

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pentingnya Layanan Disabilitas di Lingkungan Kampus

Mahasiswa berkebutuhan khusus merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, intelektual, atau emosional yang dapat memengaruhi pengalaman belajar mereka di lingkungan pendidikan tinggi. Kebutuhan khusus ini sering kali tidak hanya bersifat individual, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan kampus yang kurang responsif dan belum sepenuhnya siap untuk mengakomodasi keberagaman kondisi mahasiswa. Dalam konteks pendidikan tinggi, tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa dengan kebutuhan khusus jauh lebih kompleks karena tidak hanya berkaitan dengan akses terhadap fasilitas fisik, tetapi juga mencakup akses terhadap layanan akademik dan non-akademik yang setara dan adil. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem pendukung yang terstruktur menjadi kebutuhan penting untuk menjamin keberhasilan studi mereka [1].

Dalam skala global, isu ini telah menjadi perhatian banyak institusi dan peneliti. Dyliaeva, Rothman, dan Ghotbi mengungkapkan bahwa mahasiswa penyandang disabilitas di Jepang mengalami hambatan signifikan dalam mengikuti pendidikan tinggi akibat kurangnya akomodasi yang memadai serta rendahnya kesadaran institusional terhadap kebutuhan unik mereka. Temuan ini mencerminkan situasi yang umum di banyak negara, di mana sistem pendidikan masih cenderung dirancang untuk mahasiswa tanpa disabilitas, sehingga menciptakan ketimpangan struktural bagi kelompok yang rentan [2]. Dalam kajian yang lebih luas, Bartolo pentingnya pendekatan yang berfokus pada kebutuhan individu sebagai fondasi dari sistem pendidikan inklusif. Pendekatan ini tidak hanya mencakup penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga penyesuaian metode pengajaran, penyediaan materi pembelajaran yang dapat diakses, serta keterlibatan aktif dalam proses pengambilan keputusan di kampus[1].

Di Indonesia sendiri, kesadaran terhadap inklusivitas dalam pendidikan tinggi masih mengalami berbagai tantangan, baik dari sisi kebijakan, sumber daya, maupun budaya institusi. Meskipun ada sejumlah universitas yang telah mengembangkan Unit Layanan Disabilitas (ULD), pelaksanaannya masih belum merata, dan pemanfaatannya sering kali terbatas pada fungsi administratif. Banyak mahasiswa dengan kebutuhan khusus yang masih merasa tidak memiliki saluran komunikasi yang aman dan efektif untuk menyampaikan permasalahan mereka. Dalam hal ini, inklusivitas bukan hanya menjadi persoalan teknis, tetapi juga mencerminkan komitmen moral dan institusional terhadap prinsip keadilan sosial dalam pendidikan.

Dalam upaya menciptakan lingkungan pendidikan yang benar-benar inklusif, penting bagi institusi untuk mengadopsi pendekatan yang bersifat holistik, menyeluruh, dan berkelanjutan. Zorec memperkenalkan konsep “whole-campus approach” sebagai strategi utama dalam membangun kampus inklusif. Pendekatan ini menekankan bahwa inklusi bukan hanya tanggung jawab dari satu unit atau lembaga tertentu, melainkan merupakan komitmen seluruh unsur kampus— termasuk dosen, staf administrasi, kebijakan, sistem teknologi, hingga budaya organisasi. Dengan menerapkan pendekatan ini, seluruh lapisan institusi terlibat aktif dalam menciptakan lingkungan yang mendorong partisipasi setara dan memperkuat kesejahteraan mahasiswa penyandang disabilitas.

Namun demikian, masih terdapat berbagai tantangan dalam implementasi inklusivitas secara menyeluruh. Hornby dan Kauffman mencatat bahwa inklusi penuh masih sulit dicapai terutama bagi mahasiswa dengan disabilitas intelektual, disebabkan oleh keterbatasan sistem kurikulum yang belum fleksibel serta metode pengajaran yang masih bersifat seragam dan tidak adaptif terhadap perbedaan gaya belajar. Kurikulum yang terlalu kaku tanpa menyediakan pilihan adaptasi atau pendampingan khusus dapat menjadi penghambat utama bagi mahasiswa untuk berkembang secara optimal. Ini memperkuat urgensi untuk membangun sistem pendidikan yang lebih personal, empatik, dan adaptif [4].

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, muncul peluang baru

dalam mendukung implementasi layanan kampus yang inklusif. Teknologi informasi memberikan solusi inovatif dalam menyediakan layanan berbasis web yang tidak hanya menjangkau lebih luas, tetapi juga menawarkan fleksibilitas dan personalisasi yang tinggi. Mohammad dan Aldakhil menjelaskan bahwa situs web universitas memiliki peran strategis dalam memberdayakan mahasiswa secara digital, terutama setelah pandemi COVID-19 yang mengubah pola interaksi dan pembelajaran secara drastis. Masa pandemi telah membuka kesadaran akan pentingnya fleksibilitas akses terhadap layanan kampus—bukan hanya dari segi pembelajaran daring, tetapi juga dalam bentuk layanan administratif, psikologis, dan sosial yang dapat diakses secara mandiri oleh mahasiswa kapan pun dan di mana pun [5].

Teknologi digital dapat menjadi jembatan yang menghubungkan mahasiswa penyandang disabilitas dengan layanan kampus melalui kanal komunikasi yang inklusif dan ramah pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan perangkat bantu berbasis teknologi, serta pengembangan lingkungan belajar virtual seperti metaverse, berkontribusi besar dalam menunjang pengalaman belajar mahasiswa dengan kebutuhan khusus. Platform berbasis web memungkinkan penyediaan konten dalam format yang beragam—mulai dari teks, suara, visual, hingga video dengan subtitle atau fitur text-to-speech—yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini membuktikan bahwa teknologi bukan hanya alat bantu tambahan, tetapi telah menjadi elemen integral dalam upaya menciptakan ekosistem pendidikan yang lebih inklusif.

Untuk memastikan bahwa sistem berbasis teknologi benar-benar menjawab kebutuhan pengguna, diperlukan pendekatan pengembangan yang berpusat pada pengguna. Salah satu metode yang banyak digunakan dalam pengembangan layanan pendidikan dan sosial adalah Design Thinking. Metode ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman pengguna, mengidentifikasi masalah secara kontekstual, serta menghasilkan solusi kreatif dan aplikatif melalui proses iteratif. Fitriyah, Saputro, dan Sajidan mencatat bahwa pendekatan Design Thinking efektif dalam mengembangkan sistem pendidikan karena mampu menggali akar permasalahan dengan melibatkan pengguna secara langsung dalam

proses desain [3]. Tahapan-tahapan yang terdiri dari *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* memungkinkan pengembang untuk menciptakan solusi yang tidak hanya relevan, tetapi juga adaptif terhadap perubahan kondisi pengguna.

Pendekatan ini juga didukung oleh Yam-Ubon dan Thongseiratch, yang melalui penelitiannya menunjukkan bahwa Design Thinking dapat menghasilkan intervensi berbasis media sosial yang berdampak positif dalam memberikan dukungan kepada kelompok rentan, seperti orang tua dari anak-anak dengan kebutuhan khusus [8]. Dengan kata lain, pendekatan ini bukan hanya bermanfaat dalam pengembangan produk teknologi, tetapi juga dalam membangun sistem layanan yang lebih inklusif dan partisipatif.

Namun demikian, meskipun banyak inisiatif telah dilakukan, tantangan dalam penerapan sistem inklusif masih terus muncul. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi adalah rendahnya partisipasi aktif mahasiswa penyandang disabilitas dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan kampus. Sering kali mereka dianggap sebagai penerima manfaat pasif, bukan sebagai pihak yang seharusnya dilibatkan secara langsung dalam menentukan apa yang mereka butuhkan. Hal ini menciptakan kesenjangan antara penyedia layanan dan kebutuhan pengguna. Laporan dari The Guardian menyatakan bahwa di Inggris, banyak mahasiswa disabilitas yang tidak menggunakan tunjangan atau layanan kampus karena proses pengajuannya yang rumit dan tidak ramah pengguna [6]. Studi lanjutan dari The Guardian juga menyoroti kekhawatiran atas potensi hilangnya aksesibilitas digital ketika pembelajaran kembali sepenuhnya ke ruang kelas fisik pasca-pandemi. Hal ini menjadi sinyal bahwa kemajuan yang telah dicapai melalui digitalisasi harus dipertahankan dan bahkan dikembangkan lebih lanjut, bukan diabaikan setelah pandemi usai [7].

Berangkat dari berbagai tantangan tersebut, pengembangan platform berbasis web yang terstruktur dan inklusif menjadi sangat relevan dan mendesak. Sebuah sistem digital seperti Equal Path dapat menjadi solusi yang konkret untuk menjembatani kebutuhan mahasiswa dengan layanan kampus. Dengan fitur

seperti form pelaporan, pemesanan jadwal konseling, dan akses bantuan akademik, platform ini dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan memberikan kemudahan akses terhadap layanan yang selama ini sulit dijangkau. Platform ini juga mendukung penyediaan ruang yang aman, personal, dan rahasia bagi mahasiswa untuk menyampaikan kebutuhannya tanpa rasa takut atau malu.

Dengan mengintegrasikan teknologi, partisipasi pengguna, dan pendekatan inklusif, Equal Path diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam menciptakan lingkungan kampus yang lebih adil, setara, dan manusiawi. Dalam konteks pendidikan masa kini dan masa depan, tidak ada lagi ruang untuk sistem yang mengabaikan kelompok rentan. Justru sebaliknya, kampus harus menjadi tempat di mana setiap individu terlepas dari latar belakang dan kondisinya diberi kesempatan yang sama untuk berkembang dan berkontribusi secara maksimal.