

# PERWUJUDAN RAMAH DISABILITAS MELALUI PENYEDIAAN AHLI BAHASA ISYARAT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Senin, 22 Januari 2024 - Nurul Imam Perkasa

Upaya penyebarluasan informasi dan akses informasi pelayanan publik harus menjangkau seluruh kelompok masyarakat. Undang - Undang Dasar 1945 telah menjamin bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh Informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Keterbukaan informasi merupakan salah satu upaya pemerintah mewujudkan akuntabilitas atas kinerja yang telah dilakukan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus dilakukan agar dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat salah satunya dengan hadirnya informasi dan kemudahan akses bagi masyarakat luas.

Namun sayangnya, akses informasi yang harus dengan mudah diperoleh tidak dapat serta merta di peroleh bagi pengguna pelayanan seperti kelompok disabilitas (tuli dan tuna wicara). Kesadaran akan pentingnya informasi yang ramah disabilitas seringkali terabaikan. Padahal dalam upaya penyebarluasan informasi serta kemudahan mengakses informasi dalam upaya pemerataan pelayanan publik harus memberikan kemudahan bagi kelompok rentan dan marginal.

Melalui penyediaan petugas dengan kemahiran Bahasa isyarat menjadi salah satu prasyarat penting untuk mendukung informasi dapat tersalurkan seluas - luasnya. Beberapa website pemerintah telah menyediakan video dengan petunjuk menggunakan Bahasa isyarat menjadi salah satu bukti Pemerintah terus melakukan perbaikan terus menerus dalam penyelenggaraan pelayanan.

Hadirnya juru bahasa isyarat dalam berbagai media informasi akan mempermudah disabilitas terutama tunarungu dan tunawicara dalam menyerap informasi yang ada. Selain itu, kecakapan SDM yang langsung berinteraksi dengan kelompok disabilitas terutama tunarungu dan tunawicara menjadi penting, maka dalam hal ini diperlukan SDM yang mampu menggunakan bahasa isyarat atau diberikannya juru bahasa isyarat sebagai kemudahan akses bagi kelompok disabilitas dalam mengakses pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar adanya kesamaan hak para penyandang disabilitas dalam mengakses informasi dan pelayanan publik.

Pentingnya pemahaman penyelenggara pelayanan terhadap pelayanan bagi kelompok disabilitas menjadi perhatian khusus Ombudsman Republik Indonesia. Dalam penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan, indikator pelayanan kepada kelompok disabilitas menjadi salah satu indikator penting. Selain penyediaan saran dan prasarana bagi kelompok disabilitas, pelayanan khusus menjadi bagian penting dalam proses pelayanan. Dengan memberikan kemudahan informasi dan akses pelayanan publik bagi pengguna layanan disabilitas dapat dilakukan dengan berbagai metode seperti penyediaan video edukasi menggunakan juru bahasa isyarat dan ketersediaan petugas pelayanan yang cakap dalam penggunaan bahasa isyarat dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

Penulis:

Chiquita Puspa Annisa Dewi (Magang Ombudsman RI), didampingi oleh Kartika Purwaningtyas (Asisten Ombudsman RI)