



Analisis Bibliometrik Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas

Marsaa Salsabiila¹⁾ Imam Yuadi^{2)*}

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

²Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga

* Korespondensi Penulis. E-mail: imam.yuadi@fisip.unair.ac.id

Abstrak: Pelayanan publik untuk penyandang disabilitas saat ini masih menjadi topik pembahasan yang perlu banyak dikaji. Masih banyak pelayanan publik yang tidak ramah akses untuk para penyandang disabilitas. Pelayanan publik yang tidak merata untuk para penyandang disabilitas yang dimana jumlah penyandang disabilitas tergolong cukup banyak menimbulkan adanya rasa iri atas ketimpangan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui perkembangan riset dalam melihat perkembangan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Metode penelitian menggunakan analisis bibliometrik dalam memberikan gambaran terkait sebaran publikasi studi pada bidang pelayanan publik terkhususnya pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Analisis bibliometrik ini menerapkan limit dalam penentuan data yang akan digunakan dalam penelitian dengan melihat pertumbuhan penelitian terkait pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Hasil dari penerapan limit kemudian di export dalam format RIS dan BibTex. Format RIS digunakan pada visualisasi menggunakan bantuan aplikasi VOSviewer. Sedangkan format BibTex digunakan pada visualisasi menggunakan bantuan aplikasi Biblioshiny. Hasil akhir analisis bibliometrik ini adalah memvisualisasi jurnal dan penulis yang relevan dengan topik bahasan dan analyze result yang menghasilkan visualisasi dari bidang kategori yang relevan, jenis dokumen, afiliasi yang turut berkontribusi, persebaran wilayah, dan tingkat publikasi setiap tahun dari data 145 data dokumen. Visualisasi yang dihasilkan dari analisis bibliometrik ini selain dapat mempermudah memperoleh data dan memahami aspek-aspek pendukung dalam pembahasan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Dapat juga memahami ada beberapa aspek yang kurang diteliti dalam adanya pelayanan publik untuk disabilitas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Disabilitas, Bibliometrik.

Abstract: Public services for people with disabilities are still an interesting topic to discuss. Many public services are still not friendly to access for persons with disabilities. Unequal public services for persons with disabilities, where the number of persons with disabilities is quite large, has caused jealousy over the inequality provided by the government to the community. This research aims to make trend research in looking at the development of public services for persons with disabilities. This bibliometric analysis research method can provide an overview regarding the distribution of study publications in public services, especially those for persons with disabilities. This bibliometric analysis limited the data used in research by looking at the growth of research related to public services for persons with disabilities. The results of applying the limit were then exported in RIS and BibTex formats. The RIS format was used for visualization through the VOSviewer, and the BibTex format was used for visualization through the Biblioshiny. The final result of this bibliometric analysis is to visualize journals and authors relevant to the topic of discussion and analyze the results, which produce visualizations of the relevant category fields, types of documents, contributing affiliations, distribution of regions, and level of publication each year from 145 documents. The visualization resulting from this bibliometric analysis can make it easier to obtain data and understand supporting aspects in discussing public services for persons with disabilities. One can also understand that several aspects have not been researched in the existence of public services for disabilities.

Keywords: Public Service, Disability, Bibliometric.

Article History:

Received : 2023-06-09

Revised : 2023-07-13

Accepted : 2023-07-15

PENDAHULUAN

Penyandang disabilitas adalah tiap individu yang mengalami kekurangan pada dirinya seperti adanya keterbatasan tubuh seperti fisik dan keterbatasan sensorik seperti mental. Penyandang disabilitas dengan segala kekurangan yang dimiliki menyebabkan adanya keterbatasan dalam berinteraksi dan berpartisipasi dalam masyarakat. Sehingga penyandang disabilitas cenderung kesulitan dalam memenuhi hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Penyandang disabilitas memiliki banyak kendala dalam mengakses pelayanan publik dikarenakan adanya kerentanan dalam fungsi tubuhnya untuk menjangkau beberapa pelayanan publik yang tidak mudah untuk diakses oleh para penyandang disabilitas (Gray, 2020). Selain itu, terdapat keadaan dimana adanya kesenjangan yang berasal dari fasilitas-fasilitas umum yang dibuat hanya untuk kalangan umum dan tidak mempertimbangkan keberadaan beberapa kelompok lainnya seperti kelompok penyandang disabilitas. Realita perbedaan kondisi fungsi tubuh tersebut harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga dalam pelayanan publik kelompok yang memiliki keistimewaan lain tersebut mendapatkan perlakuan khusus sesuai kebutuhannya agar pelayanan publik yang telah diberikan dan disediakan dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan masyarakat.

Jika penyandang disabilitas menjelaskan tentang kondisi yang menjelaskan keterbatasan fisik maupun mental oleh seseorang. Perlu diketahui bahwa disabilitas dengan difabel merupakan hal yang berbeda. Maka difabel menjelaskan keterbatasan peran dari penyandang disabilitas dalam berpartisipasi dalam masyarakat. Difabel sebenarnya merupakan sebutan yang digunakan bagi individu yang memiliki keterbatasan tersebut. Dan penggunaan kata difabel dianggap lebih sopan untuk menjelaskan seorang individu yang berkebutuhan khusus dan mengacu pada adanya keterbatasan melakukan aktivitas. Oleh karena itu, perbedaan disabilitas dan difabel pada dasarnya terletak pada objek penjelasannya. Jika disabilitas menjelaskan kondisinya maka difabel menjelaskan individunya.

Penyandang disabilitas ini tentunya digolongkan kedalam beberapa jenis. Dan berdasarkan dari Kementerian Kesehatan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, terdapat 3 jenis penyandang disabilitas. Pertama, cacat fisik yakni adanya penurunan daya tubuh yang dipengaruhi oleh lemahnya sistem pernafasan, sistem otot, dan saraf yang diaman ketiga sistem tersebut terhubung dengan memori otak dalam mengirimkan sinyal pada tubuh untuk beraktivitas. Cacat fisik ini dapat terjadi dari sejak lahir atau adanya kecelakaan. Kedua, cacat mental yang terjadi karena adanya ketidakseimbangan pada pola emosi, fungsi pikir, dan perilaku yang menyebabkan adanya ketidaksinkronan antara otak dengan tubuh. Cacat mental ini dibagi lagi menjadi 2 kategori seperti mental tinggi yang dimana penyandang disabilitas ini memiliki intelektual diatas rata-rata. Kemudian penyandang disabilitas dengan cacat mental rendah merupakan individu dengan intelektual dibawah 70 sehingga memerlukan bimbingan khusus. Terakhir, cacat fisik dan mental yang dimana penyandang disabilitas ini memiliki keterbatasan pada fisik dan mental.

Berdasarkan data yang dapat diakses hanya terdapat sekitar 15% penduduk yang merupakan seorang penyandang disabilitas yang dapat diperkirakan terdapat lebih dari 1 miliar penduduk saat ini adalah seorang penyandang disabilitas (Thohari, 2014). Dari data tersebut jumlah seseorang dengan predikat penyandang disabilitas dapat terus menerus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah pertumbuhan penduduk. Kemudian dari 1 miliar penduduk dengan predikat penyandang disabilitas tersebut, diantaranya terdapat 110 hingga 190 juta penduduk dewasa yang mengalami kecacatan pada fungsi tubuh. Dan terdapat 93 juta penduduk berusia di bawah 15 tahun yang mengalami kecacatan pada fungsi tubuhnya yang dapat digolongkan sebagai disabilitas berat maupun sedang (Kemenkes, 2019).

Menurut Ferry dan Fajar dalam publikasinya berjudul Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik untuk Masyarakat tahun 2018 menjelaskan bahwa realitas di lapangan menunjukkan

kurangnya pelayanan sosial, kesehatan dan lainnya yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas termasuk ketersediaan layanan publik yang dapat mempermudah kehidupan penyandang disabilitas, sementara sebagian besar aksesibilitas adalah hambatan arsitektural ketika penyandang disabilitas kehilangan haknya atas pelayanan tersebut. Selain itu, Pekerjaan yang layak dan penghidupan yang layak adalah bagian dari hak asasi manusia semua orang, termasuk penyandang disabilitas. Perlu Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945) yang mendapat perhatian lebih yang dimana menjamin warga negara mendapatkan haknya berupa pekerjaan dan penghidupan layak (Priscyllia, 2016). Dengan yang dimaksud adalah setiap warga negara yang mencakup semua warga negara tanpa memandang perbedaan.

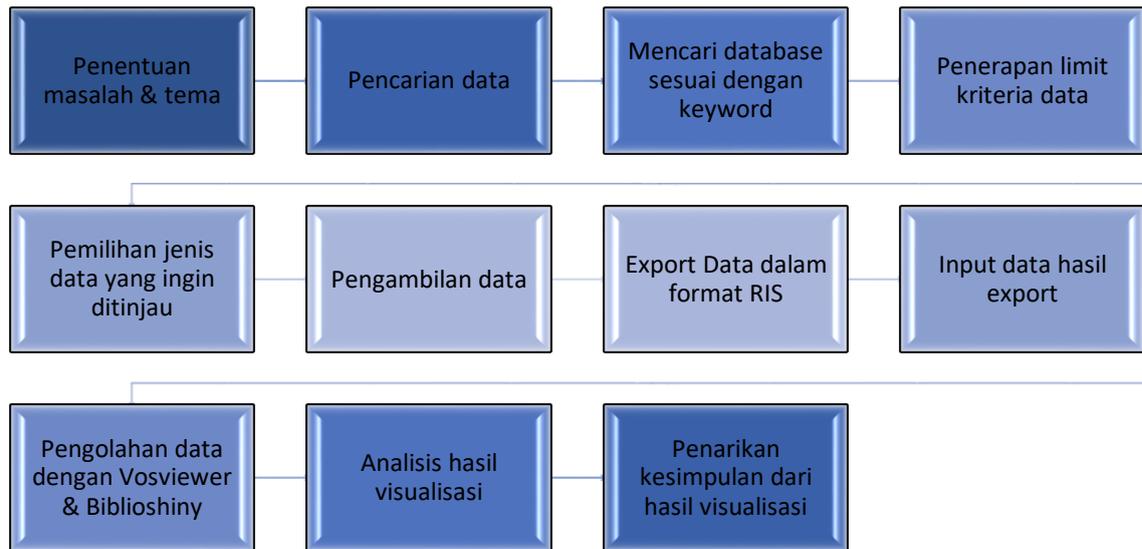
Selain itu dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa “Dalam pelayanan publik harus berasaskan kesamaan hak, persamaan perlakuan dan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan”. Selain itu, pada Pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa “penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dari dua hasil perundang-undangan tersebut telah jelas bahwa Pemerintah maupun Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib memberikan pelayanan publik yang memiliki kesamaan hak antar kelompok biasa dengan kelompok khusus. Pelayanan publik dengan fasilitas yang ramah untuk penyandang disabilitas merupakan bentuk dari keseriusan dan janji pemerintah ketika menjalankan tugas dan kewajibannya.

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis bibliometrik dengan menggunakan pengukuran terhadap literatur dengan menggunakan pendekatan statistika mengubah metadata publikasi menjadi peta atau visualisasi. Analisis bibliometrik ini akan membantu dalam memeriksa referensi artikel ilmiah yang dikutip dalam jurnal, memetakan wilayah ilmiah jurnal dan mengklasifikasikan artikel ilmiah berdasarkan wilayah penelitian (Muhammad dkk, 2023). Analisis bibliometrik adalah salah satu bentuk metode penelitian kuantitatif dengan dasar pengetahuan matematika dan statistika yang dikaji adalah informasi terekam berbentuk grafis dengan objek berupa buku, majalah, laporan penelitian, dan disertasi. Penggunaan analisis bibliometrik ini bertujuan untuk menggambarkan model publikasi tanpa segmen atau menggambarkan model publikasi atau seluruh bagian literatur. Melalui analisis bibliometrik ini suatu literatur dapat dikelompokkan ke dalam tiga bagian yang dikaji yaitu. Pertama, objek dari literatur yang dikaji. Kedua, isi objek dan bahan materi yang dikaji. Dan ketiga, kegunaan (manfaat) dari materi yang dikaji. Maka, analisis bibliometric menggambarkan pemetaan yang berusaha untuk menentukan hubungan antara suatu publikasi dengan publikasi lain dalam hal kata kunci, penulis, lembaga, negara asal, dan sejenisnya. Hubungan ini divisualisasikan melalui peta dan grafik dengan bantuan program komputer.

Penelitian dengan analisis bibliometrik ini dilakukan untuk menjawab permasalahan mengenai adanya kesenjangan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang menjadi salah satu permasalahan yang perlu dikaji sebagai strategi pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang inklusif. Untuk itu, tujuan dari penelitian ini yang dimana menggunakan metode analisis bibliometrik dalam pengkajiannya dilakukan untuk melihat kecocokan strategi yang dilakukan pemerintah dengan menggunakan salah satu analisis yakni analisis bibliometrik. Melalui permasalahan tersebut dirumuskan dalam satu rumusan masalah, yakni bagaimana strategi pemerintah peningkatan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas melalui analisis bibliometrik. Dengan tujuan mengetahui strategi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Selain itu, dalam analisis bibliometrik mempermudah peneliti maupun pembaca dalam mengetahui kecocokan subjek dan objek yang ingin diteliti melalui penjabaran terkait hasil visualisasi grafik melalui program

komputer yang dimana proses-proses pengkajian dibantu dengan kecanggihan ilmu teknologi saat ini dan meminimalisir adanya data yang terlewat dan tidak terjangkau. Selain itu, melalui analisis bibliometrik ini membantu peneliti dan pembaca dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat dikarenakan informasi-informasi tersebut telah tersimpan dalam metadata internet. Oleh karena itu, penggunaan metode penelitian analisis bibliometrik ini memiliki poin lebih dibandingkan dengan pendekatan analisis lainnya.

METODE PENELITIAN

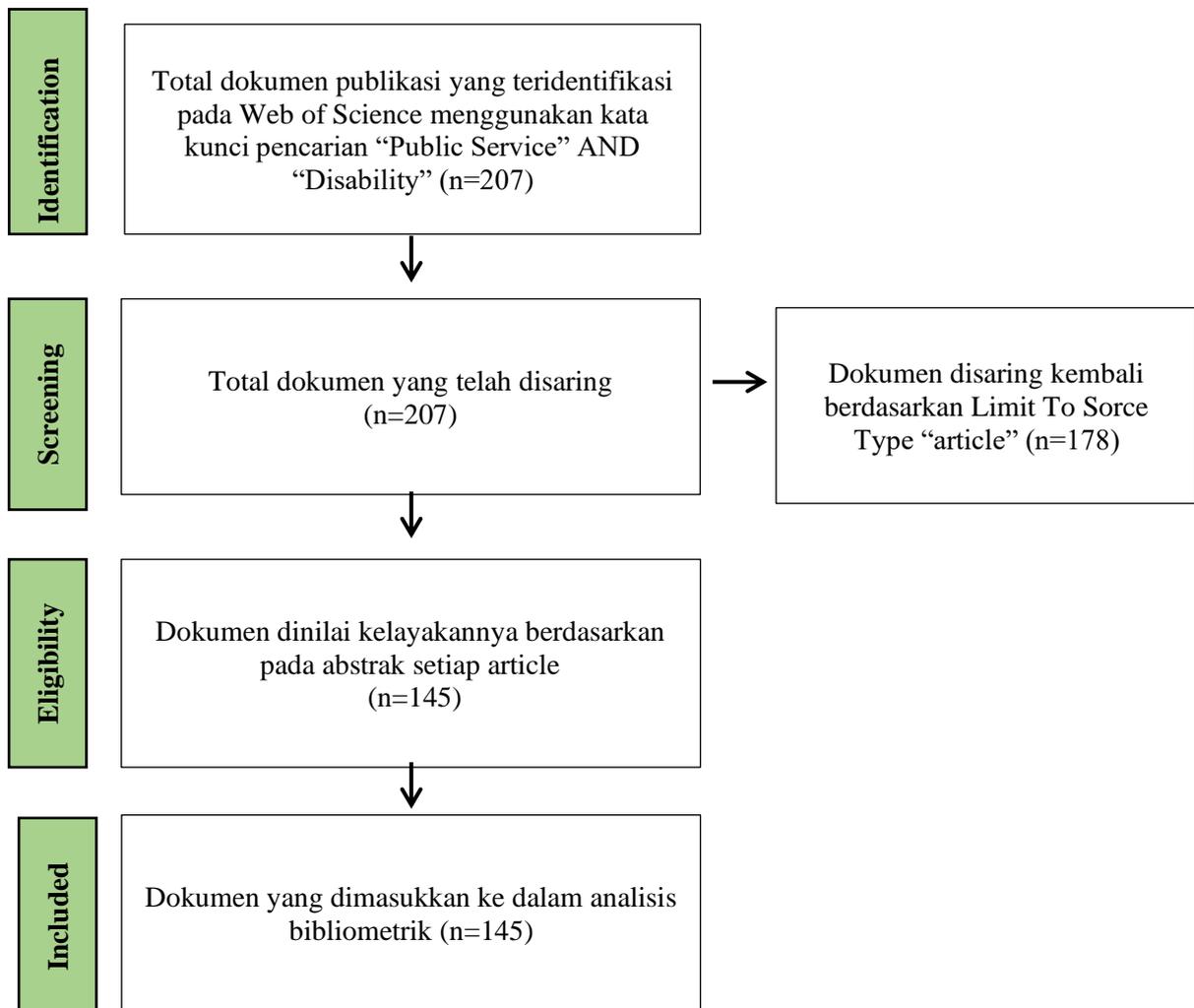


Gambar 1. Flowchart Metode Penelitian Bibliometrik

Berdasarkan Gambar 1. tersebut menjelaskan mengenai tentang bagaimana alur penentuan masalah, pengambilan data, hingga penarikan kesimpulan dari topik atau keyword yang akan dikaji. Pada tahap awal, peneliti secara jelas menentukan masalah atau topik apa yang hendak diangkat dalam penelitian, peneliti menemukan apabila belum banyak penelitian yang mengkaji tentang pelayanan publik. Beberapa penelitian yang telah ditemukan hanya membahas pelayanan publik pada sektor tertentu, untuk itu peneliti memutuskan untuk meneliti masalah tersebut kemudian yang selanjutnya menentukan tema yang akan diambil. Lalu penentuan masalah dan tema ini didasari oleh banyaknya perbedaan yang terjadi antara satu pelayanan dengan pelayanan lainnya terutama pada pelayanan publik yang tidak ramah akses untuk para penyandang disabilitas. Pelayanan publik yang tidak merata untuk para penyandang disabilitas yang dimana jumlah penyandang disabilitas tergolong cukup banyak menimbulkan adanya rasa iri atas ketimpangan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Melalui metode penelitian analisis bibliometrik ini dapat memberikan gambaran terkait sebaran publikasi studi pada bidang *public service* atau pelayanan publik terkhususnya pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Dalam analisis bibliometrik ini menerapkan limit dalam penentuan data yang akan digunakan dalam penelitian dengan melihat pertumbuhan penelitian terkait pelayanan publik untuk penyandang disabilitas dengan menetapkan syarat sebagai penerapan limit. Limit yang diterapkan pada data-data yang telah disediakan pada Webs of Sciences seperti kelengkapan data publikasi seperti judul yang relevan, tahun penerbitan yang sesuai dengan batasan yang ditentukan oleh peneliti, pengarang, kata kunci, abstrak, dan jumlah-jumlah kutipan penelitian yang kemudian di *export* dalam format RIS dan BibTex. Format RIS digunakan ketika pengaplikasian data pada visualisasi

menggunakan bantuan aplikasi VOSviewer. Sedangkan format BibTex digunakan ketika melakukan visualisasi dengan bantuan aplikasi Biblioshiny. Kemudian setelah melakukan pengvisualisasian data tersebut maka hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pembahasan dan penarikan kesimpulan.

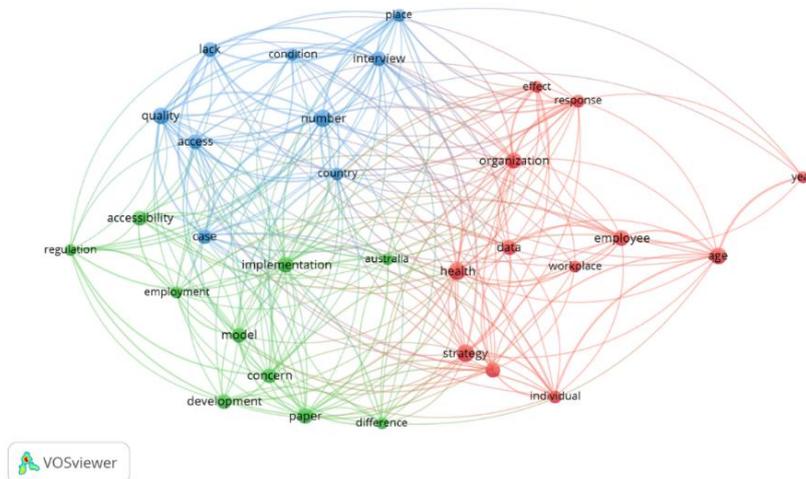


Gambar 2. Flowchart PRISMA Metode Penelitian Bibliometrik

Berdasarkan flowchart PRISMA gambar 2. dijelaskan bahwa pada tahap awal, peneliti melakukan pencarian dengan penggunaan keyword “*public service*” AND “*disability*” yang kemudian memperoleh hasil sebanyak 207 dokumen publikasi. Pada 207 dokumen publikasi tersebut telah ditetapkan sebuah batasan Pencarian dari data tersebut dibatasi dengan judul artikel, abstrak, dan juga kata kunci. Dikarenakan hasil dokumen publikasi hanya mencapai 207 maka peneliti tidak memberikan batasan tahun pada proses pencarian. Setelah itu, peneliti kembali memfilter dengan membaca abstrak dari tiap publikasi. Dari hasil membaca abstrak tersebut kemudian menghasilkan 145 dokumen. Kemudian 145 dokumen tersebut di *export* dalam format RIS dan BibTex. Format RIS digunakan ketika pengapilikasian data pada visualisasi menggunakan bantuan aplikasi VOSviewer. Sedangkan format BibTex digunakan ketika melakukan visualisasi dengan bantuan aplikasi Biblioshiny. Kemudian setelah melakukan pengvisualisasian data tersebut maka hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pembahasan dan penarikan kesimpulan.

HASIL PEMBAHASAN

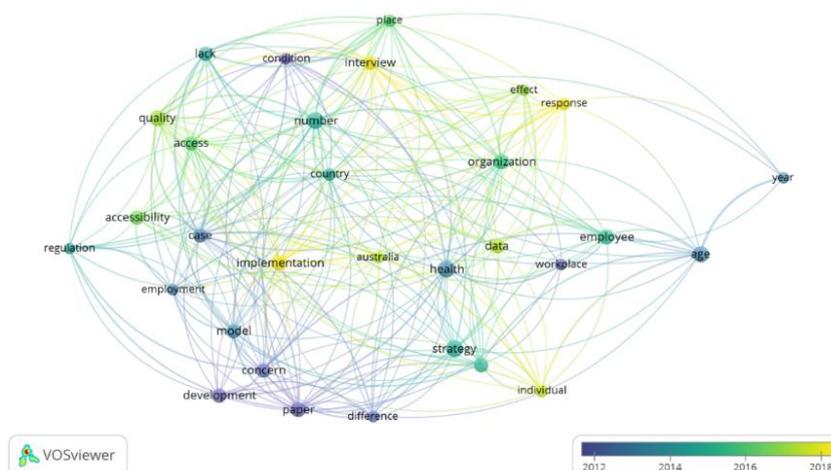
Visualisasi *Co-Occurrence* pada Vosviewer



Gambar 3. Visualisasi *Co-Occurrence* menggunakan *network visualization* melalui VOSviewer

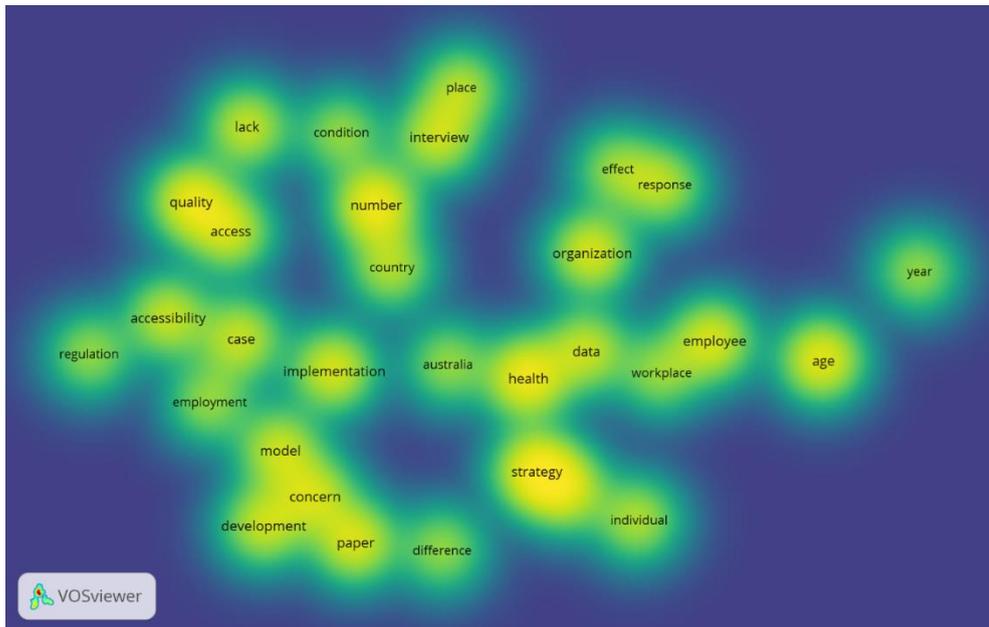
Berdasarkan Gambar 3. bahwa dapat dilihat hasil dari visualisasi ditemukan hasil analisis *Co-Occurrence network visualization* yang ditinjau berdasarkan penentuan minimal kata kunci yang muncul 5 istilah dari 1751 kata kunci dengan 52 kata kunci yang memenuhi ambang batas. Dari 52 kata kunci yang telah sesuai dengan ambang batas tersebut diambil sebanyak 31 kata kunci yang kemudian terbagi kembali menjadi 3 cluster yang besar yang dapat ditinjau dari adanya perbedaan visualisasi seperti ukuran dari lingkaran maupun warna serta tulisan yang menunjukkan hubungan data dengan frekuensi kemunculan kata kunci.

Hasil analisis *Co-Occurrence network visualization* tersebut menunjukkan adanya 31 data yang kemudian terbagi menjadi 3 kluster sekaligus terdapat 262 tautan. Pada kluster ini digolongkan berdasarkan perbedaan warna yakni merah, hijau, dan biru. Kluster pertama ditunjukkan dengan warna merah yang dimana pada kluster ini menunjukkan memiliki 11 topik yakni antara lain *health, data, organization, strategy, employee, worker, individual, workplace, effect, response, and age*. Kemudian kluster menunjukkan 10 topik yakni antara lain *accessibility, implementation, development, regulation, model, difference, employment, concern, Australia, and paper*. Lalu kluster terakhir menunjukkan 9 topik antara lain *access, quality, condition, case, lack, number, interview, place, and country*.



Gambar 4. Visualisasi *Co-Occurrence* menggunakan *overlay visualization* melalui VOSviewer

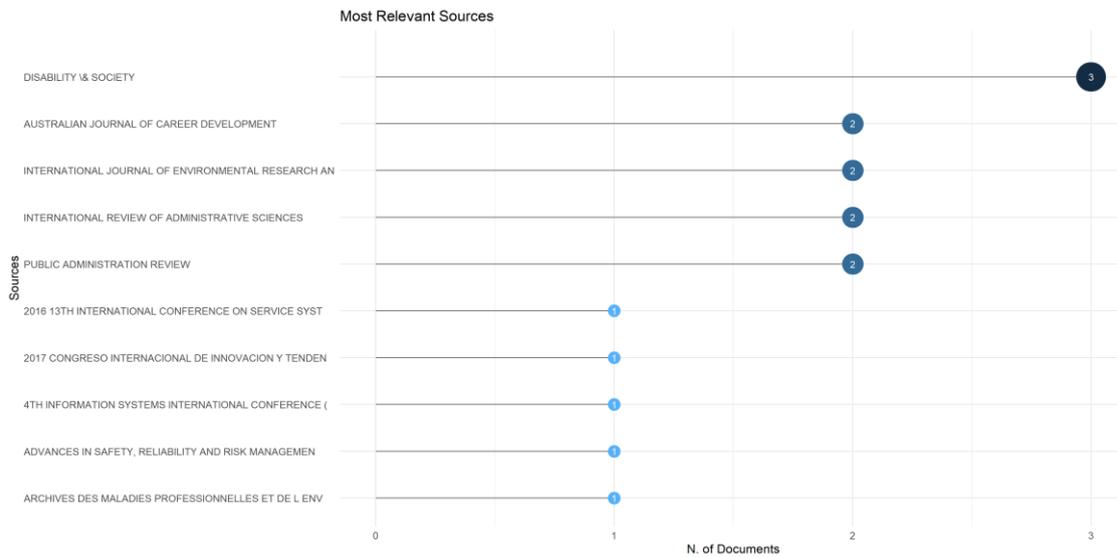
Berdasarkan Gambar 4. bahwa dapat dilihat hasil dari visualisasi ditemukan hasil visualisasi *Co-Occurrence overlay visualization*. Data ini mempresentasikan tahun publikasi dari topik pembahasan yang dipilih. Berdasarkan hasil visualisasi terdapat 4 tahun yang disebutkan secara spesifik terkait kata kunci pelayanan publik untuk penyandang disabilitas yang terdiri dari tahun 2012, 2014, 2016, dan 2018. Pada tahun sekitar tahun 2012 topik yang sering dibahas *health, concern, and development*. Kemudian, pada 2014 topik yang sering dibahas adalah *organization and number*. Kemudian topik yang sering dibahas pada tahun 2016 adalah *quality and access*. Sedangkan topik pembahasan yang muncul pada 2018 mulai semakin mengerucut dan hanya membahas satu topik saja yakni *implementation*.



Gambar 5. Visualisasi *Co-Occurrence* menggunakan *density visualization* melalui VOSviewer

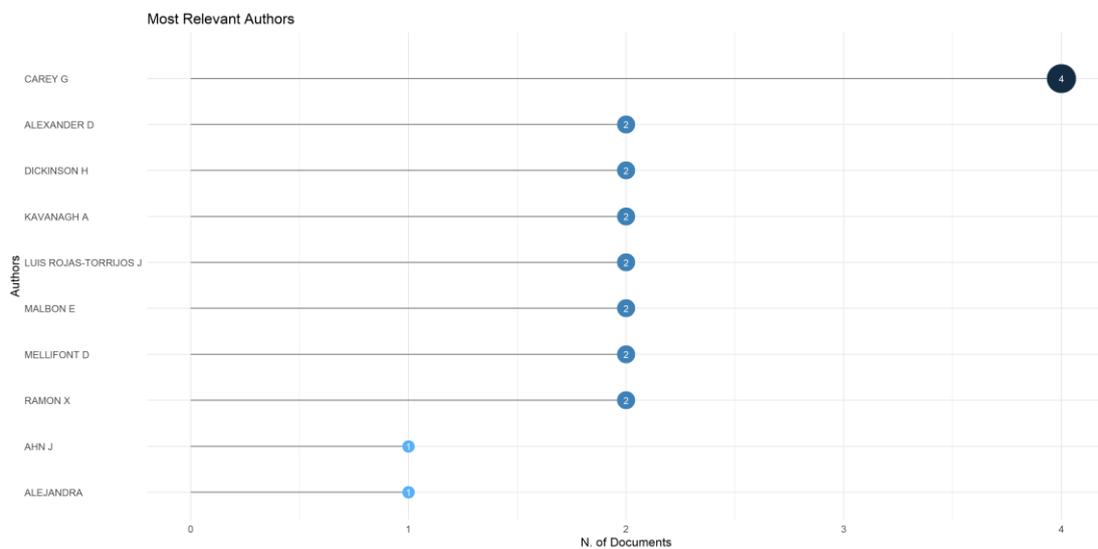
Berdasarkan gambar 5. bahwa dapat dilihat hasil dari visualisasi ditemukan Visualisasi *Co-Occurrence density visualization* melalui VOSviewer. Hasil visualisasi ini menggambarkan frekuensi kedalaman pembahasan terkait penelitian publikasi tersebut yang sesuai dengan kata kunci yang ingin diteliti. Data tersebut dibaca dengan cara memperhatikan warna dari data yang ditampilkan. Semakin terang warna yang ditampilkan maka semakin besar dan banyak pula topik bahasan publikasi yang sudah relevan atau sudah banyak dibahas oleh peneliti sebelumnya terkait dengan kata kunci yang akan diteliti. Namun, sebaliknya jika warnanya semakin gelap memudar atau tidak terlihat jelas maka semakin kecil dan sedikit topik bahasan publikasi yang relevan atau dibahas oleh peneliti. Sehingga pada visualisasi ini disarankan untuk memperhatikan lingkaran dengan warna gelap memudar untuk sebagai bahan topik penelitian dengan kata kunci yang akan diteliti. Hal tersebut dikarenakan masih sedikitnya yang menggunakan atau membahas topik tersebut. Seperti pada hasil visualisasi di atas maka dapat disimpulkan topik pembahasan yang sering dibahas dan diteliti adalah *health, strategy, and quality*. Sedangkan yang masih sedikit topik yang diteliti adalah *regulation, condition, and difference*.

Visualisasi pada Biblioshiny



Gambar 6. Visualisasi *Most Relevant Source* menggunakan Biblioshiny

Berdasarkan gambar 6. bahwa dapat dilihat dilihat hasil dari visualisasi ditemukan Visualisasi *Most Relevant Source* menggunakan Biblioshiny. Hasil visualisasi ini menggambarkan terdapat 10 sumber jurnal yang menampilkan topik pembahasan relevan dengan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas yang terpublikasi melalui Web of Science. Dan berdasarkan visualisasi seperti pada gambar diatas bahwa jurnal “Disability & Society” merupakan jurnal terbanyak yang membahas terkait pelayanan publik untuk penyandang disabilitas dengan tota publikasi relevan sebanyak 3 publikasi yang kemudian diikuti oleh 9 jurnal lainnya.



Gambar 7. Visualisasi *Most Relevant Author* menggunakan Biblioshiny

Berdasarkan gambar 7. bahwa dapat dilihat dilihat hasil dari visualisasi ditemukan Visualisasi *Most Relevant Author* menggunakan Biblioshiny. Hasil visualisasi ini menggambarkan 10 penulis yang menuliskan publikasi yang relevan dengan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Dan berdasarkan visualisasi seperti pada gambar diatas bahwa

penulis Carey G merupakan penulis dengan publikasi terbanyak sejumlah 4 publikasi yang dapat diakses melalui Web of Science.

Analyze Result pada Web of Science



Gambar 8. Visualisasi TreeMap Chart Pada Web of Science

Berdasarkan gambar 8. bahwa dapat dilihat hasil dari visualisasi *TreeMap Chart* yang merupakan bagian dari *analyze results* pada Web of Science. Berdasarkan visualisasi tersebut menggambarkan sebuah analisis bidang kategori publikasi yang ada pada Web of Science memiliki kesesuaian dengan topik bahasan yakni pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. *TreeMap Chart* ini merupakan hasil dari 207 publikasi yang relevan dengan topik bahasan. Dari 207 publikasi yang relevan tersebut terdapat 10 kategori bidang yang memuat pembahasan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Dari kesepuluh kategori bidang terdapat bidang “*Public Environmental Occupational Health*” yang memiliki publikasi sebanyak 27 publikasi yang relevan dengan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Namun pada visualisasi terhadap relevansi kategori bidang dalam *analyze results* pada Web of Science juga dapat berupa tabel maupun diagram.

Tabel 1. Visualisasi Documents Types Pada Web of Science

Jenis Dokumen	Jumlah Publikasi di Web of Science
Article	169
Proceeding Paper	25
Review Article	9
Book Chapters	3
Editorial Material	2
Meeting Abstract	2
Early Access	1

Berdasarkan tabel 1. bahwa dapat dilihat hasil dari visualisasi *analyze results* pada Web of Science berupa *document types*. Visualisasi tersebut menggambarkan jenis-jenis dokumen publikasi yang ada pada Web of Science terkait topik bahasan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Berdasarkan visualisasi gambar diatas terdapat 7 jenis dokumen publikasi dengan jenis dokumen berupa artikel yang sering membahas topik bahasan pelayanan publik untuk disabilitas. Dokumen artikel yang memiliki relevansi dengan topik bahasan ada sebanyak 169 dokumen. Lalu kemudian ada dokumen berbentuk prosiding sebanyak 25 dokumen. Artikel review juga menjadi salah satu dokumen publikasi yang turut andil dalam

memberikan wawasan dan informasi terkait pelayanan publik untuk disabilitas yakni ada sebanyak 9 dokumen. Selain itu juga ada beberapa dokumen lainnya yang juga mendukung seperti buku chapter, bahan editorial, hasil rapat, dan akses awal.

Tabel 2. Visualisasi *Affiliation* Pada Web of Science

Afiliasi	Jumlah Publikasi di Web of Science
Belgian HLTH Care Knowledge CTR KCE	8
University of New South Wales Sydney	6
University of Sydney	6
Chinese Academy of Science	5
Universiti Malaya	5
University of Chinese Academy of Science CAS	5
Australian National University	4
Chinese Center for Disease Control Prevention	4
Ghent University	4
KU Leuven	4
University of Oslo	2
University of Oxford	2
University of Victoria	2
Aarhus University	1
Action Sick Children Board Trustees	1
Addenbrooke S Hospital	1

Berdasarkan tabel 2. bahwa dapat dilihat hasil dari visualisasi analyze results pada Web of Science berupa *affiliation*. Visualisasi tersebut menggambarkan afiliasi yang memiliki jumlah terbitan publikasi ilmiah mengenai topik bahasan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Afiliasi yang memiliki publikasi terbanyak terkait pelayanan publik untuk disabilitas adalah Belgian HLTH Care Knowledge CTR KCE yakni sebanyak 8 publikasi. Kemudian di urutan kedua dan ketiga ada University of New South Wales Sydney dan University of Sydney yakni sebanyak 6 publikasi. Selain tiga afiliasi tersebut masih terdapat banyak afiliasi yang turut memberikan wawasan baru terkait pelayanan publik untuk penyandang disabilitas.

Tabel 3. Visualisasi *Regions* Pada Web of Science

Countries/Regions	Jumlah Publikasi di Web of Science
USA	35
Belgium	24
England	21
Peoples R China	21
Australia	18
Spain	13
Canada	12
Malaysia	9
South Africa	7
Brazil	5
France	5
Czech Republic	3
Finlandia	3
Denmark	3
Colombia	2
Ecuador	2
Japan	2
Brunei	1
Chile	1
Guatemala	1

Berdasarkan tabel 3. bahwa dapat dilihat hasil dari visualisasi *analyze results* pada Web of Science berupa *regions*. Visualisasi tersebut menggambarkan persebaran wilayah negara yang berkontribusi dalam memberikan publikasi terkait topik bahasan pelayanan publik untuk disabilitas. Berdasarkan visualisasi gambar diatas bahwa USA menjadi negara yang memberikan kontribusi terbanyak melalui publikasi yang relevan dengan topik pembahasan sebanyak 35 publikasi. Belgium turut berkontribusi dalam menciptakan publikasi yang relevan sebanyak 24 publikasi. Kemudian negara urutan ketiga dan keempat adalah England dan China yang menciptakan 21 publikasi. Sedangkan negara yang juga menciptakan publikasi relevan namun negara ini hanya memberikan 1 publikasi yakni adalah Brunei, Chile, dan Guatemala

Tabel 4. Visualisasi *Publication Years* Pada Web of Science

Tahun	Jumlah Publikasi di Web of Science
2023	3
2022	15
2021	16
2020	19
2019	20
2018	15
2017	18
2016	14
2015	11
2014	8
2013	6
2012	12
2011	10
2010	9
2009	4

Berdasarkan tabel 4. bahwa dapat dilihat hasil dari visualisasi *analyze results* pada Web of Science berupa *Publication Years*. Visualisasi tersebut menggambarkan banyaknya publikasi yang relevan dengan topik pada tahun yang telah ditentukan. Berdasarkan visualisasi diatas tahun 2023 terdapat 3 publikasi yang relevan dengan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Pada tahun 2022 terdapat 15 publikasi. Tahun 2021 terdapat 16 publikasi. Dan pada tahun 2020 terdapat 19 publikasi. Dapat dilihat bahwa terdapat penurunan pada jumlah publikasi. Meskipun penurunan jumlah publikasi tidak mengalami penurunan drastis namun hal ini juga mempengaruhi jumlah informasi data yang diperoleh dalam mengkaji pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Selain itu, pada visualisasi diatas dapat dilihat bahwa tahun 2019 merupakan tahun yang memiliki jumlah publikasi terbanyak dibandingkan dengan tahun-tahun lainnya.

Hasil analisis bibliometrik pada publikasi terkait pelayanan publik untuk penyandang disabilitas yang terpublikasi melalui Web of Science dan menggunakan aplikasi bantu VOSViewer sebagai aplikasi dalam memvisualisasi data ini menghasilkan visualisasi tentang Co-Occurrence yang kemudian dapat dilihat dari 3 bentuk yakni *Network Visualization*, *Overlay Visualization*, dan *Density Visualization*. Visualisasi ini menghasilkan terbaginya 3 cluster yang berasal dari 1751 kata kunci dengan 52 kata kunci yang memenuhi ambang batas. Melalui aplikasi VOSViewer dapat diketahui bahwa dalam topik pembahasan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas terdapat 3 aspek yang sering dibahas dan memiliki keterikatan kuat dengan topik ini yakni kesehatan, strategi, dan kualitas. Pelayanan publik untuk penyandang disabilitas memang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk para penyandang disabilitas. Kualitas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas merupakan salah satu aspek utama yang sering diperhatikan. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas tidak dapat disamakan

namun juga tidak dapat diskriminasikan dengan pelayanan publik untuk masyarakat umum. Dalam mewujudkan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas perlu diperhatikan beberapa aspek dan persyaratan agar pelayanan publik tersebut berkualitas dan memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas.

Oleh karena itu juga perlu adanya strategi yang tepat dalam menciptakan pelayanan khusus. Strategi ini digunakan agar pelayanan publik tersebut dapat mudah diakses oleh para penyandang disabilitas. Selain itu, strategi yang harus diterapkan pemerintah dalam menciptakan pelayanan khusus ini strategi untuk memperluas dan meratakan seluruh wilayah dengan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas ini. Dan serta pembahasan topik ini tentu tidak jauh-jauh dari aspek kesehatan yang dimana aspek kesehatan ini menjadi perhatian khusus dalam menciptakan pelayanan. Para penyandang disabilitas memiliki berbagai bentuk kecacatan. Maka kebutuhan dan daya tangkap setiap individu akan jelas berbeda. Hal tersebut harus diperhatikan agar ketika mengakses pelayanan publik para penyandang disabilitas tidak akan mengalami kesusahan.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis bibliometrik pada pelayanan publik untuk penyandang disabilitas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik untuk penyandang disabilitas masih menjadi topik pembahasan yang sering dibahas dan dikaji pada saat ini. Seperti yang dapat dilihat pada tahun 2022 terdapat 15 publikasi yang terbit dan memiliki relevansi dengan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Dan menjadi topik pembahasan “hangat” di USA yang memberikan publikasi terbanyak sebesar 35 publikasi terkait topik pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Pada hasil analisis bibliometrik ini selain memanfaatkan aplikasi bantu VOSviewer juga memanfaatkan biblioshiny dalam memvisualisasi jurnal dan penulis yang relevan dengan topik bahasan. Dalam Web of Science sendiri dapat juga dilakukan analyze result yang menghasilkan visualisasi dari bidang kategori yang relevan, jenis dokumen, afiliasi yang turut berkontribusi, persebaran wilayah, dan tingkat publikasi setiap tahun. Visualisasi yang dihasilkan dari analisis bibliometrik ini selain dapat mempermudah memperoleh data dan memahami aspek-aspek pendukung dalam pembahasan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Dapat juga memahami ada beberapa aspek yang kurang diteliti dalam adanya pelayanan publik untuk disabilitas. Aspek tersebut antara lain adalah regulasi dan perbedaan.

Aspek perbedaan menjadi aspek yang kurang dibahas dikarenakan belum ada yang banyak pembahasan terkait perbedaan antara pelayanan publik untuk penyandang disabilitas dengan pelayanan publik untuk umum. Hal ini dikarenakan masih sedikit pelayanan publik yang menyediakan fasilitas-fasilitas memadai untuk para penyandang disabilitas sehingga tidak ada perbedaan. Selain itu, perlu adanya regulasi yang mengatur tentang penyediaan pelayanan publik untuk penyandang disabilitas. Regulasi ini bertujuan agar pelayanan publik tersebut segera merata diseluruh wilayah dan para penyandang disabilitas dapat dengan mudah dalam menjangkau pelayanan publik. Regulasi terkait kelengkapan fasilitas bagi penyandang disabilitas juga perlu ditetapkan. Fasilitas-fasilitas yang memadai akan sangat membantu proses kebutuhan lebih cepat dalam terpenuhi. Kebutuhan para penyandang disabilitas yang lebih kompleks daripada dengan masyarakat umum memerlukan adanya ketegasan dalam menyediakan berbagai fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan maupun berbagai bentuk kecacatan yang dimiliki oleh para penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Apsari, N. C., & Raharjo, S. T. (2021). Orang dengan Disabilitas: Situasi Tantangan dan Layanan di Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 24(3), 159–169. <https://doi.org/10.22435/hsr.v24i3.3069>

- Brookman-Fraze, L., Baker-Ericzén, M., Stahmer, A., Mandell, D., Haine, R. A., & Hough, R. L. (2009). Involvement of youths with autism spectrum disorders or intellectual disabilities in multiple public service systems. *Journal of Mental Health Research in Intellectual Disabilities*, 2(3), 201–219. <https://doi.org/10.1080/19315860902741542>
- Dai, R., & Hu, L. (2022). Inclusive communications in COVID-19: a virtual ethnographic study of disability support network in China. *Disability and Society*, 37(1), 3–21. <https://doi.org/10.1080/09687599.2021.1933388>
- Febriyan, D., Ma'ruf, M. F., Pradana, G. W., & Megawati, S. (2022). Mengurai Kesenjangan Layanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Masa Pandemi: Studi Kasus Kabupaten Ponorogo. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 8(1), 13–26. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v8i1.18633>
- Gray, P. (2020). Disclosure of disability in the Australian Public Service: What the statistics tell us. *Australian Journal of Career Development*, 29(1), 3–11. <https://doi.org/10.1177/1038416219843620>
- Kemendes RI. (2019). Disabilitas. *Pusat Data Dan Informasi Kementerian Kesehatan RI*, 1–10.
- Madden, R. H., Lukersmith, S., Zhou, Q., Glasgow, M., & Johnston, S. (2020). Disability-related questions for administrative datasets. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155435>
- Magnusson, L., Kebbie, I., & Jerwanska, V. (2022). Access to health and rehabilitation services for persons with disabilities in Sierra Leone – focus group discussions with stakeholders. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08366-8>
- Muhammad, I., Triansyah, F. A., Fahri, A., & Lizein, B. (2023). Analisis Bibliometrik : Penelitian Self-Efficacy Pada Sekolah Menengah Atas. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(1), 519–532. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i1.4713>
- Ndaumanu, F. (2020). Hal Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan Oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal HAM*, 11(1), 131-150.
- Ng, E. S., & Sears, G. J. (2015). Toward Representative Bureaucracy: Predicting Public Service Attraction Among Underrepresented Groups in Canada. *Review of Public Personnel Administration*, 35(4), 367–385. <https://doi.org/10.1177/0734371X14544546>
- Pettersson, L., Johansson, S., Demmelmaier, I., & Gustavsson, C. (2023). Disability digital divide: survey of accessibility of eHealth services as perceived by people with and without impairment. *BMC Public Health*, 23(1), 181. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15094-z>
- Primadata, A. P., Whardianna, S., & Khusna, I. H. (2022). *Peran Desa Lingasari Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Warga Penyandang Disabilitas*. 74–83. Retrieved from <http://www.jurnal.lppm.unsoed.ac.id/ojs/index.php/Prosiding/article/view/1767%0Ahttp://www.jurnal.lppm.unsoed.ac.id/ojs/index.php/Prosiding/article/download/1767/1527>
- Priscyllia, F. (2016). Kajian Hukum Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Lex Crimen*, 5(3), 105–112.
- Santoso, P. (2010). Modul Pembelajaran Analisis Kebijakan Publik. In *Research Center for Politics and Government*.
- Sakawati, H., Susilawati, A. C., & Sulmiah, S. (2022). Accessibility of Public Services for Persons with Disabilities at the Makassar City Social Service. *Jurnal Ad'ministrare*, 9(2), 485. <https://doi.org/10.26858/ja.v9i2.38971>
- Thohari, S. (2014). Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang

Disabilitas di Kota Malang. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 1(1), 27–37.
<https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2014.01.01.04>

Widjaja, A. H., Wijayanti, W., & Yulistyaputri, R. (2020). Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas dalam Memperoleh Pekerjaan dan Penghidupan yang Layak bagi Kemanusiaan. *Jurnal Konstitusi*, 17(1), 197. <https://doi.org/10.31078/jk1719>