

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pemahaman dan Telaah Hak**

##### **1. Definisi Hak**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan hak dalam beberapa arti seperti benar, milik, kepunyaan, dan kewenangan.<sup>36</sup> Hak dalam arti hukum didefinisikan sebagai wewenang menurut hukum, kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, dan kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dan sebagainya).<sup>37</sup> Hak adalah suatu istilah yang digunakan untuk mengacu pada hak istimewa, kebebasan, atau klaim yang dimiliki oleh individu atau kelompok dalam masyarakat. Hak-hak ini memberikan perlindungan atau wewenang kepada pemegang hak untuk bertindak atau memperoleh sesuatu sesuai dengan apa yang ia kehendaki tanpa adanya campur tangan, pembatasan, atau intervensi yang tidak sah.

Hak dapat bersifat hukum, moral, atau konstitusional, tergantung pada sumber atau landasan yang melindunginya. Hak hukum didasarkan pada undang-undang dan peraturan yang berlaku di suatu negara, sementara hak moral didasarkan pada prinsip-prinsip

---

<sup>36</sup> "Hak". KBBI Daring, 2023. Web. 25 Sep 2023.

<sup>37</sup> Sri Widayati, *Hak Asasi Manusia*. (Tangerang: Loka Asara, 2019), 13.

etika dan keadilan. Hak konstitusional dijamin dan diatur dalam konstitusi atau dokumen hukum yang setara. Penting untuk diingat bahwa hak-hak seringkali disertai dengan kewajiban yang seimbang. Hak-hak individu atau kelompok harus dihormati dan dilindungi, tetapi juga harus digunakan dengan bertanggung jawab dan tidak melanggar hak-hak orang lain atau kepentingan umum.

## **2. Ruang Lingkup Hak**

Ruang lingkup hak secara umum yang merupakan bagian dari perspektif hak asasi manusia, yaitu hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya.<sup>38</sup>

- a. Hak asasi manusia adalah hak yang melekat pada setiap individu hanya karena mereka adalah manusia, seperti hak atas kehidupan, kebebasan pribadi, kebebasan berekspresi, dan hak untuk tidak disiksa.
- b. Hak sipil mencakup hak-hak seperti kebebasan berbicara, kebebasan beragama, dan hak atas keadilan yang setara di mata hukum.
- c. Hak politik mencakup hak untuk memilih dan dipilih dalam pemilihan umum.
- d. Hak ekonomi mencakup hak untuk memiliki properti, hak kontrak, dan hak untuk mencari nafkah.

---

<sup>38</sup> Isrok & Rizqi Emil Birham, *Citizen Lawsuit* (Malang:UB Press, 2019), 53-54.

- e. Hak sosial mencakup hak atas pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial.
- f. Hak budaya mencakup hak untuk turut serta dalam kehidupan kebudayaan masyarakat dan hak mengambil bagian dalam kemajuan ilmu pengetahuan.

## **B. Pemahaman dan Telaah Aksesibilitas**

### **1. Definisi Aksesibilitas**

Aksesibilitas dalam KBBI diartikan sebagai hal yang dapat dijadikan akses; hal dapat dikaitkan; keterkaitan.<sup>39</sup> Aksesibilitas merujuk pada kemampuan atau kesempatan bagi semua orang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, kognitif, atau kondisi medis lainnya, untuk mengakses, menggunakan, dan memanfaatkan lingkungan fisik, layanan, informasi, atau produk tertentu. Dalam konteks yang lebih luas, aksesibilitas juga mencakup aspek sosial, ekonomi, dan budaya yang mempengaruhi partisipasi setiap individu dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dari aksesibilitas adalah untuk menciptakan lingkungan inklusif di mana semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi penuh dalam masyarakat. Upaya untuk meningkatkan aksesibilitas adalah penting dalam membangun masyarakat yang inklusif dan menghormati hak setiap individu untuk berpartisipasi dalam kehidupan secara penuh.

---

<sup>39</sup> "Aksesibilitas". KBBI Daring, 2023. Web. 25 Sep 2023.

Kesempatan untuk mendapatkan kesamaan kedudukan, hak, dan kewajiban bagi penyandang disabilitas hanya dapat diwujudkan jika tersedia aksesibilitas, yaitu suatu kemudahan bagi penyandang disabilitas untuk mencapai kesamaan kesempatan dalam memperoleh kesamaan kedudukan, hak, dan kewajiban sehingga perlu diadakan upaya penyediaan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.<sup>40</sup>

## 2. Bentuk Aksesibilitas

Aksesibilitas terdiri dari beberapa bentuk atau jenis, yaitu aksesibilitas fisik, digital, informasi, dan komunikasi.

### a. Aksesibilitas fisik

Bentuk aksesibilitas fisik membahas tentang penghapusan hambatan fisik yang memungkinkan orang dengan keterbatasan fisik atau mobilitas terbatas untuk mengakses lingkungan fisik, seperti gedung, transportasi, jalanan, dan fasilitas umum lainnya. Contohnya adalah peningkatan aksesibilitas bagi orang dengan kursi roda melalui pemasangan ramp dan lift, penambahan jalur pejalan kaki yang ramah bagi tuna netra, atau penggunaan perangkat bantu pendengaran di tempat umum.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Suhartoyo, Suhartoyo. "Perlindungan Hukum terhadap Pekerja/Buruh Penyandang Disabilitas di Indonesia," *Masalah-Masalah Hukum*, vol. 43, no. 4, (2014). <https://doi.org/10.14710/mmh.43.4.2014.468-477>

<sup>41</sup> Sativa & Yasika Barra Bactiar. "Kajian Terhadap Aksesibilitas Fisik bagi Tunanetra dan Tunadaksa di Gedung LPPMP UNY," *Inersia* 16, no. 1 (Mei 2020): 86.

#### b. Aksesibilitas digital

Aksesibilitas digital merujuk pada kemampuan orang untuk mengakses dan menggunakan teknologi digital, seperti situs web, aplikasi seluler, perangkat lunak, dan perangkat keras komputer. Aksesibilitas digital melibatkan desain yang mempertimbangkan kebutuhan pengguna dengan keterbatasan, seperti tata letak yang ramah pengguna, peningkatan kontras warna, kemampuan navigasi dengan keyboard, dukungan untuk pembaca layar, dan teks alternatif untuk gambar.<sup>42</sup>

#### c. Aksesibilitas informasi

Aksesibilitas informasi adalah bentuk aksesibilitas yang mencakup penyediaan informasi yang dapat diakses oleh semua orang. Ini melibatkan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, menghindari jargon atau frasa yang ambigu, serta menyediakan format alternatif seperti braille, audio, atau teks besar bagi mereka dengan keterbatasan visual.<sup>43</sup>

#### d. Aksesibilitas komunikasi

Bentuk aksesibilitas komunikasi mencakup penyediaan cara komunikasi yang dapat diakses oleh semua orang.

---

<sup>42</sup> Albertus Magnus Prestiana, dkk. "Meta Analisis Platform Media Digital Ramah Penyandang Disabilitas," *Lugas: Jurnal komunikasi* 2, no. 2 (Desember 2018): 69, <http://dx.doi.org/10.31334/ljk.v2i2>, 264.

<sup>43</sup> Muh. Rayes Ibrahim, dkk. "Aksesibilitas Informasi Global di Kalangan Masyarakat pada 2 Desa di Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu (Studi tentang Penggunaan Media Online di Daerah Pedesaan)," *Kareba: Jurnal Ilmu Komunikasi* 9, no. 2 (Juli-Desember 2020): 284.

Aksesibilitas komunikasi harus mempertimbangkan kebutuhan individu dengan keterbatasan komunikasi, seperti dukungan untuk bahasa isyarat, penerjemah bahasa isyarat, atau teknologi bantu komunikasi bagi mereka dengan kesulitan bicara.<sup>44</sup>

## C. Pemahaman dan Telaah Pelayanan Publik

### 1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk kepada segala bentuk kegiatan atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>45</sup> Pelayanan publik merupakan bentuk pelaksanaan UUD NRI 1945 yang mengamanatkan penyelenggara negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi terwujudnya kesejahteraan. Untuk dapat mewujudkan adanya kesejahteraan, diperlukan adanya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Indah Sari, dkk. "Sistem Pengembangan Bahasa Isyarat Untuk Berkomunikasi dengan Penyandang Disabilitas (Tunarungu)," *Journal of Information Technology and Society* 1, no. 1 (Juni, 2023): 20, <https://doi.org/10.35438/jits.v1i1>, 21.

<sup>45</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>46</sup> Ummi Zakiyah & Dina Fadiah. "Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta," *Administratio* 11, No. 1 (2020): 30.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah terhadap rakyatnya disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dasar yang dibutuhkan. Pelayanan publik dapat berupa layanan administratif, layanan kesehatan, layanan pendidikan, layanan perizinan, layanan kepolisian, layanan perpajakan, dan berbagai bentuk layanan lainnya yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah meningkatkan kualitas hidup masyarakat, memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, dan meningkatkan kepuasan serta keadilan dalam pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik dapat berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta mendorong pertumbuhan dan pembangunan yang berkelanjutan.

## **2. Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, dan meningkatkan kepuasan serta keadilan dalam pelayanan publik. Demi terwujudnya pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, terdapat beberapa prinsip yang ditetapkan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu:<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

a. Transparansi

Pelayanan publik harus transparan dalam menyediakan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur, syarat, dan hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik.

b. Kesamaan hak

Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil.

c. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima layanan publik harus dapat memenuhi seluruh hak dan kewajibannya masing-masing dalam kaitannya dengan kegiatan pelayanan publik.

d. Kondisional

Pelayanan publik harus responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, serta memberikan solusi secara efektif dan efisien sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik.



e. Partisipatif

Masyarakat memiliki peran aktif dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi terkait pelayanan publik.

f. Akuntabilitas

Pemerintah atau lembaga publik bertanggung jawab terhadap kualitas dan hasil pelayanan publik yang disediakan kepada masyarakat.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur mengenai asas penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

a. Kepentingan umum

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Penyelenggara pelayanan publik dilarang memberikan prioritas pelayanan kepada golongan atau kelompok yang tidak termasuk sebagai kelompok rentan atau yang harus diberikan pelayanan khusus. Setiap orang memiliki kedudukan yang sama di depan hukum dan dalam pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik juga harus menghindari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dapat menyebabkan bergesernya kepentingan

umum demi memenuhi kepentingan sekelompok masyarakat tertentu.

b. Kepastian hukum

Negara harus menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik bagi penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima layanan publik. Kepastian hukum dapat diwujudkan melalui pemberian keputusan yang jelas terhadap permohonan layanan dan informasi yang diajukan oleh masyarakat. Penyelenggara layanan publik harus memastikan setiap informasi dan layanan yang diberikan adalah jelas dan tidak menimbulkan kebingungan ataupun ketidakjelasan di masyarakat.

c. Kesamaan hak

Pelayanan publik tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Setiap orang harus dianggap setara dan memiliki hak yang sama untuk mendapat pelayanan publik yang berkualitas.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Hak dengan kewajiban yang tidak sebanding dapat

menimbulkan adanya rasa ketidakadilan dan ketimpangan antara para pihak, yaitu pemberi dan penerima layanan.

e. Keprofesionalan

Profesional dalam pelayanan publik adalah pelaksana yang ditempatkan dalam urusan pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya. Tujuannya, agar warga negara dapat memperoleh pelayanan yang optimal dari negara sehingga segala kebutuhannya dapat terpenuhi.

f. Partisipatif

Partisipasi dalam pelayanan publik diwujudkan melalui adanya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Negara dalam melaksanakan pelayanan harus memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sehingga negara atau pelaksana pelayanan publik harus selalu terbuka dengan setiap masukan yang masuk dari masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Warga negara tanpa terkecuali berhak memperoleh pelayanan yang adil. Pelayanan yang adil adalah pelaksanaan layanan yang tidak membedakan setiap masyarakat dalam memperoleh layanan yang baik. Penyelenggara pelayanan publik

juga harus dapat mengutamakan dan mengakomodir golongan khusus yang membutuhkan bantuan seperti masyarakat dengan disabilitas atau kebutuhan khusus yang kesulitan dalam menjangkau pelayanan publik. Hal tersebut perlu dilakukan untuk dapat mencegah terjadinya perbedaan perlakuan yang menimbulkan diskriminasi bagi golongan tertentu.

h. Keterbukaan

Penerima pelayanan publik harus dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Keterbukaan dapat diwujudkan oleh penyelenggara layanan publik dengan membuka akses bagi masyarakat untuk dapat memperoleh layanan dan informasi yang dibutuhkan. Penyelenggara pelayanan publik dapat membuat suatu situs yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang menyediakan berbagai layanan yang memudahkan masyarakat. Keterbukaan dalam pelayanan publik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan publik.

i. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam prosesnya harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik harus bersifat terbuka termasuk dalam informasi yang dapat diakses

oleh masyarakat. Penyelenggara layanan juga harus dapat mempertanggungjawabkan segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Fasilitas yang memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan harus menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya agar dapat tercipta keadilan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kelompok rentan seperti kelompok lanjut usia (lansia) dan penyandang disabilitas harus mendapat prioritas dan pelayanan khusus untuk dapat mempermudah mereka dalam mengakses layanan publik. Penyelenggara pelayanan publik juga harus menyediakan fasilitas pendukung bagi kelompok rentan baik dari segi fasilitas fisik maupun non-fisik seperti layanan khusus.

k. Ketepatan waktu

Jenis pelayanan publik harus dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Ketepatan waktu diperlukan agar masyarakat dapat dengan cepat memperoleh layanan ataupun informasi yang dibutuhkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi kepada ketepatan waktu dapat menambah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penerapan asas ketepatan waktu perlu didukung dengan adanya

penetapan aturan mengenai standar kecepatan dan batas waktu dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat.

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan publik harus dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Ketiga asas tersebut berkaitan dengan asas-asas yang telah dijelaskan pada poin-poin sebelumnya. Tujuan diterapkannya asas ini adalah untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang berdampak kepada naiknya tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3. Prinsip Universalisme**

Prinsip ini berarti bahwa hak asasi manusia bersifat universal dan fundamental, yang berlaku untuk semua individu tanpa adanya batasan geografis, budaya, atau agama. Hak asasi manusia dipandang sebagai bagian dari kodrat manusia, dan setiap individu memiliki hak yang sama untuk hidup, kebebasan, dan kesejahteraan.<sup>48</sup>

### **4. Prinsip Non-diskriminasi**

Prinsip non-diskriminasi adalah prinsip yang menegaskan bahwa setiap orang harus diperlakukan dengan adil dan setara tanpa memandang perbedaan seperti ras, etnisitas, agama, jenis kelamin,

---

<sup>48</sup> Andi Akhirah Khairunnisa, "Penerapan Prinsip-Prinsip Hak Asasi Manusia dalam Pembentukan Produk Hukum oleh Pemerintah Daerah," *Manajemen Pemerintahan*, vol. 5, no. 1, (2018), 69.

usia, disabilitas, atau status sosial ekonomi. Prinsip ini memandang bahwa semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan hukum, akses pelayanan publik, pendidikan, pekerjaan, kebebasan berekspresi, dan layanan transportasi umum. Prinsip non-diskriminasi mendasarkan diri pada keyakinan bahwa setiap individu memiliki nilai intrinsik yang sama dan hak asasi yang tidak dapat diabaikan. Prinsip ini mencakup larangan terhadap diskriminasi langsung ataupun tidak langsung.

## **5. Pelayanan Publik yang Inklusif**

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk. Kegiatan ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang dapat berupa institusi pemerintah, perusahaan, lembaga independen yang didirikan oleh undang-undang untuk tujuan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk kegiatan pelayanan publik.

Inklusif adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu situasi atau pendekatan yang memastikan keterlibatan dan partisipasi semua individu, kelompok, atau elemen yang terlibat dalam suatu konteks tertentu. Prinsip inklusif mendasarkan pada prinsip

bahwa semua orang, tanpa memandang latar belakang atau karakteristik mereka, memiliki hak yang sama untuk diperlakukan dengan adil, dihormati, dan diterima dalam masyarakat atau lingkungan tertentu. Kesamaan kesempatan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas baik oleh Pemerintah maupun masyarakat, yang dalam pelaksanaannya disertai dengan upaya peningkatan kesadaran dan tanggung jawab masyarakat terhadap keberadaan penyandang disabilitas, yang merupakan unsur penting dalam rangka pemberdayaan penyandang disabilitas.<sup>49</sup>

Teori ini menyoroti pentingnya pelayanan publik yang inklusif dan merata bagi semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Mengupayakan aksesibilitas fisik dan komunikasi, kesetaraan pelayanan, dan penghapusan diskriminasi terhadap kelompok rentan. Teori ini menekankan perlunya penyesuaian dan adaptasi pelayanan publik agar dapat diakses oleh semua warga negara.

Pelayanan publik yang inklusif dapat mewujudkan suatu pelayanan publik yang berbasis kepada pemenuhan hak asasi manusia (HAM). Penerapan nilai-nilai HAM, demokrasi, dan hukum di dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan dasar dalam mewujudkan prinsip *good governance*. Beberapa prinsip *good governance* dalam

---

<sup>49</sup> Suhartoyo, Suhartoyo. "Perlindungan Hukum terhadap Pekerja/Buruh Penyandang Disabilitas di Indonesia," *Masalah-Masalah Hukum*, Vol. 43, No. 4, (2014). <https://doi.org/10.14710/mmh.43.4.2014.468-477>



perkembangannya telah memiliki dasar dalam prinsip supremasi hukum (*good governance* dan hak asasi manusia), dalam prinsip demokrasi (*good governance* dan prinsip transparan dan partisipatif) dan dalam prinsip-prinsip efisien, efektif dan akuntabel.<sup>50</sup> Pelayanan publik yang inklusif dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

a. Kualitas kebijakan

Pemerintah membuat suatu kebijakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Agar suatu kebijakan dapat terlaksana, pemerintah mengatur kebijakan tersebut melalui peraturan. Pemerintah harus selalu mengawasi dan memastikan kualitas dari peraturan yang terkait dengan pengaturan pelayanan publik. Tujuannya agar pelayanan publik dapat benar-benar memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat. Kebijakan pemerintah mengenai pelayanan publik dalam peraturan perundang-undangan harus selaras dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang menjunjung nilai-nilai pluralisme, kreativitas, dan keadilan.

b. Prosedur pelayanan

Pelayanan publik harus dapat memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya. Pelayanan publik harus diselenggarakan

---

<sup>50</sup> S. N. H. Susanto, "Good Governance Dalam Konteks Hukum Administrasi," *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 205-217, Jun. 2019. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.205-217>

secara terbuka dan responsif bagi seluruh masyarakat termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik harus ditunjang dengan pengaturan soal prosedur pelayanan yang baik oleh penyelenggara pelayanan publik. Prosedur pelayanan yang jelas dan terpadu akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan melalui layanan publik yang disediakan penyelenggara layanan.

c. Ruang diskresi

Penyelenggara pelayanan publik memerlukan adanya pengaturan melalui peraturan sebagai landasan dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, peraturan dan kebijakan yang ada belum dapat mengakomodir kondisi tertentu yang terjadi di lapangan. Sistem pelayanan publik yang baik harus dapat menyediakan ruang diskresi bagi penyelenggara pelayanan. Kewenangan yang diberikan kepada penyelenggara untuk melakukan sebuah diskresi diperlukan untuk dapat mengakomodir kebutuhan kelompok tertentu yang membutuhkan pelayanan ataupun tindakan khusus seperti masyarakat penyandang disabilitas. Diskresi dapat membantu penyelenggara layanan publik dalam memberikan pelayanan yang baik dan cepat bagi golongan tertentu serta

mencegah terjadinya ketimpangan dan ketidakadilan bagi golongan rentan dalam mengakses layanan publik.<sup>51</sup>

## **6. Kepuasan Pelanggan**

Teori ini menitikberatkan pada pemahaman dan analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik yang diberikan. Memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas pelayanan, responsivitas, aksesibilitas, dan komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pelanggan. Teori ini memberikan panduan dalam meningkatkan pelayanan publik agar lebih memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

## **D. Pemahaman dan Telaah Penyandang Disabilitas**

### **1. Definisi Penyandang Disabilitas**

KBBI mendefinisikan disabilitas sebagai orang yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama sehingga mengalami hambatan dan kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan, dan menyebabkan keterbatasan dalam melaksanakan tugas atau kegiatan sehari-hari.<sup>52</sup> Disabilitas juga bisa dijelaskan sebagai kondisi, seperti sakit atau cedera, yang mengganggu atau membatasi kemampuan mental dan fisik seseorang.

---

<sup>51</sup> Ummi Zakiyah & Dina Fadiyah, *Op.cit.*, 32.

<sup>52</sup> “Disabilitas”. KBBI Daring, 2023. Web. 26 Sep 2023.

Disabilitas merujuk pada kondisi atau gangguan yang memengaruhi fungsi fisik, kognitif, sensorik, atau mental seseorang.

Disabilitas adalah kondisi yang dapat membatasi atau menghalangi kemampuan individu dalam berpartisipasi penuh dalam kegiatan sehari-hari. Disabilitas bisa bersifat bawaan atau didapat akibat cedera atau penyakit. Definisi lain dari penyandang disabilitas di Indonesia telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Penyandang disabilitas adalah 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.<sup>53</sup>

Definisi penyandang disabilitas di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas merupakan upaya mengadopsi prinsip-prinsip Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (*Convention on the Rights for Persons with Disabilities - CRPD*) dalam hukum positif di Indonesia. Sebelumnya, konvensi tersebut telah diratifikasi oleh Indonesia secara resmi dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Person with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas). Dalam Undang-Undang

---

<sup>53</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016.

tersebut, istilah penyandang disabilitas digunakan sebagai terjemahan dalam Bahasa Indonesia untuk istilah “*persons with disabilities*” yang digunakan dalam CRPD, setelah Indonesia ikut menandatangani pada 2006.<sup>54</sup> Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penggunaan istilah penyandang disabilitas pertama kali terdapat dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Person with Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas mengadopsi pengertian yang diatur di dalam Undang-Undang tersebut.

Pengertian penyandang disabilitas telah digunakan secara resmi dalam ketentuan peraturan perundang-undangan pasca diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Meskipun demikian, istilah penyandang disabilitas juga melingkupi istilah-istilah lain yang terkait dengan penyandang disabilitas yang terdapat di dalam peraturan perundang-undangan lain di Indonesia. Istilah tersebut diantaranya adalah “Penyandang Disabilitas”, “Penyandang Cacat”, “Difabel”, “*Difable*”, dan “Berkebutuhan Khusus”. Istilah lainnya yang berasal dari Bahasa Indonesia lainnya seperti “tuna”, “tuli”, atau “buta” juga

---

<sup>54</sup> Staf Ahli Menteri Bidang Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kementerian PPN/Bappenas. Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia : Aspek Sosio-Ekonomi dan Yuridis. (2021), 8.

masih dapat digunakan dan termasuk dalam lingkup pengertian penyandang disabilitas.

## **2. Ruang Lingkup Penyandang Disabilitas**

Hal-hal yang dapat menjadi permasalahan dalam membahas soal penyandang disabilitas adalah banyaknya jenis dan cakupan disabilitas yang beragam. Hal tersebut dikarenakan perbedaan indikator yang digunakan dan tujuan dalam melakukan pembagian jenis-jenis disabilitas. Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, ruang lingkup disabilitas terbagi menjadi empat, yaitu disabilitas fisik, disabilitas intelektual/kognitif, disabilitas sensorik, dan/atau disabilitas mental.

### **a. Disabilitas fisik**

Jenis disabilitas ini mencakup gangguan pada sistem muskuloskeletal, sistem saraf, sistem kardiovaskular, atau organ-organ tubuh lainnya. Ini dapat menyebabkan keterbatasan dalam mobilitas atau kemampuan motorik individu. Contoh disabilitas fisik dapat berupa amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *cerebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.

b. Disabilitas intelektual/kognitif

Jenis disabilitas ini mengacu pada masalah dalam keterampilan berpikir, belajar, memahami, atau memproses informasi. Ini bisa termasuk gangguan perkembangan seperti lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrome*.

c. Disabilitas sensorik

Jenis disabilitas ini melibatkan kerusakan pada salah satu indera seperti pendengaran atau penglihatan. Seseorang dengan disabilitas pendengaran mungkin mengalami kehilangan pendengaran sebagian atau total, sementara seseorang dengan disabilitas penglihatan mungkin mengalami kehilangan penglihatan sebagian atau total. Contohnya dapat berupa disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

d. Disabilitas mental

Jenis disabilitas mental melibatkan masalah dalam kesehatan mental dan kesejahteraan emosional. Jenis disabilitas ini dapat mencakup kondisi seperti depresi, gangguan kecemasan, atau gangguan bipolar.

Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas juga membagi disabilitas berdasarkan jumlah hambatannya, apakah disabilitas tunggal, ganda (dua ragam

disabilitas), atau multi (lebih dari dua ragam disabilitas). Pengertian dari “Penyandang Disabilitas ganda atau multi” adalah penyandang disabilitas yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas, antara lain disabilitas rungu-wicara dan disabilitas netra-tuli.<sup>55</sup> Selain jenis atau ruang lingkup disabilitas yang telah diuraikan di atas, terdapat ruang lingkup disabilitas lain yang didasarkan kepada Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang biasa dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Dalam survei tersebut, penyandang disabilitas dikelompokkan menjadi 3 (tiga) tingkat keparahan yaitu ringan, sedang, dan berat. Berdasarkan pengelompokan yang dilakukan oleh BPS, Penyandang disabilitas juga terbagi menjadi 8 (delapan) jenis, yaitu:

- a. Mengalami kesulitan/gangguan penglihatan;
- b. Mengalami kesulitan/gangguan pendengaran;
- c. Mengalami kesulitan/gangguan berjalan atau naik tangga (mobilitas);
- d. Mengalami kesulitan/gangguan menggunakan dan menggerakkan tangan/jari;
- e. Mengalami kesulitan/gangguan dalam hal mengingat atau konsentrasi;
- f. Mengalami kesulitan dalam mengendalikan perilaku dan atau emosional;
- g. Mengalami kesulitan/gangguan berbicara dan atau memahami/berkomunikasi dengan orang lain;

---

<sup>55</sup> Penjelasan Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.



- h. Mengalami kesulitan/gangguan untuk mengurus diri sendiri (seperti mandi, makan, berpakaian, buang air besar, buang air kecil).<sup>56</sup>

## **E. Pemahaman dan Telaah Transportasi Umum**

Transportasi umum merupakan sebuah frasa yang terdiri dari gabungan dua kata, yaitu transportasi dan umum. KBBI mendefinisikan transportasi sebagai pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi.<sup>57</sup> Kata umum menurut KBBI memiliki arti untuk orang banyak; (untuk orang) siapa saja.<sup>58</sup> Transportasi umum dapat diartikan sebagai pengangkutan barang ataupun orang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi untuk orang banyak.

Transportasi umum merujuk pada sistem transportasi yang digunakan oleh masyarakat umum untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi ini melibatkan penggunaan berbagai jenis kendaraan yang dapat dioperasikan baik oleh pemerintah melalui perusahaan umum dan/atau badan usaha milik negara maupun perusahaan swasta baik yang bertujuan mencari keuntungan maupun fokus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas yang diamanatkan oleh negara melalui peraturan perundang-undangan. Transportasi umum merupakan sebuah kegiatan perpindahan manusia dan/atau barang dengan

---

<sup>56</sup> Staf Ahli Menteri Bidang Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kementerian PPN/Bappenas. *Tinjauan Peningkatan Akses dan Taraf Hidup Penyandang Disabilitas Indonesia : Aspek Sosio-Ekonomi dan Yuridis*. (Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas, 2021), 10.

<sup>57</sup> "Transportasi". KBBI Daring, 2023. Web. 26 Sep 2023.

<sup>58</sup> "Umum". KBBI Daring, 2023. Web. 26 Sep 2023.

menggunakan suatu alat tertentu dari suatu tempat ke tempat lain. Unsur utama dalam suatu sistem transportasi terdiri dari objek orang atau barang, sarana atau alat transportasi, prasarana yang berupa jalur, jalan, dan ruang pergerakan, serta regulasi yang berupa pengendalian sistem transportasi umum melalui pengaturan yang dikeluarkan oleh otoritas terkait dengan tujuan menciptakan pergerakan objek, sarana, dan prasarana transportasi umum dapat lebih efisien dan efektif.<sup>59</sup>

Pelayanan angkutan umum diadakan dengan tujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara cepat, aman, nyaman dan murah. Selain itu, diselenggarakannya angkutan umum adalah agar memudahkan masyarakat dalam melakukan mobilitas dari satu tempat ke tempat lain. Terdapat beberapa faktor yang dipertimbangkan masyarakat dalam memilih jenis transportasi umum yang saat ini telah beragam, yaitu tujuan perjalanan, biaya perjalanan, jarak dan waktu, kenyamanan, dan keselamatan dari transportasi tersebut.

Transportasi menjadi hal yang utama dan perlu diperhatikan dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi umum di kawasan perkotaan sudah menjadi kebutuhan bagi para penduduknya. Sarana transportasi umum telah menjadi pilihan bagi masyarakat dalam beraktivitas termasuk menghubungkan antara rumah dengan tempat kerja mereka. Selain itu, sistem transportasi umum yang baik juga dapat menjadi pilihan utama

---

<sup>59</sup> Anjas Aprizal & Sabri Samin. "Aksesibilitas Transportasi Umum bagi Penyandang Disabilitas di Kota Makassar (Telaah Perda Nomor 6 Tahun 2013)," *Siyasatuna* 2 No. 2 (Mei 2021): 305.

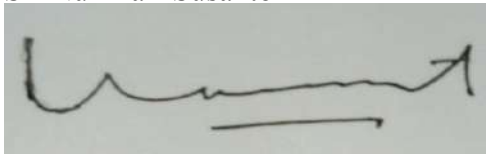
masyarakat dalam berpindah dari satu titik ke titik yang lain dibanding menggunakan kendaraan pribadi yang membutuhkan waktu tempuh yang lebih lama dan biaya operasional kendaraan yang lebih besar. Sistem transportasi umum utamanya yang berada di kawasan perkotaan harus memiliki trayek tetap dan teratur serta didukung dengan sarana, armada, dan regulasi yang baik sehingga dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam beraktivitas.

Transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah ataupun swasta harus memenuhi beberapa aspek yang diperlukan bagi masyarakat seperti kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan, dan kenyamanan. Untuk dapat mewujudkan aspek tersebut, diperlukan sarana dan prasarana yang mudah dijangkau dan digunakan oleh seluruh masyarakat termasuk kelompok rentan seperti para penyandang disabilitas. Pembangunan sarana dan prasarana serta pembuatan regulasi transportasi publik harus selalu mempertimbangkan keberadaan penumpang dengan disabilitas agar dapat terwujud adanya kesamaan kesempatan dalam mengakses dan menggunakan transportasi umum.<sup>60</sup>

ACC tgl 3 Desember 2023

Pembimbing I

Sri Nur Hari Susanto



---

<sup>60</sup> Yoshi Pins Yolando & Aji Wibowo. "Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Penyandang Disabilitas dalam Aksesibilitas Transportasi Publik pada Bus Trans Metro Bandung," *Jurnal Hukum Adigama* 3, No. 1 (Juli 2020): 33.