

Kendala Umum yang Dihadapi Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Layanan Publik

Didi Tarsidi
Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRAK

Layanan publik tersedia bagi semua warga masyarakat termasuk mereka yang menyandang disabilitas. Akan tetapi, bagi para penyandang disabilitas ada masalah aksesibilitas. Sudah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang secara spesifik mengatur tentang aksesibilitas. Namun demikian, sangat minimnya implimentasi peraturan perundang-undangan tersebut mengakibatkan berbagai hambatan bagi para penyandang disabilitas untuk dapat menikmati berbagai layanan publik yang tersedia. Ini mencakup hambatan arsitektural, hambatan informasi dan komunikasi, dan hambatan internal diri penyandang disabilitas sendiri serta kurangnya dukungan masyarakat bagi pengembangan diri para penyandang disabilitas, yang secara keseluruhan telah memperburuk akses para penyandang disabilitas ke layanan publik.

Kata kunci: layanan publik, disabilitas, aksesibilitas

PENDAHULUAN

Undang-undang nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan layanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Dalam undang-undang tersebut yang dimaksud dengan penyelenggara layanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan

hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Ini mencakup layanan kesehatan, pendidikan, peribadatan, rekreasi, olahraga, budaya, dll.

Sebagai warga negara, penyandang disabilitas seyogyanya tidak dikecualikan dari haknya untuk menikmati berbagai layanan publik yang tersedia. Akan tetapi, yang sering menimbulkan masalah adalah akses ke layanan tersebut. Tempat-tempat penyelenggara layanan publik pada umumnya dibangun tanpa memperhatikan kaidah-kaidah aksesibilitas, bahkan tanpa menyadari adanya aturan perundang-undangan tentang aksesibilitas.

PEMBAHASAN

Aksesibilitas, sebagaimana digariskan dalam Undang-undang nomor 4/1997 tentang Penyandang Cacat, adalah kemudahan yang disediakan bagi "penyandang cacat" guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Secara operasional, ketentuan-ketentuan teknis tentang aksesibilitas Pada bangunan gedung dan lingkungan telah tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 30/PRT/M/2006. Pada esensinya, peraturan Menteri Pekerjaan Umum ini hanya mengatur hal-hal yang terkait dengan hambatan arsitektural.

Secara lebih komprehensif, aturan-aturan dasar tentang aksesibilitas ini tercantum dalam Konvensi PBB tentang Hak Penyandang Disabilitas (CRPD) yang diratifikasi oleh Indonesia pada tanggal 18 Oktober 2011. Pasal 9 ayat 1 Konvensi tersebut menyatakan:

Agar penyandang disabilitas dapat hidup mandiri dan berpartisipasi secara penuh dalam semua aspek kehidupan, sama seperti warga lainnya, Negara wajib mengambil langkah yang tepat untuk memastikan akses bagi penyandang disabilitas ke lingkungan fisik, transportasi, informasi dan komunikasi, termasuk sistem dan teknologi informasi dan komunikasi, serta akses ke fasilitas dan jasa pelayanan lain yang tersedia bagi publik, baik di daerah perkotaan maupun perdesaan. Langkah-langkah tersebut, yang harus meliputi identifikasi dan penghapusan kendala serta halangan aksesibilitas, diberlakukan antara lain pada:

a. gedung-gedung, jalan-jalan, sarana transportasi, dan fasilitas dalam dan luar ruang lainnya, termasuk sekolah, perumahan, fasilitas medis, dan tempat kerja;

b. informasi, komunikasi, dan layanan lainnya, termasuk layanan elektronik dan layanan gawat darurat.

Hambatan-hambatan Akses

Aturan-aturan tentang aksesibilitas sebagaimana dikemukakan di atas dimaksudkan untuk menghilangkan berbagai hambatan yang merintangi para penyandang disabilitas untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan masyarakat termasuk untuk menikmati berbagai pelayanan publik yang tersedia bagi masyarakat. Di antara berbagai hambatan akses itu adalah hambatan arsitektural dan hambatan informasi dan komunikasi.

Hambatan Arsitektural

Hambatan arsitektural mempengaruhi tiga kategori disabilitas utama, yaitu:

- disabilitas fisik, yang mencakup mereka yang menggunakan kursi roda, semi-ambulant, dan mereka yang memiliki hambatan manipulatoris yaitu kesulitan gerak otot;
- disabilitas sensoris yang meliputi orang tunanetra dan tunarungu;
- disabilitas intelektual (tunagrahita).

Hambatan Arsitektural bagi Pengguna Kursi Roda

Hambatan yang dihadapi oleh para pengguna kursi roda sebagai akibat dari desain arsitektural saat ini mencakup:

- Perubahan tingkat ketinggian permukaan yang mendadak seperti pada tangga atau parit.
- Tidak adanya pertautan landai antara jalan dan trotoar.
- Tidak cukupnya ruang untuk lutut di bawah meja atau wastapel.

- Tidak cukupnya ruang untuk berbelok, lubang pintu dan koridor yang terlalu sempit.
- Permukaan jalan yang renjul (misalnya karena adanya bebatuan) menghambat jalannya kursi roda.
- Pintu yang terlalu berat dan sulit dibuka.
- Tombol-tombol yang terlalu tinggi letaknya.

Masalah-masalah yang Dihadapi Penyandang Semi-ambulant

Semi-ambulant adalah tunadaksa yang mengalami kesulitan berjalan tetapi tidak memerlukan kursi roda. Hambatan arsitektural yang mereka hadapi antara lain mencakup:

- Tangga yang terlalu tinggi.
- Lantai yang terlalu licin.
- Bergerak cepat melalui pintu putar atau pintu yang menutup secara otomatis.
- Pintu lift yang menutup terlalu cepat.
- Tangga berjalan tanpa pegangan yang bergerak terlalu cepat.

Hambatan Arsitektural bagi Orang Tunanetra

Yang dimaksud dengan tunanetra dalam tulisan ini adalah mereka yang tidak memiliki penglihatan sama sekali (totally blind) hingga mereka yang masih memiliki sisa penglihatan tetapi tidak cukup baik untuk dapat membaca tulisan biasa berukuran 12 point dalam keadaan cahaya normal meskipun sudah dibantu dengan kaca mata (low vision). Kesulitan-kesulitan yang dihadapi para tunanetra sebagai akibat dari desain arsitektural selama ini antara lain:

- Tidak adanya petunjuk arah atau ciri-ciri yang dapat didengar atau dilihat dengan penglihatan terbatas yang

menunjukkan nomor lantai pada gedung-gedung bertingkat.

- Rintangan-rintangan kecil seperti jendela yang membuka ke luar atau papan reklame yang dipasang di tempat pejalan kaki.
- Cahaya yang menyilaukan atau terlalu redup.
- Lift tanpa petunjuk taktual (dapat diraba) untuk membedakan bermacam-macam tombol, atau petunjuk suara untuk menunjukkan nomor lantai.

Masalah yang Dihadapi Orang Tunarungu

Para tunarungu tidak mungkin dapat memahami pengumuman melalui pengeras suara di bandara atau terminal angkutan umum. Mereka juga mengalami kesulitan membaca bibir di auditorium dengan pencahayaan yang buruk, dan mereka mungkin tidak dapat mendengar bunyi tanda bahaya.

Kesulitan Orang Tunagrahita

Para penyandang disabilitas intelektual akan mengalami kesulitan mencari jalan di dalam lingkungan baru jika di sana tidak terdapat petunjuk jalan yang jelas dan baku. Oleh karena itu, penambahan rambu-rambu atau petunjuk lingkungan lainnya seyogyanya menggunakan format yang sudah dibakukan.

Konflik Kepentingan Antar Berbagai Kategori Disabilitas

Sebagaimana dapat dilihat dari bagian-bagian terdahulu, satu Kategori disabilitas mungkin mempunyai kebutuhan Aksesibilitas yang berbeda dari Kategori disabilitas lainnya. Di samping itu, terdapat variasi individual di dalam setiap Kategori disabilitas dan terdapat sejumlah besar orang yang menyandang disabilitas ganda. Oleh karena itu, sulit UNTUK menentukan

suatu kriteria DESAIN arsitektural yang dapat memuaskan semua PENYANDANG disabilitas.

Karena keterbatasan-keterbatasan yang ada pada kursi roda serta terbatasnya kapabilitas FISIK Pengguna kursi roda, Maka sering terdapat situasi di mana Tuntutan orang non-disabilitas dan semi-ambulant berbeda dari Tuntutan para Pengguna kursi roda Sehubungan Dengan sirkulasi vertikal (turun/naiknya permukaan lahan), licin/kasarnya permukaan lantai, keluasan ruangan, aktivitas sanitasi, lokasi tombol lampu dan lift. Misalnya, BAGI PENYANDANG semi-ambulant, tanggata-tangga yang dirancang secara teliti akan lebih memudahkan daripada permukaan landai. Permukaan lantai yang rata dan licin akan sangat baik BAGI Pengguna kursi roda tetapi berbahaya BAGI orang semi-ambulant jika basah. Meskipun Pengguna kursi roda jumlahnya kecil dibandingkan Dengan kelompok penyandang disabilitas lainnya, namun implikasinya BAGI perancang bangunan dalam banyak hal paling besar.

Contoh Konflik kepentingan lainnya adalah Sehubungan Dengan DESAIN trotoar. Pertautan yang landai antara badan jalan raya dan trotoar memberi akses BAGI para pengguna kursi roda tetapi dapat mengakibatkan para pejalan kaki tunanetra yang menggunakan tongkat sulit mendeteksi batas antara trotoar dan badan jalan.

Bagi pengguna kursi roda, pintu kamar mandi yang membuka ke arah luar akan lebih memudahkan untuk membuka/menutup pintu. Sebaliknya, pintu yang membuka ke arah luar justru dapat menjadi sandungan bagi para tunanetra.

Hambatan Informasi dan Komunikasi

Tidak tersedianya informasi dalam format yang aksesibel di tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan publik akan merupakan hambatan tambahan bagi para penyandang disabilitas tertentu. Bagi orang-

orang tunanetra, format yang aksesibel untuk informasi tertulis adalah Braille, rekaman audio, tulisan besar (bagi low vision), format elektronik atau bantuan pembaca.

Orang tunarungu akan mengalami kesulitan bila dihadapkan pada informasi auditer. Informasi itu dapat menjadi aksesibel apabila disertai dengan informasi tertulis atau penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan petugas yang terampil bahasa isyarat.

Bagi orang tunagrahita, informasi itu akan menjadi lebih aksesibel apabila disajikan dalam bahasa yang sederhana dan menggunakan bahasa baku.

Hambatan Internal

Sejauh ini kita telah memfokuskan perhatian pada hambatan akses yang berasal dari luar individu penyandang disabilitas (hambatan eksternal). Hambatan lainnya adalah hambatan internal yang dapat berupa:

- Kurang rasa percaya diri;
- Tidak memiliki keterampilan komunikasi yang cukup baik;
- Kurangnya penguasaan teknik-teknik alternatif untuk mengatasi keterbatasan akibat ketunaan; (Bagi tunanetra, teknik alternatif adalah cara khusus (baik dengan ataupun tanpa alat bantu khusus) yang memanfaatkan indera-indera non-visual atau sisa indera penglihatan untuk melakukan suatu kegiatan yang normalnya dilakukan dengan indera penglihatan).
- Tidak mampu menampilkan diri secara pantas (poor grooming and dressing);
- Penguasaan pengetahuan umum yang tidak memadai.

Hambatan-hambatan di atas, ditambah dengan kurangnya pemahaman

masyarakat pada umumnya akan kebutuhan khusus para penyandang disabilitas, dapat sangat mengurangi penghargaan orang

terhadap penyandang disabilitas sehingga perhatian yang diberikan pun menjadi sangat berkurang.

KESIMPULAN

Andaikata tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan publik dibangun dengan memperhatikan aksesibilitas, baik aksesibilitas lingkungan fisik maupun aksesibilitas informasi dan komunikasi, dan para penyandang disabilitas dapat menerima dirinya dan berusaha untuk

mengembangkan dirinya, dan masyarakat memberi dukungan yang tepat untuk itu, maka akan jauh lebih besar kemungkinannya para penyandang disabilitas dapat berpartisipasi atas dasar kesamaan dalam berbagai aspek kehidupan di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Davenport, F.C.B. (1994). *Physical Accessibility: A Step by Step Guide to Eliminate Architectural Barriers*. Victoria: Access and Mobility Sub-Committee.

Goldsmith, S. (1976). *Designing for the Disabled*. London: Royal Institute of Architects Publications Ltd.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan

Undang-undang RI No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat

Undang-undang RI nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik.