

# HAK PELAYANAN PUBLIK UNTUK PENYANDANG DISABILITAS

Jum'at, 15 Maret 2024 - kalsel

Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 menyebutkan bahwa Penyandang Disabilitas adalah 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. Maka dari itu, melalui undang-undang ini pemerintah menjamin kelangsungan hidup warga penyandang disabilitas agar memiliki kedudukan hukum dan hak asasi manusia yang sama sebagai warga negara. Tidak terkecuali hak pelayanan publik.

Hak pelayanan publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi dua hal, yaitu hak memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat dan tanpa diskriminasi. kedua, hak pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya. Namun sampai sekarang, hal dasar ini masih menjadi pr bagi pemerintah. Mulai dari akses menuju tempat pelayanan publik saja, masih ditemukan Penyandang Disabilitas yang kesulitan mengakses jalan di trotoar dikarenakan tidak layak digunakan untuk pejalan kaki. Jangankan yang disabilitas, bahkan manusia normal sekalipun kesulitan dalam mengaksesnya. Contoh, masih ada trotoar yang disepanjang jalannya ditumbuhi pohon-pohon besar yang menghalangi jalan, belum lagi trotoar yang berlubang dan terbuka lebar, sehingga membahayakan pengguna jalan, salah satunya persis di depan Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Beberapa trotoar juga ditemukan belum dipasang guiding blok untuk penyandang netra. Belum lagi masalah struktur ketinggian trotoar yang terlalu curam, yang tidak layak digunakan pengguna kursi roda.

Beralih dari sana, Penyandang Disabilitas masih memiliki tantangan dalam mengakses layanan publik transportasi umum. Sudah bukan rahasia lagi jika Penyandang Disabilitas kesulitan untuk mendapatkan surat izin mengemudi, dikarenakan keterbatasan yang dimilikinya secara fisik. Bahkan Ketika mereka memiliki alat transportasi pribadi yang telah dimodifikasi menyesuaikan kemampuan fisik mereka, belum tentu mereka memiliki surat izin mengemudi. Pilihan yang paling mungkin adalah mengakses transportasi umum, baik ojek, angkot dan bus. Dalam pengamatan Ombudsman sepanjang ini, hanya transportasi publik pesawat yang menyediakan layanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus secara maksimal. Mulai dari sarana prasarana yang bisa direquest bagi penumpang berkebutuhan khusus, dan Petugas Pendamping yang mendampingi mulai dari keberangkatan sampai datang di bandara tujuan, sedangkan untuk sarana transportasi lain seperti bus, belum menyediakan layanan yang sama bagi penyandang disabilitas. Beberapa tahun belakangan ini, warga Kalimantan Selatan sangat terbantu dengan hadirnya Bus Banjarbakula, yang menyediakan angkutan transportasi umum bagi masyarakat yang hendak bepergian dengan harga yang sangat mudah dijangkau. Namun tanpa adanya Petugas Pendamping, Penyandang Disabilitas juga kesulitan dalam mengakses transportasi ini.

Selanjutnya, Penyandang Disabilitas juga masih mengalami kesulitan dalam mengakses unit pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah baik layanan kependudukan, kesehatan, pendidikan, sosial, perizinan dll. Sampai tahun 2022, dari hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudman RI, masih ditemukan pemenuhan standar pelayanan bagi masyarakat berkebutuhan khusus yang belum maksimal, terutama untuk penyandang disabilitas. Kadang muncul alasan klasik bahwa presentase pengunjung disabilitas kecil bahkan hampir tidak ada. Bukankah menjadi pertanyaan besar apabila data penduduk disabilitas di suatu daerah ada, namun pengakses layanannya hampir tidak terlihat. Bisa saja minimnya kedatangan mereka karena sulitnya akses menuju kesana, tidak adanya sarana prasarana yang dibuat untuk memudahkan mereka mengakses layanan. Belum lagi jika tidak ada kerabat yang mendampingi mereka saat mengakses layanan. Sebenarnya dari segi sarana, unit layanan sudah banyak yang menyediakan kursi roda, jalur kursi roda, guiding blok dan rambatan. Namun dalam temuannya, masih minim Petugas Pendamping dan loket khusus yang disediakan untuk melayani mereka. Sehingga terkesan sarana yang disediakan harus dipakai secara mandiri oleh penyandang disabilitas.

Untuk itu, dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan hak Penyandang Disabilitas, pemerintah masih harus terus berbenah menyediakan aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas. upaya untuk melakukan perbaikan masih terbuka lebar. Masih banyak hal yang dapat diupayakan dalam memberikan kemudahan Penyandang Disabilitas mengakses pelayanan publik, missal menyediakan loket khusus, Petugas Khusus yang terlatih, dan Petugas Pendamping khusus. Dasar hukum sudah jelas dibuat sebagai panduan, tinggal komitmen dari penyelenggara layanan dan ide serta inovasi apa yang bisa dilakukan demi memberikan kemudahan.