

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Inklusi sosial adalah suatu proses penting yang memungkinkan setiap orang atau kelompok untuk ikut serta sepenuhnya dalam kehidupan masyarakat tanpa kecuali, karena keadaan demografis yang menunjukkan bahwa orang dengan difabel adalah bagian penting dari populasi Indonesia. Menurut buku yang ditulis oleh Ikawati et al., (2024), jumlah penyandang difabel di Indonesia mencapai 8,50 persen, yang setara dengan 22,97 juta orang. Informasi ini menunjukkan bahwa hampir satu dari sepuluh orang di Indonesia adalah penyandang difabel, yang mengharuskan adanya lingkungan sosial yang dapat mendukung beragam fungsi fisik tersebut.

Dalam pembuatan strategi inklusi sosial, prioritas utama seharusnya diberikan pada kehadiran penyandang difabel, yang mencapai 22,97 juta orang, atau sekitar 8,50 persen dari populasi Indonesia. Namun, hasil nyata menunjukkan bahwa partisipasi ekonomi penyandang difabel hanya 44,14%, dibandingkan dengan non-difabel, yang mencapai 71,45%. Tidak hanya masalah akses fisik yang menyebabkan ketidaksesuaian ini, tetapi juga ada kegagalan yang lebih besar dalam membangun metode komunikasi yang dapat menangani berbagai keterbatasan fungsi tubuh. Selama ini, inklusi sering terjebak pada tingkat administratif dan normatif, mengabaikan pentingnya interaksi yang setara. Karena masyarakat umum belum siap berkomunikasi secara adaptif untuk berinteraksi dengan

penyandang difabel secara bermartabat, mereka terus berada dalam lingkaran eksklusif.

Jumlah kegagalan interaksi yang tinggi, di mana 85% orang menganggap sulit berkomunikasi dengan penyandang difabel, menunjukkan bahwa kebijakan publik selama ini mengabaikan kendala struktural. Tidak hanya kekurangan pengetahuan teknis, tetapi juga sumber dari stigma, diskriminasi, dan isolasi sosial yang muncul, yang membatasi hak-hak dasar penyandang difabel. Dalam konteks keterbatasan ini, pendekatan komunikasi inklusi yang diterapkan oleh Yayasan Omah Gembira harus dilihat sebagai pilihan strategis yang adaptif untuk memecahkan hambatan interaksi sosial.

Strategi ini dipilih karena pendekatan resmi pemerintah sering kali mengabaikan aspek psikososial dan hanya berkonsentrasi pada pemenuhan administratif. Yayasan Omah Gembira, sebagai mitra strategis di tingkat akar rumput, memilih untuk menggunakan metode komunikasi yang melampaui sekadar penyebaran informasi. Ini memastikan bahwa setiap orang dapat berpartisipasi secara setara dan merasa dihormati, tanpa memandang posisinya saat ini. Strategi ini menjadi alat penting untuk mengisi celah layanan yang tidak dapat diakses oleh institusi negara, menciptakan "ruang" interaksi yang menghilangkan sekat-sekat eksklusif di masyarakat.

Lembaga sosial memiliki posisi penting dalam mengatasi berbagai hambatan komunikasi di tingkat masyarakat dan mendorong partisipasi publik yang menghubungkan keinginan warga dengan kebijakan pemerintah. Kegiatan ini bukan hanya bersifat responsif, tetapi bisa juga dilakukan melalui langkah-langkah aktif seperti meningkatkan kesadaran kritis, memberikan pelatihan untuk individu, dan menciptakan ruang untuk diskusi yang membangun sebagai "jembatan" sosial bagi masyarakat (Widayanti, 2025). Dalam kerangka tersebut, Yayasan Omah Gembira yang terletak di Malang berfungsi sebagai sarana komunikasi yang terbuka dan inklusif. Fokus utamanya adalah mengatasi berbagai hambatan komunikasi rumit yang sering menyebabkan kelompok-kelompok rentan merasa terasing. Dengan menciptakan "ruang" untuk interaksi yang positif dan berkelanjutan, yayasan ini tidak hanya membangun hubungan sosial yang berdasarkan kepercayaan, tetapi juga mengubah individu yang terpisah menjadi komunitas yang kuat dengan kekuatan tawar dan suara bersama. Oleh karena itu, penelitian tentang metode komunikasi inklusif yang diterapkan oleh Yayasan Omah Gembira sangat penting. Hal ini membantu untuk memahami bagaimana cara komunikasi yang efektif dapat memperkuat jaringan sosial dan menciptakan integrasi masyarakat yang lebih setara

Stigma dan diskriminasi muncul dari kegagalan interaksi ini. Sebagai tanggapan atas masalah nyata di masyarakat di mana banyak kelompok rentan terutama penyandang difabel yang diisolasi dan dilecehkan, gerakan

inklusi muncul. Salah satu akar masalahnya adalah masalah komunikasi sehari-hari. Masalah ini menyebabkan kelompok ini rentan terhadap isolasi sosial, kesulitan mendapatkan layanan penting seperti pendidikan dan kesehatan, dan kehilangan kesempatan untuk berpartisipasi secara penuh dalam masyarakat. Kondisi ini adalah fakta yang didukung oleh data, bukan asumsi. Oleh karena itu, gerakan inklusi menjadi sangat penting untuk mengatasi masalah ini dan menciptakan masyarakat yang lebih adil (Kurniasih et al., 2021).

Sejalan dengan hal tersebut, dalam penelitian yang dilakukan oleh Ediyono (2024), sebuah pendekatan strategis yang dapat menjembatani kesenjangan di masyarakat diperlukan untuk mengatasi berbagai masalah eksklusif tersebut. Komunikasi yang inklusif sangat penting dalam hal ini. Komunikasi inklusif lebih dari sekadar penyebaran informasi, ia adalah metode yang memastikan bahwa setiap orang, tanpa memandang status sosialnya, dapat berpartisipasi dalam proses komunikasi secara setara, merasa didengar, dan dihormati.

Secara umum, pemerintah telah berusaha untuk melindungi hak-hak ini dengan mengeluarkan berbagai aturan mengenai pendidikan inklusi, namun di lapangan, pelaksanaannya masih sering terhambat oleh minimnya pengetahuan masyarakat tentang cara berinteraksi secara setara (Redhana, 2024). Oleh karena itu, informasi ini menunjukkan bahwa diperlukan suatu komunitas sosial yang bisa menerima berbagai fungsi tubuh yang berbeda. Namun, kenyataan dari banyaknya populasi ini tidak selalu diiringi dengan

kesiapan untuk berinteraksi di masyarakat umum. Berbagai rintangan dalam kehidupan sehari-hari menunjukkan bahwa tantangan utama yang sering dihadapi adalah adanya ketidaknyamanan dalam berkomunikasi dan kurangnya pengetahuan tentang bagaimana membangun hubungan yang setara.

Meskipun demikian, berbagai tantangan praktis terus muncul dalam upaya mewujudkan interaksi sosial yang adil. Menurut Mahesa (2025), salah satu masalah terbesar dalam membangun komunikasi sosial yang inklusif adalah bagaimana menjangkau kelompok rentan, terutama penyandang difabel, yang sering menghadapi kesulitan dalam komunikasi sehari-hari. Akibatnya, kelompok ini sangat rentan terhadap isolasi sosial, kesulitan mendapatkan layanan penting seperti kesehatan dan pendidikan, dan kehilangan kesempatan untuk berpartisipasi secara penuh dalam masyarakat. Komunikasi yang inklusif sangat penting untuk memastikan bahwa semua orang, terutama mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dapat berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan merasa dihargai. Dengan komunikasi yang mudah dipahami, semua orang dapat memperoleh informasi penting, mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, dan berpartisipasi dalam masyarakat tanpa membuat seseorang merasa tertinggal atau terisolasi. Cara komunikasi seperti ini juga membantu mengurangi kesalahpahaman dan membuat lingkungan lebih ramah bagi semua orang.

Penelitian oleh Afifah (2023) mengungkapkan bahawa interaksi antara kelompok non difabel dan difabel seringkali terhalang oleh kurangnya pemahaman tentang cara berkomunikasi yang baik. Ada juga rasa canggung yang membuat orang menarik diri dari interaksi sosial. Hal ini menciptakan jarak yang semakin memperkuat isolasi sosial, di mana masyarakat sebenarnya ingin berkomunikasi tetapi merasa kesulitan karena ketidaktahuan tentang kebutuhan khusus orang lain. Tanpa adanya pendekatan komunikasi yang melibatkan semua pihak, perbedaan baik dalam fisik maupun intelektual akan tetap dianggap sebagai beban bagi masyarakat, alih-alih dilihat sebagai suatu nilai dari keragaman manusia (Oksiyana et al., 2025).

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Nurmansyah (2023) menemukan bahwa hambatan komunikasi ini dapat diidentifikasi dari dua perspektif: faktor lingkungan sosial dan kondisi yang melekat pada jenis difabel. Dari perspektif sosial, masyarakat umum seringkali bertanggung jawab atas kendala yang paling signifikan. Kesalahpahaman dalam komunikasi sering terjadi karena masyarakat tidak tahu cara berinteraksi dengan baik. Hal ini menghasilkan keadaan di mana masyarakat ingin berkomunikasi dengan baik, tetapi merasa sulit karena ketidakmampuan dan ketidakpahaman kedua belah pihak. Secara khusus, hambatan komunikasi juga dapat berasal dari kondisi yang dialami penyandang difabel. Beberapa di antaranya adalah bahasa yang terhambat, kesulitan memahami pembicaraan orang lain, yang dapat menyebabkan kesalahan persepsi, dan

keterbatasan kosakata yang sulit dipahami. Hambatan ini terlihat dalam interaksi sehari-hari. Sebagai contoh, masyarakat merasa sulit berkomunikasi dengan penyandang difabel tunarungu karena keterbatasan dalam memahami bahasa isyarat. dan kesulitan memahami maksud yang ingin disampaikan oleh penyandang difabel tunagrahita. Hal ini menyebabkan kesalahpahaman saat berinteraksi dengan penyandang difabel tunanetra karena mereka terkadang tidak menatap lawan bicaranya.

Fenomena rintangan terhadap interaksi dan kebutuhan untuk memasukkan semua orang ke dalam masyarakat sangat terlihat di tingkat lokal, terutama di Kota Malang. Data terbaru menunjukkan bahwa ada sekitar 2.035 orang dengan difabel di Kota Malang. Lebih tepatnya, di Kecamatan Blimbing, yang menjadi fokus penelitian ini, jumlah penyandang difabel cukup tinggi dan tersebar di banyak daerah. Situasi ini memerlukan adanya dukungan komunikasi yang lebih praktis agar proses inklusi tidak hanya menjadi pembicaraan administratif, tetapi juga dapat diterapkan dalam praktik di tingkat komunitas (Widayanti, 2025).

Sebagai langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan ini, Yayasan Omah Gembira beroperasi dengan Ruang Terapi Penyandang Difabel 'Lentera Kasih' yang berada di Kecamatan Blimbing. Yayasan ini berfungsi penting sebagai mitra strategis yang mengisi kekosongan layanan yang tidak dapat dijangkau oleh pemerintah dengan menciptakan 'ruang' untuk interaksi yang inklusif. Tujuan utama dari organisasi ini adalah membangun komunikasi yang fleksibel untuk mengatasi isolasi sosial, meningkatkan

rasa percaya diri, dan menghapus stigma yang sudah lama menghalangi partisipasi penuh penyandang difabel dalam masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian tentang strategi komunikasi inklusi yang diimplementasikan oleh Yayasan Omah Gembira sebagai model untuk mengembangkan masyarakat yang lebih adil di tingkat dasar. Walaupun usaha untuk menciptakan inklusi telah dilakukan, seberapa baik hal ini berhasil sangat tergantung pada seberapa efektif pesan dan media yang digunakan dalam berkomunikasi dengan masyarakat luas. Tanpa adanya rencana komunikasi yang baik, informasi tentang hak-hak penyandang difabel akan sulit diterima oleh orang-orang yang tidak memiliki difabel, sehingga risiko eksklusi sosial tetap tinggi. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis cara Yayasan Omah Gembira menyusun pesan inklusi dan mengelola interaksi sosial di Ruang Terapi 'Lentera Kasih' untuk menciptakan perubahan cara pandang di masyarakat.

Analisis mengenai strategi komunikasi ini sangat penting karena kita perlu memahami bahwa interaksi bukan hanya tentang pertukaran pesan yang teknis. Ini juga alat untuk menghapus stigma sosial dan memperkuat praktik inklusi di masyarakat. Menurut penelitian oleh Natalia et al., (2025), sebuah strategi komunikasi yang direncanakan dengan baik dapat berfungsi sebagai penghubung untuk mengatasi kendala interaksi yang sering muncul karena keterbatasan fisik atau sensorik. Dengan pendekatan yang fleksibel, komunikasi dapat menjadi wadah bagi penyandang difabel untuk menampilkan potensi dan kemandirian mereka dalam sistem sosial yang

setara. Oleh karena itu, penting untuk memahami konsep inklusi sebagai dasar filosofis dalam menciptakan lingkungan yang benar-benar menghargai keberagaman.

Dalam konteks terbatasnya jangkauan pemerintah, partisipasi masyarakat sangat penting untuk mendorong masalah inklusi. Salah satu organisasi yang sangat fokus pada masalah ini adalah Yayasan Omah Gembira. Melalui pengamatan awal dari peneliti, yayasan ini memiliki ciri khas yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, terutama mengenai komitmen kuat mereka dalam mendorong inklusi sosial melalui komunikasi di berbagai layanan dan program pemberdayaan yang mereka jalankan. Bagi peneliti, tantangannya adalah bagaimana mengungkap strategi komunikasi yang diterapkan, yang mampu mengatasi perbedaan fungsional yang ada. Ini penting mengingat interaksi yang terjadi di yayasan ini sangat intens dan unik antara pendamping, individu berkebutuhan khusus, dan masyarakat umum, yang mungkin tidak ditemukan di organisasi sosial lainnya.

Pemilihan tempat di Kota Malang, terutama di area yang didampingi oleh Yayasan Omah Gembira, dilakukan karena pentingnya jumlah penyandang difabel yang mencapai 2.035 orang. Banyak dari mereka membutuhkan bantuan yang lebih intensif untuk pemberdayaan. Yayasan Omah Gembira berfungsi sebagai mitra kunci yang menjawab kekurangan layanan yang tidak dapat diakses oleh pemerintah dengan menciptakan 'ruang' untuk interaksi yang lebih inklusif. Dengan ini, Yayasan Omah

Gembira menjadi tempat yang sangat representatif untuk melihat bagaimana komunikasi inklusif diterapkan secara nyata di lapangan.

### **B. Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana standardisasi komunikasi inklusi dalam pelayanan difabel di Yayasan Omah Gembira?

### **C. Tujuan penelitian**

- 1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam mengenai standardisasi komunikasi inklusi dalam pelayanan difabel di Yayasan Omah Gembira.

### **D. Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian pastilah mempunyai manfaat yang berguna. Adapun manfaat penelitian ini antara lain adalah:

1. Manfaat Teoritis: Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan disiplin ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi strategis, komunikasi inklusif, dan komunikasi. Hasil penelitian ini akan mengisi celah pengetahuan yang ada dengan berfokus pada proses atau bagaimana sebuah strategi dirancang dan diimplementasikan di tingkat akar rumput. Kajian serupa yang mendalam dan terdokumentasi secara akademis masih jarang ditemukan.
2. Manfaat Praktis: Secara praktis, penelitian ini juga membantu banyak orang. Bagi Lembaga Sosial Omah Gembira, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan refleksi untuk strategi

komunikasi yang telah digunakan. Mereka juga dapat digunakan sebagai landasan ilmiah untuk pengembangan program di masa depan. Diharapkan penelitian ini dapat berfungsi sebagai model atau referensi praktis untuk lembaga sosial lainnya dalam mengembangkan strategi komunikasi inklusi yang sesuai dengan konteks komunitas masing-masing. Pada akhirnya, diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pemahaman masyarakat umum dan akademisi tentang seberapa penting komunikasi inklusif dan bagaimana lembaga sosial dapat memainkan peran strategis dalam membangun masyarakat yang lebih setara.

#### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini difokuskan pada strategi yang dilakukan oleh lembaga sosial (studi kasus: Yayasan Omah Gembira) dalam membangun komunikasi inklusi untuk wilayah dampungannya di Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Adapun ruang lingkup penelitian ini meliputi:

- 1) Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi pada empat fokus utama:
  - a) Profil Yayasan Omah Gembira
  - b) Perencanaan strategi omah gembira dalam mengolah komunikasi inklusi
  - c) Pelaksanaan strategi omah gembira dalam kegiatan dan pengembangan.

- d) Rapat internal staf atau pengurus untuk memahami proses perencanaan dan evaluasi strategi

