



Pemberdayaan Masyarakat dalam Pengembangan Model Pelayanan Inklusif bagi Siswa Berkebutuhan Khusus di Kota Lhokseumawe

Empowering Vulnerable Groups through the Lentera Program as an Inclusive Service Model for Students with Special Needs and Children in Orphanages in Lhokseumawe City

Risna Dewi^{1*}, Depita Kardiati², Yuli Santri Isma³, Revo Bayu Erlangga Saragih⁴

¹⁻⁴ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Malikussaleh, Indonesia

*Penulis Korespondensi: risna.dewi@unimal.ac.id

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 11 Agustus 2026;

Revisi: 02 September 2026;

Diterima: 27 September 2026;

Terbit: 30 September 2026.

Keywords: *Bead Crafts; Community Empowerment; Disabilities; Inclusive Services; Orphanages.*

Abstract: *Students with special needs in Special Needs Schools (SLB) face multiple vulnerabilities, ranging from the risk of sexual violence due to a lack of understanding of bodily privacy, limited accessibility of information for students' families, to the lack of spatial orientation facilities in the school environment. This community service activity was carried out at the Lhokseumawe City SLB on July 27, 2026, involving approximately 50 students with special needs, their parents, and teachers as beneficiaries, as well as 80 implementing committee members divided into four operational work areas and three substantive program managers. This activity aims to develop an inclusive service model through three forms of interventions designed for different user groups: education on bodily privacy for students as a self-protection effort, a public chatbot service for parents and teachers as an effort to expand access to school information, and a school mapping plan for all school residents as an effort to support spatial orientation. The results of the activities showed that all three interventions were successfully implemented in an organized manner, but had the same structural limitation, namely a one-time delivery without a mechanism for further evaluation and reinforcement. This activity reflects the implementation of inclusive public service policies as mandated by Law Number 8 of 2016 concerning Persons with Disabilities. This article recommends the development of a sustainable mentoring program accompanied by a structured monitoring and evaluation mechanism for the implementation of similar inclusive service models in the future.*

Abstrak.

Siswa berkebutuhan khusus di lingkungan Sekolah Luar Biasa (SLB) menghadapi kerentanan yang bersifat berlapis, mulai dari risiko kekerasan seksual akibat rendahnya pemahaman mengenai privasi tubuh, keterbatasan aksesibilitas informasi bagi keluarga siswa, hingga minimnya sarana orientasi ruang di lingkungan sekolah. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di SLB Kota Lhokseumawe pada 27 Juli 2026, melibatkan sekitar 50 siswa berkebutuhan khusus, orang tua siswa, dan guru sebagai penerima manfaat, serta 80 panitia pelaksana yang terbagi ke dalam empat bidang kerja operasional dan tiga penanggung jawab program substantif. Kegiatan ini bertujuan mengembangkan model pelayanan inklusif melalui tiga bentuk intervensi yang dirancang untuk kelompok pengguna berbeda, yaitu edukasi privasi area tubuh bagi siswa sebagai upaya perlindungan diri, layanan chatbot publik bagi orang tua dan guru sebagai upaya perluasan akses informasi sekolah, serta denah mapping sekolah bagi seluruh warga sekolah sebagai upaya mendukung orientasi ruang. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa ketiga intervensi berhasil dilaksanakan secara terorganisasi, namun memiliki keterbatasan struktural yang sama, yaitu bersifat satu kali penyampaian tanpa mekanisme evaluasi dan penguatan lanjutan. Kegiatan ini merefleksikan implementasi kebijakan pelayanan publik inklusif sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Artikel ini merekomendasikan pengembangan program pendampingan berkelanjutan disertai mekanisme monitoring dan evaluasi terstruktur pada pelaksanaan model pelayanan inklusif serupa di masa mendatang.

Kata Kunci: Disabilitas; Kerajinan Manik-Manik; Panti Asuhan; Pelayanan Inklusif; Pemberdayaan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang inklusif merupakan mandat konstitusional yang ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mengatur hak penyandang disabilitas atas akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, dan bermartabat tanpa diskriminasi. Ketentuan ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan dan Penyelenggaraan Perlindungan dan Pelayanan Penyandang Disabilitas, meskipun penerapannya di lapangan masih menghadapi kendala berupa infrastruktur yang belum memadai dan rendahnya kesadaran publik terhadap kebutuhan kelompok disabilitas. Prinsip pelayanan inklusif ini tidak hanya menyasar penyandang disabilitas secara langsung, tetapi juga mencakup keluarga dan pihak pendidik yang berperan sebagai perantara utama dalam pemenuhan kebutuhan mereka sehari-hari (Chairunnisa, 2025).

Siswa berkebutuhan khusus di lingkungan Sekolah Luar Biasa menghadapi kerentanan yang bersifat berlapis. Pada satu sisi, mereka rentan terhadap kekerasan, termasuk kekerasan seksual, dengan risiko tiga hingga empat kali lebih tinggi dibandingkan anak tanpa disabilitas, akibat keterbatasan dalam memahami konsep tubuh pribadi dan menyampaikan penolakan (Jones et al., 2012). Padahal, edukasi mengenai kepemilikan tubuh, batasan privasi, dan pengenalan sentuhan aman merupakan hak dasar anak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Kegiatan pengabdian sejenis yang dilaksanakan di SLB Negeri Bireuen menunjukkan bahwa edukasi privasi tubuh dapat disampaikan secara adaptif melalui pendekatan visual dan partisipatif, serta terbukti meningkatkan kemampuan anak mengenali bagian tubuh pribadi dan membedakan sentuhan aman dan tidak aman (Azizah et al., 2025). Tinjauan literatur sistematis juga menekankan bahwa pendidikan seksual dan perlindungan diri bagi anak berkebutuhan khusus paling efektif ketika disampaikan secara bertahap dan berkelanjutan, bukan sebagai edukasi satu kali (Handayani et al., 2025).

Pada sisi lain, keluarga siswa berkebutuhan khusus, khususnya orang tua dan pihak guru kerap menghadapi kendala aksesibilitas informasi dalam berkomunikasi dengan pihak sekolah. Kebutuhan konsultasi atau informasi terkait perkembangan anak di sekolah sering terhambat oleh keterbatasan jam kerja staf sekolah maupun keharusan bertemu secara langsung. Perkembangan teknologi digital membuka peluang bagi sekolah untuk menghadirkan layanan informasi yang lebih terbuka dan mudah diakses oleh orang tua tanpa batasan waktu dan tempat. Penerapan sistem informasi berbasis chatbot pada lingkungan sekolah telah terbukti mampu meningkatkan kemudahan layanan konsultasi bagi orang tua serta mengurangi beban administratif pihak sekolah dalam menjawab pertanyaan yang

berulang. Model layanan semacam ini juga lazim diterapkan sebagai kanal informasi yang dapat diakses siswa maupun orang tua/wali siswa secara daring kapan pun diperlukan. Bagi orang tua siswa berkebutuhan khusus, ketersediaan kanal informasi yang terbuka dan responsif menjadi kebutuhan yang lebih mendesak, mengingat mereka umumnya memerlukan komunikasi yang lebih intensif dengan pihak sekolah terkait kondisi dan kebutuhan khusus anak (Pratama & Husadani, 2025).

Selain kedua isu tersebut, siswa berkebutuhan khusus juga menghadapi kesenjangan pada aspek aksesibilitas fisik di lingkungan sekolah, khususnya terkait sarana orientasi ruang. Keterbatasan sarana penunjuk arah dapat menghambat mobilitas dan kemandirian siswa dalam beraktivitas di lingkungan sekolah, sekaligus menyulitkan guru, staf, dan tamu sekolah dalam memahami tata letak ruangan.

Kondisi tersebut turut dijumpai di SLB Kota Lhokseumawe. Bentuk intervensi yang dipilih dalam kegiatan pengabdian ini memberikan indikasi mengenai kondisi objektif sekolah sebelum kegiatan berlangsung, kebutuhan edukasi privasi tubuh mengindikasikan bahwa siswa belum banyak memperoleh pembelajaran sistematis mengenai perlindungan diri, kebutuhan penyediaan layanan chatbot publik mengindikasikan bahwa sekolah belum memiliki kanal informasi yang dapat diakses orang tua dan guru secara terbuka dan berkelanjutan, dan kebutuhan penyediaan denah mapping sekolah mengindikasikan minimnya sarana orientasi ruang permanen bagi siswa, guru, maupun tamu sekolah. Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan mengembangkan model pelayanan inklusif yang menjawab tiga kesenjangan sekaligus, yaitu kesenjangan perlindungan diri, kesenjangan pelayanan informasi bagi keluarga siswa, dan kesenjangan orientasi ruang, sebagai kontribusi nyata terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik inklusif bagi kelompok rentan di tingkat komunitas.

2. METODE

Kegiatan pengabdian ini saya laksanakan pada Senin, 27 Juli 2026, dengan subjek pengabdian adalah siswa Sekolah Luar Biasa (SLB) Kota Lhokseumawe, melibatkan sekitar 50 siswa berkebutuhan khusus sebagai penerima manfaat langsung, serta orang tua siswa dan pihak guru sebagai penerima manfaat dari layanan chatbot yang saya perkenalkan. Dalam pelaksanaannya, saya dibantu oleh tim yang berjumlah 80 panitia, yang saya bagi ke dalam empat bidang kerja, yaitu bidang acara, bidang perlengkapan, bidang konsumsi, serta bidang publikasi dan dokumentasi. Selain pembagian bidang kerja tersebut, saya juga menetapkan penanggung jawab khusus untuk masing-masing bentuk intervensi, yaitu penanggung jawab

program denah sekolah, penanggung jawab program pelayanan digital (chatbot), dan penanggung jawab program edukasi (privasi area tubuh). Struktur pembagian tugas ini disusun agar setiap bentuk intervensi dikelola secara spesifik oleh penanggung jawab yang berbeda, sejalan dengan karakteristik target pengguna masing-masing program yang juga berbeda.

Metode pelaksanaan saya susun melalui empat tahapan berikut:

- a. Tahap identifikasi kebutuhan. Saya bersama tim melakukan penjajakan awal terhadap kebutuhan SLB Kota Lhokseumawe sebagai dasar penentuan bentuk intervensi. Kesesuaian antara bentuk intervensi yang saya pilih edukasi privasi tubuh bagi siswa, layanan chatbot bagi orang tua dan guru, serta denah sekolah bagi seluruh warga sekolah dengan karakteristik kerentanan dan kebutuhan masing-masing kelompok pengguna mengindikasikan bahwa tahap identifikasi kebutuhan ini telah saya lakukan.
- b. Tahap perencanaan program. Saya menyusun tiga bentuk intervensi yang saling melengkapi namun menysasar kelompok pengguna yang berbeda: materi edukasi privasi area tubuh yang saya rancang khusus untuk siswa berkebutuhan khusus, sistem layanan chatbot yang saya rancang sebagai kanal informasi publik terbuka bagi orang tua dan guru, serta denah mapping sekolah yang saya rancang untuk kepentingan orientasi ruang seluruh warga sekolah, termasuk siswa, guru, dan tamu.
- c. Tahap pelaksanaan. Saya dan tim melaksanakan tiga bentuk intervensi di SLB Kota Lhokseumawe. Pertama, saya menyampaikan edukasi privasi area tubuh langsung kepada siswa, dengan pola penyampaian yang saya adaptasi dari pendekatan visual dan partisipatif yang umum digunakan pada kegiatan pengabdian sejenis. Kedua, saya mensosialisasikan dan memperkenalkan layanan chatbot kepada orang tua dan guru sebagai pengguna utama, sebagai kanal informasi yang dapat diakses secara terbuka dan berkelanjutan tanpa batasan jam kerja staf sekolah. Ketiga, saya menyerahkan denah mapping sekolah sebagai sarana penunjuk arah dan informasi tata letak ruangan.
- d. Tahap evaluasi. Saya belum menerapkan evaluasi formal berbasis instrumen terstruktur, seperti kuesioner pemahaman siswa atau tingkat pemanfaatan chatbot oleh orang tua dan guru pascakegiatan, dalam pelaksanaan kegiatan ini. Keterbatasan ini menjadi catatan metodologis yang saya sadari perlu menjadi perhatian pada perencanaan kegiatan pengabdian serupa di masa mendatang, khususnya untuk mengukur tingkat adopsi layanan chatbot oleh orang tua setelah masa pengenalan awal berakhir.



Gambar 1. Diagram Tahapan Pelaksanaan Program Lentera.

3. HASIL

Pelaksanaan kegiatan pengabdian di SLB Kota Lhokseumawe pada 27 Juli 2026 menghasilkan tiga bentuk intervensi yang saling melengkapi, dirancang untuk menjawab kerentanan berlapis yang dihadapi siswa berkebutuhan khusus dan keluarganya. Ketiga intervensi tersebut disusun tidak secara seragam, melainkan disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing kelompok pengguna: edukasi privasi area tubuh menyasar siswa berkebutuhan khusus secara langsung sebagai upaya perlindungan diri, layanan chatbot publik menyasar orang tua dan guru sebagai upaya memperluas akses informasi sekolah, serta denah mapping sekolah menyasar seluruh warga sekolah sebagai upaya mendukung orientasi ruang dan mobilitas. Pembagian sasaran ini mencerminkan bahwa perancangan program tidak didasarkan pada asumsi kebutuhan yang tunggal, melainkan pada pemahaman bahwa kelompok rentan di lingkungan pendidikan inklusif terdiri atas beberapa pihak dengan kebutuhan yang berbeda-beda, yaitu peserta didik itu sendiri, keluarga sebagai pendamping utama, serta lingkungan fisik sekolah yang menjadi tempat interaksi sehari-hari.

Pelaksanaan ketiga bentuk intervensi ini melibatkan tim yang berjumlah 80 panitia dengan pembagian tugas pada empat bidang kerja operasional, yaitu bidang acara, perlengkapan, konsumsi, serta publikasi dan dokumentasi, ditambah tiga penanggung jawab program yang mengelola masing-masing bentuk intervensi secara spesifik. Struktur pelaksanaan yang terorganisasi ini menunjukkan bahwa program pengabdian dirancang dengan pembagian peran yang jelas antara pengelolaan operasional kegiatan dan pengelolaan substansi program, sehingga setiap bentuk intervensi memiliki penanggung jawab yang dapat memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan tujuan awal yang telah direncanakan. Gambaran umum mengenai ketiga bentuk intervensi, kelompok pengguna, dan tujuannya disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Bentuk Intervensi Program Pelayanan Inklusif di SLB Kota Lhokseumawe.

Bentuk Intervensi	Kelompok Pengguna	Tujuan Intervensi
Edukasi privasi area tubuh	Siswa berkebutuhan khusus	Perlindungan diri dari risiko kekerasan seksual
Layanan chatbot publik	Orang tua dan guru	Kemudahan akses informasi sekolah tanpa batasan waktu
Denah mappingsekolah	Siswa, guru, dan tamu sekolah	Kemudahan orientasi ruang dan mobilitas

Sebagaimana disajikan pada Tabel 1, bentuk intervensi pertama yang dilaksanakan dalam kegiatan ini adalah edukasi privasi area tubuh, yang menasar siswa berkebutuhan khusus secara langsung sebagai kelompok penerima manfaat utama. Kegiatan ini dipilih sebagai intervensi awal mengingat siswa berkebutuhan khusus di lingkungan SLB Kota Lhokseumawe tergolong kelompok yang memiliki kerentanan lebih tinggi terhadap risiko kekerasan, khususnya kekerasan seksual, dibandingkan anak tanpa disabilitas pada umumnya. Edukasi ini disampaikan secara langsung kepada siswa dengan pendekatan yang disesuaikan agar mudah dipahami, mengingat karakteristik kognitif dan komunikasi anak berkebutuhan khusus yang beragam menuntut metode penyampaian yang lebih konkret dan partisipatif dibandingkan metode ceramah konvensional.



Gambar 2. Proses Edukasi Privasi Area Tubuh bagi Siswa SLB Kota Lhokseumawe.

Edukasi privasi area tubuh yang diberikan kepada siswa SLB Kota Lhokseumawe merupakan bentuk konkret dari upaya perlindungan dini terhadap risiko kekerasan seksual yang secara empiris terbukti lebih tinggi dialami anak berkebutuhan khusus dibandingkan anak tanpa disabilitas (Jones et al., 2012). Kerentanan ini timbul akibat keterbatasan kemampuan berkomunikasi untuk menyampaikan penolakan serta rendahnya pemahaman mengenai batas antara sentuhan yang wajar dan tidak wajar. Pendekatan penyampaian yang bersifat visual dan partisipatif, sebagaimana diterapkan pada kegiatan pengabdian sejenis di SLB Negeri Bireuen, dinilai lebih sesuai dengan karakteristik belajar anak berkebutuhan khusus dibandingkan metode ceramah konvensional (Azizah et al., 2025).

Pemberian edukasi ini menjadi wujud pemenuhan hak anak atas perlindungan dari segala bentuk kekerasan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Meskipun demikian, tinjauan literatur sistematis menekankan bahwa pendidikan privasi tubuh bagi anak berkebutuhan khusus idealnya tidak berhenti pada satu sesi penyampaian, melainkan memerlukan pengulangan materi secara berkala agar pemahaman yang diperoleh benar-benar terinternalisasi. Catatan ini akan dibahas lebih lanjut pada bagian Diskusi, mengingat edukasi yang diberikan dalam kegiatan ini bersifat satu kali penyampaian tanpa sesi penguatan lanjutan.

Selanjutnya, layanan chatbot diperkenalkan dan disosialisasikan kepada orang tua siswa dan guru sebagai kanal informasi publik yang dibuka secara umum, sehingga dapat diakses tanpa batasan jam kerja staf sekolah.



Gambar 3. Proses Edukasi dan Pengenalan Chatbot Layanan kepada Guru dan Orang Tua Murid SLB Kota Lhokseumawe.

Layanan chatbot yang disosialisasikan kepada orang tua dan guru merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang menjawab kendala akses informasi yang selama ini dihadapi keluarga siswa berkebutuhan khusus, khususnya terkait keterbatasan jam kerja staf sekolah dan keharusan bertemu secara langsung untuk berkonsultasi. Model layanan semacam ini sejalan dengan temuan bahwa penerapan chatbot pada layanan konsultasi sekolah dapat meningkatkan kemudahan akses informasi bagi orang tua serta mengurangi beban administratif pihak sekolah dalam menjawab pertanyaan yang berulang (Hidayah TR et al., 2025).

Ketersediaan kanal informasi yang dapat diakses secara terbuka dan berkelanjutan ini juga merepresentasikan penerapan konsep pelayanan publik inklusif sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, khususnya terkait hak memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik. Meski demikian, keberhasilan adopsi layanan digital semacam ini umumnya memerlukan sosialisasi berulang dan pendampingan penggunaan di luar sesi pengenalan awal, sehingga tingkat pemanfaatan chatbot oleh orang tua dan guru setelah kegiatan berakhir masih perlu dipastikan melalui evaluasi lanjutan.

Kegiatan diakhiri dengan penyerahan denah mapping sekolah sebagai penunjuk arah dan informasi tata letak ruangan bagi siswa, guru, dan tamu sekolah.



Gambar 4. Penyerahan Denah Mapping Sekolah di SLB Kota Lhokseumawe.

Penyerahan denah mapping sekolah melengkapi dua bentuk intervensi sebelumnya dengan menyorot aspek aksesibilitas fisik, yaitu kemudahan orientasi ruang bagi siswa, guru, dan tamu sekolah. Ketersediaan sarana penunjuk arah yang jelas berperan penting dalam mendukung kemandirian mobilitas siswa berkebutuhan khusus di lingkungan sekolah, mengingat keterbatasan sarana semacam ini kerap menjadi kendala tersembunyi yang tidak selalu disadari, namun berdampak langsung pada kenyamanan dan keamanan pergerakan siswa sehari-hari.

Intervensi ini sejalan dengan mandat Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan dan Penyelenggaraan Perlindungan dan Pelayanan Penyandang Disabilitas, yang menekankan pentingnya penyediaan fasilitas fisik yang mendukung aksesibilitas penyandang disabilitas di ruang publik, termasuk lingkungan pendidikan. Meski demikian, denah yang diserahkan bersifat statis dan hanya diperkenalkan satu kali, sehingga keberlanjutan pemanfaatannya oleh warga sekolah dalam jangka panjang masih perlu dipantau, terutama untuk memastikan denah tersebut tetap relevan apabila terjadi perubahan tata letak ruangan di kemudian hari.



Gambar 5. Foto bersama seluruh pihak yang terlibat.

Tabel 2. Indikator dan Capaian yang Diharapkan Berdasarkan Kajian Pustaka.

Indikator	Karakteristik Umum Sebelum Intervensi (berdasarkan literatur)	Capaian yang Diharapkan	Sumber Rujukan
Pemahaman privasi tubuh dan sentuhan aman	Anak berkebutuhan khusus umumnya memiliki keterbatasan pemahaman mengenai konsep tubuh pribadi	Peningkatan kemampuan mengenali bagian tubuh pribadi dan membedakan sentuhan aman-tidak aman	Azizah et al. (2025); Jones et al. (2012)
Kemudahan akses informasi sekolah bagi orang tua	Konsultasi orang tua dengan sekolah masih terbatas jam kerja staf	Peningkatan kemudahan akses informasi melalui kanal chatbot yang terbuka dan berkelanjutan	Mardiyah et al. (2025); Erlina et al. (2023)
Kemandirian orientasi ruang	Minimnya sarana penunjuk arah permanen di lingkungan sekolah	Peningkatan kemandirian mobilitas siswa dalam mengenali tata letak ruang sekolah	—

Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil menghadirkan tiga bentuk intervensi yang saling melengkapi dan menyasar tiga kelompok pengguna berbeda dalam satu rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh 80 panitia dengan pembagian tugas yang jelas. Namun, hasil yang disajikan di atas masih terbatas pada deskripsi bentuk dan proses pelaksanaan, karena data evaluasi terstruktur yang dapat menunjukkan pencapaian aktual terhadap ketiga indikator pada Tabel 2 belum tersedia. Keterbatasan ini akan dibahas lebih lanjut pada bagian berikut dengan mengaitkan bentuk intervensi yang telah dilaksanakan dengan kerangka teoretis dan kebijakan pelayanan inklusif yang relevan.

4. DISKUSI

Edukasi privasi area tubuh yang diberikan kepada siswa SLB Kota Lhokseumawe merupakan bentuk konkret dari upaya pemberdayaan masyarakat dalam melindungi kelompok rentan, sejalan dengan temuan bahwa anak berkebutuhan khusus menghadapi risiko kekerasan seksual yang jauh lebih tinggi dibandingkan anak tanpa disabilitas (Jones et al., 2012).

Pendekatan edukatif yang bersifat visual dan partisipatif, sebagaimana diterapkan pada kegiatan pengabdian sejenis di SLB Negeri Bireuen, terbukti efektif meningkatkan pemahaman anak mengenai konsep tubuh pribadi (Azizah et al., 2025). Meski demikian, tinjauan literatur sistematis menekankan bahwa pendidikan privasi tubuh bagi anak berkebutuhan khusus idealnya disampaikan secara bertahap dan berkelanjutan, bukan dalam bentuk edukasi satu kali, agar pemahaman yang diperoleh benar-benar tertanam dalam pola pikir dan perilaku anak dalam jangka panjang (Handayani et al., 2025).

Pengenalan layanan chatbot yang dibuka secara umum bagi orang tua dan guru merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang relevan dengan kebutuhan komunikasi antara sekolah dan keluarga siswa berkebutuhan khusus. Model layanan semacam ini sejalan dengan temuan bahwa penerapan chatbot dalam layanan konsultasi sekolah dapat meningkatkan kemudahan akses informasi bagi orang tua serta mengurangi beban administratif pihak sekolah dalam menjawab pertanyaan yang berulang, sekaligus merepresentasikan penerapan konsep pelayanan publik inklusif sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Chatbot yang tersedia sepanjang waktu tanpa batasan jam kerja turut menjawab kebutuhan orang tua siswa berkebutuhan khusus yang sering memerlukan informasi mendesak terkait kondisi anak di sekolah (Hidayah TR et al., 2025). Namun, keberhasilan adopsi teknologi layanan publik semacam ini pada umumnya memerlukan sosialisasi berulang dan pendampingan penggunaan di luar sesi pengenalan awal, sehingga tingkat pemanfaatan chatbot secara berkelanjutan oleh orang tua dan guru setelah kegiatan berakhir masih menjadi pertanyaan terbuka.

Penyediaan denah mapping sekolah sebagai sarana orientasi ruang melengkapi upaya pemenuhan aksesibilitas fisik yang menjadi bagian dari mandat Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019. Intervensi ini menjawab kendala tersembunyi yang kerap tidak disadari, yaitu minimnya sarana penunjuk arah permanen, yang berdampak langsung pada kenyamanan dan keamanan pergerakan siswa berkebutuhan khusus sehari-hari. Meski demikian, denah yang diserahkan bersifat statis dan hanya diperkenalkan satu kali, sehingga keberlanjutan relevansinya perlu dipastikan apabila terjadi perubahan tata letak ruangan di kemudian hari.

Ketiga bentuk intervensi ini, meskipun dirancang untuk menjawab kelompok pengguna dan kebutuhan yang berbeda, memiliki satu kelemahan struktural yang sama, yaitu bersifat satu kali penyampaian (*single exposure*) tanpa sesi penguatan lanjutan. Kondisi ini menyisakan pertanyaan mengenai sejauh mana perubahan pemahaman dan perilaku yang diharapkan dapat tercapai secara optimal dalam durasi kegiatan yang singkat, mengingat literatur pembandingan secara konsisten menekankan pentingnya pengulangan dan pendampingan berkelanjutan dalam

intervensi berbasis edukasi maupun layanan digital (Handayani et al., 2025; Mardiyah et al., 2025). Argumentasi ini masih bertumpu pada perbandingan literatur, karena data lapangan mengenai durasi pelaksanaan setiap sesi, rasio jumlah panitia pendamping terhadap peserta, serta kendala teknis yang dialami di lapangan belum tersedia untuk mendukung analisis secara empiris. Keterbatasan ini sekaligus menegaskan bahwa efektivitas pengembangan model pelayanan inklusif tidak hanya ditentukan oleh ketepatan pemilihan bentuk intervensi, tetapi juga oleh keberlanjutan mekanisme monitoring dan evaluasi pascakegiatan yang hingga kini belum diterapkan

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pengembangan model pelayanan inklusif bagi siswa berkebutuhan khusus dapat dilakukan melalui tiga bentuk intervensi yang saling melengkapi namun menyasar kelompok pengguna yang berbeda, yaitu edukasi privasi area tubuh bagi siswa sebagai upaya perlindungan diri, layanan chatbot publik bagi orang tua dan guru sebagai upaya perluasan akses informasi sekolah, serta denah mapping sekolah bagi seluruh warga sekolah sebagai upaya mendukung orientasi ruang. Ketiga intervensi ini merefleksikan pemahaman bahwa kelompok rentan di lingkungan pendidikan inklusif tidak hanya terdiri atas peserta didik itu sendiri, melainkan juga keluarga dan lingkungan fisik yang menyertainya, sehingga model pelayanan inklusif yang dibangun perlu menjangkau ketiga dimensi tersebut secara bersamaan. Pendekatan ini sejalan dengan mandat kebijakan pelayanan publik inklusif sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019.

Meski demikian, ketiga intervensi tersebut memiliki keterbatasan struktural yang sama, yaitu sifatnya sebagai penyampaian satu kali tanpa sesi penguatan lanjutan maupun mekanisme evaluasi yang terstruktur. Kondisi ini menyisakan pertanyaan mengenai keberlanjutan dampak program, khususnya pada pendalaman pemahaman privasi tubuh siswa, tingkat adopsi layanan chatbot oleh orang tua dan guru, serta relevansi denah sekolah dalam jangka panjang apabila terjadi perubahan tata letak ruangan.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, direkomendasikan agar pengembangan model pelayanan inklusif serupa di masa mendatang dirancang sebagai program pendampingan berkelanjutan, bukan kegiatan tunggal. Rekomendasi ini secara spesifik meliputi: penyelenggaraan sesi edukasi privasi tubuh secara berkala dengan materi yang disesuaikan tingkat pemahaman siswa; penyediaan mekanisme sosialisasi dan pendampingan penggunaan chatbot secara berkelanjutan bagi orang tua dan guru, disertai evaluasi tingkat pemanfaatannya;

serta pembaruan berkala terhadap denah sekolah apabila terjadi perubahan tata letak ruangan. Selain itu, penerapan instrumen monitoring dan evaluasi yang terstruktur perlu menjadi bagian integral dari setiap tahap program, agar capaian program dapat diukur secara objektif dan menjadi dasar penyempurnaan program pengabdian sejenis di masa mendatang

DAFTAR REFERENSI

- Azizah, A. M., Siregar, A. P., & Muzakir, F. (2025). Tubuhku milikku: Edukasi perlindungan diri untuk anak berkebutuhan khusus di SLB Negeri Bireuen. *Community Development Journal*, 6(4), 5292–5296. <https://doi.org/10.31004/cdj.v6i4.48693>
- Chairunnisa. (2025). Penerapan kebijakan hak aksesibilitas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.29103/jimfh.v8i1.19521>
- Handayani, E. S., Zulpiani, M., Rahmahtrisilvia, R., & Budi, S. (2025). Pendidikan seksual bagi anak berkebutuhan khusus: Sebuah review literatur sistematis. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6(4), 6177–6187. <https://doi.org/10.54373/imeij.v6i4.3755>
- Hidayah, T. R. A. T., Wahyuningsih, N., Ibrahim, Zulham, Tazali, I., Sabur, F., Hastuti, E., & Oswari, T. (2025). Tinjauan terhadap peran chatbot AI sebagai asisten virtual dalam pembelajaran digital. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 8(2), 5721–5727. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i2.46918>
- Jones, L., Bellis, M. A., Wood, S., Hughes, K., McCoy, E., Eckley, L., Bates, G., Mikton, C., Shakespeare, T., & Officer, A. (2012). Prevalence and risk of violence against children with disabilities: A systematic review and meta-analysis of observational studies. *The Lancet*, 380(9845), 899–907. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)60692-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60692-8)
- Pratama, F. I. P., & Husadani, R. (2025). Artificial intelligence untuk mendukung anak berkebutuhan khusus di sekolah penyelenggara inklusif. *EDUTECH: Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi*, 5(2), 280–289. <https://doi.org/10.51878/edutech.v5i2.5248>