

# PEMENUHAN PELAYANAN YANG AKSESIBEL PADA PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS DUKCAPIL KOTA JAYAPURA

Rabu, 26 April 2023 - F A Satria Putra

Istilah penyandang disabilitas sering digunakan untuk mengidentikkan kelompok masyarakat yang memiliki perbedaan fisik maupun mental, walaupun lebih umum menggunakan istilah penyandang cacat. Istilah penyandang disabilitas awalnya digagas pada 13 Desember 2006 oleh PBB di New York melalui Resolusi Nomor A/61/106 mengenai *Convention on the Rights of Person with Disabilities* (CPRD), yang selanjutnya oleh pemerintah Indonesia dibentuklah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas) dan disusul dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Secara definisi, 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. Disabilitas merupakan keterbatasan atau ketidakmampuan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan dengan cara dan ukuran yang lazim dianggap normal oleh manusia pada umumnya, hal tersebut disebabkan oleh adanya gangguan atau penurunan kemampuan individu yang dialami oleh penyandang disabilitas.

Jika merujuk pada UUD NRI 1945, pada Pasal 27 menjelaskan bahwa warga negara memiliki hak dan kedudukan yang sama dalam hukum dan pemerintahan, serta negara wajib menjamin seluruh warga negara mendapatkan pekerjaan dan penghidupan yang layak. Sehingga penyandang disabilitas sebagai warga negara yang sama seperti warga negara pada umumnya juga memiliki hak-hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, mudah dan dapat dijangkau. Karena sejatinya setiap warga negara berhak mendapat segala hak oleh karena kedudukannya sebagai warga negara Indonesia tanpa membedakan kondisi fisik setiap individunya.

Di kota Jayapura, penyandang disabilitas sebanyak 254 orang, dengan rincian 82 disabilitas fisik, 32 disabilitas netra, 46 disabilitas wicara, 19 disabilitas jiwa, 23 disabilitas mental, dan 52 disabilitas lainnya. Dengan hal demikian penyandang disabilitas harus diberi aksesibilitas pelayanan yang berbeda (pelayanan khusus) dibandingkan dengan masyarakat pada umumnya, karena penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas, meliputi prasarana dan sarana aksesibilitas serta teknologi yang mudah diakses. Disdukcapil Kota Jayapura telah membentuk layanan khusus dan aplikasi "Pacedukcapil" dalam mempermudah akses pengurusan data kependudukan pada penyandang disabilitas. Sehingga perlu diketahui sejauh mana pemberian layanan khusus dan pemanfaatan pacedukcapil dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Jayapura.

## Layanan Khusus yang Aksesibel

Pelayanan yang aksesibel merupakan pengejawantahan negara dalam mewujudkan persamaan hak dan pengkhususan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Sebagaimana dijelaskan pada Pasal 29 UU Pelayanan Publik, bahwa pemberian layanan kepada masyarakat berasaskan kesamaan hak, persamaan perlakuan, pemberian fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang salah satunya adalah penyandang disabilitas. Layanan khusus merupakan kewajiban yang harus diberikan kepada anggota masyarakat tertentu seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam dan korban bencana sosial. Layanan khusus diberikan dalam bentuk pemenuhan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus.

Dinas Dukcapil Kota Jayapura terus berusaha memenuhi sarana dan prasarana yang aksesibel untuk penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan. Beberapa sarana dan prasarana yang telah disediakan, yaitu kursi roda, toilet yang telah didesain ramah untuk penyandang disabilitas, alur pelayanan yang mudah dan terdapat sumber daya manusia yang memiliki kemampuan bahasa isyarat. Bagi penyandang disabilitas yang tidak bisa datang ke Disdukcapil Kota Jayapura maka cukup menghubungi *call center* 08114880600, maka petugas dari Disdukcapil Kota Jayapura akan mendatangi rumah penyandang disabilitas tersebut untuk memberikan pelayanan di tempat atau biasa disebut program jemput bola. Namun pelaksanaan pelayanan khusus bukan tanpa kendala, Disdukcapil Kota Jayapura yang terletak di lantai dua dan belum memiliki akses *lift*, sehingga jika ada pengguna layanan yang tidak bisa naik ke lantai dua akan dilayani di lantai satu.

## "Pacedukcapil" sebagai Inovasi Pelayanan kepada Penyandang Disabilitas

Dengan perkembangan zaman yang begitu pesat dan penggunaan *gadget* yang masif, maka dibuat inovasi pemberian layanan kepada masyarakat secara online. Pemberian pelayanan publik tidak hanya sebatas penyediaan sarana dan prasarana fisik yang sejauh ini masih belum maksimal karena pelbagai kendala yang dialami oleh Disdukcapil Kota Jayapura. Penyediaan sarana fisik tidak mudah direalisasikan karena membutuhkan perencanaan dan penganggaran sebagaimana diatur dalam peraturan perundangan. Dengan keterbatasan tersebut dibangun sebuah *website* yang diberi

nama Pacedukcapil (Aplikasi Pelayanan Cepat Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang dapat diakses melalui [htt](#)

Faisal A. Satria Putra.

Calon Asisten Perwakilan Ombudsman RI Papua