

# IMPLEMENTASI AKSESIBILITAS PELAYANAN INFORMASI DAN PELAYANAN KHUSUS BAGI PENYANDANG CACAT DI KOTA SEMARANG

Teti Ati Padmi

## ABSTRAK

*Penelitian implementasi kebijakan mengenai penyediaan Aksesibilitas non fisik bagi penyandang cacat, termasuk penyediaan fasilitas dan permasalahan yang dihadapi penyandang cacat. Penelitian ini bersifat deskriptif dan kualitatif, dengan menggunakan kuesioner terbuka dan observasi. Secara umum, penyediaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik bagi para penyandang cacat, terutama pada bangunan atau gedung pelayanan umum dan sarana umum masih sangat minim, sehingga mempengaruhi aktivitas di luar. Termasuk akses informasi tentang pendidikan/keterampilan dan lapangan kerja. Untuk itu perlu adanya sosialisasi lanjutan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri dan aturan-aturan yang terkait dengan aksesibilitas non fisik secara berkelanjutan kepada masyarakat luas.*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyandang cacat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Mereka juga mempunyai kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama dengan masyarakat lainnya dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan, baik dari segi pendidikan, ketenagakerjaan, komunikasi dan lain-lainnya. Sebab kecacatan bukanlah merupakan penghambat atau penghalang untuk berkiprah mengisi pembangunan yang sedang di-laksanakan oleh pemerintah. Dalam pelaksanaan pembangunan, manusia adalah merupakan obyek dan subyek pembangunan, sehingga dituntut untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai, untuk dapat mencapai produktivitas yang diharapkan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu potensi yang perlu mendapatkan perhatian baik dari segi fisik, mental maupun spiritual. Ditinjau dari segi fisik, dalam proses pembangunan, manusia yang menyandang predikat sebagai "Penyandang Cacat" selalu dipandang sebagai warga Negara yang tidak produktif, dan merupakan manusia yang lemah dan rendah mobilitasnya. Sedangkan sebagaimana harkat dan martabat manusia, para penyandang cacat juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama dalam

kehidupan bermasyarakat maupun dalam proses pelaksanaan pembangunan.

Sebagai sumber daya dalam pembangunan, permasalahan dari Penyandang Cacat tersebut perlu adanya upaya penanganan dan peningkatan kesejahteraan sosialnya dari berbagai pihak, mengingat dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

Upaya meningkatkan kesejahteraan sosial penyandang cacat dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan yang berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada dan dimiliki para penyandang cacat tersebut. Upaya ini sangat relevan dan harus dilakukan, mengingat setiap penyandang cacat sebagaimana diatur dalam UU RI No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat (Pasal 6), mereka berhak memperoleh: a) pendidikan pada semua satuan, jalur, jenis dan jenjang pendidikan, b) pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai dengan jenis dan derajat kecacatan, pendidikan dan kemampuannya, c) perlakuan yang sama untuk berperan dalam pembangunan dan menikmati hasil-hasilnya, d) aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya, e) rehabilitasi, bantuan sosial dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial, f) hak yang sama untuk menumbuhkembangkan bakat, kemam-

puan dan kehidupan sosialnya, terutama bagi penyandang cacat anak dalam lingkungan keluarga dan masyarakat.

Dalam implementasinya upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat bertujuan untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan penyandang cacat, yang mengacu pada prinsip kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan tersebut dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas (pasal 9 dan 10 UU RI No. 4 Tahun 1997).

Bentuk daripada aksesibilitas dimaksud meliputi aksesibilitas fisik dan non fisik dan penyediaannya perlu disesuaikan dengan kebutuhan para penyandang cacat, sebagaimana jenis kecacatan yang ada (cacat fisik, cacat mental dan cacat ganda). Dalam PP No. 43 Tahun 1998 pasal 11 ayat 2, yang dimaksud Aksesibilitas Non Fisik adalah kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat untuk mendapatkan pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

Keberadaan kedua aksesibilitas tersebut merupakan satu kesatuan. Adapun yang dimaksud Pelayanan Informasi adalah pemberian informasi kepada penyandang cacat berkenaan dengan aksesibilitas pada bangunan umum, pertamanan dan pemakaman umum dan angkutan umum (pasal 16), yang mana penjelasannya dapat diberikan melalui suara bunyi atau tulisan. Disamping itu pelayanan informasi dalam berbagai bidang seperti informasi tentang perundang-undangan, ketenagakerjaan, pendidikan, komunikasi dan teknologi, yang perlu diketahui oleh para penyandang cacat. Sedang pelayanan khusus memberikan pelayanan bagi penyandang cacat untuk memudahkan penyandang cacat melakukan kegiatan pada bangunan umum, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum dan angkutan umum (pasal 17), misalnya tempat loket penjualan tiket angkutan umum yang diperuntukkan khusus bagi penyandang cacat.

Berdasarkan latar belakang tersebut pada tahun 2005 penelitian yang dilaksanakan Pusat Penelitian Permasalahan Kesejahteraan Sosial, difokuskan pada implementasi penyediaan Aksesibilitas Non Fisik.

## B. Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan mengenai penyediaan Aksesibilitas Non Fisik bagi penyandang cacat?
2. Bagaiman penyediaan Aksesibilitas Non Fisik di lingkungan gedung-gedung dan sarana umum?
3. Permasalahan apa sajakah yang dihadapi penyandang cacat dalam memperoleh Aksesibilitas Non Fisik?

## C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi implementasi kebijakan penyediaan aksesibilitas non fisik (pelayanan informasi dan pelayanan khusus).
2. Mengidentifikasi penyediaan aksesibilitas non fisik (pelayanan informasi dan pelayanan khusus) di lingkungan bangunan umum dan sarana umum.
3. Mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi penyandang cacat dalam hal aksesibilitas non fisik (Pelayanan Informasi dan Pelayanan Khusus).

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang penyediaan sarana dan prasarana aksesibilitas non fisik bagi penyandang cacat di beberapa kota besar di Indonesia khususnya di Kota Semarang. Teknis pengumpulan data dilakukan dalam bentuk survey dengan menggunakan kuestioner terbuka dan melalui observasi mengenai kondisi aksesibilitas non fisik yang ada, bagi penyandang cacat.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposive yaitu berdasarkan pertimbangan banyaknya jumlah penyandang cacat di wilayah tersebut.

Penentuan sumber informasi (informan) penelitian juga secara purposive. Adapun informan tersebut terdiri dari berbagai unsur sebagai berikut:

1. Instansi/lembaga pemerintah maupun swasta, sebagai pembuat dan atau pelaksana Peraturan Pemerintah/ Kebijakan Pemerintah (Pemda, Dinas Sosial, Dinas KIMPRASWIL, Disnaker, Dinas Pendidikan Nasional dan Dishub).
2. Perencana, Pemilik atau Pengelola Bangunan umum dan lingkungan seperti: Perkantoran/layanan umum, Mall, Yankes/ Rumkit, Terminal Bis, Stasiun, Kereta Api dan Bandara, serta pelaksanaan pelayanan penyandang cacat.
3. Penyandang cacat (cacat tubuh, cacat netra dan cacat runggu) yang telah berusia dewasa dan mempunyai mobilitas tinggi.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, diskusi terarah dan dokumentasi. Analisa data menggunakan teori pekerjaan sosial, yang berkaitan dengan administrasi pekerjaan sosial. Dalam konteks ini administrasi pekerjaan sosial yang mengimplementasikan kebijakan menjadi pelayanan sosial.

### III. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan analisa data yang diperoleh melalui beberapa teknik (wawancara, diskusi terarah, observasi lapangan, dan lain-lain.) mengenai fokus penelitian, maka diperoleh gambaran hasil penelitian sebagai berikut :

#### A. Kondisi/Keberadaan Aksesibilitas.

Hasil observasi lapangan yang dilaksanakan di Kota Semarang pada bangunan perkantoran pemerintah, sarana umum/sarana transportasi, pusat perbelanjaan dan pusat pelayanan penyandang cacat, mendapat gambaran sebagai berikut:

Pada umumnya kantor pemerintah dalam penyediaan aksesibilitas, baik fisik maupun non fisik masih minim, yang terlihat hanya tersedia jalan landai di setiap bagian depan kantor untuk kursi roda. Untuk pelayanan khusus, apabila penyandang cacat mengunjungi perkantoran pemerintah, bila memerlukan bantuan langsung dibantu sesuai keperluannya. Untuk pelayanan informasi lainnya sesuai dengan bidang tugas dari instansi masing-masing. Seperti Dinas Kesejahteraan Sosial memberikan informasi tentang pelayanan

melalui perpantian dan latihan keterampilan. Disnaker memberikan informasi untuk mendapatkan kesempatan dalam memperoleh lapangan pekerjaan dan berbagai latihan keterampilan. Dinas Diknas memberikan informasi tentang kesempatan dalam hal mengikuti pendidikan sesuai dengan jenis dan derajat kecacatannya.

Pada sarana umum aksesibilitas yang tersedia hampir sama dengan di perkantoran pemerintah, seperti di bandara tersedia jalan landai untuk kursi roda, toilet disediakan khusus menggunakan pegangan dan luasnya cukup untuk kursi roda, namun belum tersedia tulisan sebagai informasi yang menunjukkan bahwa aksesibilitas tersebut untuk penyandang cacat. Pelayanan khusus dilakukan oleh pihak Air Lines untuk menaikan dan menurunkan penyandang cacat ke dan dari pesawat.

Selanjutnya di pelabuhan terdapat tempat pembelian tiket penumpang, tertulis "untuk penyandang cacat mohon didahulukan" ini merupakan informasi bagi masyarakat untuk memberi kemudahan kepada penyandang cacat. Demikian halnya pelayanan khusus yang diberikan oleh PT. Pelni dalam hal menaikan dan menurunkan penyandang cacat dari/ke kapal. Di stasiun kereta api aksesibilitas yang tersedia peron *disetting* untuk bisa dilewati kursi roda, untuk naik dan turun ke kereta api ada tangga khusus untuk penyandang cacat, PT. KAI juga menyediakan kursi roda bagi yang memerlukan baik penyandang cacat, orang sakit maupun lanjut usia. Di pusat perbelanjaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik belum maksimal hanya tersedia jalan landai untuk kursi roda dan tidak disertai oleh adanya pelayanan informasi. Mengenai pelayanan khusus apabila ada permintaan dari penyandang cacat pihak pengelola gedung siap membantu minimal dilakukan oleh petugas keamanan.

Di pusat pelayanan penyandang cacat seperti SLB "Dria Adi" yang menampung penyandang cacat tuna netra, di lingkungan sekolah tidak menyediakan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik, alasan yang dikemukakan kepala sekolah dalam hal ini karena anak didik dilatih untuk mandiri mengingat keadaan di luar sekolah tidak banyak tersedia aksesibilitas. Untuk mengenal lingkungan mereka lebih mengutamakan bimbingan melalui Orientasi Mobilitas. Di YPAC Semarang penyediaan

aksesibilitas belum menyeluruh hanya tersedia kamar mandi dan WC yang memakai pegangan, untuk memudahkan penyandang cacat dalam melakukan aktivitas.

## B. Implementasi Kebijakan Aksesibilitas Non Fisik

Pengetahuan para penentu dan pelaksana kebijakan di lingkungan instansi pemerintah mengenai berbagai Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri, dan lain-lain, tentang Aksesibilitas bagi Penyandang Cacat masih sangat terbatas dan bersifat sektoral. Artinya aparat instansi yang bersangkutan (misalnya Dinas Perhubungan), mengetahui adanya kebijakan aksesibilitas bagi Penyandang Cacat karena adanya Kepmenhub ataupun Surat Edaran dari institusi di atasnya. Demikian pula yang dialami oleh aparat di Instansi/Dinas lainnya.

Pengetahuan tersebut diperoleh melalui kegiatan sosialisasi terbatas yang diselenggarakan masing-masing instansinya dan kesempatan membaca maupun mengikuti seminar. Sebagai implementasi dari Perundang-undangan tersebut, setiap instansi pemerintah mempunyai kebijakan tersendiri terhadap penyandang cacat, seperti di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dibentuk Kep. Men Tenaga Kerja RI No. Kep. 205/Men/1999 tentang pelatihan dan penempatan tenaga kerja penyandang cacat, terutama pada perusahaan yang mau menerima tenaga penyandang cacat. Kemudian di lingkungan Dinas Perhubungan di bentuk Kep. Men Hub No. 71 Tahun 1999 yang mengatur aksesibilitas yang disediakan bagi penyandang cacat dan orang sakit pada sarana perhubungan (darat, laut dan udara).

Di lingkungan Dinas Kesejahteraan Sosial melakukan pelayanan melalui unit rehabilitasi sosial keliling dan pelayanan rehabilitasi melalui panti sosial. Sedangkan di Diknas, mengacu pada Undang-Undang Dasar 1945, dimana setiap warga negara berhak memperoleh pendidikan. Untuk itu pada tahun 1986 telah dibentuk Kep. Men DikBud No 002/UU/Tahun 1986 tentang pendidikan terpadu/inklusi bagi anak cacat dan PP No 72 tahun 1991 tentang pendidikan luar biasa, dimana penyandang cacat mempunyai kesempatan untuk memperoleh pendidikan.

## C. Permasalahan Dalam Penyediaan Aksesibilitas Non Fisik Bagi Penyandang Cacat

Permasalahan yang dihadapi oleh berbagai pihak dalam hal penyediaan aksesibilitas non fisik, antara lain adalah:

Instansi Pemerintah : secara umum pelaksanaan sosialisasi belum menyeluruh ke semua provinsi/kota/kabupaten dan masih bersifat sektoral; keterbatasan anggaran, sumber daya dan jangkauan untuk sosialisasi; kurangnya intensitas penggunaan aksesibilitas non fisik bagi penyandang cacat khususnya pelayanan khusus dan belum tersusunnya perda yang menjabarkan pelaksanaan implementasi.

Di Kota Semarang permasalahan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan penyediaan aksesibilitas, dalam pelaksanaannya belum memasyarakat. Sehingga penyediaan aksesibilitas belum maksimal. Seperti di lingkungan instansi pemerintah pada umumnya, bangunan sudah ada terlebih dahulu sebelum UU dan PP tentang penyandang cacat terbentuk. Sehingga untuk pengadaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik biayanya cukup besar.

Pengelola Sarana Umum: pengelola menganggap bahwa penyediaan aksesibilitas non fisik merupakan tugas pemerintah dan bukan tanggung jawab pemerintah; kurang pema-haman dan pengetahuan tentang fungsi dan pelayanan informasi dan pelayanan khusus bagi penyandang cacat. Di Kota Semarang pada dasarnya tidak ada permasalahan yang *urgent*, karena penggunaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik tidak mendesak, dan juga tidak banyak penyandang cacat beraktivitas pada sarana umum, apabila ada selalu disertai pendamping.

Pelaksana Pelayanan : memberikan informasi kepada masyarakat merupakan tugas dari pelaksana pelayanan untuk memberi kesempatan kepada penyandang cacat mengikuti pendidikan dan latihan keterampilan, namun dirasakan belum *aplikatif* sampai ke masyarakat, karena masih ditemukan ada keluarga yang menutupi keberadaan penyandang cacat pada keluarganya. Sebaliknya ada juga penyandang cacat yang tidak mau memanfaatkan kesempatan untuk

mengikuti pendidikan/latihan keterampilan yang telah disediakan oleh pihak pemerintah.

Penyandang Cacat : Di Kota Semarang permasalahan yang dirasakan penyandang cacat dalam melakukan aktivitas, mengalami hambatan karena keberadaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik pada sarana umum masih terbatas, pada umumnya hanya tersedia jalan landai untuk kursi roda. Dan permasalahan dalam penggunaan aksesibilitas fisik seperti lift tombol terlalu tinggi dan sulit dijangkau, kemudian di pusat perbelanjaan hampir semua keberadaan lantai licin sehingga harus hati-hati dalam berjalan.

#### IV. PENUTUP

##### A. Kesimpulan

1. Dalam penelitian yang berkaitan dengan aksesibilitas non fisik bagi penyandang cacat, berdasarkan pada UU No. 4 Tahun 1997 dan PP No. 43 Tahun 1998, informasi dari berbagai pihak (informan) terutama dari instansi/lembaga yang terkait dengan layanan terhadap penyandang cacat, sebagian besar mengetahui perundang-undangan tersebut. Sebagai implementasi dari perundangan tersebut setiap instansi pemerintah mempunyai kebijakan tersendiri terhadap penyandang cacat dan telah mensosialisasikannya secara berjenjang.
2. Penyediaan aksesibilitas baik fisik maupun non fisik bagi penyandang cacat, terutama bangunan/gedung pelayanan umum dan sarana-sarana umum masih sangat minim, sehingga mempersulit penyandang cacat dalam melakukan aktivitas di luar rumah. Disamping itu dalam kesempatan untuk mengakses informasi tentang pendidikan/keterampilan dan lapangan pekerjaan yang tersedia masih kurang dimanfaatkan oleh penyandang cacat itu sendiri.

3. Permasalahan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan penyediaan aksesibilitas belum masyarakat sehingga penyediaan aksesibilitas belum maksimal. Permasalahan yang dirasakan oleh penyandang cacat dalam melakukan aktivitas mengalami hambatan, seperti dalam hal penggunaan lift, tombol terlalu tinggi dan sulit dijangkau bagi penyandang cacat yang menggunakan kursi roda, dan belum semua fasilitas menggunakan pelayanan informasi.

##### B. Saran

1. Pemerintah pusat dan daerah perlu melanjutkan sosialisasi UU, PP, Kepmen dan aturan-aturan yang terkait dengan aksesibilitas non fisik secara kontinyu kepada semua lapisan masyarakat.
2. Keberadaan aksesibilitas yang berbentuk fisik yang disertai dengan non fisik (pelayanan informasi) masih belum maksimal. Walaupun pengguna aksesibilitas masih sedikit, kedepan perlu diperkirakan bagaimana perkembangan jumlah penyandang cacat yang memungkinkan meningkat, sehingga memerlukan aksesibilitas yang lebih sempurna dan lengkap.
3. Dalam pengadaan aksesibilitas memerlukan dana yang cukup, sehingga perlu adanya SKB (Surat Keputusan Bersama) dengan instansi yang ada kaitannya dengan penyediaan aksesibilitas bagi penyandang cacat, sehingga dapat tertata kembali keberadaan aksesibilitas untuk mewujudkan kemudahan penyandang cacat dalam beraktivitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia, 2001, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Penyandang Cacat Nasional dan International*, Jakarta.
- Islamy, M. Irfan, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Syahrir, 1987, *Kebijakan Negara, Konsistensi dan Implementasi*, Jakarta, LP3ES.
- Winamo, Budi, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Media Presindo.
- Undang-Undang RI Nomer 4 Tahun 1997 *Tentang Penyandang Cacat*, Biro Hukum Departemen Sosial RI.
- Peraturan Pemerintah RI Nomer 43 Tahun 1998 *Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat*, Biro Hukum Departemen Sosial RI Tahun 1998.

### BIODATA PENULIS:

Teti Ati Padmi, alumnus STKS Bandung dan sekarang sebagai Ajun Peneliti Madya pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial Departemen Sosial RI.