

PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Kamis, 23 April 2020 - Septiandita Arya Muqovvah

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen dalam melindungi Hak Asasi Manusia bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia. Sebagai salah satu negara yang turut dalam penandatanganan konvensi tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas, Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas). Selain itu, disahkan juga Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, menggantikan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.

Pergeseran penyebutan cacat menjadi difabel merupakan bentuk perubahan paradigma yang terus berkembang hingga kini. Semula melihat Penyandang Disabilitas melalui pendekatan spiritualisme, yang mana Penyandang Disabilitas dianggap sebagai hukuman/dosa akibat perbuatan yang menyalahi norma masyarakat atau agama. Lalu berkembang menjadi dianggap sebagai orang yang sakit, lalu berkembang menjadi bagian dari warga negara yang memiliki hak untuk hidup (*civil rights model*) dan terakhir muncul bahwa difabel adalah bagian dari masyarakat. Paradigma inilah yang meyakini bahwa Penyandang Disabilitas dengan kondisinya yang berbeda tidak bisa dieklusifkan keberadaannya, namun perlu mewujudkan kondisi yang inklusif di Indonesia.

Penyandang Disabilitas menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 diartikan sebagai setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa Penyandang Disabilitas memiliki berbagai keterbatasan yang tidak dimiliki masyarakat non disabilitas. Dengan keterbatasannya, Penyandang Disabilitas ingin mengembangkan dirinya melalui kemandirian yang bermartabat, memiliki hak dan akses yang sama dalam pelayanan publik, dan inklusivitas dalam berbagai aspek pembangunan Indonesia (wawancara dengan salah satu penyandang disabilitas pada 14 November 2019).

Hak Penyandang Disabilitas dalam Pelayanan Publik

Apakah penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sudah inklusif bagi Penyandang Disabilitas?

Dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik berasaskan c. kesamaan hak, g. persamaan perlakuan dan j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu Pasal 29 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini masyarakat tertentu salah satunya yaitu kelompok Penyandang Disabilitas.

Sebagai Lembaga Negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang salah satu tugasnya melakukan upaya pencegahan terhadap maldministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia). Sejak tahun 2013, Ombudsman RI melaksanakan Survei Kepatuhan yang bertujuan untuk mendorong Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjalankan amanat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terdapat indikator yang digunakan dalam mengukur kepatuhan Instansi Penyelenggara terhadap standar pelayanan publik di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Termasuk di dalamnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus, salah satunya tentunya kelompok Penyandang Disabilitas.

Hasil dari survei tersebut, misalnya di tahun 2019. Pada tingkat Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) menunjukkan bahwa salah satu indikator yang paling banyak belum dipenuhi yaitu ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus. Berturut turut pada tingkat Kementerian sebesar 23,14%, Lembaga, 32,21%;, Pemerintah Provinsi, 35,4%;, Pemerintah Kabupaten, 55,09%, dan Pemerintah Kota, 56,12% yang sudah memenuhi indikator ketersediaan layanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Berdasarkan hasil Survei Ombudsman, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik di Indonesia belum

memberikan pelayanan kepada Penyandang Disabilitas sesuai amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tentu hal ini merupakan pekerjaan rumah bagi Pemerintah Indonesia untuk mendorong penyelenggara layanan lebih peka terhadap pemberian pelayanan bagi Penyandang Disabilitas.

Hasil survei tersebut ditegaskan pula oleh Dwiyanto, 2010 bahwa kemampuan birokrasi untuk menerjemahkan pelayanan terkadang masih minim, karena selama ini birokrasi hanya menerjemahkan bahwa layanan yang wajib diberikan kepada masyarakat adalah yang bersifat standar dan umum. Akibatnya mereka tidak akan bisa responsive memenuhi pelayanan publik bagi masyarakat berkebutuhan khusus.

Untuk itu, diperlukan pemahaman yang sama oleh penyelenggara pelayanan publik tentang kedudukan Penyandang Disabilitas dalam pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan inklusif bagi Penyandang Disabilitas dalam pelayanan publik di Indonesia.

Daftar Pustaka

Dwiyanto, Agus (2010). Manajemen Pelayanan Publik. Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada