

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM (JALUR PEDESTRIAN) BAGI PENYANDANG DISABILITAS (STUDI KASUS DI KOTA SERANG)

Budi Hasanah

Universitas Serang Raya, Indonesia
budihasanah@rocketmail.com

Abstract :Public services are the service given by the Government, this study was held in government of Serang city Banten Province. The government had to distribute the services equally in order to fulfill the need all people, without exception. One of the public service is the accessibility service. One of the accessibility is the access of pedestrian way for disability people. This research was aimed to describe and analyze how the accessibility service of pedestrian way for disability people. The research was a descriptive study case with qualitative approach, and used academic literature survey in public service science to fulfill the relevant concept of study of public road (pedestrian way) accessibility service for disability people. The data technique used any sources and literatures; the government documents, electronic media coverage, journal and any relevant references from the expert. Beside, the researcher also used photo field documentation technique and observation to strengthen the data. The results showed that the public pedestrian way service for disability people in Serang City wasn't good. It was mean that the accessibility of pedestrian way wasn't pleasant for disability people and made them difficulty in mobility and independency, and they also difficult to participate as citizen like other normal people equally.

Key word : Public Service, Pedestrian Way, Disability People.

Abstrak : Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah pemerintah Kota Serang Provinsi Banten. Pemerintah harus dapat mendistribusikan pelayanan tersebut secara adil dalam upaya pemenuhan kebutuhan kepada semua lapisan masyarakat tanpa

terkecuali. Salah satu jenis pelayanan publik yang berhak masyarakat peroleh adalah pelayanan aksesibilitas. Penyediaan aksesibilitas salah satunya akses dalam bentuk fisik yaitu aksesibilitas jalan umum dengan cara menyediakan jalur pedestrian (trotoar) bagi penyandang disabilitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan melakukan analisis bagaimana pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. dengan menggunakan teknis survei literatur akademis di bidang keilmuan pelayanan publik untuk memperoleh konsep-konsep yang relevan dengan kajian pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data ini melalui penelusuran berbagai sumber dan literatur, baik berasal dari dokumen pemerintah serta pemberitaan media massa elektronik, jurnal dan berbagai buku yang terkait dengan penelitian ini. selain itu peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi yang ada di lapangan dalam bentuk foto-foto serta dilakukannya pengamatan di lapangan untuk memperkuat data yang ada. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan akses jalan umum (jalur pedestrian) bagi difabel studi kasus di Kota Serang belum baik. Artinya, aksesibilitas jalur pedestrian tidak ramah terhadap difabel sehingga menyulitkan kaum difabel untuk dapat melakukan mobilitas dengan baik dan mandiri serta kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Kata Kunci: pelayanan publik, Aksesibilitas, Jalur Pedestrian, Penyandang Disabilitas

A. Pendahuluan

Setiap Warga Negara Indonesia memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali. Karena, hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik merupakan Jenis pelayanan yang diterima oleh masyarakat tersebut seperti pelayanan adminsitratif, pelayanan jasa, dan pelayanan barang. Pertama, Pelayanan administratif yaitu pelayanan

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

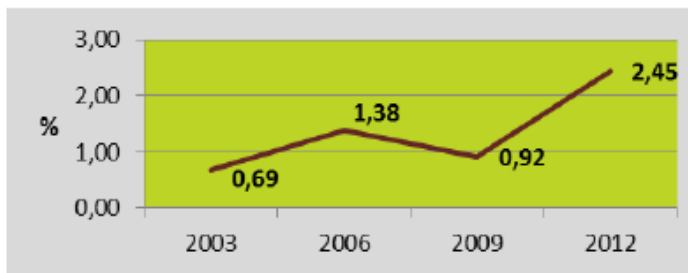
yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (JMB), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya. Kedua, pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. Ketiga, pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya, (Kep. MenpanRB, 2003:63).

Kompleksnya latar belakang masyarakat yang pada akhirnya masyarakat sulit untuk mendapatkan pelayanan yang baik salah satunya dialami oleh masyarakat yang berkebutuhan khusus yaitu penyandang disabilitas. Hal ini menimbulkan pemenuhan pelayanan publik yang diskriminatif bagi mereka. Penyandang disabilitas yaitu setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (UU RI, 2014: 8). Penyandang disabilitas adalah kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan yang dapat menghambat partisipasi dan peran serta mereka dalam kehidupan bermasyarakat. Disabilitas bukan merupakan kecacatan semata namun merupakan hasil interaksi dari keterbatasan yang dialami seseorang dengan lingkungannya, bukan hanya fisik atau jiwa, namun merupakan fenomena multi dimensi yang terdiri dari fungsi tubuh, keterbatasan aktivitas, hambatan partisipasi dan faktor lingkungan (Kemenkes RI, 2016).

Masyarakat penyandang disabilitas sampai saat ini masih menjadi bagian masyarakat minoritas yang masih kurang diperhatikan dengan baik oleh pemerintah salah satunya dalam aspek aksesibilitas sehingga mereka kesulitan dalam melakukan

mobilitas. Penyandang disabilitas seakan sulit untuk “bergerak”. Penyandang disabilitas bisa dialami oleh siapapun, baik laki-laki atau perempuan, usia muda atau tua, tidak memandang suku atau ras, rakyat miskin atau berada. Artinya, penyandang disabilitas tidak memandang latar belakang seseorang sehingga dapat dialami oleh siapa pun. Walaupun demikian, bukan berarti penyandang disabilitas luput dari perhatian pemerintah karena pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi hak setiap warga negaranya tanpa terkecuali termasuk masyarakat yang menyandang disabilitas. Hak setiap warga negara yang dimaksud seperti hak memperoleh kesehatan, hak memperoleh pekerjaan dan penghidupan yang layak, hak untuk mengembangkan diri dan melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya dan berhak memperoleh pendidikan, ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni dan budaya demi meningkatkan kesejahteraan hidupnya sebagai manusia.

Menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) pada tahun 2012, penduduk Indonesia yang menyandang disabilitas sebesar 2,45 persen yaitu sebanyak 2.126.000 jiwa (Kemenkes RI, 2014). Berikut Peningkatan dan penurunan persentase penyandang disabilitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

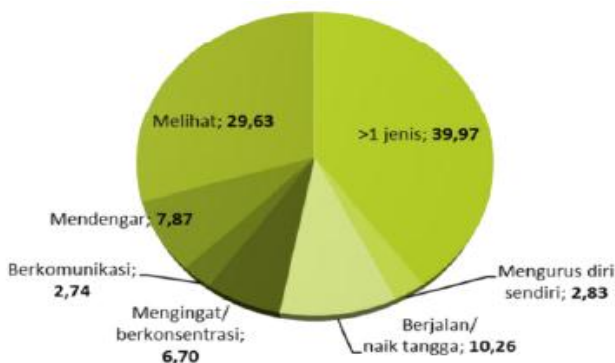


Gambar: Persentase Penduduk Penyandang Disabilitas Berdasarkan Data Susenas 2003, 2006, 2009, 2012

Peningkatan dan penurunan persentase penyandang disabilitas yang terlihat dipengaruhi adanya perubahan konsep dan definisi pada Susenas 2003 dan 2009 yang masih menggunakan konsep kecacatan sedangkan Susenas 2006 dan 2012 telah memasukkan konsep disabilitas. Walaupun demikian, jika kita

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

bandingkan antara Susenas 2003 dengan 2009 dan Susenas 2006 dengan 2012 terjadi peningkatan prevalensi. Berdasarkan data Susenas tahun 2012 penyandang disabilitas terbanyak adalah penyandang yang mengalami lebih dari satu jenis keterbatasan, yaitu sebesar 39,97%, diikuti keterbatasan melihat, dan berjalan atau naik tangga seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar: Distribusi Penyandang Disabilitas Menurut Jenis Disabilitas Berdasarkan Data Susenas Tahun 2012

Berbagai macam upaya yang telah dilakukan baik oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah menyangkut penyandang disabilitas adalah dibuatkannya berbagai macam regulasi terlebih dahulu. Selanjutnya, pada proses implementasi kebijakan publik, Kebijakan yang telah dibuat tersebut masih bersifat abstrak yang harus diinterpretasikan ke dalam kebijakan yang lebih bersifat teknis dan operasional. Selain itu, aktivitas interpretasi kebijakan juga diikuti dengan kegiatan mengomunikasikan kebijakan (sosialisasi) agar seluruh *stakeholders* dapat mengetahui dan memahami apa yang menjadi arah, tujuan, sasaran (kelompok sasaran) dan yang lebih penting mereka akan menerima, mendukung, dan bahkan mengamankan pelaksanaan kebijakan tersebut (Widodo, 2007). Pemerintah daerah yang telah membuat regulasi secara khusus diperuntukan bagi penyandang disabilitas adalah DKI Jakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Provinsi Jawa Timur, dan provinsi Kalimantan Selatan (Rusman, 2017).

Provinsi Banten adalah salah satu bagian provinsi yang ada di Indonesia yang mana Kota Serang menjadi Ibukota Provinsi Banten yang sampai saat ini belum membuat peraturan daerah secara khusus bagi penyandang disabilitas sehingga hal ini tercermin pada pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas yang masih termarginalkan dan kurang diperhatikan khususnya pada penyediaan akses. Hal ini mengakibatkan sulitnya masyarakat penyandang disabilitas dalam melakukan mobilisasi dan sulitnya untuk hidup secara mandiri. Jumlah penyandang disabilitas di Provinsi Banten kurang lebih sebanyak 4.861 orang dan ini hanya penyandang disabilitas yang telah memiliki hak pilih dalam rangka pemilihan kepala daerah (pilkada) pada awal tahun 2017 yang lalu (topmedia.co.id, 2017). Sedangkan secara keseluruhan jumlah penyandang disabilitas di Provinsi Banten adalah sekitar 15 ribu orang, mulai dari kecacatan berat, sedang, hingga ringan (ppid.bantenprov.go.id, 2017). Jumlah penyandang disabilitas di Kota Serang kurang lebih 200 orang (Faktabanten.co.id, 2017). Data tersebut itupun hanya penyandang disabilitas pada usia yang sudah memiliki hak pilih pada pilkada tahun 2018 dan belum secara keseluruhan terdata dengan baik. Tujuan dibuatkannya akses bagi penyandang disabilitas adalah untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang penyandang disabilitas sehingga dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat.

Hak aksesibilitas untuk penyandang disabilitas meliputi hak mendapatkan aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu (UU RI, 2016:8). Setiap pengadaan sarana dan prasarana umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat, wajib menyediakan aksesibilitas. Penyediaan aksesibilitas salah satunya akses dalam bentuk fisik. Salah satu bentuk aksesibilitas dalam bentuk fisik adalah aksesibilitas pada jalan umum (PP R1, 1998:43). Aksesibilitas pada jalan umum salah satunya dengan cara menyediakan jalur pedestrian (trotoar) bagi penyandang disabilitas.

Maka, yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas (studi kasus di Kota Serang)?.

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokus penelitian ini di Kota Serang Provinsi Banten dengan menggunakan teknis survei literatur akademis di bidang keilmuan pelayanan publik untuk memperoleh konsep-konsep yang relevan dengan kajian pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data ini melalui penelusuran berbagai sumber dan literatur, baik berasal dari dokumen pemerintah serta pemberitaan media massa elektronik, jurnal atau penelitian terdahulu dan berbagai buku yang terkait dengan penelitian ini. Selain itu peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi yang ada di lapangan dalam bentuk foto-foto untuk memperkuat data yang ada serta dilakukannya pengamatan di lapangan. Data yang diperoleh dalam bentuk data primer dan sekunder tersebut kemudian diolah dan dideskripsikan dalam bentuk narasai sesuai dengan kebutuhan data. Tahap selanjutnya yaitu proses analisis data yang berdasarkan teori dan konsep pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas dan yang terakhir adalah proses interpretasi data.

B. Pembahasan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep. Menpan RB, 2003:63). Artinya, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat (Poltak, 2014:5). Misalnya kebutuhan akan aksesibilitas jalan publik atau umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas. aksesibilitas merupakan kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna

mewujudkan kesamaan kesempatan dimana penyandang disabilitas dapat diartikan setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (UU RI, 2016:8).

Terdapat beberapa indikator yang dapat melihat gambaran dari kualitas pelayanan itu sendiri sebagai berikut:

1. *Kemudahan* menggambarkan seberapa mudah layanan pemerintah terakses dan tersedia bagi warga negara
2. *Keamanan* menggambarkan sejauh mana layanan-layanan diberikan dengan cara yang membuat para warga negara merasa aman dan percaya diri ketika menggunakannya
3. *Keandalan* menggambarkan sejauh mana layanan pemerintah diberikan dengan benar dan tepat waktu
4. *Perhatian personal* menggambarkan sejauh mana para karyawan memberikan informasi kepada para warga negara dan bekerja dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka
5. *Pendekatan pemecahan masalah* menggambarkan sejauh mana para karyawan memberikan informasi kepada warga negara dan bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka
6. *Kejujuran* menggambarkan sejauh mana para warga negara percaya bahwa layanan pemerintah diberikan dengan cara adil kepada semua orang
7. *Tanggung jawab fiskal* menggambarkan sejauh mana warga negara mempercayai pemerintahan lokal memberikan layanan dengan cara menggunakan uang secara bertanggung jawab
8. *Pengaruh warga negara* menggambarkan sejauh mana warga negara merasa bahwa mereka dapat memengaruhi kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintah lokal (Carlson, 2013:90-91).

Pada penyediaan pelayanan berupa akses jalur pedestrian bagi difabel yang aksesibel dan terpenuhinya kualitas pelayanan yang baik, terdapat persyaratan teknis yang harus dipenuhi sebagai berikut (Lubis, 2008):

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

1. Ukuran dasar ruang. Ruang yang dimaksud disini adalah ruang pada jalur pedestrian yang ramah akan difabel dimana esensi ukuran dasar ruang tiga dimensi (panjang, lebar, tinggi) mengacu pada ukuran tubuh manusia dewasa, peralatan yang digunakan, dan ruang yang dibutuhkan untuk mewadahi pergerakan penggunanya. Hal ini harus memenuhi persyaratan. Pertama, ukuran dasar ruang diterapkan dengan mempertimbangkan fungsi. Kedua, ukuran dasar minimum dan maksimum yang digunakan dalam pedoman ini dapat ditambah atau dikurangi sepanjang asas-asas aksesibilitas dapat tercapai.
2. Jalur Pemandu. Jalur ini terdapat di dalam jalur pedestrian yang memandu penyandang cacat untuk berjalan dengan memanfaatkan tekstur ubin pengarah dan ubin peringatan. Terpenuhinya jalur pemandu ini dengan syarat. *Pertama*, tekstur ubin pengarah bermotif garis-garis menunjukkan arah perjalanan. *Kedua*, tekstur ubin peringatan (bulat) memberi peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya/*warning*. *Ketiga*, daerah-daerah yang harus menggunakan ubin tekstur pemandu (*guiding blocks*) yaitu di depan jalur lalu lintas kendaraan, di depan pintu masuk atau keluar dari dan ke tangga atau fasilitas persilangan dengan perbedaan ketinggian lantai, di pintu masuk atau keluar pada terminal transportasi umum atau area penumpang, pada pedestrian yang menghubungkan antara jalan dan bangunan, pada pemandu arah dari fasilitas umum ke stasiun transportasi umum terdekat. *Keempat*, pemasangan ubin tekstur untuk jalur pemandu pada pedestrian yang telah ada perlu memperhatikan tekstur dari ubin eksisting sehingga tidak terjadi kebingungan dalam membedakan tekstur ubin pengarah dan tekstur ubin peringatan. Untuk memberikan perbedaan warna antara ubin pemandu dapat diberi warna kuning atau jingga.
3. Jalur pedestrian. Esensi dari jalur ini yaitu jalur yang digunakan untuk berjalan kaki atau berkursi roda bagi difabel secara mandiri yang dirancang berdasarkan kebutuhan orang untuk bergerak aman, mudah, nyaman, dan tanpa hambatan. Oleh karena itu terdapat persyaratan dalam pemenuhan jalur pedestrian yang ideal yaitu pertama, permukaan jalan harus stabil, kuat, tahan cuaca, berstruktur halus tetapi tidak licin. Hindari sambungan atau

gundukan pada permukaan. Kalaupun terpaksa ada maka tingginya harus tidak lebih dari 1,25 cm. Kedua, kemiringan maksimal 2 derajat dan pada setiap jarak 900 cm diharuskan terdapat bagian yang datar minimal 120 cm. Ketiga, area istirahat digunakan untuk membantu pengguna jalan difabel dengan menyediakan tempat duduk santai di bagian tepi. Keempat, pencahayaan berkisar antara 50 - 150 lux tergantung pada intensitas pemakaian, tingkat bahaya dan kebutuhan keamanan. Kelima, *drainase* dibuat tegak lurus dengan arah jalur dengan kedalaman maksimal 1,5 cm, mudah dibersihkan dan perletakan lubang dijauhkan dari tepi jalur pedestrian. Keenam, lebar minimum jalur pedestrian adalah 120 cm untuk jalur searah dan 160 cm untuk dua arah. Jalur pedestrian harus bebas dari pohon, tiang rambu-rambu, lubang *drainase*/gorong-gorong dan benda lainnya yang menghalangi. Ketujuh, tepi pengaman dibuat setinggi maksimal 10 cm dan lebar 15 cm sepanjang jalur pedestrian.

4. *Ramp*. *Ramp* adalah jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga. Persyaratannya pertama, kemiringan suatu *ramp* di dalam bangunan tidak boleh melebihi 7 derajat, perhitungan kemiringan tersebut tidak termasuk awalan atau akhiran *ramp* (*crub ramps/landing*) sedangkan kemiringan suatu *ramp* yang ada di luar bangunan maksimal 6 derajat. Kedua, panjang mendatar dari satu *ramp* dengan kemiringan 7 derajat) tidak boleh lebih dari 900 cm. Panjang *ramp* dengan kemiringan yang lebih rendah dapat lebih panjang. Ketiga, panjang minimum dari *ramp* 95 cm tanpa tepi pengaman, dan 120 cm dengan tepi pengaman. Untuk *ramp* yang juga digunakan sekaligus untuk pejalan kaki dan pelayanan angkutan barang harus dipertimbangkan secara seksama lebarnya, sehingga bisa dipakai untuk kedua fungsi tersebut atau dilakukan pemisahan *ramp* dengan fungsi sendiri-sendiri. Keempat, muka datar (*bordes*) pada awalan atau akhiran dari suatu *ramp* harus bebas dan datar sehingga memungkinkan sekurang-kurangnya untuk memutar kursi roda dengan ukuran minimum 160 cm. Kelima, permukaan datar awalan atau akhiran suatu *ramp* harus memiliki tekstur sehingga tidak licin baik diwaktu hujan. Keenam, lebar tepi

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

pengaman *ramp/kastin/low curb* 10 cm, dirancang untuk menghalangi roda kursi roda agar tidak terperosok atau keluar dari jalur *ramp*. Apabila berbatasan langsung dengan lalu lintas jalan umum atau persimpangan harus dibuat sedemikian rupa agar tidak mengganggu jalan umum. Ketujuh, *ramp* harus diterangi dengan pencahayaan yang cukup sehingga membantu pengguna *ramp* saat malam hari. Pencahayaan disediakan pada bagian-bagian *rump* yang memiliki ketinggian terhadap muka tanah sekitarnya dan bagian-bagian yang membahayakan. Kedelapan, *rump* harus dilengkapi dengan pegangan rambatan (*handrail*) yang dijamin kekuatannya dengan ketinggian yang sesuai. Pegangan rambat harus mudah dipegang dengan ketinggian 65 – 8 cm.

5. Tangga. Esensi dari tangga ini adalah sebagai fasilitas bagi pergerakan vertikal yang dirancang dengan mempertimbangkan ukuran dan kemiringan pijakan dan tanjakan dengan lebar yang memadai dengan syarat pertama, harus memiliki dimensi pijakan dan tanjakan yang berukuran seragam. Kedua, harus memiliki kemiringan tangga kurang dari 60 derajat. Ketiga, tidak terdapat tanjakan yang berlubang yang dapat membahayakan pengguna tangga. Keempat, harus dilengkapi dengan pegangan rambat (*handrail*) minimum pada salah satu sisi tangga. Kelima, pegangan rambat harus mudah dipegang dengan ketinggian 65 – 80 cm dari lantai, bebas dari elemen konstruksi yang mengganggu, dan bagian ujungnya harus bulat atau dibelokkan dengan baik ke arah lantai, dinding, atau tiang. Keenam, pegangan rambat harus ditambah panjangnya pada bagian ujungnya (puncak dan bagian bawah) dengan 30 cm. Ketujuh, untuk tangga yang terletak di luar bangunan harus dirancang sehingga tidak ada air hujan yang menggenang pada lantai.

Pemenuhan akses jalur pedestrian bagi difabel merupakan wujud pertanggungjawaban pemerintah dalam pemenuhan haknya (masyarakat difabel). Hal ini diartikan bahwa pemerintah harus memiliki daya tanggap yang baik bagi kebutuhan apa saja yang patut dipenuhi untuk masyarakat. Pemerintah harus tidak memandang status ataupun latar belakang masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan mereka dalam artian masyarakat dimata pemerintah

adalah setara. Karena akuntabilitas, responsivitas serta kesetaraan tersebut merupakan beberapa prinsip yang harus dijalankan oleh pemerintah jika ingin mewujudkan pemerintahan yang baik (Bambang. 2011).

Pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas studi kasus di Kota Serang ini akan didapat dari analisis berdasarkan teori Carlson dan Schwarz yang terdiri dari beberapa indikator yaitu kemudahan, keamanan, keandalan, perhatian personal, pendekatan pemecahan masalah, kejujuran, tanggung jawab fiskal, dan pengaruh warga negara. Pada penelitian ini, peneliti hanya akan mengkaji tiga indikator dari beberapa indikator yang tersedia menurut Carlson dan Schwarz. Tiga indikator yang peneliti gunakan adalah indikator kemudahan dan keamanan jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas serta sejauhmana masyarakat merasa bahwa mereka dapat memengaruhi kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintah lokal.

1. Kemudahan

Pemerintah Kota Serang memiliki kewajiban untuk memenuhi setiap hak warganya salah satunya terkait penyediaan fasilitas jalur pedestrian bagi difabel. Artinya, pemerintah berkewajiban untuk memberikan layanan akses bagi kaum difabel agar mereka dengan mudah melakukan mobilitas. Se jauh ini, pemerintah Kota Serang belum memenuhi hak kaum difabel secara optimal dalam memberikan kemudahan aksesibilitas jalur pedestrian. Masih banyak jalan sepanjang jalan umum (jalur pedestrian) yang tidak memfasilitasi bagi kaum difabel. Banyak jalur jalan umum yang belum dibangun bagi pedestrian kaum difabel. Kondisi jalan umum masih banyak terselimuti oleh tanah dan walaupun ada pembangunan jalur pedestrian masih berbentuk *vaping block* yang tidak layak digunakan oleh penyandang disabilitas. Hal ini berdampak pada sulitnya kaum difabel untuk melakukan mobilisasi. pada hal yang lain, pemerintah daerah memang telah membuat jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas tetapi banyak yang tidak sesuai dengan standar pembangunan jalur pedestrian bagi kaum difabel. Seperti pada ukuran dasar ruang jalur pedestrian tidak mengacu pada esensi ukuran dasar tiga dimensi (panjang, lebar, tinggi). Artinya pembangunan jalur pedestrian khusus penyandang

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

disabilitas tidak mengacu pada ukuran tubuh manusia dewasa, peralatan yang digunakan, dan ruang yang dibutuhkan untuk memudahhi pergerakan penggunanya. Dengan kata lain, banyak pembangunan jalur pedestrian yaang dibangun khusus untuk penyandang disabilitas tidak memenuhi persyaratan dimana jalur tersebut dibuat sangat sempit dan terputus (jalan buntu).

Selain itu, pembangunan jalur pemandu pada jalur pedestrian bagi penyandang disabilitas walaupun terdapat ubin jalan berstektur sebagai ubin pengarah tetapi banyak kondisi yang memprihatinkan yaitu banyak yang rusak, tetapi tidak didapati ubin yang berfungsi sebagai peringatan. Artinya jalur pemandu tersebut tidak memenuhi syarat jalur pedestrian bagi kaum difabel yang berkualitas. Seperti, tidak adanya tekstur ubin peringatan (bulat) memberi peringatan terhadap adanya perubahan situasi di sekitarnya/*warning*. Jalur pedestrian yang difasilitasi oleh pemerintah setempat masih dibilang belum membuat kaum difabel dengan mudahnya “bergerak” dengan leluasa.

2. Keamanan

Esensi dari kemanan menggambarkan sejauh mana layanan-layanan diberikan dengan cara yang membuat para penyandang disabilitas merasa aman dan percaya diri ketika menggunakannya. Sejauh ini, fasilitas jalur pedestrian bagi difabel yang disediakan oleh pemerintah Kota Serang masih jauh dari yang diharapkan. Pembangunan jalur pedestrian bagi kaum difabel hanya sebagai “pajangan” atau hiasan bagi mata jauh memandang. Selain itu banyak yang tidak mengetahui fungsi dari jalur pedestrian tersebut karena tidak adanya sosialisasi dan informasi yang jelas di jalur pedestrian tersebut bahwa jalur tersebut digunakan khusus kaum difabel. Hal ini berdampak pada terjadinya alih fungsi jalur pedestrian tersebut. Ruang yang disediakan oleh pemerintah Kota Serang masih jauh dari ruang pedestrian yang ramah bagi kaum difabel.

Jalur pedestrian esensinya adalah jalur yang digunakan untuk berjalan kaki atau berkursi roda bagi difabel secara mandiri yang dirancang berdasarkan kebutuhan orang untuk bergerak aman, mudah, nyaman, dan tanpa hambatan. Tetapi banyak pembangunan jalur pedestrian yang dikemas untuk jalur pedestrian bagi

penyanggah disabilitas dimana permukaan jalan yang tidak stabil, tidak kuat dan tidak tahan cuaca sehingga mudah retak dan berlobang. Selain itu, banyaknya kondisi jalur pedestrian tersebut yang tingginya tidak landai sehingga mempersulit bahkan beresiko terjadinya kecelakaan. Jalur pedestrian yang dibangun seperti tidak sepenuh hati, hal ini terlihat bahwa pembangunan jalur pedestrian tersebut tidak dibangun sesuai dengan kebutuhan kaum difabel. Karena sejauh jalur pedestrian bagi kaum difabel banyak yang tidak difasilitasi oleh tempat duduk santai di bagian tepi.

Selain itu tidak adanya pencahayaan yang khusus disediakan untuk jalur pedestrian. Adapun pencahayaan itu berasal dari lampu jalan atau lampu yang berasal dari rumah penduduk serta tidak sedikit jalur pedestrian bagi kaum difabel yang kondisinya gelap gulita. Hal ini akan membahayakan bagi kaum difabel untuk berjalan disekitar jalan tersebut. Tidak hanya itu, pembangunan jalur pedestrian banyak yang tidak terlepas dari pohon, lubang *drainase* dan benda lainnya seperti para Pedagang Kaki Lima (PKL) dan para pengendara bermotor yang memanfaatkan *space* jalur pedestrian tersebut.

Fasilitas yang harus dipenuhi dalam pembuatan jalur pedestrian khusus penyandang disabilitas adalah jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga yang disebut dengan *ramp*. Hal ini banyak yang tidak memenuhi syarat seperti tidak dilengkapinya pegangan rambatan (*handrail*) yang dijamin kekuatannya. Kondisi alur pedestrian bagi difabel di Kota Serang dapat dilihat di bawah ini.



PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

Gambar: Kondisi Jalur Pedestrian difabel di Kota Serang

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2017

Berbagai permasalahan yang dialami oleh penyandang disabilitas di Kota Serang dikarenakan pemerintah kurang memberikan perhatian kepada mereka. Hal ini terlihat dari tidak adanya regulasi yang mengatur pemenuhan hak-hak kaum difabel yang dibuat oleh pemerintah daerah secara teknis tersebut. Pemerintah daerah masih menggunakan regulasi peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat yaitu Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002, Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 / PRT / M / 2006, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 242 Ayat (1), (2), (3), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 (Validnews.co, 2017). Oleh karena itu, muncullah asumsi umum adanya ketidakberesan sistem perencanaan pembangunan yang masih abai terhadap hak dan kepentingan penyandang disabilitas.

Akar persoalan paling mendasar, *pertama*, pemahaman para pengambil kebijakan masih belum memadai mengenai penyandang disabilitas. Mereka masih berada dalam pemahaman abnormalitas, melihat penyandang disabilitas sebagai kelompok masyarakat yang tidak normal, harus dikasihani dan menjadi beban dalam sepanjang hidupnya. *Kedua*, sinergitas dan koordinasi yang buruk antar pelaku pembangunan jalan raya di daerah (indonesiana.tempo.co, 2017).

3. Pengaruh Warga Negara (Masyarakat Kota Serang)

Desakan demi desakan yang dilakukan oleh masyarakat Kota Serang khususnya kaum difabel terkait minimnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah terus dilakukan. Hal ini dikarenakan mereka yaitu kaum difabel merasa bahwa mereka dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Kaum difabel merupakan masyarakat homogen tetapi dalam pemenuhan pelayanan dari pemerintah harus tanpa terkecuali. Karena situasi dan kondisi yang semakin mendesak dan semakin banyak tuntutan dari masyarakat yang tidak hanya diberikan oleh kaum difabel tetapi disuarakan juga oleh masyarakat umum lainnya bahwa Pemerintah

Kota Serang perlu membuat perda khusus tentang penyandang disabilitas. Berbagai desakan atau tuntutan tersebut berdampak dibukakannya forum oleh pemerintah daerah bagi kaum difabel untuk duduk bersama dan berdiskusi. Hal ini dilakukan atau direalisasikan adanya audiensi yang dilakukan oleh DPC Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) ke Komisi II DPRD Kota Serang (02/05/2017) telah “berbuah” manis dengan diusulkannya raperda tentang Penyandang Disabilitas sebagai salah satu raperda inisiatif DPRD Kota Serang dalam program pembentukan peraturan daerah (Propemperda) Kota Serang tahun yang akan datang.

Audiensi PPDI yang dimediasi Dinas Sosial Kota Serang ke Komisi II saat itu meminta agar DPRD Kota Serang mendorong terbentuknya peraturan daerah tentang perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas sebagai payung hukum agar terakomodirnya hak penyandang disabilitas yang ada di Kota Serang. Dalam rapat paripurna DPRD pada hari Senin, 16 Oktober 2017 lalu DPRD telah mengeluarkan surat keputusan DPRD Kota Serang berisi 5 raperda usul DPRD untuk disampaikan kepada Walikota Serang dalam Propemperda Kota Serang Tahun 2018 bersama raperda-raperda usul walikota lainnya, salah satu dari 5 raperda tersebut adalah Raperda tentang Penyandang Disabilitas. Sebagai implementasi pengesahan atas konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas (*Convention on The Rights of Persons with Disabilities*), raperda ini bertujuan agar penyandang disabilitas di Kota Serang memiliki kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama dengan masyarakat lainnya di berbagai aspek kehidupan dan penghidupan; memiliki akses, sarana prasarana dan upaya yang lebih memadai, terpadu dan berkesinambungan sehingga terwujud perlindungan, kemandirian dan kesejahteraan penyandang disabilitas; serta sebagai salah satu wujud perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas melalui perlakuan non diskriminatif dengan pelibatan peran aktif masyarakat (<http://dprd-serangkota.go.id>, 2017).

Hasil dari audiensi ini diharapkan pemerintah daerah benar-benar mendengarkan dan memperhatikan serta merealisasikan dalam bentuk peraturan daerah khusus tentang penyandang

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

disabilitas. Hal ini bukan tanpa alasan karena kaum difabel merupakan bagian dari masyarakat Kota Serang yang memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan publik yang baik tanpa adanya diskriminasi.

C. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pelayanan aksesibilitas jalan umum (jalur pedestrian) bagi penyandang disabilitas studi kasus di Kota Serang sampai saat ini masih belum dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat banyak jalur pedestrian yang dibangun dimana yang seharusnya berfungsi untuk pejalan kaki kaum difabel tetapi banyak beralih fungsi seperti tempat Pedagang Kaki Lima (PKL) berjualan, sebagai tempat parkir sepeda bermotor baik beroda dua maupun beroda empat serta masih banyak jalur pedestrian yang rusak dan pembangunannya tidak sesuai dengan standar. Oleh karena itu jalur pedestrian sangat tidak ramah bagi kaum difabel sehingga hak kaum difabel sebagai masyarakat Kota Serang dipinggirkan. Tetapi belum lama ini, telah adanya pertemuan-pertemuan yang dilakukan oleh DPC Persatuan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) bersama anggota Komisi II DPRD Kota untuk membahas hak-hak kaum disabilitas yang selama ini jauh dari perhatian pemerintah setempat. Pertemuan ini diharapkan segera diformulasikannya kebijakan khusus penyandang disabilitas Kota Serang sehingga hak-hak mereka dapat dipenuhi dengan baik tanpa adanya diskriminasi

DAFTAR PUSATAKA

- Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru : dari Manajemen Steering ke Serving*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lubis, Hendra Arif. 2008. Tesis. Kajian Aksesibilitas Difabel pada ruang Publik Kota Serang Studi Kasus: Lapangan Merdeka. Medan: Prodi Arsitektur Universitas Sumatera Utara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing
- Buletin Jendela Data dan Informasi dan Kesehatan. Situasi Penyandang Disabilitas. Bakti Husada: Kementerian Kesehatan RI. ISSN 2088 – 270X. Semester II Tahun 2014.
- Situasi Penyandang Disabilitas. Buletin Jendela dan Informasi Kesehatan. Semester II, 2014. ISSN 2088-270X. Kementerian Kesehatan RI.
- Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 216 tentang Penyandang Disabilitas.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat.
- Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003.
- Rusman Widodo (Penyuluh HAM di Komnas HAM). 17 Oktober 2017. <https://www.kompasiana.com/iwit/59e5be3df7afdd79c80ab463/hak-atas-fasilitas-publik-bagi-penyandang-disabilitas>. diakses 24 Oktober 2017.

PELAYANAN AKSESIBILITAS JALAN UMUM...

DPS, Jumlah Pemilih Disabilitas di Banten Tercatat 4.861 orang.
<http://topmedia.co.id/dps-jumlah-pemilih-disabilitas-di-banten-tercatat-4-861-orang/>. Diakses 3 Desember 2017.

224 Penyandang Disabilitas Diberikan Bantuan.
<http://ppid.bantenprov.go.id/read/berita/972/index.html>.
diakses 3 Desember 2017.

KPU Kota [Serang](#) Konsen Pemilih Disabilitas untuk Hadapi Pilkada 2018.
<http://Faktabanten.co.id/kpu-kota-serang-konsen-pemilih-untuk-hadapi-pilkada-2018/> . Diakses 5 Desember 2017.

Fasilitas Publik dan Penyandang Disabilitas
<http://validnews.co/Fasilitas-Publik-dan-Penyandang-Disabilitas--V0000362> . Diakses 5 Desember 2017.

Penyandang Disabilitas; Jalan itu Masih Menyingkirkan. Diakses 5 Desember 2017,
<https://indonesiana.tempo.co/read/110347/2017/04/13/mukhotibmd/penyandang-disabilitas-jalan-itu-masih-menyingkirkan>.

Komisi II Tindaklanjuti Apirasi Penyandang Disabilitas Kota Serang
<http://dprd-serangkota.go.id/komisi-ii-tindaklanjuti-aspirasi-penyandang-disabilitas-kota-serang/>. Diakses 11 Desember 2017.