



Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas



Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas

Pengarah

1. Johanes Widijantoro
2. Indraza Marzuki Rais

Penyusun

1. Diah Suryaningrum
2. I Ketut Dedy Dharmaja Mulia
3. Rezky Septianto
4. Hertika Apriani Br. Sihaloho
5. Denok Ambun Suri
6. Wildisna Affani Vidya Kaloka
7. Frian Daniel Panjaitan
8. Devita Rayza Andani
9. Fajri Nursyamsi
10. Eka Setiawan

Cover & Layout

Fuad Mushofa

Fotografer

Zaenal Arifin
Muhammad Fatra Dasa Mura

Penerbit

Ombudsman Republik Indonesia
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19
Kuningan Jakarta Selatan 12920
Tahun 2022

ISBN 978-623-92646-8-0



Kata Pengantar

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, Panduan Pelayanan Kepada Penyandang Disabilitas dapat diselesaikan. Tujuan panduan ini adalah untuk memberikan panduan bagi insan Ombudsman baik di pusat maupun di kantor Perwakilan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat disabilitas yang berkunjung ke Kantor Ombudsman baik dalam menyampaikan laporan pengaduan maupun kegiatan lainnya.

Lebih lanjut tulisan ini memberikan panduan bagi Insan Ombudsman dalam melakukan interaksi dan memberikan layanan serta pemenuhan sarana dan prasarana kepada Disabilitas mulai dari Disabilitas Netra, Disabilitas Tuli, Pengguna kursi roda, Disabilitas Intelektual dan Disabilitas Mental sehingga pelayanan kepada masyarakat disabilitas dapat terlayani dengan baik. Panduan yang telah dibahas dan memperoleh masukan dari berbagai pihak terkait ini disusun atas kerja sama antara Ombudsman Republik



Indonesia dengan Danish Parliamentary Ombudsman dan Dansk Handicap Forbund serta difasilitasi oleh Kedutaan Besar Denmark. Panduan ini juga sebagai salah satu komitmen Ombudsman Republik Indonesia dalam mendukung Global Disability Summit (GDS).

Penerbitan panduan tidak luput dari kekurangan dalam penyusunan, sehingga saran dan masukan perbaikan menjadi penting dalam rangka pemenuhan pemberian layanan yang lebih baik dan meningkatnya pelayanan di Ombudsman. Terima kasih diucapkan kepada Tim Penyusun yang telah bekerja keras bagi penyusunan panduan ini dan semoga bermanfaat bagi pembacanya.

Mokhammad Najih
Ketua Ombudsman RI

Daftar Isi

Tim Penyusun	3
Kata Pengantar	4
Daftar Isi	6
Pendahuluan	8
A. Etika Umum	8
Cara Berinteraksi	10
A. Disabilitas Netra	12
1. Menunjukkan Jalan	
2. Membacakan Dokumen Cetak	
3. Menjelaskan Posisi Benda	
B. Disabilitas Tuli	24
1. Cara Menyapa	
2. Cara Berkomunikasi	
3. Cara Memposisikan	
C. Pengguna Kursi Roda	28
1. Cara Interaksi	
2. Cara Membantu	
3. Cara Pendampingan	
D. Disabilitas Intelektual	32
E. Disabilitas Mental	36
Peran Petugas	37
Rencana Tindak Lanjut	38
Komitmen Ombudsman dalam Forum Global Disability Summit	39



UMBU
JAM LAYANAN INFORMASI
Kantor - Bantul
Jl. Bantul - Yogyakarta
Kantor - Sleman
Jl. Sleman - Yogyakarta

Tempat Duduk Prioritas



			
LAHIR USTA	PENYANDUNG TUBUH	DISABILITAS ABANG	WANITA HAMIL

Mohon partisipasinya untuk mengingatkan kepada yang tidak berhak atas tempat duduk prioritas ini.

Pendahuluan

Disabilitas adalah suatu kondisi seseorang yang mengalami hambatan karena lingkungan belum dapat mengakomodasi perbedaan atau keunikan secara fisik dan/atau mental pada orang tersebut. Hambatan yang dialami dapat berupa ketiadaan fasilitas pada bangunan gedung, ketiadaan sarana komunikasi dan informasi yang dapat diakses, atau cara pandang masyarakat yang masih menganggap kondisi fisik atau mental seorang penyandang disabilitas sebagai suatu kekurangan, sehingga dianggap tidak memiliki kemampuan untuk mandiri.

Penyedia layanan yang baik berperan penting dalam mengurangi atau bahkan menghilangkan berbagai hambatan tersebut. Dengan begitu, penyandang disabilitas dapat memperoleh layanan yang diharapkan semaksimal mungkin secara mandiri. Penyedia layanan berperan untuk memulai komunikasi dengan cara yang diinginkan oleh penyandang disabilitas, memahami kebutuhan penyandang disabilitas, dan siap untuk memberikan pendampingan jika dibutuhkan dan disetujui oleh penyandang disabilitas.

A. Etika Umum

Ada empat poin etika umum yang perlu dipahami dan diperhatikan oleh pemberi layanan selama berhadapan dengan penyandang disabilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Senantiasa bertanya perihal kebutuhan aksesibilitas dari penyandang disabilitas. Contoh: *"Selamat siang, apakah Ibu membutuhkan kursi roda untuk mobilitas?"*. Pertanyaan ini penting

untuk mengonfirmasi kebutuhan dan mendapatkan persetujuan dari penyandang disabilitas.

2. Hargai pilihan aksesibilitas dari penyandang disabilitas, walaupun berbeda dengan tawaran yang diajukan oleh pemberi layanan.
3. Pastikan setiap layanan aksesibilitas yang diberikan berdasarkan persetujuan dari penyandang disabilitas.
4. Penggunaan istilah-istilah yang tepat dalam berkomunikasi, yaitu sebagai berikut:

✓ Dapat Digunakan	✗ Jangan Digunakan
Penyandang disabilitas, difabel, orang dengan disabilitas	Penyandang cacat, orang cacat
Disabilitas	Tuna
Non penyandang disabilitas	Orang normal
Disabilitas mental, disabilitas psikososial, Orang dengan gangguan jiwa, orang dengan bipolar, orang dengan anxiety	Orang gila, orang tidak normal, orang sarap
Disabilitas netra, orang dengan hambatan penglihatan	Buta, picek
Disabilitas tuli, Disabilitas rungu, orang dengan hambatan pendengaran	Tuna rungu, budeg
Disabilitas intelektual, orang dengan autism, orang dengan down syndrome	Idiot, bodoh, orang keterbelakangan mental, orang tidak normal

Selain panduan etika berinteraksi secara umum tersebut, berikut penjelasan etika berinteraksi berdasarkan ragam disabilitas, yang masing-masing memiliki karakteristik hambatan yang dihadapi.





Cara Berinteraksi

OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

A photograph of two men standing next to a dark-colored car with its rear door open. The man on the left is older, has a mustache, and is wearing a light-colored long-sleeved shirt and dark trousers. He is holding a white cane in his right hand and a light-colored cap in his left. The man on the right is younger, wearing glasses and a white short-sleeved button-down shirt with a logo on the chest, and dark trousers. The background shows trees and a string of white lights. The entire image has a teal/cyan color cast. A dark, semi-transparent triangular shape is overlaid on the bottom left, containing the text.

DISABILITAS NETRA

Penyandang Disabilitas Netra memiliki hambatan dalam penglihatan, sehingga komunikasi atau informasi yang dibutuhkan adalah yang berbentuk audio atau suara. Disabilitas netra sendiri beragam berdasarkan tingkat kemampuan melihat. Ada yang *low vision*, yaitu seseorang yang memiliki kemampuan melihat tetapi harus dari jarak sangat dekat atau dengan huruf yang sangat besar. Ada pula yang sudah tidak awas secara total. Namun begitu, dari segi pemberian layanan prinsipnya tetap sama, yaitu penyediaan fasilitas atau pendampingan apapun harus berdasarkan pemahaman dan kesepakatan dari penyandang disabilitas netra itu sendiri.

Layanan mendasar yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas netra adalah pendampingan, yaitu untuk menunjukkan jalan (orientasi mobilitas), untuk membacakan suatu dokumen tercetak, serta untuk menjelaskan posisi benda dalam ruangan. Adapun hal khusus yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Menunjukkan Jalan dengan Cara Menuntun:

i. Menawarkan Layanan:

- Langkah pertama yang harus dilakukan adalah **menawarkan penyandang disabilitas apakah berkenan untuk didampingi** untuk ditunjukkan jalan atau akan berjalan secara mandiri.

- Jika penawaran diterima **maka layanan untuk pendampingan dapat diberikan.**

ii. Cara Menuntun:

Sentuhlah punggung tangan Anda ke punggung tangannya agar penyandang disabilitas netra dapat mengetahui dengan pasti bagian lengan anda yang harus dipegangnya sebagai **titik** tuntunan.

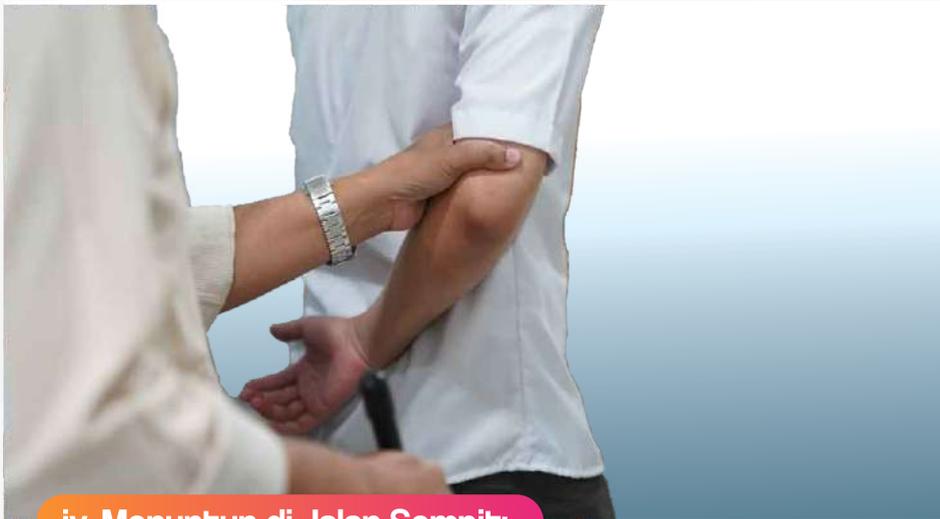
- Selama menuntun, **posisi memegang dilakukan oleh penyandang disabilitas netra sebagai yang dituntun**, bukan oleh pemberi layanan sebagai penuntun.
- Posisi yang akan dipegang adalah pada bagian lengan** (atas siku), dengan empat jarinya berada di bagian dalam dan ibu jarinya di bagian luar lengan anda.





iii. Posisi Lengan untuk Pegangan:

- **Posisikan lengan anda dengan santai** agar terasa ringan dan tidak mengikat.
- Posisi lengan kanan atau kiri yang dijadikan pegangan, **sangat bergantung kepada kenyamanan dan kebutuhan** selama perjalanan.
- Siku lengan diposisikan bengkok **membentuk sudut 90 derajat**.
- Posisikan penyangga disabilitas netra yang dituntun untuk **berjalan di samping anda setengah langkah di belakang**. Dengan demikian, yang dituntut akan merasakan gerakan jalan anda, baik kecepatan berjalan cepat/lambat, gerakan naik/turun, atau arah belok/lurus, dsb.



iv. Menuntun di Jalan Sempit:

Bila berjalan melalui jalan sempit seperti; jalan di antara baris-baris kursi, pintu, pematang, dan jalan lainnya yang tidak cukup dilalui dua orang secara berdampingan; maka **tariklah lengan anda ke arah belakang punggung anda.**

- Sampaikan kepada penyandang disabilitas netra yang dituntun untuk bergerak ke belakang anda dan **jelaskan bahwa akan melewati jalan sempit.** Penyandang disabilitas yang dituntun akan merespon dengan berjalan satu langkah di belakang anda.
- **Usahakan lengan Anda tetap lurus selama berjalan** seperti ini, agar yang dituntun dapat berjalan baik dengan tidak menyanggung kaki Anda. **Bila jalan sempit itu telah terlewati, maka kembalikan lengan anda ke posisi awal (di samping),** komunikasikan kepada yang dituntun bahwa jalan sudah lebar kembali sehingga dapat kembali ke posisi semula.

v. Melewati Tangga:

- **Berhentilah sejenak** pada saat anda tiba di awal tangga.
- Komunikasikan kepada penyandang disabilitas yang dituntun **bahwa akan ada tangga yang dilalui** dengan posisi tangga naik atau turun.
- Anda sebagai **penuntun harus selalu berada satu anak tangga di depan**. Komunikasikan jika sudah berada pada anak tangga terakhir, agar yang dituntun bisa siap kembali berjalan di jalur yang rata.



vi. Melangkahi Lubang/Saluran Air:

- Anda harus selalu mengatakan kepadanya **bila akan melangkahi lubang/saluran air.**
- Berhenti sejenak sebelum melangkah, dan **anda harus melangkah lebih dulu** agar dia dapat memperkirakan seberapa jauh dia harus melangkah.
- Selain itu, hal ini **dapat diterapkan kepada gangguan lainnya** yang berada di jalan selama menuntun penyandang disabilitas netra dan menyesuaikan dengan kondisi di tiap Kantor Perwakilan Ombudsman RI yang beragam.



vii. Menuntun untuk Duduk di Kursi:

➤ Untuk menuntunnya duduk, **rabakan telapak tangannya ke sandaran atau tangan kursi**, maka selanjutnya dia dapat mencari sendiri tempat duduknya.

➤ **Jangan berusaha memposisikan posisi tubuhnya ke kursi tersebut.**



viii. Menuntun untuk Naik ke Mobil:

- **Bila pintu mobil tertutup**, rabakanlah tangannya ke pegangan pintu.

- **Bila pintu mobil sudah terbuka**, rabakanlah tangannya ke tepi atap mobil itu atau ke tepi dindingnya bila mobil itu terlalu tinggi.

- Selanjutnya **percayakanlah kepadanya** untuk mendapatkan tempat duduknya sendiri.

- Apabila terlihat ada kesulitan yang dialami maka silahkan **dikomunikasikan hal apa yang bisa dibantu**.



2. Membacakan Dokumen Tercetak

- Apabila terdapat informasi/instruksi dalam bentuk tulisan tercetak, **tawarkan bantuan kepadanya** apakah hendak dibacakan atau tidak.

- **Apabila disetujui**, maka silahkan dibacakan dengan jelas dan perlahan.

- Pembacaan dokumen **disertai dengan membacakan tanda baca seperti titik, koma, kurung buka, kurung tutup, dan tanda baca lainnya.**

- Ada kalanya dokumen tercetak itu perlu untuk dibubuhi tanda tangan dari penyandang disabilitas netra. Apabila hal itu terjadi, maka **tanyakan kepadanya apakah akan memberikan tanda tangan atau cap ibu jari.**

- Araahkan **salah satu jari mereka pada kolom tanda tangan** yang tersedia. Selanjutnya biarkan mereka melakukannya sendiri. Anda cukup membantu menunjukkan tempat/ruang dalam dokumen tersebut dengan mengarahkan.



3. Menjelaskan Posisi Benda dalam Ruangan

- **Penjelasan mengenai orientasi menjadi kebutuhan bagi penyandang disabilitas netra** dalam beradaptasi dengan lingkungan baru.

- Penjelasan ini akan **membantu penyandang disabilitas netra untuk beraktivitas dengan bebas tanpa khawatir** ada benda yang tersenggol atau mengalami kebingungan mencari barang bawaannya sendiri.

- Setelah penyandang disabilitas netra duduk di posisinya, **maka anda perlu menjelaskan barang apa saja yang ada disekitar**. Misalnya gelas, botol minum, kertas, pulpen, dan barang bawaan penyandang disabilitas netra yang didampingi seperti tas atau tongkat. Begitu pula jika anda menjelaskan posisi lauk dalam piring makan.



- Jelaskan posisi benda-benda itu **dengan menggunakan arah jarum jam**, tidak menggunakan istilah arah seperti di sana, di sini, di atas, di bawah, di kolong, dan lain sebagainya. Misalnya, "posisi gelas ada di jam 2 anda", "posisi pulpen di jam 3 anda", atau "posisi tas di bawah arah jam 9".



DISABILITAS TULI

TAMU HARAP LAPOR

OHMUDOSHMAN

SOLUSI

PERHATIAN

ANDA KETIKA MASUKI
RUANG INI
MENGUNAKAN



Penyandang Disabilitas Tuli memiliki hambatan dalam mendengar, sehingga interaksi yang digunakan perlu untuk dilakukan dengan cara visual atau menggunakan penglihatan. Disabilitas ini juga dikenal dengan istilah disabilitas rungu. Penggunaan istilah “Tuli” menyesuaikan kepada kenyamanan dari komunitasnya, walaupun dalam aktivitas sehari-hari apabila lebih nyaman dengan istilah disabilitas rungu tidak dilarang. Layanan mendasar yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas tuli adalah mengubah informasi audio menjadi visual dan berkomunikasi menggunakan visual.

Bentuk alat bantu komunikasi untuk penyandang disabilitas tuli adalah bahasa isyarat, tulisan, atau melalui baca gerak bibir. Jika diperlukan dapat melakukan perjanjian atau kerja sama dengan Penyedia JBI (Juru Bicara Isyarat) dalam menerima Pelapor dengan disabilitas Tuli tidak hanya di kantor pusat Ombudsman RI namun juga di seluruh kantor perwakilan Ombudsman RI. Adapun hal khusus yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

Cara Menyapa

Gunakan sentuhan, berikan salam, dan mulai menyapa. Selain sentuhan, dapat juga menggunakan **lambaian tangan**, sehingga dapat terlihat olehnya.

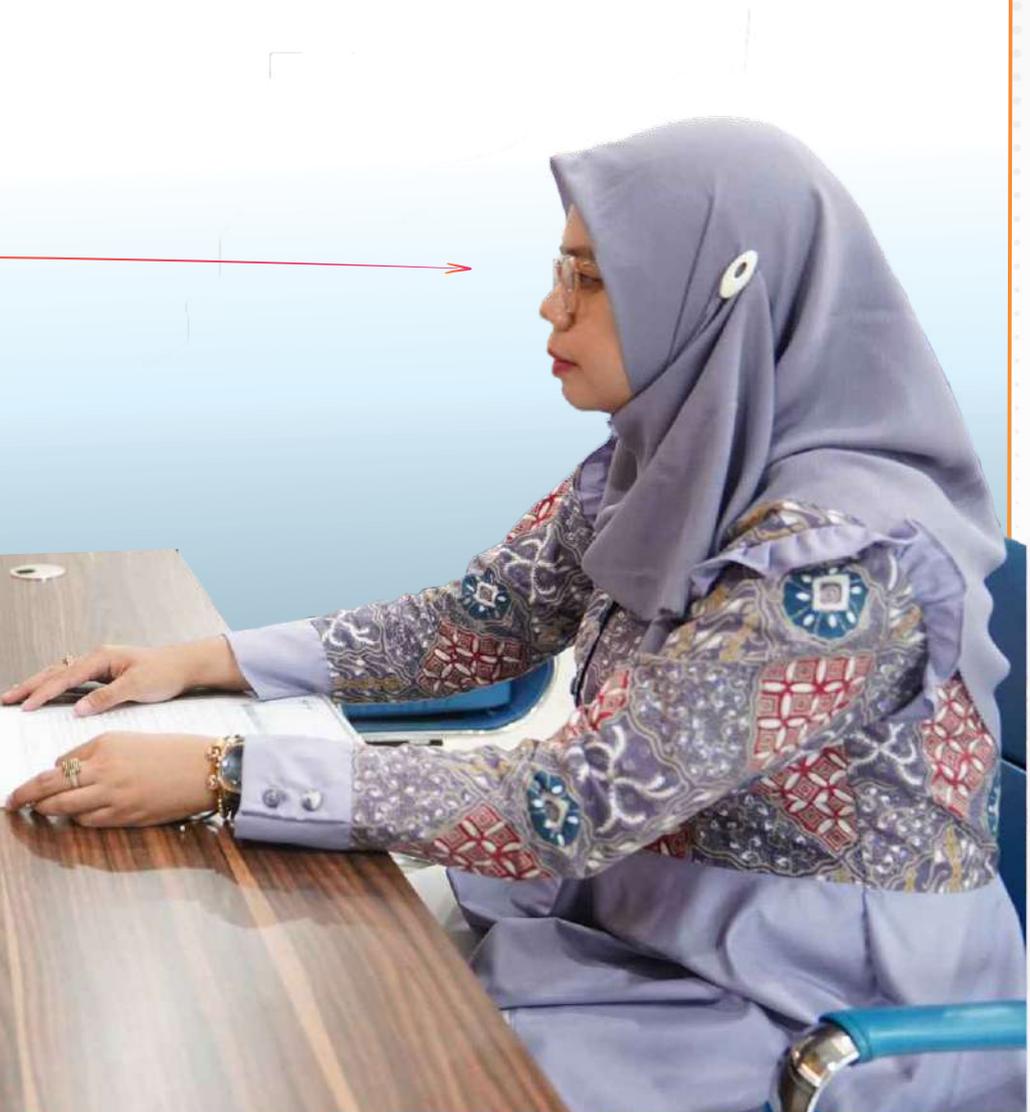


Cara Berkomunikasi

- Berbicara dengan **kontak mata dengan menghadapkan wajah anda kepada penyandang disabilitas tuli** yang sedang diajak berkomunikasi, tidak mengarahkan wajah kepada pendamping atau juru bahasa isyarat.
- Berbicaralah secara perlahan, pastikan **gerakan bibir dan bahasa tubuh anda jelas**, tidak perlu berlebihan, sehingga mudah dipahami



➤ **Gunakan tulisan** apabila ada komunikasi atau kata-kata yang sulit dipahami. Atau menggunakan **aplikasi lainnya seperti speech to text yang dapat merubah suara menjadi tulisan** sehingga memudahkan dalam berkomunikasi





PENGGUNA KURSI RODA

Pengguna kursi roda biasanya merupakan penyandang disabilitas fisik, khususnya mengalami hambatan dalam berjalan. Namun begitu, layanan ini juga dapat diberikan kepada pengguna kursi roda yang disebabkan karena sedang sakit atau ragam disabilitas lainnya. Hambatan dari pengguna kursi roda adalah ruang mobilitas yang kerap terbatas, misalnya dalam menaiki tangga, jalan rusak dan sempit, sampai kepada jalan yang terlalu curam. Adapun hal khusus yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

Cara Berinteraksi

- Anda harus selalu **mengomunikasikan dan menawarkan layanan/bantuan yang akan diberikan**, termasuk ketika hendak membantu mendorong kursi roda atau menurunkan kursi roda dari mobil atau motor. Hal itu penting agar **interaksi berjalan secara nyaman dan aman**.



Dalam hal berbicara dengan pengguna kursi roda, usahakan sebisa mungkin **posisi wajah anda setara dengannya**, agar pengguna kursi roda tidak terlalu mendongak ketika berkomunikasi.

Cara Membantu Pengguna Kursi Roda Berpindah Tempat Duduk

- Dalam kondisi pengguna kursi roda ingin pindah tempat duduk dari kursi rodanya ke kursi lainnya atau sebaliknya, maka **Anda perlu untuk mengomunikasikan kembali jenis bantuan apa yang dibutuhkan** terutama ketika tidak ada pendamping atau kerabat yang menemani.
- Selanjutnya ketika Anda telah memastikan bentuk bantuan seperti apa yang diharapkan yakni digendong atau dituntun, posisi seperti apa yang diperlukan dan gender petugas apa yang diinginkan, maka berikutnya **Anda harus melakukan pemindahan tempat secara hati-hati dan memegang bagian belakang kursi yang dituju agar tidak bergerak**. Meskipun ada pilihan lain bahwa petugas Ombudsman juga dapat mendatangi yang bersangkutan.



Cara Pendampingan

- Anda harus **menghindari jalan yang berbatu, berpasir, permukaan yang turun naik, licin, atau tidak rata**. Upayakan mengarahkan ke fasilitas yang landau atau menggunakan lift agar dapat mobilitasi dengan mandiri.
- Dalam hal ada kebutuhan pengguna kursi roda untuk mengambil atau memencet barang/tombol tertentu, **maka pengguna kursi roda akan memilih sendiri barang/tombolnya**, dan anda sebagai pendamping membantu mengambilkan atau menekannya.
- **Bila menuruni bidang miring atau tangga**, posisi kursi roda secara mundur. Posisi Anda berada di belakang kursi roda. Apabila ada cara lain yang diinginkan oleh pengguna kursi roda, maka lakukanlah sesuai permintaan.
- Dalam hal pengguna kursi roda hendak menempati meja, **maka pastikan tidak ada kursi yang akan menghalangi** dan ada ruang cukup bagi pengguna kursi roda untuk bermanuver dalam menempati meja tersebut.





DISABILITAS INTELEKTUAL

Penyandang disabilitas intelektual memiliki hambatan dalam mengingat dan berkonsentrasi, sehingga perlu komunikasi yang sesuai, perlahan, dan menggunakan kata-kata yang sederhana. Adapun hal khusus dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas intelektual yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:



- **Berbicaralah langsung kepada penyandang disabilitas intelektualnya**, tidak kepada pendampingnya. Upayakan adanya satu orang pendamping untuk satu orang disabilitas intelektual.
- Dalam hal penyandang disabilitas intelektual tidak didampingi oleh orang tua atau kerabatnya, **maka perlu dipastikan dirinya membawa kartu identitas yang disertai dengan kontak keluarga atau kerabat** dalam keadaan darurat.



➤ Anda harus memperhatikan atau **peka terhadap perubahan emosi penyandang disabilitas intelektual**. Senantiasa aktif berkomunikasi, karena penyandang disabilitas intelektual mengalami kesulitan untuk mengekspresikan perasaannya.

➤ Gunakan alat bantu seperti gambar atau video, untuk menjelaskan suatu hal dengan sederhana. Selain itu, gunakan kata-kata sederhana dan tidak berbelit. Ulangi penjelasan yang anda berikan sampai dirinya memahami maksud anda.



DISABILITAS MENTAL

Pada dasarnya disabilitas mental adalah bentuk disabilitas yang tidak dapat terlihat secara kasat mata atau tidak terlihat. Disabilitas mental juga tidak memiliki karakteristik khusus. Dalam pemberian layanan, pemberi layanan perlu menyediakan satu ruangan yang dapat dijadikan tempat istirahat.

Penyandang disabilitas mental seringkali mengalami kesulitan untuk berkonsentrasi, berpikir, mengambil keputusan, dan mengutarakan isi pikiran mereka, oleh karena itu, dalam menyampaikan informasi, sebaiknya Pemberi Layanan diharuskan untuk memiliki kesabaran dan pikiran yang terbuka dalam memahami kondisi penyandang disabilitas mental dengan mencari pemilihan kata yang mudah dimengerti dan tidak menempatkan mereka pada kondisi yang rentan menimbulkan stres atau tekanan.

PERAN PETUGAS

Satpam

Satuan pengamanan atau biasa disingkat satpam, merupakan satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. Dalam pelaksanaan tugas di Kantor Ombudsman RI Satpam juga mempunyai tugas memberi bantuan dan pendampingan pada Penyandang Disabilitas. Satpam bertugas untuk menerima tamu penyandang disabilitas dengan menanyakan maksud dan tujuan penyandang disabilitas tersebut hadir ke Kantor Ombudsman RI. Setelah menanyakan maksud dan tujuan, satpam lalu memandu tamu penyandang disabilitas tersebut ke ruang tunggu.

Petugas Penerima Tamu

Petugas penerima Tamu pada Ombudsman RI bertugas untuk membantu tamu penyandang disabilitas dan menuntun tamu penyandang disabilitas dari Ruang Tunggu hingga mencapai ruang rapat/pertemuan.

Petugas Penerima Laporan

Ketika penyandang disabilitas menunggu di ruang tunggu, Satpam berkoordinasi dengan Asisten Pengaduan Masyarakat (Asisten Dumas) untuk menerima pengaduan dari penyandang disabilitas tersebut. Asisten Dumas kemudian menjemput penyandang disabilitas tersebut dan memandu penyandang disabilitas untuk menuju ruang penerimaan dan melakukan penerimaan laporan

RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai upaya untuk pemenuhan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan kepada penyandang disabilitas, maka perlu disusun rencana aksi yang terukur dan mudah dilaksanakan:

A. **Regulasi Internal**

Regulasi internal diperlukan untuk memastikan bahwa baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan Ombudsman berupaya memenuhi kebutuhan pelayanan dan kemudahan akses penyandang disabilitas. Regulasi internal yang sederhana bisa dibuat dalam bentuk Surat Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia.

B. **Penyediaan Sarana Prasarana**

Sebagai dasar pemenuhan sarana dan prasarana, maka perlu diawali dengan adanya asesmen internal di Kantor Pusat maupun di Kantor Perwakilan tentang kebutuhan sarpras bagi penyandang disabilitas baik yang telah ada maupun belum ada. Selanjutnya untuk memastikan perencanaan anggaran untuk menyediakan sarana prasarana tersebut. Serta memastikan bahwa pemenuhan sarpras sesuai dengan kebutuhan atau hasil asesmen.

C. **Kompetensi Petugas**

Keahlian menerima kedatangan penyandang disabilitas, perlu dimiliki oleh seluruh insan Ombudsman. Sebagai Langkah awal, petugas yang ditempatkan di depan (*frontliners*) seperti petugas keamanan (*security*), resepsionis, petugas penerimaan laporan (Dumas/ PVL) perlu dibekali pelatihan sehingga memiliki pemahaman/ perspektif terhadap kebutuhan disabilitas dan memiliki keahlian pelayanan kepada disabilitas.

KOMITMEN OMBUDSMAN DALAM FORUM GLOBAL DISABILITY SUMMIT (GDS)

Sebagai bentuk pengawasan pelayanan publik dan komitmen yang telah disampaikan Ombudsman RI untuk mendukung Global Disability Summit (GDS), telah disusun berbagai rencana aksi yang diupayakan akan dapat diimplementasikan dalam waktu dekat, antara lain:

Rencana Aksi Internal

- Pelatihan dan penyusunan Pedoman Disability Perspective khususnya dalam rangka menangani dan menyelesaikan pengaduan masyarakat. Salah satu output nya adalah penyusunan panduan pelayanan kepada penyandang disabilitas ini.
- Pelibatan kelompok disabilitas dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah.
- Pertukaran data organisasi penyandang disabilitas sebagai upaya komunikasi dan koordinasi di tingkat wilayah/kantor perwakilan.

Rencana Aksi Eksternal

Mendorong pelibatan kelompok penyandang disabilitas dalam penyusunan kebijakan/ aturan, pelaksanaan dan sampai monitoring-evaluasi penyelenggaraan pelayanan public oleh Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah.

ISBN 978-623-92646-8-0



Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19
Kuningan Jakarta Selatan 12920
Telp. 021 - 2251 3737
www.ombudsman.go.id