



DOI: <https://doi.org/10.31933/ejpp.v1i1.216>

Received: 05/11/2020, Revised: 20/11/2020, Publish: 22/11/2020

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)**

Randy Harfian Hamid¹

¹⁾ Universitas Negeri Padang

Email: randy.harfian@gmail.com

ABSTRAK

Hakikat tujuan pemerintahan itu adalah mewujudkan kesejahteraan rakyat yang salah satu upayanya dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah tidak untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk melayani masyarakat umum dan menciptakan kondisi yang dapat mendorong setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuannya guna mencapai tujuan bersama. Untuk mengatur tindakan pemerintah dan hubungan antara pemerintah dengan warga Negara atau antara organ pemerintah, maka diperlukan suatu hukum publik yaitu Hukum Administrasi Negara (HAN). HAN memuat peraturan yang berkaitan dengan tata cara organ pemerintahan melaksanakan tugas-tugasnya dan aturan main terkait fungsi dari organ pemerintahan tersebut. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa: Pertama, fenomena penolakan jamaah penyandang disabilitas di Masjid Raya Sumbar yang menggunakan kursi roda menunjukkan masih lemahnya penerapan dan pengawasan pelayanan yang inklusif. Kedua, rancangan bangunan masjid telah menyediakan fasilitas berupa ram dan toilet difabel. Ketiga, perlu adanya respon yang cepat dari Pemprov dan pengurus Masjid Raya untuk segera menindaklanjuti kebutuhan kaum disabilitas tersebut. Rekomendasi tindak lanjut bagi persoalan ini disarankan agar dirumuskan secara bersama dengan pihak terkait.

Kata Kunci: Hak Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas, Rumah Ibadah, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The essence of the aim of the government is to create the welfare of the people, one of which is done through the implementation of public services. The government is not to serve itself, but to serve the general public and to create conditions that can encourage every member of society to develop his abilities to achieve common goals. To regulate government actions and the relationship between the government and citizens or between government organs, a public law is needed, namely the State Administrative Law (HAN). HAN contains regulations relating to the procedure for government organs to carry out their duties and rules of the game related to the functions of these government organs. This research used a descriptive approach with qualitative methods. Based on the results of the research and discussion above, it can be concluded that: First, the phenomenon of rejection of congregations with disabilities in the Grand Mosque of West Sumatra who use wheelchairs shows that the implementation and supervision of inclusive services is still weak. Second, the design of the mosque building has provided facilities in the form of ram and toilets with disabilities. Third, there needs to be a quick response from the Provincial Government and the management of the Great Mosque to immediately follow up on the needs of these people with disabilities. Recommendations for follow-up on this issue are suggested to be formulated jointly with related parties.

Keywords: Accessibility Rights, Persons with Disabilities, Houses of Worship, Public Services.

PENDAHULUAN

Hakikat tujuan pemerintahan itu adalah mewujudkan kesejahteraan rakyat yang salah satu upayanya dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah tidak untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk melayani masyarakat umum dan menciptakan kondisi yang dapat mendorong setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuannya guna mencapai tujuan bersama. Hal tersebut sejalan dengan pergeseran paradigma dari negara penjaga malam (*nachtwachtersstaat*) kepada konsepsi negara kesejahteraan (*welfare state*) dimana pemerintah diberi kewajiban untuk mewujudkan kesejahteraan umum (*bestuurszorg*). Dengan kewajiban tersebut, maka pemerintah diberi kewenangan untuk campur tangan dalam berbagai sendi kehidupan masyarakat.

Untuk mengatur tindakan pemerintah dan hubungan antara pemerintah dengan warga Negara atau antara organ pemerintah, maka diperlukan suatu hukum publik yaitu Hukum Administrasi Negara (HAN). HAN memuat peraturan yang berkaitan dengan tata cara organ pemerintahan melaksanakan tugas-tugasnya dan aturan main terkait fungsi dari organ pemerintahan tersebut. Ada dua sudut pandang dalam memahami pengertian administrasi negara: 1). Administrasi negara sebagai organisasi, 2). Administrasi yang secara khas mengejar tercapainya tujuan yang bersifat kenegaraan (publik) artinya tujuan-tujuan yang ditetapkan undang-undang secara *dwigend recht* (hukum yang memaksa) (Hadjon, dkk. 1994).

Dalam tinjauan HAN, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan dapat dikaitkan dengan penerapan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB). Dalam Undang-undang Administasi Pemerintahan disebutkan ruang lingkup AUPB meliputi: Kepastian

hukum, Kemanfaatan, Ketidakberpihakan, Kecermatan, Tidak menyalahgunakan kewenangan, Keterbukaan, Kepentingan umum, dan Pelayanan yang baik. Sementara itu, dalam Undang-Undang Pelayanan Publik salah satu ruang lingkup peraturan ini adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi dimaksud diantaranya meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik harus memberikan pelayanan publik yang optimal karena ruang lingkup penyelenggaraan negara selalu terkait dengan pelayanan publik (*public service*) dan hubungan masyarakat (*public affairs*). Sumber daya pelayanan publik yang digunakan harus efektif dan efisien sehingga memunculkan tanggung jawab bagi birokrasi dalam mengelola barang publik (*public goods*) tersebut. Sementara itu, dalam rangka mewujudkan tugas pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, telah dibentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa implementasi pelayanan publik berdasarkan pada kepentingan publik, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, tidak diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitasi dan penanganan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Semakin tingginya harapan dan permintaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan persoalan utama dalam pelayanan publik. Kondisi eksisting/kenyataan yang ditemui dalam pelayanan publik tidak seperti atau belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh publik. Kesenjangan inilah yang selalu dihadapi oleh berbagai pihak yang terkait dengan pelayanan publik. Maka isu kualitas pelayanan publik masih relevan untuk saat ini dalam kajian administrasi publik. Karena pengaruh teknologi dan informasi yang terus berkembang dengan cepat, menyebabkan permintaan atau harapan dari masyarakat juga terus berkembang.

Refleksi dari penilaian publik tentang keseluruhan layanan yang diterima oleh publik berdasarkan persepsi dari publik selaku pengguna layanan adalah kepuasan (Ryzin, dalam Aldri dan M. Ali, 2012). Layanan publik yang efektif akan meningkatkan kepuasan publik dengan layanan yang diberikan oleh lembaga dan perusahaan (Aldri dan M. Ali, 2015). Menurut Moenir (dalam Aldri dan M. Ali, 2015), ada empat kriteria dasar memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, yaitu perilaku sopan dalam memberikan layanan, cara memberikan informasi yang dapat menghibur orang yang bersangkutan, memilih waktu pengiriman yang tepat, dan keramahan. Gibson, Ivancevich dan Donnelly dalam Ratmiko dan Atik (dalam Aldri dan Ali, 2015) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah kepuasan, efisiensi, produksi, adaptasi, dan pengembangan. Kualitas layanan, menurut Zethami (dalam Aldri dan M. Ali, 2015), dapat diukur dengan menggunakan perbandingan antara layanan yang diharapkan dan yang sebenarnya diberikan. Ia berpendapat bahwa kualitas layanan tersebut terdiri dari respons, lokasi, jaminan, dokumen fisik, empati, keandalan, dan ketepatan waktu dari layanan.

Permasalahan pelayanan publik yang terjadi umumnya berkaitan dengan perilaku petugas, lamanya waktu pelayanan, kurangnya informasi layanan, ketidakjelasan biaya dan sarana prasarana yang disediakan. Sementara itu, salah satu isu krusial yang cukup jarang dibahas dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan HAM adalah diskriminasi terhadap penyandang disabilitas. Kaum rentan ini sering mengalami perlakuan yang tidak baik dari petugas maupun kurangnya fasilitas yang disediakan. Berdasarkan pengamatan penulis, salah satu fasilitas publik yang masih kurang mendapat perhatian terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas adalah rumah ibadah dalam hal ini adalah Masjid. Isu aksesibilitas di Masjid Raya Sumbar pernah mencuat ke publik karena persoalan penolakan jamaah pengguna kursi roda. Sehubungan dengan hal itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang permasalahan pelayanan aksesibilitas di Masjid Raya Sumbar dalam tinjauan konsep pelayanan publik yang inklusif.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang terjadi atau yang dialami bagi subyek penelitian baik secara holistik dalam menggunakan pendeskripsian ini maupun dengan unsur kata-kata yang disusun dalam berbagai metode alamiah (Moleong, 2012). Populasi dalam penelitian ini yakni semua pengurus dan petugas di Masjid Raya Sumatera Barat, pegawai pada Biro Bina Mental dan Kesra Provinsi Sumatera Barat, serta pelapor. Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

Penggunaan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif dimaksudkan untuk dapat menggambarkan suatu fenomena sosial yang terjadi di lapangan secara mendalam, yaitu permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Rumah Ibadah yang tidak ramah bagi penyandang disabilitas. Informan dalam penelitian ini adalah petugas keamanan dan pegawai Biro Bina Mental dan Kesra Provinsi Sumatera Barat. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan adalah purposive sampling karena informan yang dipilih dianggap yang paling mengetahui dan mampu memberikan informasi yang akurat. Sedangkan keabsahan/validitas data menggunakan teknik triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Masjid Raya Sumatera Barat

Masjid Raya Sumatera Barat yang merupakan masjid terbesar di Sumatera Barat mulai dibangun pada tahun 2007 dan selesai pembangunannya pada tahun 2019. Namun meski tidak rutin, penggunaan masjid sebagai tempat ibadah sudah dimulai sejak 2012. Pembangunan masjid menggunakan dana yang sebagian besar berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Sumatera Barat, bantuan dari Kerajaan Arab Saudi, bantuan Pemerintah Pusat serta sumber lainnya.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Biro Bina Mental dan Kesra memiliki tanggung jawab dalam memfasilitasi sarana dan prasarana Masjid Raya, termasuk diantaranya

adalah penyediaan tenaga pengamanan dan kebersihan. Namun berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan pegawai Biro Bina Mental dan Kesra, fasilitas untuk penyandang disabilitas yang dimaksudkan untuk memberikan pelayanan publik yang inklusif dan tidak diskriminasi telah disediakan, seperti adanya ram (tangga khusus penyandang disabilitas), toilet khusus disabilitas dan kursi roda.

Analisa pelayanan publik yang inklusif pada kasus aksesibilitas penyandang disabilitas di Masjid Raya Sumbar ini menggunakan konsep pelayanan publik yang inklusif yang dikemukakan oleh Dwiyanto, yakni *togetherness*, *diversity* dan tidak melakukan *labeling*.

1. Kebersamaan (*togetherness*)

Fenomena penolakan jamaah Masjid Raya Sumbar yang menggunakan kursi roda terjadi pada tahun 2019. Penolakan kepada penyandang disabilitas yang ingin memasuki dan beribadah di dalam masjid tercatat sudah dua kali terjadi, yakni pada Januari 2019 dan Juli 2019. Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Padang bersama Perkumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI), Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI), Persatuan Tunanetra Indonesia (Pertuni) dan Gerakan Untuk Kesejahteraan Tunarungu Indonesia (Gerkatin) menyayangkan terjadinya penolakan kepada penyandang disabilitas yang akan melakukan ibadah dan masuk ke dalam Masjid Raya Sumatera Barat.

Menurut penjelasan Wendra Direktur LBH Padang yang dikutip dari laman Republika.co.id (19 Agustus 2019) menjelaskan bahwa kejadian penolakan terhadap penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda bernama Abraham Ismed terjadi pada 19 Januari 2019. Hal yang serupa juga dialami oleh Antoni Tsaputra pada 18 Juli 2019. Penolakan tersebut karena pengurus Masjid Raya berpendapat bahwa kursi roda yang digunakan tidak suci. Wendra mengatakan, “Masjid Raya Sumbar seharusnya menjadi percontohan atau ikon di Kota Padang dan Sumatera Barat dalam memberikan akses dan fasilitas bagi penyandang disabilitas agar mendapat pelayanan yang sama serta nyaman dalam beribadah”.

Sementara itu, sebagaimana yang dapat diamati di lokasi Masjid Raya sudah terdapat beberapa fasilitas yang dapat memudahkan akses bagi penyandang disabilitas, seperti ram (tangga dengan kemiringan tertentu yang dapat dilewati kursi roda), toilet khusus disabilitas, dan kursi roda. Berdasarkan temuan tersebut, dapat dikemukakan fakta bahwa pembangunan dan pengelolaan Masjid Raya Sumbar dari awal sudah merancang sarana dan prasarana yang memenuhi standar kebutuhan penyandang disabilitas. Artinya pengelola maupun Pemprov Sumbar sudah memenuhi karakteristik *togetherness*, yakni mendorong kebersamaan semua pihak untuk dapat mengakses secara bersama suatu pelayanan publik. Walaupun dalam implementasinya masih terdapat kekurangan dari aspek sarana dan prasarana, seperti belum adanya tempat berwudhu khusus disabilitas dan tempat membersihkan kursi roda sebelum masuk area sholat.

2. Pengakuan Atas Perbedaan (*Diversity*)

Dalam konteks pelayanan publik yang inklusif, karakteristik diversitas belum sepenuhnya terlihat pada kasus ini. Karakter ini memandang bahwa manusia memiliki kesamaan dan perbedaan yang harus dipandang sebagai suatu kekayaan, sehingga menjadi inspirasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun yang ditemui dilokasi adalah fakta bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Masjid Raya Sumbar belum sesuai dengan kebutuhan semua kelompok (disabilitas). Menurut Wendra, peristiwa pelarangan ini sebenarnya sudah diselesaikan dengan musyawarah, bahwa pengguna kursi roda tetap diizinkan masuk masjid. Namun permasalahannya petugas tidak mengizinkan kursi roda yang dibawa dari luar masuk ke dalam masjid karena dikhawatirkan ikut membawa kotoran ke dalam masjid. Hal ini dibenarkan oleh pegawai Biro Bintal dan Kesra yang juga merupakan pengurus Masjid. Akan tetapi hal tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, sebab kaum disabilitas tidak bisa sembarangan berpindah ke kursi roda lain karena kebutuhan masing-masing penyandang disabilitas berbeda.

3. Tidak melakukan Labeling

Karakteristik ketiga, petugas pelayanan tidak melakukan labeling kepada kelompok tertentu sehingga mereka merasa menjadi kaum marginal. Dalam konteks ini yang terjadi di Masjid Raya adalah pengguna layanan/kaum disabilitas merasa dipersulit untuk melaksanakan ibadah dengan alasan membawa kursi roda yang merupakan keterbatasan dirinya. Menyikapi hal ini, Pemprov Sumbar merespon dengan menghimbau pengurus/petugas di Masjid Raya agar tidak mempersulit penyandang disabilitas yang ingin melaksanakan ibadah. Pengurus telah mengklarifikasi bahwa petugas tidak bermaksud untuk mempersulit pengguna kursi roda, namun petugas hanya belum memahami bahwa penyandang disabilitas tidak dapat menggunakan kursi roda yang tidak sesuai dengan personalisasinya masing-masing.

Selain itu, untuk melayani penyandang disabilitas seperti penyandang tuna rungu dan tuna netra, Pemprov juga diminta untuk menyediakan pemandu khusus dan fasilitas khusus. Pihak Pemprov menyatakan akan menyediakan petugas pemandu khusus difabel agar dapat melayani aksesibilitas dan kebutuhan khusus serta mampu berkomunikasi dengan kaum difabel tersebut. Hal ini sejalan dengan kebijakan Penyediaan Akses dan kemudahan dalam beribadah bagi penyandang disabilitas sesuai dengan PP Nomor 70 Tahun 2019, sehingga harapannya kaum difabel tidak merasa dimarginalkan dalam aktivitas keagamaannya di Masjid.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa: Pertama, fenomena penolakan jamaah penyandang disabilitas di Masjid Raya Sumbar yang menggunakan kursi roda menunjukkan masih lemahnya penerapan dan pengawasan pelayanan yang inklusif pada Rumah Ibadah di Sumatera Barat khususnya di Masjid Raya Sumatera Barat. Kekurangan yang dapat ditemui yakni petugas belum sepenuhnya memahami kebutuhan penyandang

disabilitas pengguna kursi roda, disamping juga belum tersedianya petugas yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan tuna rungu, serta tidak tersedianya fasilitas khusus bagi tuna netra.

Kedua, rancangan bangunan masjid telah menyediakan fasilitas berupa ram dan toilet difabel. Artinya pengelola maupun Pemprov Sumbar sudah memenuhi karakteristik *togetherness*, yakni mendorong kebersamaan semua pihak untuk dapat mengakses secara bersama suatu pelayanan publik melalui perencanaan desain bangunan. Walaupun dalam implementasinya masih terdapat kelemahan dari kecukupan aspek sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas setempat, seperti belum adanya tempat berwudhu khusus disabilitas dan tempat membersihkan kursi roda sebelum masuk ke area sholat.

Ketiga, perlu adanya respon yang cepat dari Pemprov dan pengurus Masjid Raya untuk segera menindaklanjuti kebutuhan kaum disabilitas tersebut. Rekomendasi tindak lanjut bagi persoalan ini disarankan agar dirumuskan secara bersama dengan pihak terkait. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong partisipasi kelompok/komunitas rentan tersebut dalam proses pengambilan keputusan, agar pelayanan publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas di Rumah Ibadah dapat terwujud. Disamping itu, perlu adanya perhatian serius dari Pemerintah Daerah terhadap kebijakan Sasaran Strategis Rencana Induk Penyandang Disabilitas sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019.

REFERENSI

- Muhamad Rakhmat (2014), *Hukum Administrasi Negara Indonesia*, LoGoz Publishing, Bandung.
- Lexy J. Moleong (2012), *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Azmiati Zuliah & Mhd. Asri Pulungan (2020), *Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara dan Hak Asasi Manusia*, *Jurnal Ilmiah Penelitian Law_Jurnal*.
- Falahuddin & Aldri Frinaldi (2020), *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang*, *Jurnal Teori dan Praktek Administrasi Publik*.
- Furqon Rocmad Widodo (2013), *Skripsi: Implementasi Pelayanan Inklusif Berbasis Masjid*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Herdison & Aldri Frinaldi (2019), *Public Service Accountability Based on Human Rights*, *International Conference on Public Administration, Policy and Governance (ICPAPG 2019)*.
- Solechan (2019), *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik*, *Administrative Law & Governance Journal*. Vol. 2 Issue 3.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, Dan Evaluasi Terhadap Penghormatan, Perlindungan, Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas.