

AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA PALU

Srifridayanti^{1(a)}, Sussanti^{2(b)}, Samkamaria^{3(c)}, Dewi Nurvianti^{4(d)}

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

⁴Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Borneo Tarakan

^{a)}srifridayanti90@gmail.com, ^{b)}susan3115hs@gmail.com, ^{c)}samkamaria.pk25@gmail.com,

^{d)}dewi.intjenuru.dn@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

06-12-2023

Diterbitkan Online:

31-12-2023

Kata Kunci:

Pelayanan Publik,
Aksesibilitas, Penyandang
Disabilitas

Keywords:

*Public Services, Accessibility,
People With Disabilities*

Corresponding Author:

srifridayanti90@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i4.164>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemenuhan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Palu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Palu sudah mempunyai komitmen untuk memperhatikan penyandang disabilitas. Namun pada kenyataannya dilihat dari hasil penelitian bahwa masih banyak fasilitas publik yang belum optimal dalam memberikan akses kemudahan pelayanan bagi penyandang disabilitas. Fasilitas-fasilitas umum yang ada di Kota Palu tidak seluruhnya mengabaikan standar aksesibilitas, maksudnya terdapat fasilitas umum yang sudah cukup baik namun lebih banyak lagi yang belum maksimal, hal tersebut disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman pemerintah kota sebagai *policy maker* pada standar acuan aksesibilitas penyandang disabilitas.

ABSTRACT

This study aims to determine efforts to fulfill the accessibility of public services for persons with disabilities in Palu City. This research uses qualitative research with a descriptive design, which is research that provides a careful description of certain individuals or groups about the circumstances and symptoms that occur. The results showed that the Palu City Government already commits to paying attention to persons with disabilities. However, in reality, it can be seen from the research results that there are still many public facilities that are not optimal in providing easy access to services for persons with disabilities. Public facilities in Palu City do not entirely ignore accessibility standards, meaning that there are public facilities that are good enough but more are not optimal, this is due to the lack of knowledge and understanding of the city government as a policy maker on the reference standards for accessibility for persons with disabilities.

PENDAHULUAN

Disabilitas merupakan isu yang sudah sangat familiar bagi masyarakat umum, karena merupakan bagian dari kondisi kehidupan manusia dan memiliki prevalansi yang tinggi. Disabilitas adalah sebuah kondisi fisik, mental, atau emosional yang membatasi kemampuan seseorang untuk melakukan aktivitas sehari-hari secara mandiri atau berpartisipasi dalam kegiatan sosial, budaya, ekonomi, atau politik. Disabilitas dapat bersifat sementara atau permanen, dan dapat bervariasi dalam tingkat jenisnya. Contoh disabilitas meliputi gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, kelainan perkembangan, penyakit kronis, cacat fisik, dan gangguan mental. Disabilitas bukanlah suatu kelemahan, tetapi sebuah kondisi yang perlu diakui dan dihargai hak-haknya sebagai individu yang setara dengan yang lainnya.

Konvensi Internasional Hak *Penyandang Disabilitas* (*Convention on the Rights of Persons with Disabilities*) telah diratifikasi oleh Indonesia dalam UU No. 19 2011 mengatur berbagai hak yang harus dihormati oleh Negara Anggota. Hak-hak ini termasuk hak untuk hidup, perlindungan dalam situasi berbahaya dan darurat, pengakuan yang sama di depan hukum, kebebasan dan keamanan, kebebasan dari rasa sakit dan perlakuan kejam, kebebasan dari eksploitasi, kekerasan dan pelecehan, penghormatan terhadap privasi, kebebasan hidup mandiri, kebebasan hak atas mobilitas pribadi, akses terhadap informasi, penghormatan terhadap rumah dan keluarga, partisipasi dalam kehidupan publik dan hak politik, kebebasan berekspresi, serta hak-hak ekonomi, sosial dan budaya lainnya seperti hak atas pendidikan, kesehatan, rehabilitasi, dan hak untuk bekerja. Secara khusus, Pasal 9 dari Undang-Undang Persetujuan CRPD atau No. 9 tahun 2011 memastikan bahwa penyandang disabilitas atau mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik memiliki hak untuk dihormati hak aksesnya. Hak ini penting untuk menjamin kemandirian dan partisipasi penyandang disabilitas dalam segala aspek kehidupan.

Terkait dengan isu aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, Indonesia telah memiliki regulasi nasional, diantaranya Peraturan Pemerintah PU No. 30 Tahun 2006. kemudian dalam Pasal 27 Ayat 1 juga disebutkan Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib melakukan perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi tentang

pelaksanaan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak Penyandang Disabilitas. Selanjutnya Peraturan Pemerintah No. 52/2019 tentang Penyelenggaraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas mengatur lebih rinci terkait aksesibilitas. Pasal 21 Ayat 2 dalam UU tersebut menyatakan bahwa pelayanan aksesibilitas dilakukan dengan cara penataan lingkungan fisik dan nonfisik. Sementara Ayat 3 berbunyi, "Pelayanan aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh menteri, menteri/pimpinan lembaga terkait, gubernur, dan bupati/wali kota." Walaupun UU dan PP telah hadir untuk menjamin partisipasi secara penuh dan efektif penyandang disabilitas dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak, kenyataannya tetap saja ada diskriminasi.

Perlakuan diskriminatif terhadap penyandang disabilitas juga terjadi di Kota Palu. Diskriminasi tidak hanya berupa akses layanan fisik tetapi juga aksesibilitas non fisik. Pemerintah daerah Kota Palu juga telah membuat regulasi terkait penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, regulasi tersebut tertulis dalam Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Kendati demikian, pengamatan yang dilakukan terhadap fasilitas publik di Kota Palu, mengindikasikan bahwa sebagian besar belum memenuhi persyaratan aksesibilitas, baik fisik maupun nonfisik. Ditinjau dari aspek aksesibilitas fisik, Pemerintah Kota Palu saat ini sedang memperbaiki fasilitas-fasilitas umum agar penyandang disabilitas dapat merasakan manfaat. Sultan selaku Wakil Ketua Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Sulteng menuturkan bahwa fasilitas penunjang disabilitas di Kota Palu sekarang masih di bawah 50%. kenyataan di lapangan menyebutkan secara umum yang dievaluasi atau diupayakan pemerintah Kota Palu masih aksesibilitas fisik saja, adapun aksesibilitas non fisik bagi penyandang disabilitas masih sangat minim dan belum mendapat perhatian. Guna mengulas kondisi dan mengetahui upaya lebih lanjut bagaimana aksesibilitas layanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Palu, penulis melakukan penelitian dengan judul aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di kota Palu.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pada dasarnya penelitian kualitatif dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah (*natural setting*) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini disebut Penelitian kualitatif. Sedangkan yang dimaksud penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2005:1), adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Brier & lia dwi jayanti, 2020).

Format desain penelitian kualitatif terdiri dari tiga model, yaitu format deskriptif, format verifikasi, dan format analisis data. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993:89). Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) yang dikutip oleh Moleong (2007:4) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selanjutnya dijelaskan oleh David Williams (1995) seperti yang dikutip Moleong, mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara

mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan pelayanan publik yang diberikan kepada penyandang disabilitas baik pelayanan fisik maupun non-fisik. Lokasi penelitian ini difokuskan di Kota Palu dengan pertimbangan, Yaitu Kota Palu adalah kota dengan jumlah disabilitas terbanyak diantara kota atau kabupaten lain yang ada di Provinsi Sulawesi Tengah, sehingga peneliti menganggap bahwa Kota Palu adalah lokasi yang strategis untuk melakukan penelitian. Pertimbangan selanjutnya adalah pertimbangan praktis, yaitu kemudahan akses bagi peneliti.

Adapun waktu penelitian untuk melaksanakan penelitian adalah 3 bulan, yaitu awal Januari- Maret 2023 yang meliputi 1. Proses observasi awal, 2. Proses penentuan responden, 3. Proses pelaksanaan penelitian, 4. Proses klasifikasi dan reduksi data, 5. Proses pengolahan data, 6. Proses analisis data, 7. Proses perumusan hasil penelitian dan kesimpulan. Penentuan informan penelitian dilakukan secara purposif kepada Perumus kebijakan yakni Pemkot Palu serta nantinya peneliti juga mewawancarai beberapa penyandang disabilitas di Kota Palu. Adapun sumber dan teknik pengumpulan data adalah menggunakan pedoman wawancara. Analisis data dilakukan menggunakan metode Miles and Huberman. Hasil wawancara dikelompokkan, direduksi, selanjutnya dianalisis. Bila nantinya informasi yang diperoleh telah jenuh maka data telah dianggap valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dari pemerintah, tak terkecuali penyandang disabilitas atau mereka yang berkebutuhan khusus. Penyandang disabilitas tidak hanya menjadi urusan Dinas Sosial tetapi mereka juga membutuhkan pelayanan yang adil dalam bidang pendidikan, kesehatan, aksesibilitas fisik pada bangunan hingga hak berpolitik. Oleh karena itu, penelitian ini mengulas, mendeskripsikan, serta menganalisis bagaimana pemberian pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Palu dalam penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Palu.

Berdasarkan data Dinas Sosial yang termaktub dalam "Provinsi Sulawesi Tengah

Dalam Angka 2022”, jumlah warga penyandang disabilitas di Kota Palu hingga 2021 tercatat sebanyak 985 (disabilitas netra), 200 (wicara), 314 (tubuh), 271 (mental), dan 62 (ganda). Jumlah tersebut mengalami perubahan pada tahun 2022 seperti dalam gambar berikut:

Tabel 1. Jumlah warga Penyandang Disabilitas Menurut Jenis Kecamatan di Kota Palu

Kecamatan Subdistrict	Tunadaksa Quadriplegic	Tunanetra Blind	Tunarungu Deaf	Tunawicara Speech Impaired
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Palu Barat	52	31	11	18
Tatanga	33	12	17	7
Ulujadi	24	16	3	9
Palu Selatan	31	20	14	9
Palu Timur	45	14	14	2
Mantikulore	71	20	19	18
Palu Utara	37	11	10	12
Tawaeli	34	7	10	4
Kota Palu	327	131	98	79

Kecamatan Subdistrict	Tunarungu & Wicara Deaf and Speech	Tunanetra & Cacat Tubuh Visually Impaired & Disabled	Tunanetra, Bangsa & Wicara Blind, Deaf & Speech	Tunarungu, Wicara & Cacat Tubuh Deaf, Speech & Disabled
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Palu Barat	62	-	-	-
Tatanga	24	-	-	-
Ulujadi	12	-	-	-
Palu Selatan	26	-	-	-
Palu Timur	16	-	-	-
Mantikulore	37	-	-	-
Palu Utara	23	-	-	-
Tawaeli	14	-	-	-
Kota Palu	214	-	-	-

Kecamatan Subdistrict	Tunarungu, Wicara, Netra & Cacat Tubuh Deaf, Speech, Blind & Disabled	Cacat Mental Retardation Mental Disability	Mantan Penderita Gangguan Jiwa Former Sufferers with Mental Disorders	Cacat Fisik & Mental Physical & Mental Disabilities
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Palu Barat	4	4	1	-
Tatanga	5	-	1	6
Ulujadi	5	-	-	2
Palu Selatan	3	3	-	-
Palu Timur	3	-	-	2
Mantikulore	9	-	3	-
Palu Utara	6	1	2	1
Tawaeli	4	-	-	1
Kota Palu	39	8	7	12

Sumber/Sources: Dinas Sosial Kota Palu/ Social Services of Palu Municipality

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah penyandang disabilitas di kota Palu mengalami perubahan. Dari adanya perubahan tersebut idealnya diseimbangkan dengan adanya pelayanan publik yang baik karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Dalam undang-undang dasar 1945 tertera persamaan hak bagi setiap warga negara tanpa membedakan kondisi fisik, serta memberikan perlindungan dan persamaan hak kepada penyandang disabilitas dengan menerbitkan berbagai peraturan pengadaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan penyandang disabilitas.

Aksesibilitas Fisik

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, terkait aksesibilitas fisik, terdapat kebijakan negara berupa Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia No. 30 Tahun 2006 terkait Petunjuk Teknis Instalasi dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Peraturan menteri Pekerjaan umum ini mengatur persyaratan teknis peralatan dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan, termasuk ruang terbuka hijau dan ruang terbuka hijau yang digunakan dan/atau dikunjungi oleh orang, khususnya agar lansia dan penyandang disabilitas dapat dengan mudah mengaksesnya.

Kebijakan yang mengatur tentang penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Palu terdapat pada Peraturan Daerah Kota Palu No. 18 Tahun 2014 Bab IV Bagian Kedua pasal 7 dan 8 tentang pemenuhan hak penyandang disabilitas serta penyediaan aksesibilitas bagi disabilitas. Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas serta penyediaan aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas dapat berbentuk fisik dan non fisik. penyediaan aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas berbentuk fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a dilaksanakan pada sarana dan prasarana umum meliputi:

- aksesibilitas pada bangunan umum;
- aksesibilitas pada jalan umum;
- aksesibilitas pada pertamanan dan permakaman umum;
- aksesibilitas pada angkutan umum;
- aksesibilitas pada sarana keagamaan;
- aksesibilitas pada sarana pendidikan; dan
- aksesibilitas pada sarana ketenagakerjaan.

Sedangkan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas serta penyediaan aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas berbentuk non fisik sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 8 huruf b meliputi pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

Dari perspektif kebijakan regulasi, terlihat bahwa pemerintah kota Palu berupa melindungi hak-hak sipil penyandang disabilitas. Lebih lanjut, dengan peraturan tersebut, Pemerintah Kota Palu dinilai berhasil menerapkan kebijakan karena memiliki payung hukum. Namun dari segi implementasi, aksesibilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas di Kota Palu belum memperlihatkan hasil yang optimal, Hal ini dapat dilihat melalui:

a) Aksesibilitas pada Bangunan dan Fasilitas Umum

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, secara umum upaya pemenuhan aksesibilitas fisik bagi penyandang disabilitas oleh pemerintah Kota Palu belum maksimal. Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Kota Palu mengalami kemajuan, namun belum signifikan. Misalnya, di beberapa ruas jalan telah dipasang *guiding block*. Selain itu, bangunan umum seperti pasar modern telah disediakan fasilitas penunjang namun belum memaksimalkan atau *mengcover* semua sarana/prasarana sesuai Permen PU No. 30 Tahun 2006. Hal yang sama juga disampaikan oleh Sultan sebagai Wakil Presiden Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) Provinsi Sulawesi tengah. Ia mengatakan, jumlah layanan disabilitas di Kota Palu saat ini di bawah 50%. Upaya yang paling nyata dari Pemkot Palu mengenai pemenuhan aksesibilitas pada bangunan dan jalan umum adalah *guiding block* atau garis pemandu berwarna kuning yang dipasang di beberapa trotoar, seperti ruas Jalan R. A. Kartini, Palu Selatan. Hal ini pun, menurut Sultan, masih perlu dilakukan peninjauan kembali karena *guiding block* di beberapa trotoar tersebut masih menyatu dengan besi drainase. Kondisi lainnya yaitu tidak tersedianya garis penunjuk lain semakin membuat pengguna penunjuk arah kebingungan.

Revitalisasi pasar modern baru juga masih belum memperlihatkan kondisi yang ideal atau ramah bagi penyandang disabilitas. “Teman-teman Penyandang disabilitas sulit mengakses karena fasilitas penunjang atau akses tanjakan yang tersedia di pasar terlalu curam sehingga membahayakan untuk dilewati”, ungkap Sultan.

Lebih lanjut Sultan mempertanyakan upaya pemenuhan aksesibilitas baik dari Pemerintah Kota Palu maupun pihak swasta dalam menyediakan fasilitas toilet umum. Walaupun pemerintah Kota Palu saat ini juga sedang gencar memperbaiki fasilitas-fasilitas umum yang ramah bagi penyandang disabilitas di ruang publik, tetap saja diskriminasi masih ada. Hal tersebut bisa dilihat dari tidak tersedianya fasilitas toilet umum. Tidak hanya toilet-toilet umum yang ada di ruang publik atau pinggir jalan yang belum ramah difabel, tetapi juga toilet-toilet yang berada di gedung perkantoran, terminal, dan di area pusat perbelanjaan.

Fasilitas di kantor-kantor pemerintahan Kota Palu, terdapat beberapa sarana aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Namun sayangnya, belum semua kantor menyediakan sarana aksesibilitas tersebut. Sarana aksesibilitas tersebut hanya terdapat di kantor PTUN Palu, PTA Palu, dan kantor Pertahanan Kota Palu. Diketiga kantor tersebut sudah tersedia SOP keadaan darurat serta alur pelayanan bagi disabilitas yang dilengkapi dengan alat-alat penunjang seperti kursi roda, jalur khusus difabel, tempat duduk prioritas, loket khusus, serta parkir khusus. Secara keseluruhan, penerapan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di kantor-kantor pemerintah di Palu masih menjadi perhatian, tidak semua kantor aksesibel atau ramah bagi disabilitas. Persoalan serupa juga biasa terjadi kantor atau sektor swasta. Bangunannya juga masih banyak yang belum ada *running text*, monitor dan pelayanan dalam bahasa isyarat. Di hotel-hotel, taksi dan beberapa lainnya, rata-rata masih belum bisa diakses oleh penyandang disabilitas. Taman Nasional Bundaran Hasanuddin yang belum lama kembali diresmikan setelah dilakukan proses revitalisasi juga punya problem identik, Tidak inklusif. Bahkan *guiding block* di taman yang katanya jadi ikon baru ibu kota provinsi Sulteng itu pun tak ada. Padahal seharusnya penyediaan RTH bukan hanya sekadar memperhatikan fungsinya secara efektif dari sisi ekologis dan pengelolaan, tapi juga sebagai salah satu fasilitas publik yang diperuntukkan sebagai tempat kebutuhan sosial, sarana pendidikan, dan budaya yang disediakan oleh pemerintah. Maka sebagai fasilitas publik sangat wajar jika RTH punya aksesibilitas untuk semua orang, termasuk bagi warga penyandang disabilitas.

b) Aksesibilitas Sarana Perhubungan

Dari hasil penelitian pada fasilitas angkutan kota diperoleh bahwa Kota Palu memiliki fasilitas halte berjumlah 4 unit yang berlokasi di jalan Gatot Subroto, jalan Sam Ratulangi, jalan Moh. Yamin, dan jalan Setia Budi, halte ditempatkan di depan sekolah dan perkantoran. Dengan jumlah halte yang sedikit, dapat menunjukkan bahwa tidak semua ruas jalan yang dilintasi angkutan kota tersedia fasilitas halte sebagai salah satu bentuk pelayanan angkutan kota. Dari keempat jumlah halte yang tersedia di Kota Palu, sayangnya belum ada satupun halte yang didesain khusus untuk penyandang disabilitas atau yang sekadar

memberikan akses kemudahan bagi penyandang disabilitas.

Serupa dengan Halte, aksesibilitas di terminal-terminal yang ada di Kota Palu juga memperlihatkan kondisi yang tidak ramah atau ideal bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan peninjauan peneliti ke terminal induk Mamboro, terminal tipe, serta terminal Manonda, tidak ada satupun terminal yang terdapat fasilitas atau alat penunjang yang aksesibel bagi penyandang disabilitas. Menurut keterangan bagian informasi di terminal tersebut, difabel yang ada khususnya tunadaksa biasanya hanya digendong pihak keluarga di terminal tersebut karena memang tidak adanya fasilitas bagi difabel. Selain itu, toilet yang ada di terminal tersebut terbilang belum ideal untuk difabel. Pintu toilet masih terlalu sempit untuk akses penyandang disabilitas terutama yang menggunakan kursi roda. Kloset yang dipasang pun menggunakan model jongkok bukan duduk. Untuk penyandang disabilitas khususnya mereka yang menggunakan kursi roda dan kruk sangat kesulitan untuk jongkok dan tidak ada *hand rail*. Toilet tersebut juga tidak dilengkapi dengan huruf braille, dimana hal tersebut sangat bermanfaat untuk tunanetra agar mereka bisa membedakan antara toilet wanita dan toilet pria. Berbagai kondisi tersebut seolah membuktikan bahwa kemudahan sarana prasarana perhubungan hanya eksklusif milik mereka yang 'normal' saja.

Aksesibilitas Non Fisik

Aksesibilitas non fisik disini mengacu pada keterjangkauan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, yang meliputi bahasa pelayanan, sikap dan kualitas penerimaan. Aksesibilitas nonfisik ini sangat penting bagi penyandang disabilitas dalam hal kualitas layanan yang perlu diakses dan dipahami oleh penyandang disabilitas. Aksesibilitas nonfisik ini sangat mendasar bagi penyandang disabilitas karena menyangkut kualitas pelayanan yang harus dijangkau dan dipahami oleh para penyandang disabilitas. Keterjangkauan pelayanan informasi dan komunikasi di Palu masih belum aksesibel bagi tuna rungu. Berdasarkan pengamatan, beberapa tempat yang belum aksesibel itu seperti Rumah sakit, kantor-kantor pemerintahan maupun swasta belum menyediakan *running text*, tidak ada monitor dan tidak ada penjelasan dalam bahasa isyarat. Komunitas disabilitas rungu juga

tidak bisa mengakses bahasa/informasi dari televisi. Penyandang disabilitas rungu seringkali dibuat kebingungan dengan kondisi tersebut. Penyandang tuna rungu, Okna Sarit (32 th) mengakui hal yang sama. Menurutnya masih banyak layanan publik yang tidak ramah sehingga sulit baginya untuk menikmati layanan tersebut. Menurut Okna tidak ada penunjuk tanda atau gambar sebuah alur pelayanan yang bisa ia baca. Walaupun ia bisa membaca dan menulis, okna berharap para petugas pelayanan tersebut dapat melayani dengan menggunakan bahasa isyarat untuk memudahkan para disabilitas rungu seperti halnya dalam beraktivitas. Di Palu, rata-rata petugas pelayanan publik, baik di sektor pemerintahan dan swasta, tidak mengerti bahasa isyarat. Di tempat-tempat itu juga belum disediakan para penterjemah bahasa isyarat, sehingga sangat menyulitkan untuk berinteraksi. Situasi itu bisa ditemui di rumah sakit, kantor-kantor pemerintahan, di hotel-hotel, mal-mal dan lainnya. Semuanya masih melakukan diskriminasi terhadap para penyandang disabilitas rungu. Situasi serupa juga berlangsung di angkutan umum lainnya seperti bus dan taksi. Hanya Bandara dan Bank yang relatif aksesibel karena telah tersedia *running text*.

Dari kondisi di atas terlihat bahwa aksesibilitas pelayanan bagi penyandang disabilitas di Palu masih jauh dari harapan, dimanadiskriminasi layanan masih terjadi di banyak tempat, dalam hal ini pemenuhan aksesibilitas layanan non fisik. Pemerintah Kota Palu terkesan lamban untuk memperbaiki atau menyediakan layanan atau akses informasi yang bisa memudahkan penyandang disabilitas, Selain masih banyak fitur yang belum bisa diakses, masih banyak pula teknologi dan informasi yang belum bisa menjangkau mereka. Hal ini dikarenakan publik atau pemerintah belum sepenuhnya sadar akan kesetaraan dalam memfasilitasi kebutuhan akses informasi bagi penyandang disabilitas.

Pelayanan dalam Akses Pendidikan

a) Sekolah Inklusi

UU No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat dan UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menekankan hak setiap warga negara untuk memperoleh pendidikan sesuai dengan jenjang, jalur, satuan, bakat, minat, dan kemampuannya tanpa diskriminasi. Artinya, dalam sistem pendidikan

formal seharusnya tidak lagi memilikisekat-sekat sosial yang memisahkan penyandang disabilitas dengan masyarakat umum. Orang tua yang memiliki anak berkebutuhan khusus dapat mendaftarkan anak mereka ke sekolah umum. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dalam penjelasannya menyebutkan bahwa penyelenggaraan pendidikan untuk peserta didik yang memiliki kelainan atau kecerdasan luar biasa diselenggarakan secara inklusif atau berupa sekolah Khusus. Dengan melihat regulasi tersebut, maka tidak ada kata menolak bagi sekolah-sekolah reguler untuk menerima peserta didik Berkebutuhan Khusus. Namun realita yang terjadi, banyak sekolah-sekolah yang tidak mau menerima Anak Berkebutuhan Khusus tersebut, dengan berbagai alasan.

Hingga saat ini telah terdapat beberapa sekolah inklusi seperti SMAN 4 Palu yang merupakan salah satu sekolah yang menjadi rintisan dari sekolah inklusi di kota palu yang ditunjuk oleh dinas pendidikan untuk melaksanakan pendidikan inklusi. Jenjang pendidikan SMA inklusi jumlahnya masih sangat terbatas dan masih terdapat 6 kabupaten yang belum memilikinya, dan jumlah terbanyak berada di Kota Palu yakni 7 sekolah dari total 14 SMA inklusi yang ada di Provinsi Sulawesi Tengah. Dinas pendidikan dan kebudayaan Kota palu saat ini terus mengupayakan penguatan program, dalam upaya memastikan dan mengoptimalisasi penyelenggaraan pendidikan inklusi, salah satunya dengan melatih dan mempersiapkan 40 tenaga pendidik ABK di sekolah inklusi yang ada di Kota Palu. Dalam pelaksanaannya, SMAN 4 Palu telah melakukan banyak upaya untuk mencapai tujuan pendidikan inklusi. namun masih banyak kendala yang dapat menghambat berfungsinya pendidikan inklusi dengan baik sehingga pelaksanaan di sekolah menjadi tidak maksimal. Kendala yang dihadapi adalah Sekolah belum memahami perbedaan kebutuhan anak berkebutuhan khusus (ABK). Selain kurang mensosialisasikan konsep pendidikan inklusi, guru juga menghadapi banyak kesulitan ketika berinteraksi dengan anak berkebutuhan khusus terlebih anak yang memiliki keterbatasan *slow learning* atau lamban belajar serta siswa yang memiliki gangguan emosional.

b) Sekolah Luar Biasa (SLB)

Sekolah luar biasa merupakan salah satu opsi dalam memenuhi kebutuhan pendidikan bagi difabel. Berbeda dengan sekolah inklusi yang tidak membedakan perlakuan antara siswa biasa dan berkebutuhan khusus, Sekolah Luar Biasa hanya mengakomodir mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau mental. Bentuk SLB merupakan bentuk unit pendidikan. Artinya, penyelenggaraan sekolah mulai dari tingkat persiapan sampai dengan tingkat lanjutan diselenggarakan dalam satu unit sekolah dengan satu kepala sekolah. Pada awalnya penyelenggaraan sekolah dalam bentuk unit ini berkembang sesuai dengan kelainan yang ada (satu kelainan saja) sehingga ada SLB untuk tuna netra (SLB-A), SLB untuk tuna rungu (SLB-B), SLB untuk tuna grahita (SLB-C), SLB untuk tuna daksa (SLB-D), dan SLB untuk tuna laras (SLB-E). Sistem pengajarannya lebih mengarah ke sistem individualisasi. Di kota Palu terdapat 11 Unit SLB, yang terdiri atas 2 sekolah negeri dan 9 sekolah swasta. Di setiap SLB tersebut ada tingkat persiapan, tingkat dasar dan tingkat lanjut.

Pelayanan dalam akses kesehatan dan ketenagakerjaan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, mengisyaratkan bahwa setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Upaya mewujudkan hak tersebut pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merata, adil dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dinas Sosial Kota Palu berupaya memberikan perlindungan kepada penyandang disabilitas melalui program jaminan sosial dalam bentuk asuransi kecelakaan kerja dan jaminan kematian. Sesuai data, kurang lebih 770 penyandang disabilitas diintervensi lewat BPJAMSOTEK yang dibiayai oleh daerah. Pemkot Palu terus berupaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat lewat program-program yang menyentuh langsung. Namun, dari pengalaman yang dirasakan oleh difabel, jaminan-jaminan kesehatan tersebut ternyata belum sepenuhnya menjawab kebutuhan kesehatan penyandang disabilitas .

Salah satu masalahnya adalah terbatasnya jenis obat-obatan dan *treatment* yang ditanggung oleh pemda. Dalam akses ketenagakerjaan Pemerintah daerah telah berkomitmen melindungi dan memenuhi hak-hak angkatan kerja penyandang disabilitas melalui percepatan penyelenggaraan Unit Layanan Disabilitas (ULD). Lewat unit layanan disabilitas menjadi salah satu upaya untuk mempekerjakan kaum disabilitas. Saat ini telah ditandatangani nota komitmen bersama Kementerian Ketenagakerjaan, sebagai bentuk komitmen untuk mempekerjakan kaum disabilitas. Penyelenggaraan ULD dapat membantu angkatan kerja penyandang disabilitas memperoleh informasi lowongan kerja, penyiapan dan juga peningkatan keterampilan. Dengan demikian, penyandang disabilitas di provinsi Sulawesi Tengah dan Kota Palu khususnya dapat berpartisipasi dalam pembangunan dengan mengedepankan prinsip-prinsip inklusi, non diskriminatif dan kesetaraan.

PENUTUP

Dari hasil pembahasan dan analisa penelitian yang berjudul Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Palu, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah berupaya memenuhi hak-hak penyandang disabilitas di Kota Palu, hal ini dibuktikan dengan hadirnya regulasi yang menjadi payung hukum. Namun, adanya regulasi tersebut dinilai belum cukup, karena pada aspek pelaksanaannya, aksesibilitas pelayanan bagi disabilitas masih belum optimal. Hal tersebut bisa dilihat dari fasilitas-fasilitas publik baik fisik maupun non fisik yang kurang aksesibel bagi penyandang disabilitas, hal tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan dan pemahaman pemerintah kota sebagai pembuat kebijakan (*policy maker*) maupun pemilik atau pengelola fasilitas publik pada standard aksesibilitas penyandang disabilitas.

Pemerintah daerah Kota Palu selaku pembuat kebijakan seharusnya memahami kebutuhan para penyandang disabilitas yang berbeda-beda, memahami standar acuan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, serta seharusnya memahami konsep fasilitas publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Selain itu, Pemkot Palu sudah semestinya menyediakan penerjemah bahasa isyarat di kantor-kantor pelayanan agar pelayanan bisa lebih optimal dan menyeluruh kepada kaum disabilitas. Hal

tersebut dimaksudkan agar tercipta suasana yang nyaman, sehat, dan aman bagi para Penyandang Disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Jakarta, L. B. (2015). Mereka yang Dihambat *Laporan Pemeringkatan Indeks Aksesibilitas Fasilitas Publik* bagi .
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Brier, J., & Lia Dwi Jayanti. (2020). *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK* (Vol. 21, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Haryanto, & Iriyanto, H. (2020). *pelayanan publik bagi penyandang disabilitas*. https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Publik_Bagi_Penyandang_Disabil/tnRMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pemenuhan+aksesibilitas+pelayanan+publik&pg=PA67&printsec=frontcover
- Surjaman, T., Moleong, L. J. (1989). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Karya. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_penelitian_kualitatif/YXsknQEACAAJ?hl=id
- Disabilities dan Rehabilitation*. (2016). Retrieved April Minggu, 2018, from World Health Organization (WHO): <http://www.who.int/disabilities/data/en/>
- <https://palukota.bps.go.id/publication/download>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.
- Peraturan Pemerintah No. 52/2019 tentang Penyelenggaraan Sosial Bagi Penyandang Disabilitas.