist in Denpasar City divided into three categories besed on their identification primary, key and secondary stakeholder. while reviewed based on the influence of level of stakeholder interest in providing facilities and accesibility *key stakeholder*, *Crowed stakeholder* and *Contest Setter stakeholder*. while *stakeholder berries* providing facilities and accessibility for disabled tourist is no data collection regarding disability tourist, the mindset of the community in the community regarding facilities and accesibility for disabled tourist and regulation cooperation among stakeholder.

Based on the results of research suggestions is especially for government in the future can be record disability tourist so they can establish wisdom. Besides that there need to be good cooperation between the government and the private sector or with the organization can provide complete and easy information to disability tourist especially in the tourism.

Keyword: Disabled Tourist, Stakeholder, Facilities and Accessibility, Denpasar City.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang memiliki potensi besar untuk dikembangkan selain dari sektor lainnya. Industri pariwisata pada umumnya menjadi andalan perekonomian disetiap negara ataupun daerah. Sektor pariwisata diakui cukup signifikan terhadap perolehan devisa dan penciptaan lapangan kerja secara makro (Damanik, 2013), sehingga banyak negara yang mengembangkan industri ini sebagai industri andalan. Sektor ini mampu mengenalkan suatu negara ke mata dunia dengan berbagi hal yang dimiliki seperti kondisi alam, budaya, kearifan lokal masyarakat, modernisasi yang dimiliki. Industri pariwisata sesungguhnya cakupannya luas, sebab jika pariwisata disuatu daerah sudah berkembang, kegiatan ini bisa dianalogikan sebagai lokomotif yang sanggup menarik sejumlah gerbong berbagai kegiatan dihilir dan diseluruh sektor hulu, sehingga sifatnya berefek ganda atau *multiplier effect* (Arjana, 2015) keunggulan sektor pariwisata yang dapat mempengaruhi berbagai sektor ekonomi dan bisnis. Berkembangnya sektor pariwisata diberbagai negara mendorong banyak negara semakin mengembangkan fasilitas guna menunjang kegiatan kepariwisataan.

Penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata merupakan hak seluruh warga negara termasuk dengan wisatawan disabilitas. Seluruh fasilitas dan aksesibilitas pada semua sektor termasuk sektor pariwisata harus dapat digunakan oleh penyandang disabilitas sehingga mereka mampu mendapatkan kesamaan, kesetaraan dan hak yang sama dalam menjalankan aktifitasnya. Jumlah data disabilitas diseluruh dunia mencapai 15 persen yang artinya lebih dari 1 miliar penduduk dengan disabilitas data ini diungkapkan oleh WHO (*World Health Organization* dalam ILO (*International Labour Organization*) (www.ilo.org). Sedangkan menurut harian Rebulika menyatakan bahwa di Indonesia sendiri memiliki 12 persen penyandang disabilitas oleh sebab itu penyandang diabilitas dapat dikatakan sebagai pasar khusus baik untuk perjalanan bisnis maupun liburan.

Sebagai pasar khusus secara global organisasi dunia yang menaungi bidang pariwisata yaitu *United Nation World Tourism and Organisation* (UNWTO) mengungkapkan bahwa aksesibilitas adalah bidang utama kerja UNWTO dalam pengembangan pariwisata keberlanjutan serta merekomendasikan gagasan untuk pariwisata yang dapat diakses oleh semua (Kim dan Weng, 2010). Fasilitas bagi wisatawan disabilitas merupakan elemen penting dalam pembangunan pariwisata berkelanjutan. Informasi dan penyediaan layanan bagi wisatawan disabilitas juga merupakan elemen penting dalam pengembangannya. UNWTO dalam *annual report 2016* menyatakan bahwa *cases illustrating that, aside from being a right for all, tourism that is open to persons with disabilities, the elderly, and families with young children offers substantial opportunities for destinations and enterprises to enhance their overall competitiveness* (UNWTO, 2016). Pariwisata terbuka bagi orang-orang penyandang disabilitas, orang tua, dan keluarga dengan anak-anak menawarkan kesempatan besar sebagai tujuan perusahaan untuk meningkatkan daya saing mereka secara keseluruhan. Serangkaian pernyataan dari UNWTO tepat pada hari pariwisata dunia *World Tourism Day 2016* tepat tanggal 27 September mengangkat tema pariwisata *Tourism for All Promoting universal Accesibility* yang menyatakan bahwa pariwisata dunia lebih menekankan pariwisata yang dapat diakses oleh semua termasuk orang dengan disabilitas, orang tua dan anak-anak.

Sejalan dengan ungkapan dari UNWTO selaku organisasi dunia yang manaungi kepariwisataan, Kota Denpasar sebagai kota wisata mampu memberikan fasilitas dan aksesibilitas tidak hanya untuk wisatawan normal wisatawan dengan disabilitas dapat menggunakannya. Hal ini terbukti dengan ditetapkannya Kota Denpasar sebagai Kota Inklusi oleh UNESCO pada tahun 2014 bersama dengan 15 kota lainnya (Tribunnews.com). Kota Denpasar merupakan satu-satunya kota inklusi di Provinsi Bali. Kota Denpasar menjadi kota inklusi tidak terlepas dari peran *stakeholder*

dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas. Salah satu daya dukung *stakeholder* dari pihak pemerintahan Kota Denpasar adalah ketersediaannya Peraturan Walikota Denpasar nomor 35 Tahun 2011 tentang Upaya Peningkatan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas di Kota Denpasar. Peraturan Walikota ini mengacu pada kelengkapan dan pembangunan fasilitas untuk penyandang disabilitas yang harus dilengkapi dengan penyediaan fasilitas dan aksesibilitas untuk wisatawan disabilitas sebagai penunjang kegiatan kepariwisataan Kota Denpasar. Selain itu dikutip dari harian Bali Post Pemerintah Kota Denpasar memfasilitasi Penyandang disabilitas untuk melaksanakan tirtayatra guna meningkatkan mental spritual (Bali Post, 12 September 2017). Sedangkan dari pihak swasta adalah penyediaan akomodasi pariwisata yang dapat digunakan oleh wisatawan dengan disabilitas. Peran *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas merupakan hal yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Secara umum *stakeholder* dibagi atas pihak pemerintah, swasta dan masyarakat. Menjadi perhatian penting di Kota Denpasar adalah belum adanya pencatatan secara detail mengenai jumlah wisatawan dengan disabilitas di sektor pemerintahan seperti dinas ataupun pada hotel terkait. Selain belum adanya data tertulis mengenai jumlah akomodasi hotel yang menyediakan fasilitas bagi wisatawan disabilitas. Oleh sebab itu perlu adanya koordinasi terhadap peran *stakeholder* yang terlibat dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata untuk wisatawan disabilitas untuk menyelesaikan beberapa masalah sebagai kendala penyediaan fasilitas dan aksesibilitas serta memaksimalkan kerja *stakeholder* pariwisata. Tujuan Penelitian Untuk mengetahui peran *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas khusus di Kota Denpasar. Untuk mengetahui hambatan dan solusi *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas khusus di Kota Denpasar.

2. METODE PENELITIAN

Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di kota Denpasar dengan alasan Kota Denpasar merupakan salah satu kota yang memiliki Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 35 Tahun 2011 tentang upaya peningkatan aksesibilitas terhadap penyandang disabilitas. Selain itu kota Denpasar merupakan anggota dari Organisasi Dunia Kota Sejarah (*Organization Of World Heritage Cities*) serta memiliki *Denpasar Heritage City Tour* yang merupakan atraksi wisata di kota Denpasar yang mengenalkan kawasan kota sejarah. Kota Denpasar sendiri merupakan satu-satunya kota yang ada di Indonesia yang berkarakter khusus dalam membangun kota menjadi inklusif menurut Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Kota Denpasar merupakan satu-satunya kota inklusi di Provinsi Bali hal ini berkenaan dengan ditetapkannya 16 kota inklusi oleh UNESCO pada tahun 2014. Definisi Operasional Variabel Adapun peran *stakeholder* yang dimaksud pada penelitian ini meliputi peran *stakeholder* menurut konsep Maryono et.al (2005) yang dibagi menjadi 3 bagian yaitu *stakeholder* primer, *stakeholder* kunci dan *stakeholder* sekunder dan konsep dari Reed et al (2009) yang membagi peran *stakeholder* berdasarkan pengaruh dan kepentingan yaitu subyek (*subjects*), pemain kunci (*key players*), pengikut (*crowd*), pendukung (*contest setter*) serta konsep dari Nugroho, et. al. (2014) meliputi Policy Creator, Koordinator, Fasilitator, Implementer, Akselerator. Adapun hambatan *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas untuk wisatawan disabilitas di Kota Denpasar ini dalam penelitian ini dipengaruhi oleh beberapa hambatan seperti belum adanya pendataan dan jumlah wisatawan disabilitas secara khusus di dinas pariwisata, pola pikir masyarakat tentang fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas, regulasi serta kerjasama antar *stakeholder*.

3. PEMBAHASAN

1) Peran *Stateholder* dalam Penyediaan Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata bagi Wisatawan Disabilitas di Kota Denpasar

Stakeholder merupakan sebuah kelompok atau organisasi yang memiliki kepentingan dalam kegiatan atau program suatu pembangunan. Sedangkan peran merupakan sebuah kedudukan suatu organisasi atau kelompok dalam menjalankan suatu pembangunan. Sehingga peran *stakeholder* merupakan sebuah kelompok atau organisasi yang memiliki kepentingan dalam suatu kegiatan pembangunan sesuai dengan kedudukan kelompok atau organisasi itu

sendiri. Berikut hasil identifikasi peran *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di kota Denpasar.

Tabel 2 Hasil Identifikasi Peran *Stakeholder* dalam Penyediaan Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata bagi Wisatawan Disabilitas di Kota Denpasar

| Stakeholder Kunci | Peranan/Posisi | Kegiatan Terkait Peran | Analisa Penilaian |
|---|-----------------------|--|---|
| Dinas Pariwisata Kota Denpasar | Koordinator | 1. Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> lain yaitu pihak Dinas terkait lainnya, pihak swasta serta masyarakat. | Peran Dinas Pariwisata Kota Denpasar sebagai koordinator adalah menjalankan koordinasi terkait dengan ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas bersama dinas-dinas yang terkait maupun pihak swasta, organisasi ataupun masyarakat. |
| | | 2. Melakukan koordinasi melalui pembinaan pada setiap usaha jasa pariwisata | |
| | Fasilitator | 1. Menyediakan segala fasilitas untuk menunjang kegiatan pariwisata | Peran Dinas Pariwisata Kota Denpasar selaku fasilitator dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas adalah penyediaan sarana dan prasarana pada tempat-tempat wisata seperti toilet khusus, jalur pemandu khusus, penanda serta area parkir khusus. |
| | | 2. Penyediaan informasi dan fasilitas Kepariwisata | |
| | | 3. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung untuk wisatawan disabilitas | |
| | | 4. Melakukan kegiatan promosi | |
| | Implementator | 1. Melakukan pembinaan terhadap penyedia jasa pariwisata | Peran Dinas Pariwisata Kota Denpasar selaku Implementator adalah melakukan pembinaan pada industri-industri yang bergerak dalam jasa pariwisata setiap satu minggu sekali. |
| Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappda) Kota Denpasar | Koordinator | 1. Koordinasi dan perumusan kebijakan dibidang perencanaan pembangunan | Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappda) Kota Denpasar sebagai koordinator adalah mengkoordinasi kebijakan perencanaan pembangunan di kota Denpasar serta mendukung dan memfasilitasi program kegiatan yang |
| | | 2. Koordinasi, fasilitasi dan pelaksanaan pencarian sumber-sumber pembiayaan dalam dan luar negeri, serta pengalokasian dana pembangunan bersama | |
| | | 3. Koordinasi kegiatan strategi sesuai | |

| | | |
|-------------|--|--|
| | penugasan | dilaksanakan oleh perangkat daerah dan dinas yang terkait. |
| Akselerator | <ol style="list-style-type: none"> Perencanaan : penyusunan rencana pembangunan jangka panjang, menengah, pendek/tahunan. Penganggaran : penyusunan alokasi pendanaan sebagai bahan penyusunan RAPBD bersama dengan BPKAD. Pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan rencana pembangunan. | Sebagai akselerator Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappda) Kota Denpasar berperan dalam perencanaan, penganggaran, pengendalian dan evaluasi yang sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) kota Denpasar. RPJMD yang dimaksud berdasarkan Peraturan Daerah Kota Denpasar nomor 5 tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) kota Denpasar tahun 2016 – 2021. |

| Stakeholder Sekunder | Peranan/Posisi | Kegiatan Terkait Peran | Analisa Penilaian |
|----------------------------|----------------|--|--|
| Dinas Sosial Kota Denpasar | Koordinator | <ol style="list-style-type: none"> Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> lain seperti OPD (Organisasi Perangkat Daerah) lain serta koordinasi dengan pihak-pihak swasta. | Peran Dinas Sosial Kota Denpasar sebagai koordinator dalam hal ini Dinas Sosial Kota Denpasar bersama dengan ODP (Organisasi Perangkat Daerah) lain seperti dinas pariwisata, Bappeda, dan Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Denpasar serta pihak-pihak swasta mengkoordinasikan penyediaan fasilitas berupa fasilitas fisik yang ada di Kota Denpasar. |
| | Fasilitator | <ol style="list-style-type: none"> Bersama dengan dinas terkait dinas sosial Kota Denpasar memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan penyandang disabilitas | Peran Dinas Sosial Kota Denpasar sebagai fasilitator ialah menyediakan fasilitas berupa sarana dan prasarana untuk penyandang disabilitas dengan |

| | | | |
|--|-------------|--|---|
| | | | dibantu oleh ODP lain. |
| Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Denpasar | Fasilitator | <ol style="list-style-type: none"> Menyediakan tempat pembuangan sampah pada setiap destinasi pariwisata Melakukan perawatan pada setiap taman di Kota Denpasar | Peran Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Denpasar sebagai fasilitator bersama pihak swasta melakukan kerjasama dalam pengadaan fasilitas kebersihan seperti pengadaan pembuangan sampah dan beberapa tempat duduk taman serta melakukan perawatan pada taman-taman di Kota Denpasar. |
| Industri Jasa Akomodasi Hotel | Fasilitator | <ol style="list-style-type: none"> Menyediakan aksesibilitas berupa fasilitas fisik khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik seperti penyediaan toilet khusus, area parkir khusus serta penyediaan jalur pemandu khusus. | Peran Industri Jasa Akomodasi sebagai fasilitator dalam hal ini adalah fasilitas apa saja yang disediakan oleh jasa akomodasi untuk memenuhi wisatawan dengan keterbatasan fisik seperti di beberapa hotel berbintang di Kota Denpasar yang memberikan fasilitas seperti area parkir khusus, toilet khusus serta akses menuju hotel yang dilengkapi dengan <i>ramp</i> sehingga wisatawan dengan kursi roda dapat dengan mudah mengakses. |
| Akademisi | Fasilitator | <ol style="list-style-type: none"> Melakukan kajian ilmiah terkait dengan penyediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas | Sejauh ini kajian ilmiah terkait dengan penyediaan fasilitas dan aksesibilitas di Kota Denpasar masih belum begitu banyak. |
| Industri Jasa (Bali One Care) | Fasilitator | <ol style="list-style-type: none"> Memberikan pelayanan berupa jasa penyewaan alat bantu kesehatan bagi wisatawan maupun masyarakat. | sebagai pihak swasta yang bergerak dalam bidang jasa penyediaan alat bantu bagi wisatawan dengan keterbatasan fisik serta masyarakat pada umumnya Bali |

| | | | |
|---------------------------------------|-------------|--|--|
| | | | One Care sebagai fasilitator menyediakan fasilitas <i>one stop solution</i> untuk seluruh keperluan persewaan peralatan kesehatan, perlengkapan bayi dan <i>home care</i> . |
| Perhimpunan Hotel dan Restoran (PHRI) | Fasilitator | <ol style="list-style-type: none"> Promosi berkaitan dengan akomodasi yang memberikan fasilitas untuk tamu dengan keterbatasan Memonitoring para pelaku industri jasa pariwisata terutama bidang hotel terhadap fasilitas dan pelayanan. | Berdasarkan hasil dari wawancara dengan ketua PHRI dan Direktur Eksekutif PHRI Bali mengungkapkan bahwa sejauh ini PHRI berperan dalam hal marketing atau promosi berkaitan dengan jasa akomodasi yang memiliki fasilitas untuk disabilitas jika ada serta memonitoring jasa akomodasi berkaitan dengan penyediaan fasilitas serta pelayanan jasa akomodasi itu sendiri. |
| Yayasan PUSPADI PERTUNI | Fasilitator | <ol style="list-style-type: none"> Menginisiasi terbentuknya kebijakan, peraturan dan perlindungan bagi penyandang disabilitas Membangun pemahaman masyarakat terhadap penyandang disabilitas Sebagai pendamping bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus. | Yayasan Puspadi bersama organisasi Pertuni dan Bali Deaf Community (BDC) bersama-sama mendorong terbentuknya Perda no 9 tahun 2015 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. |

Sumber: Diolah, 2018

Peran *police creator* dijalankan oleh Pemerintah Kota Denpasar hal ini berkaitan dengan peraturan walikota Denpasar nomor 35 tahun 2011 tentang Upaya Peningkatan Aksesibilitas Penyandang Cacat di Kota Denpasar. Walikota selaku kepala daerah kota Denpasar berperan sebagai fasilitator dan mengarahkan kota Denpasar sebagai kota inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas.

Berdasarkan Tabel 2 bahwa masing-masing *stakeholders* lebih banyak menjalankan sebagai fasilitator dalam bentuk fisik yaitu penyediaan fasilitas dan aksesibilitas.

Maryono et.al (2005) secara garis besar dibagi menjadi 3 yaitu *stakeholder* primer, *stakeholder* kunci dan *stakeholder* sekunder. *Stakeholder* primer merupakan *stakeholder* yang terkena dampak secara langsung baik dampak positif maupun dampak negatif dari suatu rencana

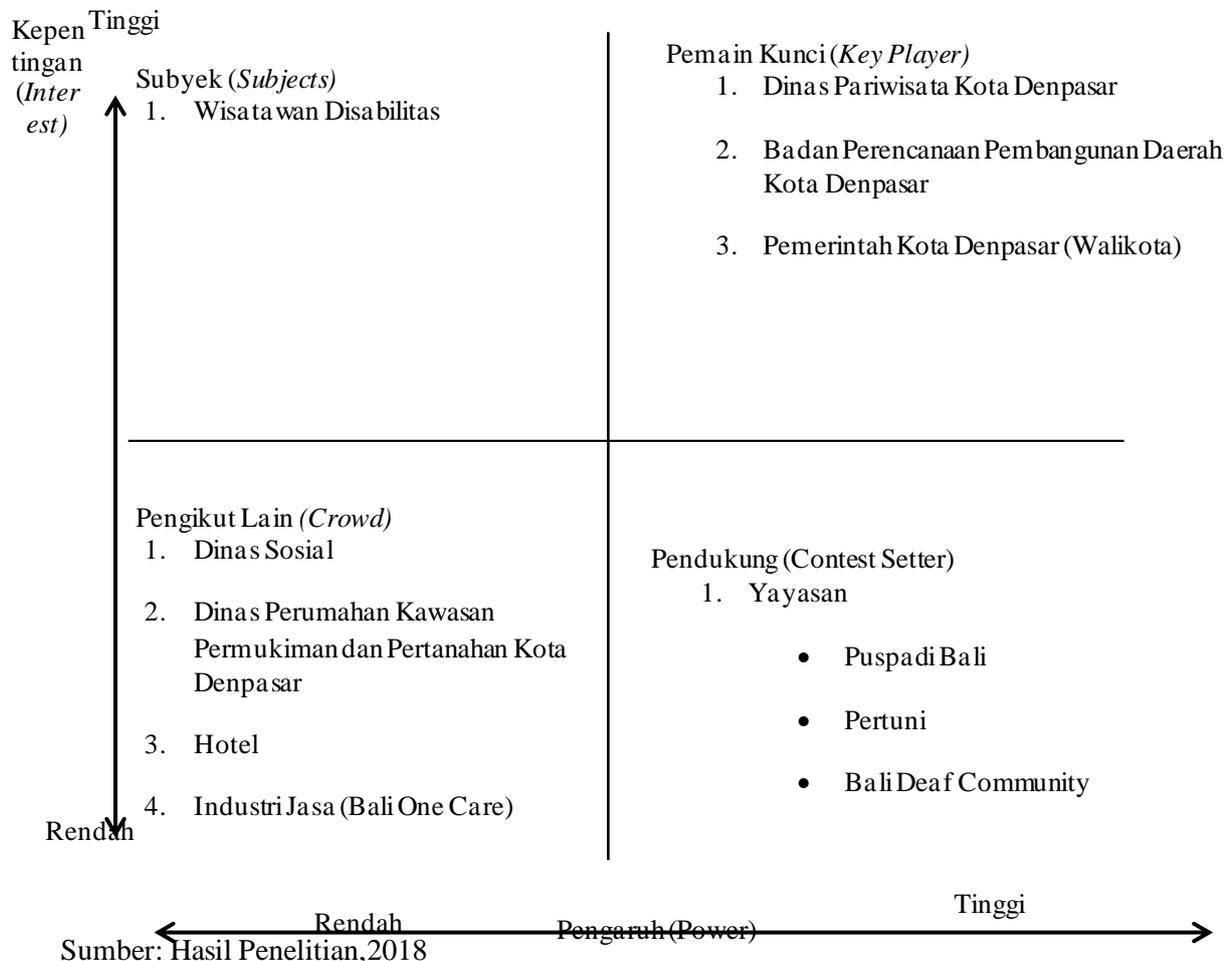
serta mempunyai kaitan kepentingan langsung dengan kegiatan tersebut. *Stakeholder* kunci adalah mereka yang memiliki kewenangan legal dalam hal pengembalian keputusan. *Stakeholder* sekunder atau pendukung merupakan *stakeholder* yang tidak memiliki kepentingan langsung terhadap suatu rencana tetapi memiliki kepedulian yang besar terhadap proses pengembangan. *Stakeholder* pendukung menjadi fasilitator dalam proses pengembangan suatu kegiatan dan pengaruh terhadap pengambilan keputusan. Peran *Stateholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar menurut Maryono et.al (2005) terdiri dari *stakeholder* primer, *stakeholder* kunci, dan *stakeholder* sekunder. Berikut masing-masing *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar

Identifikasi Peran *Stakeholder* berdasarkan Pengaruh dan Kepentingan *Stakeholder* dalam Penyediaan Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata bagi Wisatawan Disabilitas di Kota Denpasar

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, berarti dia telah menjalankan suatu peran (Soekanto,2004 dalam Handayani dan Warsono,2017: 4). Berdasarkan pengertian peran tersebut peran *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar dipengaruhi oleh peran *internal* yaitu *stakeholder* primer yang terdiri dari wisatawan disabilitas, dan *stakeholder* kunci yang meliputi , Dinas Pariwisata Kota Denpasar, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Denpasar (Bappda) dan Pemerintah Kota Denpasar (Walikota) yang memiliki peran sebagai pelaksana, koordinator, implementator, pendamping dan fasilitator. Sedangkan disisi lain terdapat *stakeholder* eksternal adalah *stakeholder* sekunder atau pendukung yang meliputi Dinas Sosial, Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Denpasar , Hotel , Industri Jasa (Bali One Care), Yayasan (Puspadi Bali, Pertuni , Bali Deaf Community), Akademisi dan Perhimpunan Hotel dan Restoran (PHRI) dan berperan sebagai fasilitator.

Stakeholder dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar memiliki pengaruh yang berbeda-beda. Berdasarkan pengaruh dan kepentingan yang dimiliki oleh setiap *stakeholder* maka *stakeholder* dapat dikategorikan menjadi empat jenis menurut (Reed et.al.,2009)

Pemetaan *Stakeholder* Berdasarkan Pengaruh dan kepentingan dalam Penyediaan Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata bagi Wisatawan Disabilitas



2) **Hambatan *Stakeholder* dalam Penyediaan Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata bagi Wisatawan Disabilitas Di Kota Denpasar.**

Belum Adanya Pendataan Wisatawan Disabilitas

Data jumlah wisatawan merupakan satu hal yang dapat menjadi acuan bagi industri yang bergerak dalam bidang pariwisata khususnya industri akomodasi hotel. Dinas pariwisata Kota Denpasar sendiri setiap tahunnya memiliki data statistik jumlah wisatawan asing maupun wisatawan domestik, tidak hanya jumlah wisatawan berdasarkan data pariwisata kota Denpasar dinas pariwisata juga mencatat jumlah wisatawan yang menginap di kota Denpasar, tingkat hunian di Kota Denpasar, lama tinggal wisatawan serta perkembangan kunjungan wisatawan di Kota Denpasar. berdasarkan data-data pariwisata kota Denpasar ini kedepannya akan menjadi satu acuan bagi industri yang bergerak dalam sektor pariwisata khususnya hotel untuk menentukan langkah dan strategi kedepannya. Pada kenyataannya dinas pariwisata Kota Denpasar saat ini belum adanya pendataan secara khusus terhadap wisatawan disabilitas yang berkunjung ke Kota

Denpasar terutama pendataan terhadap wisatawan disabilitas yang menginap di Kota Denpasar khususnya pada hotel-hotel berbintang

Pola Pikir Masyarakat tentang Fasilitas dan Aksesibilitas bagi Wisatawan Disabilitas

Pola pikir masyarakat Indonesia pada umumnya dan Kota Denpasar pada khususnya masih belum paham terhadap fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas. Hal ini disebabkan masih banyaknya fasilitas yang diperuntukan untuk disabilitas tetapi digunakan oleh masyarakat umum. Salah satu yang sering terjadi adalah area parkir khusus yang diperuntukan untuk disabilitas digunakan oleh masyarakat umum.



Sumber: Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan gambar 4.20 dapat diketahui bahwa pola pikir dan kesadaran masyarakat terhadap disabilitas masih kurang. Perlu adanya pemahaman serta edukasi masyarakat umum mengenai fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas agar masyarakat memahami pentingnya fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas serta wisatawan dengan disabilitas.

Regulasi

Regulasi berkaitan dengan penyediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar saat ini masih belum ada. Meskipun saat ini Kota Denpasar memiliki Peraturan Walikota nomor 35 tahun 2011 tentang Upaya Peningkatan Aksesibilitas Penyandang Cacat di Kota Denpasar pada saat ini peraturan tersebut masih dalam lingkup pemerintahan. Sedangkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 tahun 2015 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas masih belum diimplementasikan secara nyata di Bali hal ini berkaitan dengan sembilan rancangan pergub dan SK gubernur tentang turunan perda disabilitas dari hasil wawancara dengan pihak PUSPADI yang berperan mendorong terbentuknya Perda provinsi Bali nomor 9 tahun 2015 mengungkapkan bahwa dari sembilan rencana pergub dan SK Gubernur saat ini masih 1 rancangan pergub yang disahkan sehingga masih tersisa 8 rancangan yang belum disahkan hal ini menjadi salah satu faktor penghambat yang mempengaruhi penyediaan fasilitas bagi disabilitas di Bali pada umumnya dan Denpasar pada khususnya.

Kerja Sama Antar Stakeholder

Kerjasama antar *stakeholder* merupakan salah satu faktor yang mendukung dapat tersedianya fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas yang baik, disisilain kerja sama antar *stakeholder* menjadi faktor penghambat hal ini disebabkan karena kerjasama antar *stakeholder* dianggap masih kurang. Kerjasama dan koordinasi antar *stakeholder* pariwisata dalam

penyediaan fasilitas dan aksesibilitas bagi wisatawan disabilitas masih kurang baik, baik antara pihak pemerintah dan swasta, pihak pemerintah dengan masyarakat serta antar pihak pemerintahannya sendiri.

Pertama, antar pemerintah dengan organisasi yaitu PHRI yang kesulitan dalam menyebarkan informasi kepada anggota-anggotanya terkait peraturan pemerintah tentang disabilitas berdasarkan wawancara dengan dengan Direktur Eksekutif PHRI BPD Provinsi Bali beliau mengungkapkan bahwa

“Kami punya network dengan anggota semua. Jaringan-jaringan menyebarkan informasi termasuk informasi-informasi yang berkaitan dengan peraturan. Tapi kita sampai sekarang tidak dapat perwalinya, kami secara implisit, surat untuk menyebarkan peraturan ini keanggota tidak ada”. (Purwa Sidemen, Direktur Eksekutif PHRI BPD Provinsi Bali Wawancara 19 April 2017, 15.46 Wita)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa kerjasama dan koordinasi antar pihak pemerintah dan pihak organisasi belum ada sehingga pihak organisasi yang memiliki anggota terkait dengan jasa akomodasi kesulitan dalam menginformasikan peraturan yang saat ini ada. Kedua, belum jelasnya kemitraan antar pemerintah dan pihak swasta yaitu Bali One Care berdasarkan hasil wawancara dari Bali One Care menyebutkan bahwa Bali One Care memiliki proyek memperkenalkan transportasi untuk disabilitas kepada pemerintah kota akan tetapi masih belum ada pengaruh.

“Saya sedang proyek mengenalkan transportasinya di pemkot, tetapi belum ada influence yang mereka mau tapi ya memang ini proyek besar harus dimulai”. (Putu Romi, Pemilik dan Pengelola Bali One Care Wawancara, 22 Mei 2018 11.29 Wita)

Berdasarkan pernyataan dari Bali One Care tersebut dapat diketahui bahwa kemitraan antara pihak swasta dan pemerintah belumlah berjalan dengan baik hal ini karena berdasarkan dari pengenalan transportasi belum ada pengaruhnya kepada pemerintah.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan berkaitan dengan peran *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar , maka dapat disimpulkan sebagai berikut

- 1) *Stakeholder* yang terlibat dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar berdasarkan identifikasi *stakeholder* terdiri dari *stakeholder* primer, kunci dan sekunder. Dinas Pariwisata, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappda), Pemerintahan Kota Denpasar merupakan *stakeholder* kunci yang memiliki peran penting dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar. Sedangkan *stakeholder* sekunder meliputi pihak-pihak swasta seperti Bali One Care (BOC) dan jasa akomodasi, Organisasi atau lembaga seperti Perhimpunan Hotel Restoran Indonesia (PHRI), yayasan Puspadi, Pertuni serta komunitas Bali Deaf Community (BDC). Sedangkan jika ditinjau berdasarkan pengaruh kepentingan alam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas *stakeholder* yang berperan meliputi *stakeholder* sebagai pemain kunci seperti Dinas Pariwisata, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappda), Pemerintahan Kota Denpasar. *Stakeholder* Pengikut (Crowd) meliputi Dinas Sosial, Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Denpasar, Hotel, Industri Jasa (Bali One Care), Akademisi , Perhimpunan Hotel dan Restoran (PHRI). Sedangkan *stakeholder* Pendukung (Contest Setter) meliputi Puspadi Bali, Pertuni, Bali Deaf Community.
- 2) Hal yang menjadi hambatan *stakeholder* dalam penyediaan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan disabilitas di Kota Denpasar ialah belum adanya pendataan terkait dengan jumlah wisatawan disabilitas sehingga belum ada data secara tertulis mengenai jumlah wisatawan disabilitas hal ini menghambat peran *stakeholder* dalam menentukan sebuah

kebijakan, Pola Pikir Masyarakat tentang Fasilitas dan Aksesibilitas bagi Wisatawan Disabilitas dalam hal ini pola pikir masyarakat belum begitu paham dengan fasilitas untuk penyandang disabilitas hal ini terbukti masih adanya fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas yang digunakan oleh masyarakat pada umumnya, Regulasi dan Kerjasama antar *stakeholder* yang masih tergolong kurang.

Ucapan Terima kasih

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Jurnal dengan judul “Peran Dan Hambatan Stakeholder Dalam Penyediaan Fasilitas Dan Aksesibilitas Pariwisata Bagi Wisatawan Disabilitas Di Kota Denpasar ” ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan jurnal ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan banyak masukan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya yang telah mendukung penulisan jurnal ini dan membantu pelaksanaan penelitian, baik orang tua, teman-teman, serta staf dan dosen pembimbing Fakultas Pariwisata UNUD yang sudah membantu baik materi maupun materil.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningrat, Gede Pradiva, Yusri Abdilah dan Rizki Yudhi Dewantara. 2015. Kualitas Pelayanan Bagi Wisatawan Berkebutuhan Khusus (Disabilitas) di Hotel Berbintang Lima (Studi pada Hotel Berbintang Lima Di Kota Denpasar,Provinsi Bali). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 28 (1) Pp 64-71.
- Ahmadi, Rulam. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Amalyah, Reski, Djamhur Hamid dan Luchman Hakim. 2016. Peran *Stakeholder* Pariwisata dalam Pengembangan Pulau Samalona sebagai Destinasi Wisata Bahari. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 37 (1) Pp158-163
- Angeloni, Silvia. 2013. *Accessible Tourism in The Italian Destination*. Molise Italy: Tourism Research Institute of ADETTE
- Arjana, I Gusti Bagus. 2015. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Damanik, Janianton. 2013. *Pariwisata Indonesia Antara Peluang dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darcy, S and Shane P.2011. *Towards Strategic Intent: Perception of Disability Service Provision Amongst Accommodation Sector Managers*. Australia: The University of Queensland
- Darcy, S. 2010. Inherent Complexity: Disability, Accessible Tourism and Accommodation Information Preferences. *Tourism Management*, 31(6): Pp816-826
- Darcy, S., Cameron, B and Pegg S. 2010. Accesible Tourism and Suistainability: A Discussion and Case Study. *Journal of Suistanable Tourism*, 18(4): Pp 515-537
- Daruwalla, P., and Darcy, S. 2006. Public Sympathy: Private Antipathy: Personal and Societal Attitudes Towards People with Disabilities. *Annals of Tourism Research*,32(3): Pp549-570
- Data Pariwisata Kota Denpasar*.2016. Denpasar: Dinas Pariwisata Kota Denpasar
- Denzin, Norman K and Yvonna S. Lincoln. 2005. *The Sage Handbook of Qualitative Research*.(editors). Third Edition Sage Publication. Inc. Dariyatno (penerjemah).2005. The Sage Handbook Research. Third Edition. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Dharmadiatmika, I Made Agus., I Gusti Alit G dan Naniek K. 2012. Desain Aksesibilitas Penyandang Tuna Daksa Dan Tuna Netra di Kawasan Wisata Hutan Bakau Denpasar Selatan. *Jurnal: E-Jurnal Agroekoteknologi Tropika*, 1(1): Pp 24-33
- Dimiyati, AS. 2002. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta:CV devire Sanan.
- Direktori kepariwisataan Denpasar*. 2015. Denpasar: Dinas Pariwisata Kota Denpasar
- Gunahardi.2005. *Penanganan Anak Sindrom Down dalam Lingkungan Keluarga dan Sekolah*. Jakarta: Depdikbud

- Handayani, Fitria dan hardi Warsono. 2017. Analisis Peran *Stakeholder* dalam Pengembangan Objek Wisata Pantai Karang Jahe di Kabupaten Rembang. *Journal of Public Policy and Management Review* **6** (3) Pp 1-13
- Haryanti, Rina Herlina dan Candra Sari. 2017. Aksesibilitas Pariwisata Bagi Penyandang Difabel Di Kota Surakarta (Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan). *Jurna: Spirit Publik*, 12(1): Pp85-96
<http://travel.kompas.com> (diakses pada tanggal 27/09/2017)
- Kim, I.L., and Weng H.K. 2010. *People with Disabilities (PwD) In The Tourism Industry Concepts and Issues*. Macau: SAR
- Latupapua, Yosevita Th. 2015. Implementasi Peran *Stakeholder* dalam Pengembangan Ekowisata di Taman Nasional Manupela (TNM) di Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Agroforestri* **10** (1)
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2010. *Menejemen Pelayanan Inklusif*. Jakarta: LAN
- Mumpuniarti. 2007. *Pembelajaran Akademik bagi Tuna Grahita*. Yogyakarta: UNY
- Nugroho, Hermawan Cahyo, Soesilo Zauhar dan Suryadi. 2014. Koordinasi Pelaksana Program Pengembangan Kawasan Agropolitan di Kabupaten Nganjuk. *J-PAL* **5** (1)
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 tahun 2015 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 30/PRT/M/2006 Tentang pedoman Teknis fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 35 tahun 2011 tentang Upaya Peningkatan Aksesibilitas Penyandang Cacat di Kota Denpasar
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 6 tahun 2013 tentang Peraturan Zonasi Strategis Sanur
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel
- Pitana, I Gde dan Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Pitana, I Gede dan Putu G Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset
- Pratiwi, A., Rachmat G, Alies Poetri L dan Ulfa Fatmala R 2014. *Buku Panduan Aksesibilitas Layanan*. Malang: Universitas Brawijaya
- Rahman, Nailu dan H.B.S. Eko Prakoso. Perspektif *Stakeholder* terhadap Potensi Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Bumi Indonesia* **1** (1)
- Reed, Marks S et. al. 2009. Who's in and why? A Typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. *Journal of Environmental Management* **90** Pp1933-1949
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Shakespeare, Tom. 2002. *The Social Model of Disability*. Newcastle. *Journal Research in Social Science and Disability*
- Sihite, Richard. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: SIC
- Spillane, James J. 1993. *Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiono, Ilhamuddin dan Arief R. 2014. Klasterisasi Mahasiswa Difabel Indonesia Berdasarkan *Background Histories* dan *Studying Performance*. *Jurnal: Indonesian Journal of Disability Studies*, **1**(1): Pp 20-26
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyono, Agus. 2011. *Menejemen Penyelenggara Hotel Seri Menejemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumyang, Lalu. 2003. *Dasar-Dasar Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Suwena, I Ketut dan I Gst Ngr Widyatmaja. 2010. *Pengantar dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Udayana Pers.
- Suwithi, Ni Wayan. 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta.
- Thohari, Slamet. 2014. Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang. *Jurnal: Indonesian Journal of Disability Studies*, **1**(1): Pp27-23

- Tirtayasa, Nyoman Bayu.,Luh Made Indah S dan Handari A. 2014. Studi Kasus: Aspek Ergonomi Terhadap Fasilitas Penyandang Cacat di Hotel Komaneka. *Jurnal: E-Jurnal Medika Udayana*, **3(6)**: Pp1-10
- Tjipto, Fandy.2004.*Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2011 Tentang Pengesahan *Convention On The Right of Person with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang disabilitas
- Utama, I Gede bagus Rai dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Westcott, J. 2004. *Improving Information on Accesible Tourism for Disabled People*. Luxembourg: European Communities
- www.ilo.org (diakses pada tanggal 27/09/2017)
- www.Tribunnews.com (diakses pada tanggal 27/09/2017)
- Yaniza, Tiza. 2014. Analisa Yuridis Terhadap Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Hubungannya dengan Perlindungan Bagi Konsumen Berkebutuhan Khusus (Disabilitas) di Hotel (Suatu Tinjauan Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal: Jurnal Mahasiswa S2 Hukum UNTAN*, **2(2)**: Pp 1-17
- Zakiyah, Ummi dan Rahmawati Husein. 2016. Pariwisata Ramah Penyandang Disabilitas (Studi Ketersediaan Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata untuk Disabilitas di Kota Yogyakarta). *Jurnal: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan*, **3(3)**: Pp 483-505