

ANALISIS PENINGKATAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA

Syaza Chairunnisa^{1*}, Eko Budi Sulistio²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, Lampung, Indonesia.

*Corresponding author: syazachairunnisa2002@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 25-12-2024
Revised : 17-11-2025
Accepted : 05-12-2025
Published : 19-12-2025

Keywords:

Accessibility, Public Services,
Disabilities, Public Policy.

ABSTRACT

This study aims to analyze the improvement of accessibility and public services for people with disabilities in Indonesia, focusing on policies and their implementation across various public sectors. People with disabilities often face barriers in accessing adequate public services, necessitating a more inclusive and responsive approach to meet their needs. To examine these issues comprehensively, the research employs a qualitative method with a descriptive approach, which allows the study to explore how accessibility policies are formulated and implemented in practice. Secondary data is collected from journals, books, and official government documents that discuss accessibility and public services for people with disabilities. The findings indicate that, despite efforts to improve accessibility through the enactment of Government Regulation (PP) No. 70 of 2019 and Law No. 8 of 2016, the implementation of these policies in the field still faces several challenges, such as inadequate infrastructure and a lack of public awareness. The study concludes that stronger synergy between the government, private institutions, and society is needed to ensure the rights of people with disabilities to access public services are fully realized.

PENDAHULUAN

Pada era modern ini, pemenuhan hak dan kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat menjadi prioritas utama bagi banyak negara. Terutama bagi kelompok-kelompok masyarakat yang rentan, seperti penyandang disabilitas, yang sering menghadapi berbagai tantangan dalam mendapatkan akses yang setara terhadap layanan dan fasilitas publik. Penyandang disabilitas sering kali menghadapi kesulitan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari aksesibilitas fisik ke gedung dan transportasi hingga partisipasi dalam kegiatan sosial dan ekonomi (Propiona, 2021).

Kondisi ini tidak hanya membatasi kemampuan mereka untuk berpartisipasi secara aktif dalam masyarakat tetapi juga dapat merampas hak-hak dasar mereka sebagai warga negara. Penyandang disabilitas sering kali tidak terlihat karena populasi mereka yang kecil dibandingkan kelompok lain. Keberadaan mereka sering kali terabaikan, dan di lingkungan masyarakat luas, mereka kurang mendapat perhatian (Propiona, 2021). Upaya untuk menciptakan masyarakat yang inklusif dan adil tidak hanya bergantung pada peraturan dan kebijakan yang ada, tetapi

juga pada bagaimana kebijakan tersebut diterapkan dan dirasakan oleh kelompok sasaran.

Meskipun definisi disabilitas sangat bervariasi antar negara, terdapat karakteristik universal tertentu yang menunjukkan pemahaman yang sama, seperti adanya gangguan fisik, mental, sensorik, atau kognitif jangka panjang (permanen) yang akan mempengaruhi aktivitas sehari-hari (Derbyshire et al., 2024). Penyandang disabilitas mempunyai kebutuhan dan hak yang sama dengan mereka yang bukan penyandang disabilitas untuk bekerja, mendapatkan makanan, belajar di sekolah, berinteraksi dengan orang lain, ikut serta dalam hiburan, mendapatkan layanan kesehatan, dan kegiatan lainnya. Oleh karena itu, penyandang disabilitas berhak mendapatkan kesempatan dan fasilitas yang sama dengan masyarakat pada umumnya (Venkataram et al., 2024).

Survei Sosial Ekonomi Nasional (2020) memperkirakan terdapat 22,97 juta penyandang disabilitas di Indonesia. 6,1 juta orang di Indonesia mempunyai disabilitas berat, yang merupakan kelompok terbesar penyandang disabilitas fungsional. Kelompok ini terdiri dari 1,2 juta orang dengan keterbatasan fisik, 3,07 juta orang dengan keterbatasan sensorik, 149 ribu orang dengan keterbatasan mental, dan 1,7 juta orang dengan disabilitas intelektual (Bestianta, 2022). Pemerintah dan berbagai lembaga telah mengeluarkan berbagai kebijakan dan program untuk meningkatkan aksesibilitas dan inklusi bagi penyandang disabilitas. Aksesibilitas mengacu pada fasilitas yang diberikan untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas mempunyai kesempatan yang sama dengan orang lain. Untuk mencapai hal tersebut, segala macam hambatan terhadap sarana, prasarana, dan layanan yang mempersulit, mengecualikan, atau menghilangkan hak-hak individu penyandang disabilitas harus segera diatasi dengan baik (Riyadi, 2021). Memastikan aksesibilitas menjamin persamaan hak bagi semua individu untuk terlibat dalam aktivitas sehari-hari, termasuk bekerja, belajar, berkomunikasi, mengakses layanan publik, dan berinteraksi dengan lingkungan digital atau fisik, terlepas dari keterbatasan fisik, mental, atau

sensorik mereka. Untuk memastikan bahwa setiap orang dapat memperoleh manfaat dari lingkungan yang inklusif dan adil, aksesibilitas juga mencakup penyediaan infrastruktur, teknologi pendukung, dan kebijakan inklusif yang dimaksudkan untuk menghilangkan hambatan yang menghambat partisipasi penuh dalam masyarakat.

Integrasi pada komunitas sangat penting bagi penyandang disabilitas. Integrasi komunitas adalah sejauh mana penyandang disabilitas berpartisipasi kepada masyarakat. Penting bagi setiap orang untuk memiliki akses dan dukungan dari lingkungan binaan terkait dengan sumber daya masyarakat seperti pekerjaan, sarana prasarana, dan layanan publik. Oleh karena itu, rencana, kebijakan, praktik, dan prosesnya harus mengikuti prinsip-prinsip yang tepat untuk mendorong integrasi penyandang disabilitas. Tak kalah pentingnya, pemerataan pelayanan kesehatan juga sangatlah diperlukan bagi penyandang disabilitas, terlebih lagi penyandang disabilitas tersebut sebagian besar terdiri dari anak-anak dan lansia. Pemerintah diharapkan menyediakan fasilitas kesehatan dengan sebaik mungkin, dan tentunya layanan yang diberikan kepada masyarakat harus merata dan tidak adanya diskriminasi terhadap penyandang disabilitas (Houtrow et al., 2023).

Berbagai Peraturan Undang-undang di Indonesia, seperti Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, memberikan landasan hukum yang kuat untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Undang-undang ini menetapkan berbagai hak dan kewajiban terkait penyediaan fasilitas dan layanan yang inklusif, serta mengatur mekanisme pemantauan dan penegakan hukum untuk memastikan implementasi yang efektif. Peraturan ini, diharapkan penyandang disabilitas dapat menikmati hak-hak mereka dengan lebih baik dan setara, serta dapat berpartisipasi penuh dalam berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan politik (Anshari, 2024).

Berbagai Peraturan Undang-undang dan kebijakan telah dirancang untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat menikmati hak yang sama dengan warga negara lainnya,

yang berarti penyandang disabilitas memiliki hak-hak khusus dalam menerima pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Undang-undang tanpa adanya diskriminasi pada penyandang disabilitas (Andriyan & Wibowo, 2023). Meskipun kerangka hukum dan kebijakan sudah ada, tantangan dalam implementasi dan efektivitas program-program tersebut masih sangat signifikan. Pentingnya melakukan kajian lebih lanjut untuk mengidentifikasi hambatan yang ada dan membuat kebijakan yang sesuai bagi penyandang disabilitas dalam hal meningkatkan aksesibilitas infrastruktur bagi penyandang disabilitas (Jahangir et al., 2024). Tinjauan ini berupaya mengidentifikasi sejauh mana penyandang disabilitas disertakan dan dipertimbangkan dalam aksesibilitas pelayanan publik dan melihat apakah ada kesenjangan pada program dan pelayanan publik yang sudah disediakan (Gonzalez Bohorquez et al., 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peningkatan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia. Temuan dari analisis ini diharapkan tidak hanya memberikan wawasan yang mendalam tentang implementasi program yang ada, tetapi juga menjadi landasan penting dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan inklusif. Dengan adanya kebijakan yang lebih baik, peningkatan infrastruktur yang memadai, serta kesadaran masyarakat yang lebih tinggi, diharapkan penyandang disabilitas dapat menikmati hak-hak mereka secara penuh, mengakses layanan publik tanpa hambatan, dan berpartisipasi lebih aktif dalam berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan politik. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada terciptanya lingkungan yang lebih inklusif dan setara bagi seluruh masyarakat, tanpa memandang perbedaan fisik maupun kemampuan.

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang berfokus pada pemaparan secara rinci dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Metode kualitatif ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi masalah secara lebih terbuka, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai konteks dan faktor-faktor yang mempengaruhi topik penelitian. Dalam hal ini, penelitian tidak hanya berupaya untuk mengumpulkan data tetapi juga untuk menganalisis data secara kritis guna menggali makna yang lebih luas. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran objektif dari fenomena yang dipelajari, yang nantinya dapat dijadikan dasar bagi analisis lebih lanjut atau pengembangan teori.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain penelitian kepustakaan (*library research*) karena fokus penelitian terletak pada analisis kebijakan, konsep teoritis, serta temuan ilmiah terkait peningkatan aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Data penelitian diperoleh sepenuhnya dari berbagai sumber pustaka, seperti dokumen kebijakan (UU, Perda, maupun pedoman layanan disabilitas), artikel dan jurnal ilmiah terakreditasi, serta buku-buku yang relevan dengan kajian pelayanan publik dan implementasi kebijakan. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis pada database ilmiah (*Google Scholar*, DOAJ, SINTA, dan portal resmi pemerintah), dengan menggunakan kata kunci yang terkait dengan topik penelitian, kemudian diseleksi berdasarkan relevansi, kredibilitas, dan kualitas metodologis. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis isi (*content analysis*), melalui proses pengorganisasian data, reduksi data, pengkodean tematis, dan interpretasi untuk menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai implementasi kebijakan dan praktik pelayanan inklusif. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai literatur kredibel serta melakukan pemeriksaan silang terhadap isi kebijakan dan teori untuk memastikan objektivitas temuan. Pemilihan metode ini sejalan dengan pandangan Wulansari dan Prabawati (2021) yang menyatakan bahwa penelitian kepustakaan efektif untuk menggali pengetahuan konseptual secara mendalam tanpa melakukan

pengumpulan data primer di lapangan. Penelitian kepustakaan memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai sumber ilmiah seperti buku, artikel jurnal, dan dokumen resmi, yang kemudian dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III. Melalui teori ini, peneliti dapat menelaah secara sistematis bagaimana komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan terkait aksesibilitas penyandang disabilitas. Dengan memadukan kajian literatur dan kerangka analitis Edward III, penelitian ini menghasilkan pembahasan yang lebih terarah dan mendalam mengenai faktor-faktor yang menentukan efektivitas kebijakan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menghasilkan analisis yang lebih mendalam dengan memadukan berbagai perspektif dari literatur yang ada.

Pada penelitian kepustakaan ini, proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan kualitatif, yaitu mengumpulkan, mengorganisasi, mengkategorikan, serta menafsirkan data dari literatur yang relevan. Tahap pertama dilakukan dengan menelusuri dan mengumpulkan sumber-sumber ilmiah yang berkaitan langsung dengan topik penelitian. Selanjutnya, seluruh data diseleksi dan diklasifikasikan berdasarkan tema-tema utama yang akan dianalisis. Pada tahap berikutnya, penulis melakukan proses reduksi data, yakni menyaring informasi yang paling relevan dan menghubungkannya dengan fokus penelitian. Setelah itu, data yang telah terorganisasi dianalisis menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan Edward III meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi untuk mengidentifikasi pola-pola penting serta menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Tahapan ini memastikan bahwa hasil penelitian diperoleh melalui analisis sistematis dan mendalam sesuai prosedur penelitian kualitatif. Dengan demikian, hasil analisis diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam menjelaskan dan memahami isu yang diangkat dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. *Hambatan Implementasi Kebijakan Aksesibilitas (Ditinjau dari Edward III)*

Pemerintah telah membuat sejumlah peraturan untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, namun masih banyak hambatan yang harus diatasi sebelum peraturan tersebut dapat dipraktikkan. Akibatnya, terdapat disparitas ketersediaan layanan dan fasilitas ramah disabilitas di seluruh Indonesia, khususnya di bidang transportasi umum, layanan kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Kendala yang dihadapi sangat banyak dan mencakup pelaksanaan kebijakan yang tidak memadai, faktor sosial dan budaya, keterbatasan ekonomi, dan infrastruktur yang tidak memadai. Keterkaitan isu-isu ini mempunyai dampak besar terhadap kualitas hidup penyandang disabilitas.

1. Hambatan Komunikasi

Hambatan utama terletak pada tidak konsistennya transmisi kebijakan dari pusat ke pelaksana lapangan. Banyak daerah tidak memahami standar aksesibilitas yang wajib dipenuhi, sehingga interpretasi kebijakan berbeda-beda. Komunikasi vertikal dan horizontal yang lemah menyebabkan kebijakan tidak terdistribusi secara seragam.

2. Hambatan Sumber Daya

Keterbatasan sumber daya menunjukkan adanya *mismatch* antara tujuan kebijakan dan kapasitas pelaksana. Tanpa anggaran khusus, penyediaan ramp, lift aksesibel, informasi *braille*, atau juru bahasa isyarat sulit direalisasikan. Ketiadaan tenaga profesional menyebabkan pelayanan bersifat administratif, bukan inklusif.

3. Hambatan Disposisi Pelaksana

Pelaksana yang tidak memiliki orientasi positif terhadap kebijakan cenderung mengabaikan kebutuhan penyandang disabilitas. Rendahnya disposisi pelaksana tercermin dari kurangnya sensitivitas dalam pelayanan, munculnya sikap diskriminatif, pelayanan yang hanya mengejar formalitas, ketidakpedulian terhadap standar aksesibilitas. Dengan demikian, meskipun regulasi kuat,

implementasi tetap lemah jika disposisi pelaksana rendah.

4. Hambatan Struktur Birokrasi

Hambatan struktural muncul ketika birokrasi tidak memiliki SOP baku layanan inklusif. Minimnya pengawasan, ketiadaan mekanisme pertanggungjawaban, serta koordinasi yang buruk antar instansi menyebabkan kebijakan berjalan tanpa arah yang jelas. Struktur birokrasi yang tidak responsif menjadi salah satu penyebab ketertinggalan Indonesia dalam penerapan desain universal.

b. Peran Pemerintah dan Kebijakan Terkait dalam Upaya Peningkatan Aksesibilitas dan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia

Pemenuhan hak atas aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas merupakan salah satu indikator penting keberhasilan pembangunan suatu negara. Dalam konteks global, isu aksesibilitas bagi penyandang disabilitas telah menjadi perhatian utama dalam agenda pembangunan yang berkelanjutan, seperti tercermin dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Aksesibilitas yang memadai tidak hanya berkaitan dengan kemampuan penyandang disabilitas untuk mendapatkan layanan publik, tetapi juga mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, kesehatan, transportasi, dan kesempatan kerja. Di Indonesia, pemerintah telah menunjukkan komitmen yang kuat untuk mewujudkan masyarakat inklusif melalui berbagai kebijakan dan regulasi yang diarahkan untuk melindungi hak-hak penyandang disabilitas. Salah satu tonggak penting dalam upaya ini adalah pengesahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menjadi landasan hukum bagi berbagai inisiatif dan program yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas bagi kelompok ini. Undang-undang tersebut tidak hanya memberikan kerangka hukum yang kuat, tetapi juga mewajibkan pemerintah pusat dan daerah untuk mengambil langkah-langkah konkret dalam menyediakan layanan dan infrastruktur yang ramah disabilitas.

Lebih dari itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 ini memberikan pedoman bagi pemerintah dan berbagai lembaga terkait untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas mendapatkan hak-hak mereka secara penuh. Regulasi ini mencakup hak atas pendidikan yang setara, layanan kesehatan yang memadai, akses terhadap informasi, kesempatan kerja yang adil, serta lingkungan yang bebas dari diskriminasi. Implementasi undang-undang ini didukung oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas, yang memperkuat komitmen negara dalam menyediakan fasilitas umum yang inklusif dan memastikan partisipasi aktif penyandang disabilitas dalam pembangunan nasional. Salah satu langkah konkret yang telah diambil oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas adalah dengan menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan dan Penyelenggaraan Perlindungan dan Pelayanan Penyandang Disabilitas. Peraturan ini menjadi landasan penting dalam menjamin hak-hak penyandang disabilitas, khususnya dalam hal aksesibilitas terhadap fasilitas publik dan layanan yang tersedia (Anshari, 2024; Chadijah & Wardhani, 2021; Hamid, 2020). Dengan regulasi ini, pemerintah tidak hanya sekadar memberikan arahan umum, tetapi secara tegas mengatur berbagai aspek yang menyangkut aksesibilitas, mulai dari perencanaan pembangunan infrastruktur hingga penyediaan layanan publik yang inklusif.

Salah satu elemen kunci dalam PP tersebut adalah aksesibilitas fisik, di mana pemerintah mewajibkan setiap bangunan publik, baik yang baru dibangun maupun yang sudah ada, untuk dilengkapi dengan fasilitas yang ramah disabilitas. Ini mencakup penyediaan ramp atau jalur landai untuk memudahkan mobilitas pengguna kursi roda, *lift* yang dirancang agar dapat diakses oleh penyandang disabilitas, toilet khusus yang lebih luas dengan pegangan yang ergonomis, hingga jalur pedestrian yang lebar, rata, dan bebas dari

hambatan (AWK dkk., 2020; Fathimah & Apsari, 2020). Pengaturan semacam ini bertujuan agar penyandang disabilitas dapat bergerak lebih bebas dan mandiri dalam mengakses fasilitas publik, tanpa perlu bergantung sepenuhnya pada bantuan orang lain. Namun, aksesibilitas fisik saja tidak cukup untuk menciptakan lingkungan yang inklusif. Oleh karena itu, pemerintah juga memperhatikan aspek aksesibilitas non-fisik. Aspek ini lebih menekankan pada kemudahan penyandang disabilitas dalam mengakses informasi dan teknologi yang mereka butuhkan. PP No. 70 Tahun 2019 mencakup ketentuan yang mengharuskan penyediaan informasi dalam berbagai format yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas dengan berbagai jenis keterbatasan. Misalnya, penyediaan informasi dalam bentuk *braille* seperti pada gambar 2 dan 3 dibawah ini (Artio, 2022).



Gambar 2. Buku *Braille*

Sumber: Pengadilan Negeri Pasuruan, 2022



Gambar 3. Pelatihan Membaca Buku *Braille*

Sumber: Pengadilan Negeri Pasuruan, 2022

Penyediaan buku *Braille* atau materi informasi dalam *Braille* di kantor layanan publik menunjukkan komitmen pemerintah terhadap pelayanan yang inklusif. Dengan memberikan akses *Braille*, instansi pemerintah dan penyedia layanan publik dapat memastikan bahwa penyandang tunanetra menerima layanan yang setara dengan individu lain, tanpa diskriminasi. Misalnya, petunjuk atau brosur terkait program kesejahteraan, bantuan sosial, atau layanan kesehatan harus tersedia dalam *Braille* agar penyandang disabilitas sensorik dapat memperoleh manfaat dari program-program tersebut.

Pemerintah juga aktif mendorong inovasi dan pengembangan teknologi bantu, seperti alat bantu dengar, kursi roda elektrik, serta perangkat lunak yang memungkinkan pengoperasian komputer melalui perintah suara. Teknologi-teknologi ini sangat penting dalam mendukung kemandirian dan partisipasi penyandang disabilitas dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam bidang pendidikan, pekerjaan, dan aktivitas sosial.

Selain regulasi yang mendukung, pemerintah juga telah membentuk berbagai lembaga dan mekanisme koordinasi untuk memastikan pelaksanaan kebijakan tersebut berjalan dengan baik. Lembaga-lembaga ini tidak hanya bertugas mengawasi pelaksanaan aturan, tetapi juga memiliki peran penting dalam memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan publik agar lebih peka terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Pelatihan ini mencakup pemahaman tentang cara berkomunikasi dengan penyandang disabilitas, penanganan situasi darurat, serta penggunaan alat bantu yang tersedia di fasilitas umum. Lebih lanjut, lembaga-lembaga ini juga berperan dalam melakukan advokasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya inklusivitas. Kesadaran masyarakat merupakan elemen yang sangat krusial dalam menciptakan lingkungan yang ramah bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, selain melalui kebijakan formal, pemerintah juga mendorong keterlibatan masyarakat dalam menciptakan lingkungan sosial yang mendukung dan memahami kebutuhan kelompok ini. Tidak

hanya itu, pemerintah juga mendorong partisipasi aktif dari organisasi-organisasi penyandang disabilitas dalam proses pembuatan kebijakan dan pengawasan implementasinya. Organisasi-organisasi ini berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan penyandang disabilitas, memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi mereka. Melalui keterlibatan langsung ini, kebijakan diharapkan menjadi lebih responsif dan tepat sasaran.

Keseluruhan pendekatan yang diambil pemerintah ini menggambarkan komitmen yang kuat untuk mewujudkan inklusivitas dan meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas di Indonesia. Meski demikian, tantangan dalam implementasi tetap ada, dan kerja sama lintas sektor serta dukungan masyarakat menjadi faktor kunci dalam mewujudkan tujuan besar ini. Dalam jangka panjang, pemerintah perlu terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas hidup penyandang disabilitas. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperkuat penegakan hukum terhadap pelanggaran terhadap hak-hak penyandang disabilitas, meningkatkan anggaran untuk program-program yang berkaitan dengan penyandang disabilitas, serta melibatkan lebih banyak pihak dalam upaya mewujudkan masyarakat inklusif. Dengan demikian, penyandang disabilitas dapat berpartisipasi secara penuh dalam kehidupan masyarakat dan mencapai potensi mereka secara maksimal.

c. Strategi Peningkatan Aksesibilitas dan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas

Menyediakan layanan publik yang inklusif dan mudah diakses bagi penyandang disabilitas, diperlukan rencana yang komprehensif dan berjangka panjang. Rencana ini memerlukan penguatan kebijakan, perluasan kemampuan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur, dan edukasi masyarakat umum. Sektor publik, korporasi, dan komunitas dapat bekerja sama untuk membuat lingkungan lebih mudah diakses oleh penyandang disabilitas jika mereka mengambil langkah-langkah yang metodis. Lima strategi yang tercantum di bawah ini dapat digunakan untuk meningkatkan

layanan publik dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Indonesia.

1) Perbaikan dan Standarisasi Infrastruktur Publik

Salah satu langkah kunci dalam meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas adalah melalui perbaikan dan standarisasi infrastruktur publik. Hal ini mencakup desain bangunan, fasilitas transportasi, jalan raya, serta ruang publik yang harus dirancang agar mudah diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Penerapan standar internasional, seperti yang tercantum dalam Pedoman Desain Universal (*Universal Design Guidelines*), dapat memastikan bahwa fasilitas publik dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan berbagai jenis disabilitas, mulai dari penyediaan jalur khusus kursi roda, lift, ramp, hingga toilet yang ramah disabilitas.

Selain itu, penyediaan informasi yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas sensorik, seperti tunanetra dan tunarungu, juga perlu menjadi prioritas. Misalnya, menyediakan rambu-rambu dalam bentuk huruf *Braille* dan penunjuk arah suara di stasiun atau terminal transportasi, serta sistem alarm yang mencakup visual dan audio. Untuk memastikan keseragaman, pemerintah dapat memberlakukan standarisasi nasional mengenai pembangunan fasilitas umum yang inklusif, sehingga setiap wilayah di Indonesia memiliki infrastruktur yang dapat diakses secara setara oleh penyandang disabilitas.

2) Pengembangan Program Pelatihan bagi Petugas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang inklusif tidak hanya tergantung pada infrastruktur yang baik, tetapi juga pada kemampuan petugas yang melayani masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan program pelatihan bagi petugas pelayanan publik sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan bagi penyandang disabilitas. Program pelatihan ini harus mencakup pengetahuan tentang berbagai jenis disabilitas, cara berkomunikasi yang tepat, serta

keterampilan dalam memberikan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan individu disabilitas.

Pelatihan ini juga harus berfokus pada peningkatan empati dan pemahaman petugas terhadap tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, sehingga mereka mampu memberikan layanan dengan sikap yang ramah dan menghargai hak-hak penyandang disabilitas. Misalnya, petugas di sektor transportasi publik perlu dilatih untuk membantu pengguna kursi roda, sedangkan petugas di fasilitas kesehatan harus memiliki keterampilan khusus dalam merawat pasien disabilitas dengan sensitivitas yang tepat. Untuk mencapai hasil yang maksimal, pelatihan ini harus dilakukan secara berkelanjutan dan melibatkan evaluasi rutin guna menilai efektivitasnya.

3) *Penguatan Regulasi dan Penegakan Hukum*

Penguatan regulasi yang mendukung aksesibilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak mereka dilindungi secara hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 merupakan dua perangkat hukum yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia untuk mengatur hak-hak penyandang disabilitas. Namun, implementasi dari regulasi ini masih memerlukan pengawasan yang ketat dan penegakan yang lebih baik di tingkat nasional maupun daerah.

Salah satu cara untuk memperkuat penegakan hukum adalah dengan meningkatkan mekanisme pengaduan bagi penyandang disabilitas yang merasa haknya dilanggar, baik dalam hal aksesibilitas maupun pelayanan publik. Selain itu, perlu adanya sanksi yang tegas bagi institusi atau individu yang tidak mematuhi regulasi terkait aksesibilitas, baik di sektor publik maupun swasta. Pemerintah juga harus terus memperbarui regulasi ini seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, agar hukum yang berlaku tetap relevan dan mampu mengatasi tantangan

yang muncul dalam penerapan layanan yang inklusif.

4) *Pengembangan Kemitraan dengan Sektor Swasta dan Organisasi Nonprofit*

Strategi lain yang tidak kalah penting adalah pengembangan kemitraan antara pemerintah dengan sektor swasta dan organisasi nonprofit. Sektor swasta memiliki peran besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan menyediakan layanan publik yang ramah disabilitas, misalnya melalui penyediaan teknologi aksesibilitas dalam layanan perbankan, *e-commerce*, dan transportasi berbasis aplikasi. Dengan adanya insentif dari pemerintah, sektor swasta dapat terdorong untuk mengadopsi kebijakan inklusif yang akan membantu memperluas jangkauan layanan bagi penyandang disabilitas.

Sementara itu, organisasi nonprofit, baik lokal maupun internasional, dapat menjadi mitra yang penting dalam mengembangkan program-program pelatihan, advokasi, serta pendampingan bagi penyandang disabilitas. Mereka seringkali memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai kebutuhan komunitas disabilitas dan dapat berperan sebagai penghubung antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Kolaborasi ini dapat mendorong lahirnya inisiatif-inisiatif baru yang lebih kreatif dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas, serta meningkatkan kualitas hidup mereka secara signifikan.

5) *Edukasi dan Kampanye Kesadaran Publik*

Peningkatan aksesibilitas dan layanan bagi penyandang disabilitas tidak akan efektif tanpa adanya perubahan paradigma di masyarakat. Edukasi dan kampanye kesadaran publik adalah kunci untuk membangun masyarakat yang lebih inklusif. Kampanye ini bertujuan untuk mengubah persepsi negatif dan stigma terhadap penyandang disabilitas, serta menanamkan pemahaman bahwa mereka memiliki hak yang sama untuk berpartisipasi dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik.

Kampanye ini dapat dilakukan melalui berbagai media, mulai dari televisi, radio,

media sosial, hingga kegiatan langsung di komunitas. Selain itu, program edukasi di sekolah-sekolah juga harus memasukkan topik tentang inklusivitas dan hak-hak penyandang disabilitas, sehingga generasi muda tumbuh dengan kesadaran dan empati terhadap kelompok disabilitas. Di tingkat perusahaan, kampanye internal untuk meningkatkan kesadaran karyawan tentang pentingnya lingkungan kerja yang inklusif juga dapat dilakukan. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat, diharapkan dukungan terhadap kebijakan-kebijakan yang mendukung penyandang disabilitas akan semakin besar, dan partisipasi aktif masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dapat terwujud.

Diharapkan dengan menerapkan strategi ini, Indonesia akan mampu menyediakan layanan publik yang lebih inklusif dan aksesibilitas yang lebih besar bagi penyandang disabilitas. Untuk menjamin setiap orang mempunyai akses yang sama terhadap fasilitas dan layanan publik, maka kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta sangat penting.

KESIMPULAN

Aksesibilitas dan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala meskipun sudah ada kebijakan yang mengatur hak-hak penyandang disabilitas. Infrastruktur yang belum sepenuhnya ramah disabilitas, khususnya di bidang transportasi dan fasilitas umum, menjadi salah satu hambatan utama yang menghalangi penyandang disabilitas untuk mengakses layanan publik secara mandiri. Selain itu, keterbatasan anggaran di beberapa daerah, kurangnya pemahaman masyarakat, serta pelatihan yang minim bagi petugas pelayanan publik memperparah situasi ini. Penegakan kebijakan juga belum merata di berbagai wilayah, menyebabkan kesenjangan akses yang signifikan, terutama di daerah pedesaan.

Akan tetapi, pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan aksesibilitas dengan menerapkan berbagai peraturan dan inisiatif. Meskipun masih ada

tantangan yang perlu diatasi, beberapa daerah telah menunjukkan perkembangan positif dalam menyediakan fasilitas publik yang lebih inklusif. Dengan adanya kerja sama dari berbagai pihak, baik dari pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat umum, diharapkan upaya untuk memperbaiki aksesibilitas dan pelayanan bagi penyandang disabilitas dapat terwujud lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyan, F., & Wibowo, P. (2023). Implementasi Pemenuhan Hak Narapidana Penyandang Disabilitas di Lembaga Pemasyarakatan Indonesia: Analisis dan Hambatan. *Madani: Jurnal ...*, 1(9), 298–304. <https://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id/index.php/MAJIM/article/view/978%0Ahttps://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id/index.php/MAJIM/article/download/978/1028>
- Anshari, M. (2024). PENGHORMATAN, PERLINDUNGAN, DAN PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS DALAM PERSPEKTIF MAQASID AL SYARIAH. *Al-Mashlahah: Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30868/am.v12i01.6163>
- Artio. (2022). *Inovasi Pelayanan dalam Bentuk Cetakan Buku Braille*. Mahkamah Agung Republik Indonesia Pengadilan Negeri Pasuruan. <https://pn-pasuruan.go.id/pn-pasuruan/berita-terkini/berita/berita-terkini/inovasi-pelayanan-dalam-bentuk-cetakan-buku-braille>
- AWK, A. L., Syarief, A., & Rudyanto, G. (2020). Kajian Aksesibilitas Untuk Penyandang Disabilitas Pada Stasiun Mrt Jakarta. *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 2(2), 207–230. <https://doi.org/https://doi.org/10.25105/jsrr.v2i2.8234>
- Bestianta, O. R. (2022). Kesejahteraan Rakyat. In M. Nasution (Ed.), *Budget Issue Brief* (10th ed., pp. 1–3). Pusat Kajian Anggaran Badan Keahlian Sekretariat Jenderal DPR RI. <chrome-extension://oemmnndcbldboiebfnladdacbfmadadm/https://berkas.dpr.go.id/pa3kn/an>

- alisis-tematik-apbn/public-file/bib-public-126.pdf
- Chadijah, S., & Wardhani, D. K. (2021). Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 di Desa Jagabaya, Kabupaten Lebak. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 410–415.
- Derbyshire, D. W., Jeanes, E., Khedmati Morasae, E., Reh, S., & Rogers, M. (2024). Employer-focused interventions targeting disability employment: A systematic review. *Social Science and Medicine*, 347(March), 116742. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2024.116742>
- Fathimah, K., & Apsari, N. C. (2020). Aksesibilitas sebagai bentuk kemandirian disabilitas fisik dalam mengakses fasilitas pelayanan publik ditinjau dari activity daily living. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 120–132.
- Gonzalez Bohorquez, N., Stafford, L., McPhail, S. M., Selim, S. M., Kularatna, S., & Malatzky, C. (2024). Disability, equity, and measurements of livability: A scoping review. *Disability and Health Journal*, 17(1), 101521. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2023.101521>
- Hamid, R. H. (2020). HAK AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI RUMAH IBADAH DALAM TINJAUAN PELAYANAN PUBLIK YANG INKLUSIF:(Studi Kasus Pelayanan Aksesibilitas Bagi Disabilitas di Masjid Raya Sumatera Barat). *Ekasakti Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 1(1), 189–196. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/ejp.v1i1.216>
- Houtrow, A., Sabatini, C., & Jarvis, J. (2023). Health Equity for Children with Disabilities. *Journal of the Pediatric Orthopaedic Society of North America*, 5(1), 634. <https://doi.org/10.55275/jposna-2023-634>
- Jahangir, S., Bailey, A., Hasan, M. M. U., & Hossain, S. (2024). Inequalities in accessing public transportation and social exclusion among older adults and people with disabilities in Bangladesh: A scoping review. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 26(June), 101138. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2024.101138>
- Propiona, J. K. (2021). IMPLEMENTASI AKSESIBILITAS FASILITAS PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 1–18.
- Riyadi, E. (2021). Pelaksanaan Pemenuhan Hak Atas Aksesibilitas Pendidikan Tinggi Bagi Penyandang Disabilitas di Yogyakarta. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 28, 71–93. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art4>
- Venkataram, P. S., Flynn, J. A., Bhuiya, M. M. R., Barajas, J. M., & Handy, S. (2024). Availability and usability of transportation for people with disabilities depending on what the user is expected to do. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 23(October 2023), 100960. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100960>
- Wulansari, Y., & Prabawati, I. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN DAN PEMBERDAYAAN PENYANDANG DISABILITAS (STUDI AKSESIBILITAS BANGUNAN UMUM DI STASIUN MALANG KOTA BARU). *Publika*, 9(1), 307–320.