

AKSESIBILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK UNTUK MASYARAKAT DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS¹

Oleh Ferry Firdaus² dan Fajar Iswahyudi³

Abstracts

State protection for citizens and society should be developed and facilitated without any discrimination. This also applies to public services which should be provided by the public sectors disregarding any limitations of the beneficiaries. This has become a big issue if it is related to what the Indonesian public sectors have facilitated so far. State laws, regulations and policies had been established with little compliance from the public sectors. The government themselves tended to ignore the situation, consequently the results of public services for the people with different abilities (difabel) had gone long unnoticed. This paper aimed at highlighting the needs of ensuring public services accessible to their beneficiaries disregarding their physical, mental, or language limitations and urging the needs of improving awareness as well as real actions for combating differences and discriminations and empowering the Difabel society with more access to public services. Providing more access for difabel society to public services would surely contribute to the improvement of state protection for its citizens and society.

Keywords: Accessibility, Difabel, Public Services

Pendahuluan

Difabel atau *people with different ability* merupakan istilah yang digunakan untuk penyandang cacat fisik atau masyarakat dengan kebutuhan khusus. Jumlah *difabel* di Indonesia pada tahun 2007 diprediksi sekitar 7,8 juta jiwa.⁴ Sebuah angka yang sebenarnya relatif kecil dibandingkan jumlah penduduk Indonesia pada waktu itu berjumlah sekitar 220 juta jiwa. Walaupun demikian selayaknya semangat pelayanan tidak dipengaruhi jumlah besar atau kecilnya pengguna layanan. Para *difabel* juga merupakan warga negara Republik Indonesia yang dalam Undang-Undang Dasar 1945 dijamin untuk memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan warga negara lainnya. Dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional yang bertujuan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk itu Pemerintah hendaknya

¹ Tulisan ini dikembangkan dari “*Kajian Pelayanan Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*”, yang dilakukan oleh Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara tahun 2008. Hasil kajian versi lengkap dapat didapatkan dengan menghubungi Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara di nomor telpon: 021-3868201 Pes. 172

² Kepala Bidang Kajian Aparatur pada Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN)

³ Pelaksana di Subbag Kepegawaian dan Umum Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN)

⁴ Lihat Suharto, Edi, *Penerapan Kebijakan Publik bagi Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus, Pengalaman Kementerian Sosial*, disampaikan pada diskusi terbatas Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN RI di Hotel Sahira Bogor, 9-10 Oktober 2010.

memberikan perhatian yang cukup kepada para *difabel* tersebut. Termasuk dalam hal aksesibilitas pelayanan publik.

Kenyataan di lapangan menunjukkan kondisi sebaliknya, minimnya sarana pelayanan sosial dan kesehatan serta pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh para *difabel*, termasuk aksesibilitas terhadap pelayanan umum yang dapat mempermudah kehidupan *difabel* dimana sebagian besar hambatan aksesibilitas tersebut berupa hambatan arsitektural, membuat *difabel* kehilangan haknya dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Sebuah contoh berikut merupakan kisah nyata seorang yang tanpa disengaja secara tiba-tiba menjadi *difabel*. Rahmi, sebut saja begitu namanya, adalah seorang PNS muda yang enerjik yang hari harinya diisi dengan berbagai aktifitas baik yang terkait dengan pekerjaannya di kantor maupun aktifitas lain di luar kantor. Suatu hari dalam perjalanannya berangkat ke tempat kerja dia mengalami kecelakaan di jalan raya manakala ojek yang ditumpanginya diserempet oleh sebuah mikrolet yang mengakibatkan ojek tersebut masuk ke parit yang cukup dalam dan Rahmi mengalami patah tulang kakinya, tepat di lututnya yang mengakibatkan dirinya harus menjalani serangkaian operasi dan rehabilitasi medis yang memerlukan waktu lebih dari 6 bulan. Kini dia harus menggunakan kruk atau kursi roda dan sering mendapat kesulitan dalam mengakses fasilitas umum seperti bis kota, maupun angkutan umum lainnya.⁵ Kisah tersebut mungkin juga dialami oleh orang lain dan jumlahnya dapat terus bertambah dari tahun ke tahun.

Kesulitan mengakses berbagai tempat umum, gedung perkantoran, serta angkutan umum menjadikan beban tambahan tersendiri bagi seorang *difabel*. Didi Tarsidi (2008) mencoba melakukan pendeskripsikan beberapa hambatan atau permasalahan yang dihadapi *difabel* dikarenakan oleh desain arsitektural. Sebelumnya Tarsidi (2008) membagi hambatan tersebut atas jenis kecacatan utama seperti kecatatan fisik, kecatatan sensoris dan kecatatan intelektual. Tabel berikut berisi hambatan arstitektural yang dihadapi *difabel*.

Tabel 1. Hambatan Arstitektural Bagi *Difabel*

No	Kategori	Hambatan
1	Kecatatan fisik	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ Tangga yang terlalu tinggi. ✓ Lantai yang terlalu licin. ✓ Bergerak cepat melalui pintu putar atau pintu yang menutup secara otomatis.

⁵ Wawancara penulis dengan narasumber

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pintu lift yang menutup terlalu cepat. ✓ Tangga berjalan tanpa pegangan yang bergerak terlalu cepat.
2	Kecatatan Sensoris	<p>Tunanetra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>Tunarungu:</p> <p>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.</p>
3	Kecatatan Intelektual	Para penyandang kecacatan intelektual akan mengalami kesulitan mencari jalan di dalam lingkungan baru jika di sana tidak terdapat petunjuk jalan yang jelas dan baku

Sumber: Tarsidi (2008)

Di sisi lain, kebijakan pemerintah berkaitan pemberian kemudahan akses bagi para *difabel* masih belum dipatuhi sepenuhnya, dan juga tidak ada sanksi berkaitan dengan diabaikannya pemberian akses kepada para *difabel*. Tulisan ini bertujuan untuk mengulas secara kritis mengenai kondisi pelayanan bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus atau para *difabel* tersebut serta mencari alternatif solusi bagi upaya meningkatkan akses para *difabel* dalam pelayanan publik.

Kebijakan Aksesibilitas Pelayanan

Sesungguhnya telah cukup banyak peraturan yang mengatur berbagai hal yang menyangkut aksesibilitas pelayanan dan fasilitas publik untuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pemikiran untuk meningkatkan kualitas hidup bagi kelompok masyarakat *difabel* (*different ability*) atau sering disebut dengan “orang yang memiliki kemampuan berbeda” didasarkan atas prinsip kesetaraan (persamaan) kesempatan dan partisipasi dalam berbagai aspek hidup dan kehidupan terutama yang berkenaan dengan masalah aksesibilitas, rehabilitasi, kesempatan kerja, kesehatan serta pendidikan.

Landasan kebijakan untuk peningkatan kualitas hidup *difabel* yang didasarkan atas prinsip kesetaraan (persamaan) kesempatan dan partisipasi dalam berbagai aspek hidup dan kehidupan khususnya terkait dengan aksesibilitas, rehabilitasi, kesempatan kerja, kesehatan

serta pendidikan, secara umum sudah cukup tersedia baik pada tataran konstitusional maupun peraturan perundang undangan di pusat. Dalam UUD 1945 Pasal 27 Ayat (2) menyebutkan bahwa “*seluruh warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak*”, artinya bahwa ada persamaan hak bagi setiap warga negara tanpa membedakan kondisi fisik. Selain itu pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa, “*Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak*”. Artinya pemerintah berkewajiban untuk menyediakan aksesibilitas pelayanan umum yang memadai bagi masyarakat. Sebagai implementasi nyata dari amanah Undang-Undang Dasar tersebut Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang khusus bagi *difabel*, yaitu Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.

a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat menjelaskan bahwasannya *difabel* adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan selayaknya. Penyandang cacat sendiri terdiri dari: (1) penyandang cacat fisik; (2) penyandang cacat mental; dan (3) penyandang cacat fisik dan mental.

Pengertian cacat sebagaimana digambarkan di atas sejak tahun 1998 memperoleh sebutan baru yang dipopulerkan oleh beberapa aktivis penyandang cacat dengan istilah “*difabel*” yang merupakan singkatan dari “*different ability people*”. Istilah tersebut secara bebas diterjemahkan dengan “orang yang berbeda kemampuan”. Istilah *difabel* didasarkan pada realita bahwa setiap manusia diciptakan berbeda. Sehingga yang ada sebenarnya hanyalah sebuah perbedaan bukan kecacatan. Dikalangan penyandang cacat sendiri istilah *difabel* belum seluruhnya setuju, karena istilah tersebut hanyalah bentuk penghalusan bahasa (eufemisme) sebagai akibat kurangnya keberpihakan, baik dari pemerintah maupun masyarakat pada umumnya. Namun tanpa mengabaikan mereka yang berpendapat belum setuju atas istilah tersebut, dalam uraian selanjutnya pengertian penyandang cacat dan *difabel* digunakan secara bergantian.

Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 menjamin hak yang harus diperoleh penyandang cacat, termasuk didalamnya aksesibilitas dalam pelayanan. Lebih lanjut dalam Pasal 6 disebutkan bahwa setiap penyandang cacat berhak memperoleh:

- (1) Pendidikan pada semua satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan;
- (2) Pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai dengan jenis dan derajat kecatatan, pendidikan, dan kemampuannya;
- (3) Perlakuan yang sama untuk berperan dalam pembangunan dan menikmati hasil-hasilnya;
- (4) Aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya;
- (5) Rehabilitasi bantuan sosial dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial; dan
- (6) Hak yang sama untuk menumbuhkembangkan bakat, kemampuan, dan kehidupan sosialnya, terutama bagi penyandang cacat anak dalam lingkungan keluarga dan masyarakat.

Dalam Pasal 6 tersebut bahwa aksesibilitas merupakan salah satu amanah yang harus ditunaikan Pemerintah kepada *difabel*, disamping kewajiban lainnya yang tidak kalah pentingnya. Namun apa sebenarnya arti dari aksesibilitas itu? Menurut Undang-Undang

Nomor 4 Tahun 2007 aksesibilitas merupakan kemudahan yang disediakan bagi *difabel* guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Sedangkan yang dimaksud dengan kesamaan kesempatan adalah keadaan yang memberikan peluang kepada *difabel* untuk mendapatkan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Hak aksesibilitas *difabel* juga ditegaskan pada bagian lain dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2007 ini pada pasal 9 bahwa setiap penyandang cacat mempunyai kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Kemudian dijelaskan dalam pasal 10 tentang kesamaan hak para *difabel*, yaitu meliputi:

- (1) Kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas.
- (2) Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang cacat dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat.
- (3) Penyediaan aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat dan dilakukan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Pasal 29 mengatur tentang sanksi kepada pihak yang mengabaikan kesempatan pendidikan kepada para *difabel*, yaitu:

- (1) Barang siapa tidak menyediakan aksesibilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 atau tidak memberikan kesempatan dan perlakuan yang sama bagi penyandang cacat sebagai peserta didik pada satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dikenakan sanksi administrasi.
- (2) Bentuk, jenis, dan tata cara pengenaan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Bahkan pemerintah pun mewajibkan instansi di lingkungan pemerintah untuk memperhatikan akses kepada para *difabel* dan memberikan sanksi terhadap pelanggaran hak aksesibilitas bagi *difabel*.

b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Beberapa waktu yang lalu Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dimana tujuannya adalah untuk memberikan kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, seperti: pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik; asas, tujuan dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik; pembinaan dan penataan pelayanan publik; hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik; aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja; peran serta masyarakat; penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan sanksi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah 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 pelayanan publik.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 yang dijelaskan sebelumnya, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara tegas menyatakan bahwa pelayanan

publik memiliki beberapa asas yang mengamankan kemudahan aksesibilitas kepada *difabel*. Beberapa asas tersebut diantaranya:

1. ***Kepentingan Umum***. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. ***Kepastian Hukum***. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. ***Kesamaan Hak***. Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. ***Keseimbangan Hak dan Kewajiban***. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. ***Keprofesionalan***. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. ***Partisipatif***. Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. ***Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif***. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. ***Keterbukaan***. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. ***Akuntabilitas***. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. ***Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan***. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. ***Ketepatan Waktu***. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. ***Kecepatan Kemudahan dan Keterjangkauan***. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Asas-asas aksesibilitas tersebut dikuatkan kembali dalam Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) yang menyebutkan bahwa penyelenggara diwajibkan memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu (*difabel*) sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta pemanfaatan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus atau bagi para *difabel* dilarang dipergunakan oleh orang lain yang tidak berhak.

c. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat.

Pengaturan aksesibilitas pelayanan lebih lanjut bagi *difabel* secara lebih jelas dan gamblang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat. *Difabel* dalam PP ini dijamin kesamaan kesempatan dalam hak, kewajiban dan perannya sesuai dengan kemampuannya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Agar *difabel* dapat berperan serta secara maksimal aksesibilitas bagi *difabel* dijamin. Lebih lengkap Pasal 6 berbunyi: "*Kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas.*"

Pemerintah tidak lagi menjadi aktor tunggal dalam pemberian fasilitas aksesibilitas bagi *difabel*. Pemerintah dan Masyarakat bahu membahu menciptakan sarana dan prasarana yang dilengkapi fasilitas aksesibilitas bagi *difabel*, dan hal ini diwajibkan dalam pasal 8 yaitu: “Setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh pemerintah dan/atau masyarakat, wajib menyediakan aksesibilitas.”

Jadi fasilitas aksesibilitas diharapkan tidak hanya pada diterapkan pada wilayah kewenangan Pemerintah saja. Namun juga berimbang, fasilitas yang dikelola dan digunakan oleh masyarakat diharapkan juga dapat memberikan aksesibilitas. Tujuannya adalah agar *difabel* dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat, khususnya dengan basis kemandirian. Seperti disebutkan pada pasal 9 yaitu: “Penyediaan aksesibilitas dimaksudkan untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang *difabel* agar dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat.”

Aksesibilitas yang dijamin dalam Peraturan Pemerintah ini mengatur dua hal penting, yaitu pengaturan aksesibilitas fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik diterapkan pada sarana dan prasarana umum seperti aksesibilitas pada bangunan umum, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum serta angkutan umum. Sedangkan aksesibilitas non fisik diterapkan pada pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

Selain Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1997, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Peraturan Pemerintah dan Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, seperti yang dijelaskan sebelumnya. Pemerintah juga mengeluarkan peraturan lain seperti Undang-Undang Nomor. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, dan UU Nomor 6 tahun 1974 tentang Prinsip- Prinsip dasar Kesejahteraan sosial, dan UU Nomor 28 Tahun 2002.

Beberapa daerah juga telah berinisiatif mengeluarkan Peraturan Daerah untuk mendukung penciptaan aksesibilitas bagi *difabel*. Misalnya di Provinsi Yogyakarta, khususnya Pemerintah Kabupaten Sleman, telah menerbitkan Perda Nomor 11 Tahun 2002 tentang Penyediaan Fasilitas Pada Bangunan Umum dan Lingkungan *Difabel*; di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, khususnya di Kota Surakarta, telah lama menerapkan Perda No. 8 tahun 1988 tentang Bangunan di Kotamadya Surakarta yang antara lain mempersyaratkan aksesibilitas untuk masyarakat *difabel*; serta di Pemerintah Provinsi Bali sedang melakukan penyusunan Perda tentang Peningkatan Kesejahteraan dan Aksesibilitas Penyandang Cacat sebagai tindak lanjut dari UU No. 4 tahun 1997.

Namun demikian, pada tataran implementasinya belum dicapai hasil sesuai yang diharapkan. Seperti apa yang diungkapkan oleh Tarsidi pada bagian sebelumnya. Disamping itu, tingkat kesadaran pemerintah dan pihak terkait serta masyarakat untuk mewujudkan lingkungan yang aksesibel di Indonesia juga masih sangat rendah.

Aksesibilitas Pelayanan Khusus di Beberapa Negara

Bagaimana dengan negara-negara lain yang memiliki aksesibilitas pelayanan yang cukup baik. Gambaran umum mengenai peraturan tentang peraturan *difabel* di negara lain (Marzuki) diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. **Inggris.** Inggris setidaknya memiliki tiga landasan hukum untuk *difabel*, seperti: Disability Discrimination Act 1995, Special Education Needs and Disability Act 2001 dan Disability Discrimination Act 2005. Inggris juga memiliki kementerian khusus yang menangani

difabel, Ministry of Disability People. Sejarah juga mencatat bahwa Inggris pernah memiliki menteri penyandang tunanetra David Blunkett.

- b. Kanada.** Peraturan yang dimiliki oleh Kanada dikenal dengan *Ontarians with Disability Act 2002*. Selain lebih lengkap dibandingkan Inggris, Pemerintah Kanada juga sangat ketat dalam implementasinya.
- c. Singapura.** Undang-Undang *Difabel* Singapura mengacu pada hukum Inggris.
- d. Jepang.** Jepang tidak memiliki undang-undang khusus karena UUD Jepang sudah menjamin hak *difabel*.

Negara-negara tersebut telah mencoba menerapkan peraturan untuk *difabel* secara maksimal. Sehingga kemudahan aksesibilitas hampir sama dengan orang lain. Lebih baik lagi *difabel* bisa berkarya secara maksimal. Apa yang sebenarnya menjadi hambatan Pemerintah dalam rangka mengimplementasi kebijakan-kebijakan yang sesungguhnya sudah cukup baik ini. Hambatan tersebut timbul dari belum adanya komitmen, serta adanya keragu-raguan apakah akan memberi manfaat yang setara dengan anggaran yang harus dikeluarkan. Demikian pula jumlah kaum *difabel* yang relatif sedikit jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat normal, membuat sebagian pelaksana kebijakan merasa sepertinya akan tidak terlalu memberikan banyak manfaat jika penyediaan pelayanan memperhatikan masalah aksesibilitas. Kemudian, belum adanya koordinasi pemerintah untuk menyediakan aksesibilitas secara terintegrasi. Misalnya fasilitas di Bandara sudah aksesibel, namun sarana menuju ke bandara, yang berupa fasilitas transportasi dan jalan umum belum aksesibel.

Penyebab lain dari belum terealisasinya aksesibilitas pelayanan umum bagi masyarakat *difabel* adalah belum berjalannya mekanisme reward and punishment. Penyediaan aksesibilitas diakui akan menambah jumlah biaya yang harus dikeluarkan untuk membangun fasilitas umum, untuk itu harus ada mekanisme yang menjamin bahwa meskipun mahal aksesibilitas harus tetap disediakan. Pemerintah selama ini menempatkan kelompok *difabel* sebagai obyek pasif atas kebijakan karitatif. Kebijakan karitatif tersebut biasanya dibungkus dalam bentuk program pemberdayaan yang tidak tuntas.

Sikap Aparat Pemerintah Terhadap *Difabel*

Pada sebelumnya Pemerintahan dan masyarakat menjadi dua aktor utama dalam penciptaan aksesibilitas bagi *difabel*. Kondisi aksesibilitas yang saat ini masih memprihatinkan juga dipengaruhi oleh rendahnya responsivitas dan kepedulian aparat pemerintah terhadap kelompok masyarakat berkebutuhan khusus tersebut.

Dari fakta yang ada, secara umum beberapa hal yang menyebabkan rendahnya kepedulian aparat pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus diakibatkan adanya persepsi aparat pemerintah yang tidak benar terhadap keberadaan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Beberapa persepsi aparat pemerintah tersebut antara lain :

- a. Adanya anggapan bahwa jumlah penyandang cacat tidak lebih dari 1%, sehingga pembangunan aksesibilitas tersebut dianggap mubazir;
- b. Belum perlu ada kebijakan daerah yang secara khusus mengatur mengenai penyediaan aksesibilitas bagi masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, mengingat keberadaan mereka yang sangat sedikit;

- c. Belum ada reward system bagi pemangku kepentingan bagi yang sudah memiliki kepedulian terhadap masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus dalam mewujudkan lingkungan yang aksesibel;
- d. Aparatur pemerintah berpendapat bahwa pembangunan sarana dan prasarana aksesibilitas bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus belum prioritas;
- e. Aparat pemerintah masih mengembangkan pelayanan yang standar dan bersifat umum, sehingga tidak responsif terhadap pemenuhan kebutuhan khusus kelompok masyarakat marjinal dan minoritas termasuk kaum *difabel*;
- f. Pemilik/pengelola bangunan publik belum tergerak untuk memberikan perhatian kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, sehingga pemenuhan kebutuhan mereka terabaikan;
- g. Dalam perencanaan penganggaran penyediaan aksesibilitas tersebut dipandang belum penting atau belum prioritas;
- h. Rendahnya komitmen pimpinan puncak terhadap penyediaan sarana dan prasarana bagi masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus;
- i. Mainset aparatur pemerintah yang secara umum belum berpihak kepada masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus;
- j. Kurangnya sosialisasi Kebijakan, Juklak dan Juknis yang terkait dengan penyediaan aksesibilitas bagi masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus;
- k. Aparatur pemerintah selama ini menempatkan kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus sebagai obyek “pasif” atas kebijakan karitatif. Kebijakan dimaksud biasanya diwujudkan dalam berbagai program atau kegiatan “program pemberdayaan yang tidak tuntas”.
- l. Aparatur pemerintah seringkali memberikan program pelatihan keterampilan dasar (vocational training) yang disertai pemberian yang cuma-cuma, namun tidak disertai dengan program pendampingan, yang nantinya berfungsi sebagai media control. Sehingga program ini hanya sekedar “proyek” kegiatan rutin unit kerja birokrasi.

Untuk dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai bagi kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, diperlukan perubahan mindset aparatur pemerintah terhadap keberadaan kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus tersebut. Dengan demikian sistim pelayanan publik yang dibangun dapat lebih responsif terhadap keragaman kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat termasuk masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus.

Aparatur pemerintah sebagai pelaksana kebijakan, paling tidak harus dapat mengamankan dan menjamin terimplementasikannya berbagai peraturan perundangan yang memungkinkan pemberian pelayanan khusus terhadap mereka yang memiliki kebutuhan khusus tersebut secara adil. Disamping itu, aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat, juga harus dapat memberikan contoh yang baik dalam menyikapi pemberian pelayanan khusus kepada masyarakat yang memang memerlukan atau membutuhkan pelayanan khusus tersebut.

Selain itu, untuk dapat menjamin bahwa pelayanan publik dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat, maka standar pelayanan publik yang dibuat harus mengakomodasi seluruh kepentingan masyarakat, termasuk kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus (*difabel*). Namun sayangnya, pelayanan pemerintah yang dilakukan oleh para birokrasi sampai saat ini cenderung umum, standar, dan seragam, tidak sensitif terhadap kebutuhan yang unik,

spesifik, dan keragaman budaya dan tingkat sosial. Sehingga kurang memperhatikan golongan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus seperti orang cacat, manula, wanita hamil, dan anak-anak, serta pelayanan bahasa atau disebut *difabel*.

Disamping itu, pemberian pelayanan yang belum sepenuhnya memberikan perhatian terhadap golongan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, aparat pemerintah juga belum memberikan kesempatan yang sama untuk ikut berkompetisi dalam mengikuti seleksi penerimaan calon pegawai di berbagai instansi pemerintah, karena salah satu syaratnya antara lain adalah sehat jasmani dan rohani (yang dituangkan dalam surat keterangan medis dari dokter atau pusat kesehatan).

Beberapa kondisi aparat pemerintah tersebut mengindikasikan adanya masalah yang menyebabkan kurang berjalannya pelayanan khusus dan aksesibilitas terhadap pelayanan dengan kebutuhan khusus itu, diantaranya adalah: (1) kurangnya pengetahuan dan pemahaman para birokrat pengelola bangunan gedung mengenai acuan aksesibilitas dan kelompok masyarakat yang berkebutuhan khusus. Oleh karena itu perlu pembekalan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan khusus serta simulasi untuk menumbuhkan kepedulian terhadap penyandang cacat; dan (2) kurangnya pengetahuan mengakibatkan pada birokrat pengelola bangunan gedung belum tergerak untuk memberikan perhatian kepada penyandang cacat, sehingga kebutuhan penyandang cacat terabaikan.

Permasalahan sebagaimana disebutkan di atas, menjadi penghambat dalam mengubah birokrasi menjadi peduli kepada kepentingan kelompok terpinggirkan, yang memerlukan perubahan yang mendasar di dalam dan diluar birokrasi pemerintah. Mereformasi struktur birokrasi yang masih sangat Weberian menjadi pilihan yang takterhindarkan. Nilai-nilai dan tradisi birokrasi Weberian sering menghalangi tumbuhsuburnya semangat dan kepedulian untuk menjawab kebutuhan masyarakat terpinggirkan. Perubahan budaya baik di dalam ataupun di luar birokrasi perlu dilakukan agar budaya dapat menjadi lingkungan yang kondusif bagi birokrasi untuk lebih peduli kepada kelompok terpinggirkan.

Sikap Masyarakat Terhadap *Difabel*

Seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya, masyarakat adalah partner pemerintah dalam menyediakan aksesibilitas pelayanan. Masyarakat memiliki posisi yang penting, sehingga aksesibilitas yang diterima oleh *difabel* juga dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat bertindak dan menyikapi *difabel* ini.

Masyarakat kita pada umumnya masih tersentuh haru ketika melihat *difabel* di depan matanya. Sehingga reaksi yang lazim pertama muncul adalah perasaan belas kasihan yang kemudian ditindaklanjuti dengan perilaku santunan. Namun secara lebih rinci lagi sikap masyarakat terhadap keberadaan *difabel* dapat digolongkan ke dalam beberapa kelompok (Dwiyanto, 2008) :

- a. **Kelompok Apatis:** Kelompok yang tidak memperdulikan keberadaan komunitas *difabel*. Baik secara perilaku maupun pikiran. Bahkan tidak terbersit sedikitpun dalam pikirannya tentang *difabel*. Hal ini dikarenakan memang dalam hidup kesehariannya kelompok ini tidak pernah berinteraksi dengan *difabel*. Bahkan dalam beberapa kasus kelompok ini sering menerima informasi yang tidak benar terhadap keberadaan *difabel*.
- b. **Kelompok Pasif:** Kelompok yang mengenal *difabel* dan dalam hidupnya pernah sesekali berinteraksi dengan kelompok *difabel* namun dia tidak tahu harus berbuat apa

terhadap *difabel*. Kelompok pasif ini biasanya justru punya perasaan sungkan ketika harus berinteraksi dengan *difabel*. Mereka berusaha membantu tapi kepujian terhambat oleh perasaan khawatir, jangan-jangan perbuatannya menyinggung perasaan *difabel*. Akhirnya kelompok pasif selalu berusaha bersikap ramah terhadap *difabel* namun tidak melakukan apapun terhadap *difabel*.

- c. **Kelompok Penyantun:** Kelompok ini seringkali memandang *difabel* sebagai obyek santunan. Sehingga pikiran, sikap, dan tindakannya sering mengacu pada perasaan belas kasihan untuk selalu ingin membantu (menyantuni). Sikap Kelompok Penyantun ini seringkali diperkuat oleh keyakinan agama bahwa menyantuni yang lemah akan mendapatkan balasan surga. Sikap dan perilaku kelompok penyantun ini seringkali diwujudkan dalam bentuk pengorganisasian kegiatan-kegiatan sosial untuk menyantuni *difabel*.
- d. **Kelompok Pemberdaya:** Kelompok ini melihat *difabel* sebagai persoalan ketidakadilan sosial. Mereka melihat *difabel* lebih sebagai korban dari pertarungan struktur kekuasaan sosial di masyarakat. Sehingga kelompok pemberdaya berpendapat bahwa santunan bukan cara tepat untuk menyelesaikan persoalan *difabel*. Menurut kelompok ini persoalan terletak pada terabaikannya hak-hak *difabel*. Sehingga cara yang tepat adalah mengembalikan hak-hak *difabel* dengan menciptakan ruang yang layak dan aksesibel bagi *difabel* untuk hidup sebagai anggota masyarakat secara utuh. Kegiatan yang dapat dilakukan antara lain dengan melakukan advokasi kebijakan yang tidak ramah terhadap keberadaan *difabel*. Memberikan program pemberdayaan yang dapat mendukung kemandirian dan keberdayaan *difabel*.

Dari keempat kelompok masyarakat tersebut hingga sekarang yang masih dominan di masyarakat adalah kelompok Penyantun. Hal ini dikarenakan paradigma masyarakat terhadap *difabel* masih mengacu pada pemikiran-pemikiran medis dan tradisional. Pemikiran medis memandang *difabel* sebagai pasien sedang pemikiran tradisional memandang *difabel* sebagai kutukan atas dosa yang telah diperbuatnya.

Respon Kelompok *Difabel* Terhadap Perilaku Masyarakat

Sementara itu respon yang muncul dari kelompok *difabel* terhadap sikap dan perilaku masyarakat pada umumnya, seperti yang disarikan oleh Agus Dwiyanto⁶ antara lain:

- a. **Memaklumi:** sebagian *difabel* memandang sikap karitatif atau santunan yang diberikan masyarakat terhadap *difabel* adalah sesuatu yang wajar. Mereka maklum bahwa dirinya sebagai *difabel* layak untuk mendapatkan bantuan. Hal ini sudah menjadi pandangan umum (*common sense*) sebagian *difabel*.
- b. **Memanfaatkan:** ada beberapa kelompok *difabel* yang justru melihat sikap dan perilaku masyarakat yang karitatif tersebut sebagai peluang untuk keuntungan pribadi *difabel*. Kelompok *difabel* ini seringkali mendramatisir keberadaannya sebagai sebuah tragedi yang sungguh menyedihkan. Tujuannya untuk mengharubirukan masyarakat sehingga menimbulkan perasaan kasihan terhadap dirinya. Kesempatan ini bukan saja digunakan oleh *difabel*, namun seringkali orang diluar *difabel* memanfaatkan

⁶ Dwiyanto, Agus, 2008, *Pelayanan Inklusif*, makalah disampaikan pada diskusi terbatas Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara di Hotel Sahira Bogor, 9-10 Oktober 2008

kesempatan ini. Modus operandinya biasanya dengan mengatasnamakan sebuah lembaga yang mengelola *difabel*, kemudian mereka membawa map datang *door to door* ke masyarakat untuk mendapatkan sumbangan. Ujung-ujungnya lembaga yang disebut adalah fiktif.

- c. **Kritis** : sikap kritis kelompok ini berangkat dari perasaan tidak nyaman ketika menerima perlakuan karitatif dari masyarakat. Mereka merasa sikap masyarakat tersebut telah melecehkan keberadaannya dan seakan menempatkan *difabel* sebagai kelompok lemah dan tak berdaya. Mereka menolak terhadap sikap karitatif dan berusaha untuk mengembalikan harkat martabatnya sebagai seorang individu. Kelompok *difabel* yang kritis ini memandang bahwa *difabel* juga memiliki kedudukan yang setara dengan anggota masyarakat yang lain dalam kehidupan sosial. Karena itu target utama kelompok ini adalah merubah cara pandang masyarakat terhadap *difabel* agar masyarakat memandang *difabel* secara bermartabat.

Namun apapun keberadaan *difabel*, mereka layak untuk diperkukan dan memperlakukan diri secara santun hingga mencapai sebuah kemartabatan dalam hidup mereka. Dan santunan hanya akan melemahkan moral *difabel* yang pada akhirnya hanya akan meruntuhkan harga diri *difabel*.

Konsep Pelayanan bagi Difabel

Manajemen pelayanan publik hingga saat ini masih berkisar pada persoalan penyediaan prasarana dan sarana yang masih jauh dari memadai. Dengan terjadinya dinamika perubahan sosial ekonomi masyarakat yang disertai perkembangan komunikasi dan informasi yang makin cepat, persoalan kualitas pelayanan publik menjadi makin banyak dipertanyakan. Demikian juga pelayanan publik untuk masyarakat yang memiliki kemampuan berbeda seperti penyandang cacat, ibu hamil, anak-anak, dan orangtua lanjut usia, yang semula belum menjadi prioritas, akhir-akhir ini sering menghiasi berbagai media pemberitaan baik secara nasional maupun lokal.

Beberapa waktu yang lalu tepatnya 15 November 2006 sejumlah *difabel* melakukan protes di Bandar Udara Juanda yang baru. Aksi protes tersebut memang tidak diikuti oleh banyak *difabel*, namun cukup menyita perhatian dari media masa karena aksi tersebut bertepatan dengan kedatangan Presiden SBY yang sedang mengunjungi bandara tersebut. Protes yang dilakukan oleh para *difabel* tersebut cukup beralasan karena bandar udara yang baru dibangun dengan nilai milyaran rupiah tersebut tidak aksesibel bagi para *difabel*.

Aksesibel masih merupakan isu utama dalam gerakan *difabel* di Indonesia. Sebagian besar fasilitas umum yang dibangun di negeri ini tidak aksesibel bagi saudara – saudara kita yang *difabel*. Transportasi publik seperti bis kota, kereta api dan bangunan untuk kepentingan umum seperti mall, terminal, bandara, tempat ibadah, universitas, dan bangunan lain sangat sedikit yang dapat diakses oleh para *difabel*. Selain itu media informasi seperti televisi dan media informasi lain tidak dapat diakses oleh para *difabel* yang memiliki kesulitan mendengar dan melihat.

Aksesibilitas fasilitas umum memang merupakan kebutuhan utama dari para *difabel* untuk dapat beraktualisasi diri dan sekaligus berpartisipasi penuh dalam aktifitas bermasyarakat. Ketiadaan fasilitas umum yang aksesibel bagi para *difabel* ini telah menyebabkan eksklusifitas bagi para *difabel* di lingkungan masyarakatnya. Sebagian besar

difabel kemudian hanya mengurung diri di rumah karena ketiadaan akses bagi mereka untuk dapat menikmati kehidupan di luar rumahnya.

Dampak dari ketiadaan fasilitas umum yang tidak aksesibel bagi *difabel* cukup besar menyangkut ranah ekonomi, pendidikan, sosial budaya, dan politik. Mayoritas para *difabel* hidup dalam taraf ekonomi serta tingkat pendidikan yang rendah karena tidak adanya ruang publik yang memungkinkan mereka untuk dapat menjalankan aktifitas ekonomi dan pendidikan secara wajar sebagaimana anggota masyarakat lain.

Di bidang sosial dan budaya para *difabel* tidak memiliki ruang yang cukup untuk mengekspresikan potensi diri yang dimilikinya. Pada akhirnya peran politik *difabel*-pun menjadi sangat terbatas karena keterbatasan fasilitas umum yang aksesibel bagi *difabel*.

Bentuk Kepedulian Terhadap Difabel

Bentuk kepedulian guna menjamin dan melindungi hak-hak *difabel* dalam mendapatkan kesempatan pelayanan yang setara, sesungguhnya dapat diwujudkan dalam penyediaan elemen aksesibilitas yang dapat memberikan kemudahan, keamanan, kemandirian dan kenyamanan kepada mereka. Bentuk kepedulian tersebut berupa aksesibilitas pada bangunan, jalan, transportasi dan pendidikan.

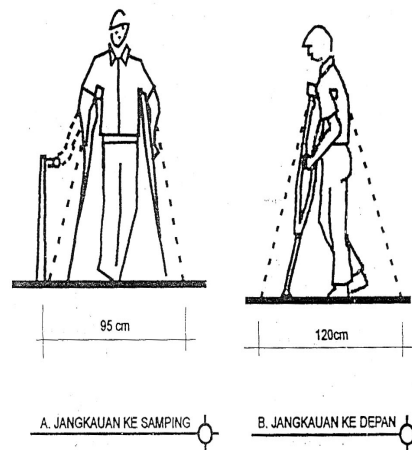
Terkait dengan aksesibilitas pada bangunan publik sesungguhnya telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, yang telah ditindaklanjuti dengan PP Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UUBG. Kebijakan tersebut selanjutnya ditindaklanjuti dengan kebijakan yang lebih operasional berupa Permen PU No. 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung dan Permen PU No. 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung. Beberapa ketentuan teknis yang diatur dalam Pedoman Teknis tersebut antara lain menyangkut:

- a. **Bangunan umum yang telah ada:** Setiap bangunan dan bagian dari bangunan umum yang telah ada wajib memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas dalam jangka waktu tertentu yang ditetapkan oleh Daerah, minimal pada lantai dasar.
- b. **Bangunan umum yang akan dibangun:** Setiap bangunan umum yang akan dibangun, harus memenuhi seluruh persyaratan teknis aksesibilitas.
- c. **Bangunan umum yang mengalami perubahan dan penambahan:** Setiap bangunan umum yang mengalami perubahan dan penambahan bangunan yang menyebabkan perubahan, baik pada fungsi maupun luas bangunan, maka pada bagian bangunan yang berubah harus memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan, sedangkan pada bagian bangunan yang tetap, diharuskan memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas.
- d. **Bangunan umum bersejarah:** Bangunan umum yang merupakan bangunan bersejarah harus memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas, dengan tetap mengikuti pedoman dan standar teknis pelestarian bangunan yang berlaku.
- e. **Bangunan umum yang merupakan bangunan darurat:** Bangunan sementara, yang didirikan tidak dengan konstruksi permanen tapi dimaksudkan untuk digunakan secara penuh oleh masyarakat umum selama lebih dari 5 tahun, diwajibkan memenuhi persyaratan teknis aksesibilitas.

Selanjutnya beberapa elemen bangunan publik/umum yang harus aksesibel bagi *difabel* sesuai dengan ketentuan teknis antara lain:

- a. Area Parkir: tempat parkir kendaraan dan daerah naik-turun untuk kendaraan *difabel*.
- b. Jalur Pedestrian: jalur yang digunakan untuk berjalan kaki atau berkursi roda bagi *difabel* secara aman, nyaman dan tak terhalang.
- c. Jalur Pemandu: jalur yang digunakan bagi pejalan kaki, termasuk untuk *difabel*, yang memberikan panduan arah dan tempat tertentu.
- d. Kamar Kecil. fasilitas sanitasi yang mengakomodasi kebutuhan *difabel*.
- e. *Lift*: alat mekanis-elektris yang digunakan untuk pergerakan vertikal di dalam bangunan.
- f. Pancuran/shower. fasilitas mandi dan pancuran yang mengakomodasi kebutuhan *difabel*.
- g. Perabot: barang-barang perabot atau furniture bangunan.
- h. Perlengkapan & Peralatan. semua perlengkapan dan peralatan bangunan seperti alarm, tombol/stop kontak, dan pencahayaan.
- i. Pintu. tempat-masuk keluar halaman atau bangunan yang mengakomodasi kebutuhan bagi *difabel*.
- j. Rambu: tanda-tanda bersifat verbal (dapat didengar), bersifat visual (dapat dilihat), atau tanda-tanda yang dapat diraba atau diraba.
- k. Ramp. jalur jalan yang memiliki kelandaian tertentu sebagai pengganti anak tangga.

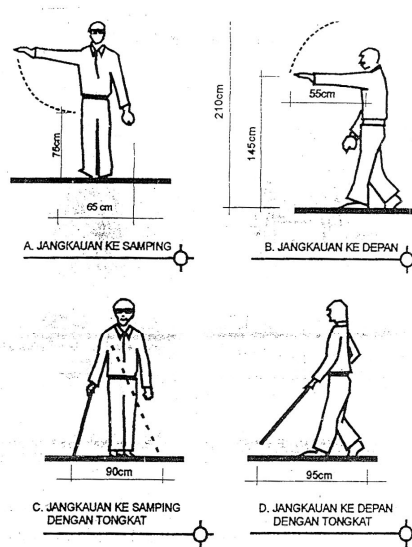
Berikut ini adalah beberapa contoh spesifikasi teknis aksesibilitas pada bangunan dan non bangunan berdasarkan Kep. Menteri PU No.30/KPTS/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:



Gambar A-1.

RUANG GERAK BAGI PEMAKAI "KRUK"

Gambar 1. Ruang Gerak Bagi Pemakai "Kruk"
Sumber: Kep. Menteri PU No.30/KPTS/2006



Gambar A-2
RUANG GERAK BAGI
TUNA NETRA

Gambar 2. Ruang Gerak Bagi Tuna Netra
Sumber: Kep. Menteri PU No.30/KPTS/2006

Penutup

Aksesibilitas yang merupakan prasyarat bagi penyandang cacat untuk dapat berpartisipasi dalam masyarakat bukan hanya bersifat fisik, seperti lingkungan yang bebas hambatan dan transportasi yang mudah, tetapi juga meliputi aspek non fisik seperti sikap atau penerimaan masyarakat akan keberadaan penyandang cacat. Sikap yang diharapkan adalah penerimaan secara wajar dan meniadakan diskriminasi serta stigmasasi.

Dalam konteks kecacatan, aksesibilitas berarti seberapa mudah, aman dan bebas lingkungan dapat di akses oleh semua orang. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan bebas dari hambatan untuk bergerak bagi semua orang. Contohnya, seorang penyandang cacat yang membutuhkan sebuah kursi roda untuk bergerak sekelilingnya tidak dapat masuk sendiri ke sebuah gedung secara bebas dan bahkan tidak aman jika ada tangga pada pintu masuk. Jika mereka harus di bawa masuk ke dalam, hal ini tidak mudah atau bebas, dan mungkin tidak aman bagi mereka atau orang yang membantu mereka.

Suatu lingkungan dikatakan bebas hambatan jika semua bagian dapat di akses, bahkan untuk para penyandang cacat, meliputi jalan, tempat-tempat umum, transportasi, dan gedung-gedung swasta. Sebuah gedung dikatakan dapat di akses jika semua orang termasuk para penyandang cacat dapat masuk ke dalam gedung, leluasa bergerak di dalam gedung, menggunakan semua fasilitas, dan meninggalkan gedung. Melihat realitas di sekeliling kita dimana gedung-gedung dan jalan-jalan yang masih miskin dengan fasilitas bagi para *difabel* menunjukkan keberpihakan terhadap kelompok *difabel* masih sangat minim atau bahkan tidak ada sama sekali.

Secara bersama-sama baik Pemerintah maupun masyarakat harus mau menggeser paradigma atau cara pandang kepada *difabel*. Mereka sama seperti manusia pada umumnya

yang membutuhkan aksesibilitas dalam berbagai bidang kehidupan. Dan hal ini dijamin sendiri oleh pemerintah dalam kebijakan-kebijakan yang dikeluarkannya. Uluran tangan sejatinya hanyalah opsi terakhir karena implikasinya yang dapat melemahkan sisi psikologis sebagian kaum *difabel*. Adanya aksesibilitas yang memadai memungkinkan *difabel* bisa berprestasi dan bersaing demi memberikan kontribusi nyata kepada bangsa dan negara yang kita cintai ini. Kita dapat memulainya dari lingkungan kita, dari halaman rumah kita.

Referensi

- Dwiyanto, Agus, 2008, *Pelayanan Inklusif*, makalah disampaikan pada diskusi terbatas Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN RI di Hotel Sahira Bogor, 9-10 Oktober 2008.
- LAN, 2008, *Kajian Pelayanan Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus*, Jakarta: LAN RI.
- Marzuki, *Penyandang Cacat Berdasarkan klasifikasi International Classification of Functioning for Disability and Health*. Diunduh pada bulan Nopember 2010 di situs: <http://www.scribd.com/doc/24613087/Penyandang-Cacat-Berdasarkan-Klasifikasi-International-Classification-of-Functioning-for-Disability-and-Health-ICF>
- Peraturan Gubernur D.I. Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2002 tentang Penyediaan Fasilitas Pada Bangunan Umum dan Lingkungan *Difabel*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat.
- Peraturan Walikota Surakarta No. 8 tahun 1988 tentang Bangunan di Kotamadya Surakarta.
- Permen PU No. 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung.
- Permen PU No. 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung.
- PP Nomor 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung Umum.
- Suharto, Edi, 2008, *Penerapan Kebijakan Publik bagi Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus, Pengalaman Kementerian Sosial*, makalah disampaikan pada diskusi terbatas Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN RI di Hotel SahiraBogor, 9-10 Oktober 2008.
- Tarsidi, Didi, 2008, *Aksesibilitas Lingkungan Fisik Bagi Penyandang Cacat*, makalah disampaikan pada FGD Tentang Draft Raperda Perlindungan Penyandang Cacat Kota Bandung. Diunduh pada bulan Nopember 2010 disitus: http://file.upi.edu/ai.php?dir=Direktori/A%20-%20FIP/JUR.%20PEND.%20LUAR%20BIASA/195106011979031%20-%20DIDI%20TARSIDI/Kompilasi%20Materi%20Pendidikan%20Tunetra%20II%20Tarsidi_PLB/&file=Aksesibilitas%20Lingkungan%20Fisik.pdf
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 1974 tentang Prinsip- Prinsip dasar Kesejahteraan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung Umum.