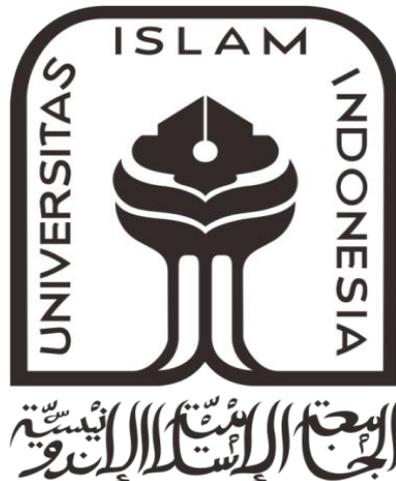


**PEMENUHAN HAK BAGI PENYANDANG DISABILITAS FISIK DALAM  
PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA**

**(STUDI PADA LAYANAN TRANS JOGJA)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**DONI AJI PRIYAMBODO**

**No. Mahasiswa: 14410552**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**PEMENUHAN HAK BAGI PENYANDANG DISABILITAS FISIK DALAM  
PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA  
(STUDI PADA LAYANAN TRANS JOGJA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Guna memperoleh  
Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum**



Oleh :

**DONI AJI PRIYAMBODO**

**No. Mahasiswa: 14410552**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

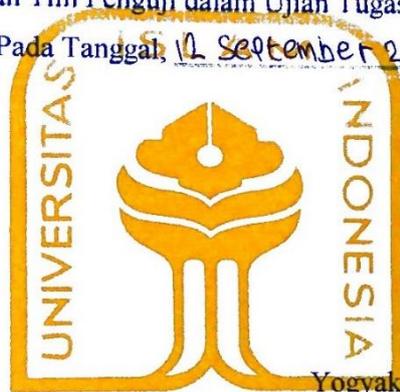
**2018**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PEMENUHAN HAK BAGI PENYANDANG DISABILITAS FISIK DALAM  
PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA  
(STUDI PADA LAYANAN TRANS JOGJA)**

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk  
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran

Pada Tanggal, 12 September 2018



Yogyakarta, 12 September 2018

المجمع الاستشاري  
الاسلامية

Dosen Pembimbing Skripsi I

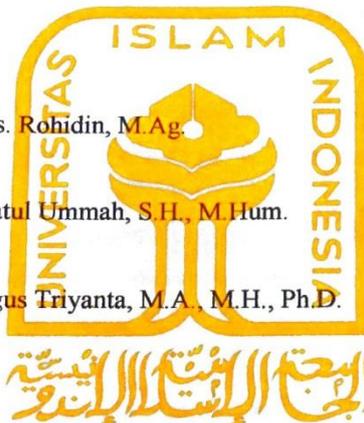
Karimatul Ummah S.H., M.Hum.  
NIK. 924100104

**PEMENUHAN HAK BAGI PENYANDANG DISABILITAS FISIK DALAM  
PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA  
(STUDI PADA LAYANAN TRANS JOGJA)**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji dalam Ujian Pendadaran  
dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Drs. Rohidin, M.Ag.
2. Anggota : Karimatul Ummah, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D.



Mengetahui,

Universitas Islam Indonesia

Fakultas Hukum

Dekan

(Dr. Abdul Jamil, S.H., M.Hum.)

NIK. 904100102

Tanda Tangan

**SURAT PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR**  
**MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**



Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : **DONI AJI PRIYAMBODO**

No. Mhs : **14410552**

Adalah benar benar Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan Penulisan Karya Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi yang berjudul:

**PEMENUHAN HAK BAGI PENYANDANG DISABILITAS FISIK DALAM**  
**PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA**

**(STUDI PADA LAYANAN TRANS JOGJA)**

Karya ilmiah ini akan saya ajukan kepada tim penguji dalam ujian pendadaranyang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini Saya menyatakan:

- a. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar benar karya saya sendiri yang dalam penyusunanya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini benar benar Asli (Orisinal), bebas dari unsur unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan "*penjiplakan karya ilmiah (Plagiat)*";
- c. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini pada saya, namun demi untuk kepentingan kepentingan yang bersifat akademik dan pengembanganya, saya memberikan kewenangan kepada pepustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama penyertaan pada butir no. 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak hak saya serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Majelis" atau "TIM" Fakultas Hukum UII yang ditunjuk oleh pimpinan

fakultas, apabila tanda tanda plagiat disinyalir ada atau terjadi pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum UII.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya dan dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 12 September 2018  
Yang membuat pernyataan



(Doni Aji Priyambodo)

NIM. 14410552

## CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Doni Aji Priyambodo
2. Tempat Lahir : Magelang
3. Tanggal Lahir : 24 Februari 1996
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Golongan Darah : A
6. Alamat Terakhir : Jalan Sorosutan No.59 Umbulharjo,  
Yogyakarta
7. Alamat Asal : Trasakan, Jamus Kauman,  
Ngluwar, Magelang RT 01/RW 03
8. Identitas Orangtua / Wali
  - a. Nama Ayah : Muryono
  - Pekerjaan Ayah : Swasta
  - b. Nama Ibu : Suyati
  - Pekerjaan Ibu : PNS
9. Alamat Wali : Trasakan, Jamuskauman, Ngluwar,  
Magelang RT 01/RW 03
10. Riwayat Pendidikan
  - a. TK : TK Pertiwi Jamuskauman
  - b. SD : SD N Jamus 1
  - c. SLTP : SMP N 1 Muntilan
  - d. SLTA : SMA N 1 Muntilan
11. Organisasi : -
12. Hobby : Renang, Musik, Tenis Meja.

Yogyakarta, 12 September 2018

Penulis,

  
(Doni Aji Priyambodo)

NIM. 14410552

## HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Bertakwalah pada Allah, maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.”*  
(Al-Baqarah, ayat 282)

“Setiap Manusia mempunyai waktu 24 jam yang sama setiap harinya, siapa yang mampu mengelola waktu dengan baik, maka dialah pemenang kehidupan.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini ku persembahkan kepada:

Kedua orang tuaku Bapak Muryono, Ibu Suyati, kepada Almamater Universitas Islam Indonesia yang saya banggakan, dan Masyarakat di Seluruh Indonesia, semoga dapat berkontribusi dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan

الجامعة الإسلامية  
بندوة

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir (skripsi) ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW melalui petunjuk dan bimbingannya yang membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini penulis beri judul **“PEMENUHAN HAK BAGI PENYANDANG DISABILITAS FISIK DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA (STUDI PADA LAYANAN TRANS JOGJA)”**

dalam rangka menyelesaikan program tugas akhir pada program Strata 1 (S1) Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, untuk meraih gelar sarjana hukum. Sebagai mana manusia lainnya, penulis menyadari segala kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima untuk kemajuan proses belajar penulis kelak dikemudian hari.

Pada kesempatan kali ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. ALLAH SWT, karena berkat rahmat, hidayah. dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar;

2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Muryono dan Ibu Suyati yang selalu memotivasi, tiada henti untuk mendoakan dan membantu penulis dengan ketulusan hati untuk berjuang dalam menuntut ilmu dan meraih pendidikan yang tinggi.
3. Kedua Kakakku, Angga Adi Kusuma & Mba Nia, Yopi Satriawan & Mba Nana, dan kedua keponakanku yang cantik-cantik, Nadine Ufaira Kusuma, Shaqeela Aurora Salsabila
4. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., LL.M., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
5. Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
6. Ibu Karimatul Ummah, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, ditengah-tengah kesibukannya dan dengan penuh kesabaran serta ketulusan membimbing dan mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi, serta memberikan pengarahan-pengarahan selama penyusunan penulisan hukum hingga selesai.
7. Bapak/ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah mencurahkan ilmunya sehingga menjadi bekal penulis untuk berperan di masyarakat sebagai Sarjana Hukum yang berintegritas.
8. Teman-teman SMP yang tergabung dalam Grup "Jaran" Laksi, Azis, Yahya, Gading, Bondan, Bowo, Aziz Arifin, dan masih banyak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu memotivasi penulis.
9. Teman-teman SMA Sundari, Nesya, Indez, Bagas, Ninda yang selalu memberikan kritik dan semangat untuk penulis
10. Seluruh teman-teman di dikampus yang tergabung dalam grup "Bu Bro Family" Erwin, Fatkhan, Aldy, Fendy, Aul, Yoga, Aziz, Iyat, Malik, Audi, Faza, Dimas, Gilang, Bobby, Ola, Muchlis, Rifqy, Rahaldi dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat, dukungan, dan nasihat ketika penulis datang rasa malas. IYKWIM.

11. Saudara Aldy yang selalu membuka lebar pintu kamar kost 24 Jam ketika penulis letih akan tugas ini.
12. Ibunda dari Erwin Kurniawan yang selalu memberikan asupan gizi yang sempurna ketika akhir bulan.
13. Teman-teman dan warga posko KKN PW 101 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
14. Linda Ayu Pralampita, S.H., yang selalu memberi support, motivasi, kritik, saran, dan selalu mengingatkan agar cepat dan cepat dalam menyusun tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan dari bantuan yang diberikan kepada penulis, hingga selesainya Tugas Akhir dan menjadikannya amal ibadah yang mulia disisi-Nya, *Allahuma'amin*.

Tak lupa penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila waktu penulisan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan maupun kekhilafan yang tentunya tidak penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir yang berupa skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua pihak yang membutuhkan serta dapat berhasil guna bagi semua.

Semoga karya sederhana berupa penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu hukum.

Yogyakarta, 12 September 2018

Penulis,



(Doni Aji Priyambodo)

NIM. 14410552

## DAFTAR ISI

### BAB I. PENDAHULUAN

A.	Latar Belakang .....	1
B.	Rumusan Masalah .....	7
C.	Tujuan Penelitian .....	8
D.	Kerangka teori.....	8
E.	Metode Penelitian.....	15
F.	Sistematika Penulisan .....	18

### BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG HAK DISABILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK

A.	HAK BAGI PENYANDANG DISABILITAS .....	21
1.	Pengertian Penyandang Disabilitas Beserta Hak-Hak Yang Harus Didapat .....	21
2.	Jaminan Pemenuhan Hak-Hak yang harus didapat penyandang disabilitas di Indonesia .....	24
3.	Hak Penyandang Disabilitas di Bidang Transportasi .....	26
B.	Pelayanan Publik .....	29
1.	Pengertian Pelayanan Publik .....	29
2.	Macam-Macam Pelayanan Publik .....	32
3.	Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas .....	37

C. Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang	
Disabilitas .....	43

**BAB III. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. GAMBARAN UMUM PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA	
YOGYAKARTA .....	49
1. Organisasi Dan Yayasan Penyandang Disabilitas Di Kota	
Yogyakarta .....	53
2. Kebijakan Pemerintah Daerah Untuk Kaum Disabilitas di Kota	
Yogyakarta.....	59
B. Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Pelayanan	
Trans Jogja di Kota Yogyakarta .....	61
C. Faktor-Faktor yang Berperan Dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang	
Disabilitas Dalam Pelayanan Trans Jogja Di Kota Yogyakarta .....	72
1. Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Mengakses Layanan	
Trans Jogja .....	73
2. Faktor-Faktor Yang Mendukung Terlaksananya Pemenuhan Hak-	
Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Di Kota Yogyakarta .....	79

**BAB IV. PENUTUP**

A. KESIMPULAN .....	82
B. SARAN .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>

## **ABSTRAK**

*Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta pada layanan Trans Jogja dan faktor apa yang berperan dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas tersebut. Terdapat permasalahan yang dan dikaji dalam penelitian ini yaitu bagaimana pemenuhan hak penyandang disabilitas di layanan Trans Jogja dan faktor-faktor apakah yang berperan dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam layanan transportasi tersebut. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum yuridis-empiris. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan objek penelitian yaitu pemenuhan hak penyandang disabilitas dalam layanan Trans Jogja serta data sekunder yaitu peraturan perundang-undangan yang menjelaskan dan menguraikan terhadap bahan hukum primer. Hasil penelitian menunjukkan kesimpulan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas di layanan Trans Jogja di Kota Yogyakarta belum maksimal dan para penyandang disabilitas seakan dipaksa untuk bisa menyesuaikan dengan fasilitas yang disediakan walaupun fasilitas tersebut sebenarnya diperuntukkan untuk penumpang non-difabel. Saran yang diberikan antara lain keseriusan dari pemerintah dan keterlibatan para penyandang disabilitas untuk bersama-sama melakukan pembenahan, dan ketika membuat suatu aturan tentang perencanaan dan perubahan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas seharusnya pemerintah terkait harus menggandeng beberapa komunitas dan lembaga penyandang disabilitas tersebut.*

***Kata kunci : Pemenuhan hak, Penyandang disabilitas, Trans Jogja.***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap warga negara memiliki hak yang sama, peluang yang sama, dan kedudukan yang sama di hadapan hukum.<sup>1</sup> Para penyandang disabilitas memiliki kedudukan hak dan kewajiban yang sama tanpa ada perbedaan. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia memang sudah sepatutnya penyandang disabilitas mendapatkan perlakuan khusus. Yang dimaksudkan sebagai upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai tindakan diskriminasi dan terutama perlindungan dari berbagai upaya maksimalisasi penghormatan pemajuan perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia.<sup>2</sup>

Sebagaimana dikemukakan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, upaya perlindungan belum memadai. Undang – Undang Dasar 1945 Pasal 28 I ayat (2), menentukan bahwa setiap orang berhak bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu, sehingga untuk setiap orang tidak membedakan kekurangan yang dimiliki setiap individu yang satu dengan lainnya, selanjutnya pada pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas

---

<sup>1</sup> Pipih Sopiah, *Demokrasi di Indonesia*, Nobel Edumedia, Jakarta, 2010, hlm. 6.

<sup>2</sup> Majda Muhtaj, *Dimensi-Dimensi Ham Mengurai Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm.273.

kesehatan dan fasilitas dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Dengan demikian pemerintah berkewajiban untuk menyediakan aksesibilitas pelayanan umum yang memadai.

Upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kedudukan, hak, kewajiban, dan peran para penyandang cacat, di samping dengan Undang-Undang tentang Penyandang Cacat, juga telah dilakukan melalui berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain peraturan yang mengatur masalah ketenagakerjaan, pendidikan nasional, kesehatan, kesejahteraan sosial, lalu lintas dan angkutan jalan, perkeretaapian, pelayaran, penerbangan, dan kepabeanan. Peraturan tersebut menjamin bahwa kesamaan kesempatan terhadap penyandang cacat pada bidang-bidang yang menjadi cakupannya, dan dalam rangka memberikan jaminan tersebut kepada penyandang cacat diberikan kemudahan-kemudahan (aksesibilitas)<sup>3</sup> supaya terjadinya suatu keseimbangan atau kesetaraan hak antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya tanpa membeda-bedakan kondisi fisik. Berbagai macam perlakuan yang tidak manusiawi yang dialami oleh kelompok tertentu, awalnya dimulai dari persangkaan buruk, pengabaian, dan hingga sampai pada kebencian yang didasarkan atas pembedaan etnis, ras, atau warna kulit.<sup>4</sup>

Suatu pembangunan pelayanan publik yang berupa transportasi publik yang mana merupakan salah satu pelayanan yang disediakan oleh

---

<sup>3</sup> H. Muladi, *Hak Asasi Manusia Hakekat, Konsep, Dan Implikasinya Dalam Perspektif Hukum Dan Masyarakat*, Refika Aditama, Bandung, 2009, hlm. 255.

<sup>4</sup>Natan Lerner, *Diskriminasi dan Perlindungan HAM*, PT. Sumber Baru, Jakarta, 1991, hlm. 23.

pemerintah untuk masyarakat serta segala sesuatu yang berhubungan dengan pembangunannya harus memenuhi standar agar semua kalangan masyarakat dapat menggunakan tanpa terkecuali. Sebagaimana telah dijelaskan oleh Loina pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.<sup>5</sup> Namun masyarakat belum dapat menggunakan fasilitas publik tersebut secara maksimal dan optimal seperti misalnya masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus yaitu orang dengan penyandang disabilitas atau dalam bahasa inggrisnya disebut kaum *difabel* (*different ability people*). Di dalam pasal 41 ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menentukan bahwa setiap penyandang cacat, orang berusia lanjut, wanita hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus.<sup>6</sup>

Bagi kaum penyandang disabilitas merupakan seseorang dengan keterbatasan fisik, mental, yang pada dasarnya memerlukan bantuan sarana dan prasarana khusus dalam menjalankan aktivitasnya. Orang-orang dengan kemampuan yang berbeda tersebut terdiri dari beberapa orang yang tidak bisa lepas dari bantuan orang lain maupun aksesibilitas publik yang ada, salah satu sarana dan prasarana yang belum dapat dijangkau atau

---

<sup>5</sup> Loina Perangin, Hubungan Masyarakat, Membina Hubungan Baik dengan Publik, CV. Lalolo, Bandung, 2001 hlm. 38.

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

dimanfaatkan maupun digunakan secara maksimal oleh penyandang disabilitas adalah aksesibilitas yang terdapat pada halte dan sarana dan prasarana yang ada di dalam Bus Trans Jogja.

Pada penjelasan dalam pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menjelaskan bahwa hak pelayanan publik untuk penyandang Disabilitas meliputi hak :

- 1) Memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa adanya diskriminasi
- 2) Pendampingan penerjemah dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya

Setiap penyandang disabilitas harus bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang kejam, tidak manusiawi, merendahkan martabat manusia, bebas dari eksploitasi, kekerasan dan perlakuan semena-mena, serta memiliki hak untuk mendapatkan penghormatan atas integritas mental dan fisiknya berdasarkan kesamaan dengan orang lain. Termasuk di dalamnya hak untuk mendapatkan perlindungan dan pelayanan sosial dalam rangka kemandirian, serta dalam keadaan darurat.<sup>7</sup>

Apabila ada seseorang yang memakai kursi roda ingin menaiki Bus Trans Jogja maka harus dibantu diangkat karena ada jarak antara bibir Peron halte dengan pintu Bus Trans Jogja, kemudian derajat pada *Ramp* atau bidang miringnya cukup curam sehingga tidak memungkinkan bagi

---

<sup>7</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

penyangang disabilitas untuk menaiki halte sendirian jika tidak dibantu oleh orang lain.

Macam-macam penyangang disabilitas ada beberapa macam namun Penulis dalam membahas permasalahan ini membatasi pada penyangang disabilitas fisik saja, macam-macam penyangang disabilitas fisik, kelainan ini meliputi beberapa macam, yaitu: <sup>8</sup>

- a. Kelainan tubuh (tuna daksa). Tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan *neuromuscular* dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh.
- b. Kelainan indera penglihatan (tuna Netra). Tunanetra adalah individu yang memiliki hambatan dalam penglihatan. Tunanetra dapat diklasifikasikan kedalam dua golongan yaitu: buta total (*blind*) dan penglihatan rendah (*low vision*).
- c. Kelainan pendengaran (tuna Rungu). Tunarungu adalah individu yang memiliki hambatan pada pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Karena memiliki hambatan dalam pendengaran individu tunarungu memiliki hambatan dalam berbicara sehingga meeka biasa disebut tunawicara
- d. Kelainan bicara (tuna wicara) adalah seorang yang mengalami kesulitan dalam mengungkapkan pikiran melalui bahasa verbal,

---

<sup>8</sup>Nur Kholis Reefani, *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*, Yogyakarta, Imperium, 2013, hlm.17

sehingga sulit bahkan tidak dapat dimengerti oleh orang lain. Kelainan bicara ini bersifat fungsional dimana kemungkinan disebabkan karena ketunarunguan, dan organik yang memang disebabkan adanya ketidaksempurnaan organ bicara maupun adanya gangguan pada organ motorik yang berkaitan dengan bicara

Kondisi ideal aksesibilitas fisik yang seyogianya diterapkan bagi penyandang disabilitas fisik antara lain: <sup>9</sup>

- a. Pintu gerbang minimal 90 cm dan rata. Tidak ada perbedaan ketinggian antara lantai di luar pagar dan lantai di dalam pagar.
- b. *Ramp* atau bidang miring yang dipasang dengan ketentuan kemiringan maksimal 7 – 10 derajat. Panjang kemiringan minimal 120 cm dan tidak boleh lebih dari 900 cm dan tidak boleh licin, dengan lebar minimal 120 cm (*lihat Kepmen PU NO. 468 Tahun 1998*)
- c. Lebar pintu masuk ruangan minimal 90 cm, lebar pintu utama minimal 150 cm.

Serta keadaan alam di sekitar seperti tumbuhnya pepohonan, Taman, dan benda-benda lain yang berbatasan langsung dengan *Ramp* tersebut sehingga menyulitkan penyandang disabilitas untuk naik maupun turun dari

---

<sup>9</sup> Eko Riyadi dkk, *Aksesibilitas Peradilan Bagi Penyandang Disabilitas*, PUSHAM UII, Yogyakarta, hlm. 145-146

halte. Selanjutnya adalah perbedaan ketinggian dimana umumnya halte lebih tinggi 20 hingga 30 Sentimeter dibanding dengan pintu bus hal ini juga menyulitkan bagi penyandang disabilitas saat akan keluar dari bus.<sup>10</sup>

Seperti yang telah dijelaskan diatas hal ini bertentangan dengan Pasal 91 ayat (5) Peraturan Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, dijelaskan bahwa suatu pelayanan khusus yang ditujukan dan diberikan secara khusus kepada penyandang disabilitas sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya dalam menggunakan fasilitas publik, sarana lalu lintas dan angkutan umum.

Maka dari itu, dengan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka Penulis akan meneliti mengenai bagaimanakah pemenuhan bagi penyandang disabilitas fisik dalam menggunakan fasilitas umum seperti Bus Trans Jogja di Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara spesifik, Penulis membatasi pada hak mendapatkan aksesibilitas publik yang harus didapatkan oleh penyandang disabilitas fisik.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas fisik pada pelayanan Trans Jogja di Kota Yogyakarta?
2. Faktor-faktor apakah yang berperan dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan Trans Jogja di Kota Yogyakarta?

---

<sup>10</sup> Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 486 tahun 1998

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas dan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Bus Trans Jogja terhadap penyandang disabilitas fisik di Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang berperan dalam pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas Fisik dalam pelayanan Trans Jogja.

### **D. Kerangka Teori**

1. Teori Hak Atas Disabilitas

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 memberikan definisi bahwa penyandang disabilitas setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.<sup>11</sup> Salah satu hak yang dimiliki oleh penyandang disabilitas adalah hak untuk mendapatkan aksesibilitas untuk mendapatkan pelayanan publik dan hak untuk mendapatkan akomodasi yang layak. Penyedia pelayanan publik di sini harus berupa fasilitas yang mudah untuk diakses tanpa adanya biaya tambahan.

---

<sup>11</sup> Eko Riyadi, *Hukum Hak Asasi Manusia Perspektif Internasional, Regional, Dan Nasional*, Rajawali Pers, Depok, 2017, hlm. 257

Para penyandang disabilitas harus menerima dukungan yang dibutuhkan dalam struktur pendidikan, kesehatan, pekerjaan dan pelayanan sosial. Penyandang disabilitas memiliki hak fundamental layaknya manusia pada umumnya dan penyandang disabilitas memperoleh perlakuan khusus dimaksudkan sebagai upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai pelanggaran Hak Asasi Manusia. Permasalahan mendasar bagi penyandang disabilitas adalah kurangnya pemahaman masyarakat maupun aparaturnya pemerintah yang terkait arti disabilitas dan keberadaan penyandang disabilitas sebagai bagian dari warga negara.

Penyandang disabilitas sebagian dari warga negara Indonesia, sudah sepantasnya mendapatkan perlakuan khusus. Setidaknya terdapat dua makna perlakuan khusus, yang pertama perlakuan khusus ini adalah sebagai upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai tindakan diskriminasi<sup>12</sup> terutama perlindungan dari berbagai pelanggaran hak asasi manusia. Perlakuan khusus tersebut dipandang sebagai upaya maksimalisasi penghormatan, pemajuan, perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia universal. Sedangkan yang kedua perlakuan khusus di sini adalah bentuk keberpihakan kepada penyandang disabilitas berupa perlakuan khusus dan atau perlindungan yang lebih.

---

<sup>12</sup> Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas

Pemerintah Indonesia telah mengakui hak-hak penyandang disabilitas, pengakuan itu terlihat, antara lain, melalui Inpres No. 3 Tahun 2010 tentang pelaksanaan kebijakan pembangunan yang berkeadilan sejalan dengan upaya pencapaian keadilan, di tingkat daerah, telah muncul Peraturan Daerah (Perda) tentang perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas antara lain Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Timur, Provinsi Kalimantan Selatan, Dan Provinsi DIY.

Penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh fasilitas publik yang layak dan memadai, Negara wajib memenuhinya, Hak-hak tersebut dapat kita lihat dari;

- a. Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa “setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya”
- b. Pasal 41 ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia menyatakan “setiap penyandang disabilitas, orang yang berusia lanjut wanita hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus.”  
Tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas ada di pundak negara atau pemerintah sebagai pemangku kewajiban yang mendapat mandat dari rakyat.

## 2. Teori Pertanggungjawaban Pemerintah

Tanggung jawab menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu. Bertanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah kewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya dan menanggung akibatnya.<sup>13</sup> Selanjutnya mengenai tanggung jawab hukum, Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peran, baik peran itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Pertanggungjawaban menurut hukum yaitu kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang ada.<sup>14</sup>

Yang ideal adalah bahwa kebijakan itu dapat dipertanggungjawabkan baik secara moral maupun secara hukum.<sup>15</sup> Tidak adanya kewenangan tanpa adanya suatu pertanggung jawaban. Pemerintah merupakan subjek hukum atau pendukung hak-hak dan kewajiban-kewajiban. Pemerintah sebagaimana subjek hukum lainnya melakukan berbagai tindakan baik tindakan nyata ataupun tindakan hukum. Tindakan nyata adalah tindakan yang tidak ada relevansi nya dengan hukum dan oleh karena itu tidak menimbulkan akibat hukum.

---

<sup>13</sup> KBBI

<sup>14</sup> Khairrunisa, *Kedudukan, Peran dan Tanggung jawab hukum Direksi*, Medan, 2008, hlm 4.

<sup>15</sup> Willy D.S.Voll, *Dasar-dasar Ilmu Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 135.

<sup>16</sup> Sedangkan tindakan hukum pemerintah adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organ pemerintahan.

### 3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh aktor-aktor pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk menyediakan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku, yang bertujuan untuk terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan korporasi yang baik.<sup>17</sup>

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus

---

<sup>16</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo, Jakarta 2012, hlm. 71.

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.<sup>18</sup>

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggungjawab negara terhadap warganya tanpa terkecuali sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Amandemen keempat, yaitu<sup>19</sup>

Pasal 28 I ayat (4) “perlindungan pemajuan penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah”

Pasal 28 I ayat (5) “untuk menegakkan dan melindungi hak asasi manusia sesuai dengan prinsip negara hukum yang demokratis, maka pelaksanaan hak asasi manusia dijamin, diatur, dan dituangkan dalam peraturan perundang-undangan”

Pasal 28 H “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”

Pasal 34 ayat (2) “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”

Pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

---

<sup>18</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>19</sup> Sulastio, dkk, *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*, Malang, In-TRANS, 2008 hlm. 49.

Dalam teori pelayanan publik, pelayanan publik harus memberikan pelayanan secara khusus kepada para penyandang disabilitas atau difabel<sup>20</sup>

- a) Orang cacat terhambat oleh (situasi yang diciptakan secara sosial) lingkungan bukan karena kecacatan nya.
- b) Problem dalam dan buku didalam penyandang cacat yang terbagi dalam kebutaan, yaitu: tidak ada/kurang akses informasi tertulis dengan Braille.
  - a. Lumpuh.
  - b. Ketidakmampuan untuk mobilitas.
  - c. Tuli.
  - d. Tidak ada kekurangan akses informasi dengan isyarat.

Dilihat dari penjelasan pasal-pasal yang telah dikemukakan diatas , bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi maupun pelayanan yang bersifat jasa dan barang, serta kewajiban ini adalah konsekuensi dengan diberlakukannya Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 18 beserta perubahannya, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah, serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka sudah tidak menjadi alasan lagi bagi pemerintah untuk tidak

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 57

memenuhi dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab hal tersebut sudah mempunyai legitimasi yang kuat bagi masyarakat untuk mendapatkan haknya<sup>21</sup>

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam tulisan ini adalah pemenuhan hak terhadap penyandang disabilitas dalam pelayanan publik khususnya Bus Trans Jogja di Yogyakarta serta realisasi pemenuhan hak-hak tersebut.

### **2. Subjek Penelitian**

Subyek penelitian ini yaitu pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal ini Dinas Sosial Kota Yogyakarta dengan Narasumber ibu Ana Khoirina S.Sos. selaku Staf bidang data, kemudian dari pihak Dinas Perhubungan DIY dengan Narasumber Bapak Rizki S.T. selaku Staf UPTD Trans Jogja, kemudian Narasumber dari pihak LSM SIGAB Ibu Neneng selaku manajer kantor LSM SIGAB, kemudian Narasumber dari masyarakat penyandang Tuna Netra Mas Ajiwan, dan Ibu Presti, kemudian penyandang Tuna Rungu, Bapak Ismail, kemudian Penyandang Tuna Daksa, Ibu Wiwin dan pihak-pihak yang terkait dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan Trans Jogja.

---

<sup>21</sup> *Ibid.*

### 3. Sumber Data

#### a. Data Primer

1. Dalam hal ini untuk mendapatkan informasi maka Penulis melakukan wawancara dengan
  - a) Dinas Sosial Kota Yogyakarta
  - b) Dinas Perhubungan Provinsi DIY
  - c) Lembaga Swadaya Masyarakat, serta beberapa para penyandang disabilitas.
2. Observasi terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang ada dalam pelayanan Trans Jogja.

#### b. Data Sekunder berupa bahan-bahan hukum, meliputi :

##### 1) Bahan hukum primer

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- c. Undang – Undang Dasar 1945 Pasal 28 I ayat (2).
- d. Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- e. Peraturan Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas

##### 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku antara lain Majda El Muhtaj yang berjudul Dimensi-Dimensi Ham Mengurai Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya, H. Muladi yang berjudul Hak Asasi Manusia Hakekat, Konsep, Dan Implikasinya Dalam Perspektif Hukum Dan Masyarakat, Eko Riyadi, Hukum Hak Asasi Manusia Perspektif Internasional, Regional, Dan Nasional, serta kamus dan ensiklopedi yang dapat membantu dan menganalisis masalah yang dikaji dalam penelitian.

#### **4. Jenis Penelitian**

Penelitian hukum ini menggunakan metode penelitian yuridis-empiris, yang menganalisis permasalahan mengenai hak-hak yang harus didapat penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum terutama Bus Trans Jogja. Dengan menggabungkan beberapa data-data sekunder dengan data-data primer yang ada di lapangan. Data yang akan diperoleh didapatkan dari hasil wawancara dan analisis dokumen yang tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka. Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai pemenuhan hak penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik di Bus Trans Jogja.

#### **5. Metode Pendekatan Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan oleh Penulis adalah Metode Pendekatan Perundang-Undangan.

## **6. Metode Analisis Data**

Analisis data penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati

Dalam analisis deskriptif kualitatif bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisa pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam pelayanan Trans Jogja.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara umum dan memberikan kemudahan bagi pembaca, maka Penulis mencoba menguraikan secara sistematis yang terdiri dari empat Bab, setiap Bab terdiri dari beberapa sub Bab yang terperinci sebagai berikut:

- Bab I   Pendahuluan
  - A. Latar Belakang Masalah
  - B. Rumusan Masalah
  - C. Tujuan
  - D. Kerangka teori
  - E. Metode Penelitian
  - F. Sistematika Penulisan

## Bab II Tinjauan Umum tentang Hak Disabilitas dan Pelayanan Publik

### A. Hak atas disabilitas

1. Pengertian penyandang disabilitas beserta hak-hak yang harus didapat
2. Jaminan pemenuhan hak
3. Hak penyandang disabilitas di bidang transportasi

### B. Pelayanan Publik

1. Pengertian pelayanan publik
2. Macam-macam pelayanan publik
3. Pelayanan publik bagi penyandang disabilitas
4. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas

## Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

- A. Gambaran umum tentang penyandang disabilitas di kota jogja
- B. Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Pelayanan Trans Jogja di Kota Yogyakarta
- C. Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Trans Jogja Di Kota Yogyakarta

## Bab IV Penutup

- A. Kesimpulan
- B. Saran

Daftar Pustaka

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG HAK ATAS DISABILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. HAK BAGI PENYANDANG DISABILITAS**

- 1. Pengertian Penyandang Disabilitas Beserta Hak-Hak Yang Harus Didapat**

Penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang beragam, diantaranya penyandang disabilitas yang mengalami disabilitas fisik, disabilitas mental maupun gabungan dari disabilitas fisik dan mental. Istilah penyandang disabilitas pun sangat beragam. Kementerian Sosial menyebut penyandang disabilitas sebagai penyandang cacat, Kementerian Pendidikan Nasional menyebut dengan istilah berkebutuhan khusus, sedangkan Kementerian Kesehatan menyebut dengan istilah Penderita cacat.<sup>22</sup>

Seseorang penyandang diartikan dengan orang yang mengalami atau menderita sesuatu, sedangkan disabilitas sendiri merupakan kata dari Bahasa Indonesia yang berasal dari kata serapan bahasa Inggris *disability* yang berarti cacat atau ketidakmampuan.<sup>23</sup>

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas adalah Penyandang Disabilitas atau disebut dengan nama lain adalah setiap orang yang mengalami gangguan, kelainan, kerusakan, dan/atau kehilangan fungsi organ fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu tertentu atau permanen dan menghadapi hambatan lingkungan fisik dan sosial.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Eko Riyadi dkk., *Vulnerable Groups : Kajian dan Mekanisme Perlindungannya*, PUSHAM UII, Yogyakarta. 2012, hlm. 293

<sup>23</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

<sup>24</sup> Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dalam Ketentuan umum menyatakan bahwa 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>25</sup>

Kemudian menurut *Convention on the Rights of Person with Disabilities* (CRPD) yang telah di ratifikasi dan disahkan oleh Undang-Undang, disabilitas adalah suatu konsep yang berkembang dan bahwa disabilitas adalah hasil dari interaksi antara orang-orang yang mengalami disabilitas dengan hambatan-hambatan lingkungan yang menghalangi partisipasi mereka dalam masyarakat secara penuh dan efektif atas dasar kesetaraan dengan orang-orang lain, lebih lanjut mengakui keunikan orang-orang penyandang disabilitas dalam keragaman masyarakat.<sup>26</sup>

Seseorang berkebutuhan khusus adalah orang yang hidup dengan perlakuan khusus dan memiliki perbedaan dengan orang-orang lain pada umumnya karena karakteristiknya yang berbeda maka harus memerlukan pelayanan khusus agar dia mendapatkan hak-haknya sebagaimana orang-orang pada umumnya, orang berkebutuhan khusus memiliki definisi yang sangat luas, seperti orang yang memiliki cacat fisik, atau kemampuan *IQ*

---

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

<sup>26</sup> *Ibid.*

(*Intelligence Quotient*) yang rendah, selain itu ada juga permasalahan yang sangat kompleks, sehingga fungsi-fungsi anggota tubuh dan motorik maupun kognitifnya mengalami gangguan.

Adapun jenis dan penyebab kecacatan bisa disebabkan oleh berbagai faktor yaitu:<sup>27</sup>

- a) Cacat didapat (*Acquired*), penyebabnya bisa karena kecelakaan lalu lintas, perang/konflik bersenjata atau akibat penyakit-penyakit kronis.
- b) Cacat bawaan/sejak lahir (*Congenital*), penyebabnya antara lain karena kelainan pembentukan organ-organ (*organogenesis*) pada masa kehamilan, karena serangan virus, gizi buruk, pemakaian obat-obatan tak terkontrol atau karena penyakit menular seksual.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, berbagai faktor dan penyebab permasalahan kecacatan, maka jenis-jenis kecacatan dapat dikelompokkan sebagai berikut:<sup>28</sup>

1. Penyandang cacat fisik
  - a. Tuna Netra adalah seseorang yang terhambat mobilitas gerak yang disebabkan oleh hilang atau berkurangnya fungsi penglihatan sebagai akibat dari kelahiran, kecelakaan maupun penyakit yang terdiri dari
    - a) Buta total, tidak dapat melihat sama sekali objek di depannya (hilangnya fungsi *vision* atau fungsi penglihatan)
    - b) Persepsi cahaya, seseorang yang mampu membedakan adanya cahaya atau tidak, tetapi tidak dapat menentukan objek atau benda di depannya.
    - c) Memiliki sisa penglihatan (*low Vision*), seseorang yang dapat melihat benda yang ada di depannya dan tidak dapat melihat jari-jari tangan yang digerakkan dalam jarak satu meter.

---

<sup>27</sup> Sapto Nugroho, *Meretas Siklus Kecacatan-Realitas Yang Terabaikan*, Yayasan Talenta, Surakarta, 2008, hlm.114

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas,

- b. Tuna Rungu atau Tuna Wicara adalah suatu kecacatan sebagai akibat dari hilangnya fungsi pendengaran dan atau fungsi bicara baik disebabkan oleh kelahiran, kecelakaan maupun penyakit, terdiri dari tuna rungu wicara, tuna rungu, tuna wicara.
- c. Tuna Daksa adalah cacat pada bagian anggota gerak tubuh. Tuna daksa dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan rusak atau terganggu, sebagai akibat dari ketidaknormalan tubuh khususnya pada anggota gerak tubuh, kondisi ini dapat disebabkan oleh pembawaan sifat lahir, menurut Endang Warsiki, dalam bukunya hubungan antara kecacatan fisik anak dan depresi ibu dari anak-anak tuna daksa, menyatakan orang tuna daksa ini terlihat kelainan bentuk tubuh, anggota atau otot, berkurangnya fungsi tulang, otot sendi maupun syaraf-syarafnya.<sup>29</sup>

## **2. Jaminan Pemenuhan Hak-Hak yang Harus Didapat Penyandang Disabilitas Di Indonesia**

Dasar hukum terkait pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Indonesia antara lain adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang pengesahan *Convention on The Right of Person with Disabilities* (konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Selanjutnya pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 ini menjelaskan tujuan dari pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas yaitu :<sup>30</sup>

Mewujudkan Penghormatan, pemajuan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak asasi manusia serta kebebasan dasar Penyandang Disabilitas secara penuh dan setara;

---

<sup>29</sup> Endang Warsiki, dkk, *Hubungan Antara Kecacatan Fisik Anak Dan Depresi Ibu Dari Anak-Anak Tuna Daksa*, YPAC, Surabaya, 2003, hlm.3

<sup>30</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Pasal 3

- a. Menjamin upaya Penghormatan, pemajuan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak sebagai martabat yang melekat pada diri Penyandang Disabilitas;
- b. Mewujudkan taraf kehidupan Penyandang Disabilitas yang lebih berkualitas, adil, sejahtera lahir dan batin, mandiri, serta bermartabat;
- c. Melindungi Penyandang Disabilitas dari penelantaran dan eksploitasi, pelecehan dan segala tindakan diskriminatif, serta pelanggaran hak asasi manusia; dan
- d. Memastikan pelaksanaan upaya Penghormatan, pemajuan, Pelindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas untuk mengembangkan diri serta mendayagunakan seluruh kemampuan sesuai bakat dan minat yang dimilikinya untuk menikmati, berperan serta berkontribusi secara optimal, aman, leluasa, dan bermartabat dalam segala aspek kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat.

Kemudian dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016

penyandang disabilitas memiliki hak:<sup>31</sup>

- a. Hidup;
- b. Bebas dari stigma;
- c. Privasi;
- d. Keadilan dan perlindungan hukum;
- e. Pendidikan;
- f. Pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi;
- g. Kesehatan;
- h. Politik;
- i. Keagamaan;
- j. Keolahragaan;
- k. Kebudayaan dan pariwisata;
- l. Kesejahteraan sosial;
- m. Aksesibilitas;
- n. Pelayanan Publik;
- o. Pelindungan dari bencana;
- p. Habilitasi dan rehabilitasi;
- q. Konsesi;
- r. Pendataan;
- s. Hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat;
- t. Berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi;
- u. Berpindah tempat dan kewarganegaraan; dan
- v. Bebas dari tindakan Diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi.

---

<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Pasal 5

Selain itu dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang pengesahan *Convention on the right of person with disabilities* (konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas), pada pasal 4 ayat (1) juga dijelaskan lebih lanjut bahwa negara-negara yang meratifikasi konvensi tersebut harus turut bertanggung jawab akan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di negaranya, untuk itu, negara negara pihak bertanggung jawab salah satunya yaitu mempertimbangkan perlindungan dan pemajuan hak-hak asasi manusia dari penyandang disabilitas dalam semua kebijakan dan program.<sup>32</sup>

### **3. Hak Penyandang Disabilitas di Bidang Transportasi**

Perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia terhadap penyandang disabilitas tidak saja dalam bentuk deklarasi, perlindungan hak-hak penyandang disabilitas juga ditetapkan dalam berbagai konvensi yang mengikat secara hukum, penyandang disabilitas memperoleh perlakuan khusus yang dimaksudkan untuk memenuhi segala aspek tanpa membedakan dengan orang normal.

Peraturan perundang-undangan yang berlaku menegaskan bahwa penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama, sehingga baik pemerintah

---

<sup>32</sup> Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Person with Disabilities* (konvensi mengenai hak hak penyandang disabilitas).

maupun masyarakat wajib menaati eksistensi hak-hak penyandang disabilitas.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Pasal 1 ayat (8) menyatakan Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan Kesamaan Kesempatan. Setidaknya terdapat empat asas yang dapat menjamin kemudahan atau aksesibilitas difabel tersebut yang mutlak mestinya harus dipenuhi oleh pemerintah yakni:<sup>33</sup>

1. Asas kemudahan  
Yaitu suatu asas yang memudahkan para penyandang disabilitas dalam aksesibilitas
2. Asas kegunaan  
Asas kegunaan ini berarti sebuah sarana prasarana harus bisa berguna untuk para penyandang disabilitas.
3. Asas keselamatan  
Merupakan bagian yang sangat penting untuk sebuah sarana prasarana bagi kaum *difabel* maupun masyarakat pada umumnya.
4. Asas kemandirian  
Asas kemudahan berguna untuk para penyandang disabilitas menggunakan sarana prasarana secara mandiri.

Aksesibilitas yang dijamin dalam PP Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat yaitu pengaturan aksesibilitas fisik dan non fisik. Aksesibilitas fisik diterapkan pada sarana dan prasarana umum seperti aksesibilitas pada bangunan umum, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum serta angkutan umum. Sedangkan aksesibilitas non fisik di terapkan pada pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

---

<sup>33</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Kebijakan yang berkaitan dengan kaum difabel khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah Peraturan Daerah Provinsi DIY Nomor 4 tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak penyandang disabilitas, Peraturan daerah ini mencakup antara lain penerapan dalam bidang layanan kesehatan pendidikan, inklusi, serta penerapan kebijakan tentang pekerjaan, (adanya penghargaan kepada perusahaan yang memberikan pekerjaan kepada para difabel) selanjutnya dalam pasal 3 menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta menjamin hak-hak kaum difabel, meliputi hak dalam bidang pendidikan, ketenagakerjaan, kesehatan, sosial, seni budaya, olahraga, politik, hukum, penanggulangan bencana, tempat tinggal, dan aksesibilitas.<sup>34</sup>

Kemudian pada Peraturan Daerah Provinsi Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 dalam pasal 4 menyatakan.

1. Penyelenggaraan setiap jenis dan bentuk pelayanan pemenuhan dan perlindungan hak bagi Penyandang Disabilitas dilaksanakan berdasar hasil penilaian kebutuhan Penyandang Disabilitas.
2. Setiap SKPD yang mempunyai tugas pokok dan fungsi di bidang pelayanan publik berkewajiban melaksanakan penilaian kebutuhan Penyandang Disabilitas.
3. Kebutuhan Penyandang Disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelompokkan dalam kategori berat, sedang dan ringan.

Penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh fasilitas publik yang layak dan memadai, Negara wajib memenuhinya, Hak-hak tersebut dapat kita lihat dari;

---

<sup>34</sup> Jurnal, Sugi Rahayu, *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel dii Diy*, Vol.10 no.2 hlm.111

- c. Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa “setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya”
- d. Pasal 41 ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia menyatakan “setiap penyandang disabilitas, orang yang berusia lanjut, wanita hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus.” Tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas ada di pundak negara atau pemerintah sebagai pemangku kewajiban yang mendapat mandat dari rakyat.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Loina pelayanan adalah merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.<sup>36</sup> Sedangkan dalam buku Kotler mengemukakan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi:

- a) *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang

---

<sup>35</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

<sup>36</sup> Loina Perangin, *Hubungan Masyarakat, Membina Hubungan Baik dengan Publik*, CV. Lalolo, Bandung, 2001 hlm. 20

sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.

- b) *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*.

Sedangkan pengertian publik menurut Herbert Blumer, pengertian publik adalah sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu.<sup>37</sup>

Pelayanan publik menurut sirajuddin dalam bukunya adalah pelayanan publik memiliki aspek yang “multi dimensi” pelayanan publik tidak hanya didekatkan pada satu aspek saja, tetapi juga melingkupi aspek ekonomi dan aspek sosial budaya secara integratif.

Hukum pelayanan publik sebagai suatu perangkat Norma hukum tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang dituangkan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, yang mengikat pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dan

---

<sup>37</sup> <https://www.kanal.web.id/2017/09/pengertian-publik.html> diakses pada tanggal 9 Juli 2018 Pukul 23.03 WIB

warga negara sebagai penerima layanan publik secara keseluruhan Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan diatas.<sup>38</sup>

Sedangkan di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam Undang-Undang tersebut meliputi:<sup>39</sup>

1. Kepentingan umum  
Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum  
Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak  
Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban  
Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan  
Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif  
Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif  
Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan

---

<sup>38</sup> Sirajuddin dkk, *Hukum Pelayanan Publik*, Malang, Setara Press, 2011, hlm. 13

<sup>39</sup> Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,

Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan beberapa ahli tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan yaitu suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh sebuah instansi atau badan untuk memudahkan keinginan masyarakat.

## **2. Macam-Macam Pelayanan Publik**

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa ada tiga macam-macam pelayanan publik antara lain:<sup>40</sup>

### **1. Pelayanan Barang Pulik**

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah harus dipisahkan

---

<sup>40</sup> Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan atau APBD
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari APBN atau APBD atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sebagai contoh pelayanan barang publik antara lain Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

## 2. Pelayanan atas jasa publik

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan

- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sebagai contoh pelayanan dalam bidang jasa antara lain yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

### 3. Pelayanan administratif

- a. 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.
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Sebagai contoh pelayanan administratif antara lain yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta kelahiran, Akta Kematian, Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Dalam pelayanan publik juga tidak lepas dari sebuah asas-asas yang harus dipraktikan oleh aparat pemerintahan adapun asas-asas dalam pelayanan publik antara lain:<sup>41</sup>

1. Kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

2. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan

---

<sup>41</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

### **3. Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas**

Pelayanan publik seharusnya memperhatikan asas-asas keadilan dan non-diskriminatif. Pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila memenuhi

beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan yang tidak diskriminatif. Dengan demikian jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti kaum difabel sebagai salah satu kelompok masyarakat rentan selain wanita dan anak-anak.<sup>42</sup>

Eksistensi penyandang disabilitas dalam tingkat global maupun dalam negeri sendiri masih belum menikmati hak-haknya, berbagai layanan publik lainnya juga belum dapat seutuhnya terpenuhi oleh penyandang disabilitas. Diskriminasi perlakuan, minimnya sarana dan prasarana dan kemudahan akses yang disediakan pada fasilitas umum, dan pengabaian kebutuhan penyandang cacat untuk mendukung kemandirian dan mobilitas nya masih harus dihadapi penyandang disabilitas.<sup>43</sup>

Pelayanan publik di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya.<sup>44</sup>

Pelayanan publik yang ada di Indonesia juga belum responsif terhadap masyarakat khususnya masyarakat yang berkebutuhan khusus yaitu

---

<sup>42</sup> Jurnal Mujimin, *Dinamika Pendidikan Nomor1/ Th. XIV / Mei 2007*

<sup>43</sup> Jurnal, Fanny Priscyllia, *Lex Crimen Vol. V/Nomor3/Mar/2016 hlm.108*

<sup>44</sup> <https://media.neliti.com/media/publications/3442-ID-kajian-hukum-terhadap-fasilitas-pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas.pdf> diakses pada tanggal 17 Juli 2018 Pukul 20.12 WIB.

penyandang disabilitas. Pelayanan publik dalam hal ketersediaan Akibatnya, kualitas sarana umum seperti sekolah, rumah sakit, perkantoran, tempat rekreasi, perhotelan, Kantor pos, terminal, telepon umum, bank dan tempat lain belum memiliki aksesibilitas bagi penyandang cacat.<sup>45</sup>

Pelayanan publik di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Akibatnya kualitas produk pelayanan publik belum sepenuhnya memuaskan para penggunanya<sup>46</sup>

Fasilitas publik adalah semua atau sebagian dari kelengkapan prasarana dan sarana pada bangunan gedung dan lingkungannya agar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh semua orang termasuk kaum difabel dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Penyediaan fasilitas dan aksesibilitas dalam bangunan gedung dan lingkungan, harus dilengkapi dengan penyediaan fasilitas dan aksesibilitas. Setiap orang atau badan termasuk instansi pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan bangunan gedung wajib memenuhi persyaratan teknis fasilitas dan aksesibilitas. Dalam hal ini ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian:<sup>47</sup>

#### 1. Keselamatan

---

<sup>45</sup> Departemen Sosial RI, Panduan Khusus Pelaksanaan Bimbingan Sosial Penyandang Cacat Tubuh Dalam Panti, Dit. PRSPC, Jakarta, hal.44

<sup>46</sup> Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik Penduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial*, Alfabeta, Bandung, 2006, Hlm 34.

<sup>47</sup> Jurnal Mujimin, *Dinamika Pendidikan Nomor1/ Th. XIV / Mei 2007*

Yaitu setiap bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan

2. Aksesibilitas

Yaitu setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.

3. Kegunaan

Yaitu setiap orang harus dapat mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.

4. Kemandirian

Yaitu setiap orang harus bisa mencapai, masuk dan mempergunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

Adapun fasilitas publik aksesibilitas difabel pada bangunan gedung dan lingkungan meliputi:

- a) Ukuran dasar ruang;
- b) Jalur pedestrian;
- c) Jalur pemandu;
- d) Area parkir;
- e) Pintu;
- f) Ram;
- g) Tangga;
- h) *Lift*;
- i) Liftangga
- j) *Toilet*
- k) Pancuran;
- l) *Wastafel*;
- m) Telepon;
- n) Perlengkapan dan Peralatan;
- o) Kontrol;
- p) Perabot;
- q) Rambu dan Marka

Berbagai fasilitas publik yang aksesibel tersebut sudah ada petunjuk teknisnya yang terdapat pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Dalam naskah ini hanya dikemukakan beberapa contoh, antara lain

berkenaan dengan ukuran dasar ruang, jalur pemandu. *Ramp*, dan *toilet* sebagai berikut:<sup>48</sup>

**a) Ukuran Ruang**

a. Esensi

Ukuran dasar ruang tiga dimensi (panjang, lebar, tinggi) yang mengacu kepada ukuran tubuh manusia dewasa, peralatan yang digunakan dan ruang yang dibutuhkan untuk mewadahi pergerakannya.

b. Persyaratan

- 1) Ukuran dasar ruang diterapkan dengan mempertimbangkan fungsi bangunan, bangunan dengan fungsi yang memungkinkan digunakan oleh orang banyak secara sekaligus, seperti balai pertemuan. Bioskop dan sebagainya harus menggunakan ukuran dasar maksimum.
- 2) Ukuran dasar minimum dan maksimum yang digunakan dalam pedoman ini dapat ditambah atau dikurangi sepanjang asas-asas aksesibilitas dapat tercapai.

**b) *Ramp***

a. Esensi

*Ramp* adalah jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga

---

<sup>48</sup> Ibid, hlm. 67-69

b. Persyaratan-persyaratan

- 1) Kemiringan suatu *Ramp* di dalam bangunan tidak boleh melebihi  $7^\circ$ , perhitungan kemiringan tersebut tidak termasuk awalan atau akhiran *Ramp* (*curb Ramps/landing*) Sedangkan kemiringan suatu *Ramp* yang ada di luar bangunan maksimum  $6^\circ$ .
  - 2) Panjang mendatar dari satu *Ramp* (dengan kemiringan  $7^\circ$ ) tidak boleh lebih dari 900 cm. Panjang *Ramp* dengan kemiringan yang lebih rendah dapat lebih panjang.
- c. Lebar minimum dari *Ramp* adalah 95 cm. tanpa tepi pengaman, dan 120 Sentimeter dengan tepi pengaman. Untuk *Ramp* yang juga digunakan sekaligus untuk pejalan kaki dan pelayanan angkutan barang harus dipertimbangkan secara saksama lebarnya, sedemikian sehingga bisa dipakai untuk kedua fungsi tersebut, atau dilakukan pemisahan *Ramp* dengan fungsi sendiri-sendiri.
- d. 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.
- e. Permukaan datar awalan atau akhiran suatu *Ramp* harus memiliki tekstur sehingga tidak licin baik di waktu hujan.

- f. Lebar tepi pengaman *Ramp (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.
- g. *Ramp* harus diterangi dengan pencahayaan yang cukup sehingga membantu penglihatan di malam hari pencahayaan disediakan pada bagian-bagian yang memiliki ketinggian terhadap muka tanah sekitarnya dan bagian- bagian yang membahayakan.
- h. *Ramp* harus dilengkapi dengan pegangan rambatan (*Handrail*) yang dijamin kekuatannya dengan ketinggian yang sesuai.

### **C. Tanggung Jawab Pemerintah Menurut Undang-Undang dan Islam Serta Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas**

Pemerintah mempunyai kewajiban berupa tanggung jawab untuk menghormati, melindungi, dan memajukan hak asasi manusia, dalam hal ini tidak hanya berdasarkan pada kebijakan formulatif (pembuatan Peraturan-

perundang-undangan) saja akan tetapi aspek substansi atau isi hukum yang menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas bisa seutuhnya terpenuhi.<sup>49</sup>

Seperti sabda Rasulullah S.A.W.: “ketahuilah bahwa kamu adalah gembala dan kamu sekalian akan dimintai pertanggungjawaban mengenai gembalanya, seorang pemimpin (*Imam*) tertinggi adalah gembala bagi rakyatnya dan dia akan dimintai pertanggungjawaban mengenai rakyatnya.”

Seseorang yang ditunjuk oleh rakyat untuk mengelola urusan pemerintahan berarti bahwa ia diberi amanah yang besar dan harus dijalankan sebagaimana mestinya, selain itu pemimpin juga harus bertanggung jawab kepada “*Khalifah-Khalifah*” lainnya (rakyat pada umumnya) yang telah menyerahkan sepenuhnya kekuasaan untuk memerintah, selanjutnya, penguasa *Absolute* yang tidak mau bertanggung jawab kepada rakyatnya, ia bukan lagi seorang, tetapi termasuk seseorang yang merampas hak-hak rakyat.

Negara berkewajiban menjamin semua hak warga masyarakatnya tanpa membedakan jenis kelamin maupun perbedaan Muslim dan non-muslim, Islam tidak hanya menjadikan itu sebagai kewajiban negara, melainkan negara diperintahkan untuk memerangi ketidakadilan dalam melindungi hak-hak warga masyarakatnya. Allah berfirman: “yaitu orang-orang yang jika kami teguhkan kedudukannya di muka bumi, niscaya mereka menegakkan shalat, menunaikan zakat, menyuruh berbuat makruf

---

<sup>49</sup> Uning Pratimarti, *Jaminan Aksesibilitas bagi Penyandang Cacat sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Asasi Manusia*, Refika Aditama, Bandung, 2002, hlm.63.

dan mencegah perbuatan munkar. Dan kepada Allah-lah kembali semua urusan.” (QS. 22:4).<sup>50</sup>

الَّذِينَ إِن مَكَانَهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ  
وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ

Hak mendapatkan keadilan merupakan suatu hak yang sangat penting di mana agama Islam telah menganugerahkannya kepada setiap umat manusia. Sesungguhnya agama Islam telah datang ke dunia ini untuk menegakkan keadilan, sebagaimana al-Quran menyatakan

Artinya, “Tidak ada halangan bagi tunanetra, tunadaksa, orang sakit,

لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى أَنْفُسِكُمْ أَنْ تَأْكُلُوا مِنْ بُيُوتِكُمْ أَوْ بُيُوتِ  
(أَبَائِكُمْ أَوْ بُيُوتِ أُمَّهَاتِكُمْ ... (النور: 61)

dan kalian semua untuk makan bersama dari rumah kalian, rumah bapak kalian atau rumah ibu kalian ...” (Surat An-Nur ayat 61).

Ayat ini secara eksplisit menegaskan kesetaraan sosial antara penyandang disabilitas dan mereka yang bukan penyandang disabilitas. Mereka harus diperlakukan secara sama dan diterima secara tulus tanpa

---

<sup>50</sup> <http://www.angelfire.com/id/sidikham/ham.html> diakses pada tanggal 6 Agustus 2018 pukul 19.30.

diskriminasi dalam kehidupan sosial, sebagaimana penjelasan Syekh Ali As-Shabuni dalam *Tafsir Ayatul Ahkam* (I/406) :<sup>51</sup>

Artinya, “Substansi firman Allah Ta’ala (Surat An-Nur ayat 61) adalah bahwa tidak ada dosa bagi orang-orang yang punya uzur dan keterbatasan (tunanetra, pincang, sakit) untuk makan bersama orang-orang yang sehat (normal), sebab Allah Ta’ala membenci kesombongan dan orang-orang sombong dan menyukai kerendahhatian dari para hamba-Nya.

Bahkan dari penafsiran ini menjadi jelas bahwa Islam mengecam sikap dan tindakan diskriminatif terhadap para penyandang disabilitas. Terlebih diskriminasi yang berdasarkan kesombongan dan jauh dari akhlaqul karimah.<sup>52</sup>

Dilihat dari aspek dan struktur hukum, belum seutuhnya menjunjung perwujudan kemandirian dan kesejahteraan bagi para penyandang disabilitas, sehingga banyak ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan belum dapat dilaksanakan. Untuk itu perlu dilakukan suatu *Affirmative Action*, yaitu untuk mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan bagi para penyandang disabilitas.<sup>53</sup>

Aturan aturan yang mengatur tentang pemenuhan hak penyandang disabilitas sesungguhnya tergolong baik, Indonesia sendiri sudah meratifikasi *United Nations Convention on the Rights for Person With Disabilities* yaitu konvensi tentang pemenuhan hak penyandang

---

<sup>51</sup> <http://www.nu.or.id/post/read/83401/pandangan-islam-terhadap-penyandang-disabilitas> diakses pada tanggal 24 agustus 2018 pukul 19.50

<sup>52</sup> *Ibid.*,

<sup>53</sup> Paul S. Baut dkk, *Kompilasi Deklarasi Hak Asasi Manusia*, YLBHI, Jakarta, 1992, hlm.26.

disabilitas, yang kemudian dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Undang-Undang ini kurang lebih telah melembagakan sekitar 33 hak bagi para penyandang disabilitas.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dalam pasal 28 I ayat (4) mengatakan bahwa “perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah.”

Pasal tersebut menunjukkan bahwa negara lah yang memiliki tanggung jawab besar terhadap pemenuhan dan perlindungan bagi kaum disabilitas, selanjutnya Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia kembali menyebutkan hal yang sama dalam pasal 8. Kemudian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas lebih spesifik, dimana negara wajib melakukan perlindungan, penghormatan dan pemenuhan haknya bagi seluruh warga negara tak terkecuali para penyandang disabilitas.

Peraturan yang ada dalam sistem hukum Indonesia sesungguhnya telah sangat menjamin hak-hak penyandang disabilitas sebagai warga negara, terutama untuk Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menjamin pemenuhan, perlindungan dan penghormatan bagi para penyandang disabilitas. Tetapi problem yang sejak dulu telah ada adalah minimnya implementasi dari berbagai peraturan perundang-undangan tersebut. Negara sebagai pihak yang paling bertanggung jawab dalam perlindungan, pemenuhan dan penghormatan hak

penyandang disabilitas pun terkesan sering mengabaikan kelompok minoritas ini.<sup>54</sup>

Pasal 28 I ayat (4) mengatakan bahwa perlindungan, pemenuhan, penegakan dan pemajuan hak asasi manusia menjadi tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Pasal ini yang kemudian harus diimplementasikan demi segera terwujudnya situasi positif bagi para penyandang disabilitas.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat, pengaturan aksesibilitas pelayanan lebih lanjut bagi penyandang disabilitas secara lebih jelas dan rinci terdapat dalam peraturan pemerintah tersebut agar penyandang disabilitas mendapat kesamaan dan kesempatan dalam hak, kewajiban dan perannya sesuai dengan kemampuannya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sehingga bagi penyandang disabilitas terpenuhi hak-haknya.<sup>55</sup>

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung pengaturan mengenai hak-hak penyandang disabilitas dalam Undang-Undang ini diatur dalam pasal 27 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan yang berbunyi: “kemudahan hubungan ke, dari, dan di dalam bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi

---

<sup>54</sup> Jurnal Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang, Indonesian Journal of Siability Studies, 2016

<sup>55</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial penyandang Cacat

tersedianya seluruh fasilitas dan aksesibilitas yang mudah, aman, dan nyaman termasuk bagi penyandang cacat dan kaum lansia.<sup>56</sup>

Peraturan menteri pekerjaan umum Nomor 14/PRT/M/2017 penyandang disabilitas mempunyai hak sepenuhnya untuk diberi kemudahan akses seluruh fasilitas di bangunan umum maupun di lingkungan sekitar peraturan menteri ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Penyandang Cacat yang berbunyi : “Standardisasi penyediaan aksesibilitas sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 sampai dengan pasal 17 ditetapkan oleh menteri dan menteri lain baik secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.”<sup>57</sup>

### **BAB III**

#### **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

##### **A. GAMBARAN UMUM PENYANDANG DISABILITAS DI KOTA YOGYAKARTA**

Cukup sulit untuk menemukan data yang akurat terkait jumlah penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta, ini terjadi dikarenakan adanya perubahan data disabilitas dari indikator kesehatan menjadi indikator kesejahteraan sosial serta berubah-ubahnya definisi operasional tentang

---

<sup>56</sup> Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

<sup>57</sup> Pasal 18 Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Penyandang Cacat.

pengertian disabilitas oleh instansi-instansi pemerintah Indonesia yang terkait dengan penyandang disabilitas.

Definisi operasional yang berbeda mengenai penyandang disabilitas ini juga menjadi salah satu faktor tidak terpenuhinya hak-hak mereka dan sulit untuk menemukan angka yang paling pasti tentang jumlah mereka. Sebelumnya, Kementerian Sosial menyebutnya sebagai penyandang cacat, Kementerian Pendidikan Nasional menyebut dengan istilah anak berkebutuhan khusus, sedangkan Kementerian Kesehatan menyebut dengan istilah Penderita cacat.<sup>58</sup>

Menurut pejabat di Dinas Sosial Kota Yogyakarta Ibu Ana Khoirina S.Sos. Kesulitan pendataan jumlah penyandang disabilitas ini juga disebabkan oleh masih adanya budaya malu di kalangan masyarakat yang memiliki anggota keluarga disabilitas. Kurangnya pengetahuan dan sikap sosial masyarakat, membuat mereka enggan dalam melaporkan anggota keluarga mereka yang termasuk kategori penyandang disabilitas, sehingga data jumlah kaum disabilitas di Kota Yogyakarta tidak sepenuhnya akurat.<sup>59</sup>

Data rekapitulasi jumlah kaum disabilitas di 14 Kecamatan di Kota Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 2.1. Berikut: <sup>60</sup>

Tabel 2.1.  
Jumlah Kaum Disabilitas di 16 Kecamatan di Kota Yogyakarta tahun 2017

No	Kecamatan	Jumlah (jiwa)	Presentase %
1.	Danurejan	90	3,21
2.	Gondomanan	236	8,43

<sup>58</sup> Eko Riyadi dkk., *Vulnerable Groups : Kajian dan Mekanisme Perlindungannya*, PUSHAM UII, Yogyakarta. 2012 hlm. 293.

<sup>59</sup> Wawancara kepada ibu Ana Khoirina di dinas sosial kota Yogyakarta pada tanggal 30 juli 2018

<sup>60</sup> Dinas Sosial Kota Yogyakarta

3.	Gedongtengen	310	11,07
4.	Gondokusuman	156	5,57
5.	Jetis	254	9,07
6.	Kotagede	188	6,71
7.	Kraton	203	7,25
8.	Mergangsan	168	6,00
9.	Mantrijeron	99	3,53
10.	Ngampilan	83	2,96
11.	Pakualaman	102	3,64
12.	Tegalrejo	287	10,25
13.	Umbulharjo	378	13,50
14.	Wirobrajan	239	8,53
15.	Domisili kota Yogyakarta	8	0,29
16.	Jumlah	2801	100,00

*Sumber:* Dinas Sosial Kota Yogyakarta

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa kecamatan Umbulharjo merupakan kecamatan dengan jumlah warga penyandang disabilitas terbanyak di Kota Yogyakarta yaitu sebanyak 378 orang penyandang disabilitas. Sedangkan kecamatan Ngampilan adalah kecamatan yang memiliki jumlah warga penyandang disabilitas paling rendah di Kota Yogyakarta yaitu sebanyak 83 orang.

Kaum disabilitas di Kota Yogyakarta sebagian besar didominasi oleh kaum Laki-Laki dengan jumlah 506 orang penyandang disabilitas dibandingkan kaum perempuan yang hanya 429 orang. Dalam data tersebut jumlah penyandang disabilitas tuna netra sebanyak 166 orang, kemudian penyandang disabilitas fisik sebanyak 370 orang, selanjutnya penyandang disabilitas tuna rungu/wicara sebanyak 52 orang, dan penyandang disabilitas fisik dan mental sebanyak 92 orang hal tersebut dapat dilihat pada tabel 2.2

tentang jumlah penduduk disabilitas per kecamatan di kota Yogyakarta tahun 2017.

Tabel 2.2:

jumlah penduduk disabilitas per kecamatan di kota Yogyakarta tahun 2017.<sup>61</sup>

No.	Kecamatan	FISIK			BUTA/NETRA			RUNGU/WICARA			FISIK DAN MENTAL			TOTAL		
		L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P
1.	TEGALREJO	11	7	18	11	7	18	8	8	16	5	7	12	35	29	64
2.	JETIS	22	19	41	5	8	13	13	10	23	1	2	3	41	39	80

---

<sup>61</sup><http://kependudukan.jogjaprov.go.id/olah.php?module=statistik&periode=9&jenisdata=penduduk&berdasarkan=disabilitas&prop=34&kab=71&kec> diakses pada tanggal 30 juli 2018 pukul 19.29 WIB.

3.	GONDOKUSUMAN	11	13	24	8	7	15	17	7	24	11	4	15	47	31	78
4.	DANUREJAN	6	8	14	3	0	3	11	15	26	1	0	1	21	23	44
5.	GEDONGTENGEN	9	11	20	5	5	10	10	9	19	3	1	4	27	26	53
6.	NGAMPILAN	11	9	20	6	3	9	9	3	12	1	1	2	27	16	43
7.	WIROBRAJAN	17	18	35	9	6	15	15	16	31	3	2	5	44	42	86
8.	MANTRIJERON	17	13	30	10	8	18	6	16	22	3	4	7	36	41	77
9.	KRATON	7	3	10	2	3	5	11	7	18	3	2	5	23	15	38
10.	GANDOMANAN	15	16	31	2	2	4	7	10	17	0	3	3	24	31	55
11.	PAKUALAMAN	6	2	8	2	2	4	2	3	5	3	3	6	13	10	23
12.	MERGANGSAN	26	17	43	5	2	7	17	9	26	4	2	6	52	30	82
13.	UMBULHARJO	28	26	54	13	13	26	24	17	41	8	7	15	73	63	136
14.	KOTAGEDE	9	13	22	13	6	19	15	12	27	6	2	8	43	33	76
15.	<b>Jumlah</b>	<b>195</b>	<b>175</b>	<b>370</b>	<b>94</b>	<b>72</b>	<b>166</b>	<b>165</b>	<b>142</b>	<b>307</b>	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>92</b>	506	429	935

Bagi penyandang disabilitas fisik di Kota Yogyakarta masih sulit untuk memperoleh pemenuhan hak-hak yang harus diterima mereka pada saat di layanan publik. Meskipun pemerintah daerah dan pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai bentuk kebijakan mengenai pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas sebagai contoh upaya dari Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Pemenuhan Hak Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas, dengan dikeluarkannya peraturan tersebut tujuannya adalah untuk melindungi dan memenuhi hak penyandang disabilitas di kota yogyakarta agar sesuai sebagaimana yang diamanatkan dalam peraturan daerah tersebut. Tetapi pada faktanya hal tersebut belum mampu menjamin bahwa penyandang disabilitas akan diberikan hak-hak yang sama seperti masyarakat biasa pada umumnya.

## **1. Organisasi Dan Yayasan Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta**

Di Kota Yogyakarta terdapat beberapa organisasi yang bersifat swadaya untuk penyandang disabilitas. Salah satunya adalah *NGO (Non-Governmental Organization)* atau yang sering kita sebut sebagai lembaga swadaya masyarakat, yang mempunyai peran dalam membantu masyarakat penyandang disabilitas dalam memenuhi hak-haknya.

Sebagai contoh yang pertama yaitu Lembaga Swadaya Masyarakat SIGAB (Sasana Inklusi dan Gerakan Advokasi Difabel). Lembaga tersebut mempunyai peran yang konsisten dalam melawan segala bentuk diskriminasi dan akan menjunjung tinggi keadilan dan kesetaraan bagi penyandang disabilitas. Diskriminasi dalam hal ini bisa saja diskriminasi tentang pemberian pelayanan publik yang dalam hal ini penggunaan Bus Trans Jogja bagi penyandang disabilitas. Menurut Ibu Neneng selaku Manajer Kantor LSM SIGAB menuturkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta sudah ada, tetapi belum sempurna karena tidak pernah ada yang namanya pengawasan dari pemerintah terkait.<sup>62</sup>

Kemudian dari pihak pemerintah yang mendesain halte Trans Jogja tersebut tidak melibatkan lembaga-lembaga yang menaungi penyandang disabilitas, lanjut Ibu Neneng masalah bagi penyandang disabilitas bermacam-macam, seperti jika pengguna kursi roda mereka bisa

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Neneng selaku Manajer Kantor LSM SIGAB, pada hari Kamis, 24 Agustus 2018.

menggunakan halte tersebut namun karena terlalu curam maka akan susah menggunakannya, kemudian beliau menuturkan bahwa halte-halte portabel yang dipasang di trotoar sama sekali tidak aksesibel, kemudian bagi tuna netra ketika mereka melangkah dari halte menuju bus sering ambles, kemudian informasi audio pun dirasa kurang dari cukup audio yang ada masih dirasa kurang dan menurut beliau ketika munculnya Trans Jogja pihaknya juga melakukan audit terhadap aksesibilitas Trans Jogja, tetapi tidak mendapat tanggapan yang positif dari pihak Trans Jogja maupun dari pemerintah terkait.

Kemudian menurut salah satu anggota LSM SIGAB Ibu Presti beliau juga sebagai salah satu penyandang disabilitas Tuna Netra menuturkan bahwa standar mutu pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas dalam layanan publik masih jauh dari kata terpenuhi, lanjut beliau terkait dengan layanan Trans Jogja yang dirasa kurang, karena dari pengalaman beliau yang mobilitas nya kebanyakan menggunakan transportasi publik mengeluhkan tentang desain halte yang kurang pas.<sup>63</sup>

Desain halte yang kurang pas diantaranya adalah bahwa pintu halte yang di desain masih sempit sehingga dalam mengakses ke halte nya masih susah karena harus dibantu oleh petugas Trans Jogja, kemudian *Guiding block* yang ada belum sepenuhnya terintegrasi langsung dengan halte, lanjut beliau menuturkan ada beberapa halte yang tidak dijaga oleh petugas Pos

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan salah satu penyandang tuna netra yaitu Ibu Presti, pada hari Kamis, 24 Agustus 2018.

Trans Jogja, hal itu cukup membuat kesusahan bagi para pengguna kursi roda.

tuna netra karena di dalam halte tersebut tidak ada orang yang membantu aksesibilitas bagi tuna netra, kemudian ditambah dengan beberapa bus yang tidak mau berhenti ketika ada penumpang yang akan menaiki Bus Trans Jogja yang tidak ada petugas halte nya, kemudian jika akan menaiki Trans Jogja tuturnya seringkali terjadi bahwa jarak antara bibir halte dengan seringkali dirasa cukup lebar, hal ini menyebabkan para tuna netra menjadi susah untuk masuk ke dalam bus.<sup>64</sup>

Para petugas halte juga masih banyak yang belum mengerti tentang Standar Operasional Prosedur ketika membantu masuk ke dalam Bus. Lanjut beliau ketika membantu penyandang tuna netra seringkali malah kedua lengan beliau dipegang semua ketika mau masuk dan keluar Bus, hal ini malah menyebabkan beliau jadi susah ketika masuk dan keluar, seharusnya menurut beliau langkah yang tepat adalah salah satu lengan dipegang dan beliau bisa melangkah dengan tidak khawatir akan terjatuh atau terpeleset, kemudian pelayanan audio dari pihak Trans Jogja juga ada beberapa yang belum memenuhi standar sebagai contoh ada beberapa *Audio Digital* yang sudah usang dan rusak sehingga tidak bisa dipakai lagi, ditambah sering terjadi petugas Trans Jogja ada beberapa yang tidak memahami rute perjalanan dari setiap bus yang akan berhenti.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> *Ibid.*,

<sup>65</sup> *Ibid.*,

Selanjutnya menurut Mas Ajiwan, beliau adalah penyandang disabilitas Tuna Netra, beliau menuturkan hampir sama seperti Ibu Presti, kekurangan yang dirasakan oleh beliau adalah minimnya ukuran halte yang menyebabkan susah untuk aksesibilitas, *Guiding block* atau jalur pemandu yang ada malah ditempati oleh pedagang, parkir motor dan mobil, dan pot tanaman yang ditempatkan di trotoar.<sup>66</sup>

Kemudian menurut Bapak Ismail salah satu penyandang tuna rungu, menjelaskan bahwa aksesibilitas yang ada di layanan Trans Jogja masih jauh dari kata cukup. Sebagai contohnya bahwa di beberapa halte sering kali ditemui ketidak adanya *Running teks* atau teks berjalan atau bahkan tersedianya *Running teks* tetapi hal tersebut tidak berfungsi, sehingga hal tersebut menyebabkan para penyandang tuna rungu mengalami kesusahan apabila ingin bepergian. Hal tersebut sering kali terjadi terlewatnya halte tujuan karena kurangnya informasi *visual* yang disediakan oleh Trans Jogja di armadanya Tidak hanya kurangnya informasi *visual* digital, tetapi kurangnya informasi yang berbentuk *printout* seperti *pamflet*.<sup>67</sup>

Kemudian menurut pendapat Ibu Wiwin salah satu pengguna kursi roda (tuna daksa) bahwa layanan Trans Jogja dirasa kurang ramah terhadap pengguna kursi roda, hal itu beliau temukan pada saat menggunakan layanan Trans Jogja bersama-sama dengan penyandang tuna netra. Beliau

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan salah satu penyandang tuna netra Mas Ajiwan, pada hari Kamis, 24 Agustus 2018.

<sup>67</sup> Wawancara dengan Bapak Ismail salah satu penyandang tuna rugu, melalui media visual, pada tanggal 26 Agustus 2018.

menambahkan bahwa kendala yang paling berat adalah *Ramp* atau bidang miring.<sup>68</sup>

Masalah selanjutnya menurut beliau adalah tentang trotoar. Beliau menjelaskan bahwa trotoar yang ada sering dibangun pot-pot tanaman oleh pemerintah Kota sehingga menyebabkan trotoar menjadi sempit sehingga menyusahakan pengguna kursi roda untuk melewati trotoar tersebut. Seharusnya pemerintah Kota tidak mengesampingkan pengguna kursi roda dengan cara menaruh pot di trotoar.

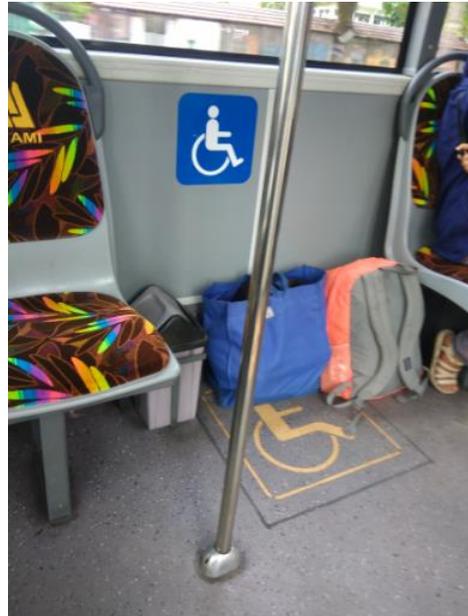
Ibu Wiwin jug menambahkan bahwa jarak kerenggangan antara halte dan Bus Trans Jogja masih sangat renggang. Hal itu menjadi sulit aksesibilitasnya karena sering terjadi ban kursi roda tersebut terperosok. Menurut beliau ada beberapa teman sesama pengguna kursi roda sering juga mengeluhkan hal tersebut, ditambah apabila kita berada di dalam Bus Trans Jogja, *space* yang diperuntukkan untuk pengguna kursi roda malah digunakan untuk menaruh barang bawaan penumpang lain

Menurut observasi penulis hal itu memang benar adanya, karena pada saat penulis melakukan penelitian lapangan dijumpai *space* kursi roda yang diperuntukkan untuk pengguna kursi roda malah digunakan untuk menaruh barang.

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu Wiwin, salah satu pengguna kursi roda, pada tanggal 26 Agustus 2018.

Gambar 3.1. *Space* untuk kursi roda yang digunakan untuk meletakkan barang.



Sumber: Dokumentasi penulis.

Penulis menemukan bahwa di beberapa halte juga ditemukan *pamflet* yang sudah usang dan tidak dapat dibaca bahkan ada yang rusak. Hal ini sangat jelas bahwa layanan bagi penyandang disabilitas sangat kurang terpenuhi dan mengakibatkan pihak-pihak tertentu sulit untuk menikmati layanan Trans Jogja secara nyaman dan aman.

Kemudian berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2017 tentang Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas adalah sebuah lembaga non struktural yang membantu koordinasi dan komunikasi pelaksanaan perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas<sup>69</sup> komite tersebut termasuk

---

<sup>69</sup> Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2017 tentang Komite perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

dalam GO (*Governmental Organization*), dibentuk dengan tujuan untuk memberikan penghormatan, perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, pelayanan publik, dan membantu terwujudnya perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.<sup>70</sup>

## **2. Kebijakan Pemerintah Daerah Untuk Kaum Disabilitas Di Kota Yogyakarta**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, kemudian Perda DIY Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan & Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas mempunyai tujuan yaitu di setiap pemerintah kabupaten maupun pemerintah kota, dan masyarakat berkewajiban mewujudkan dan memfasilitasi terwujudnya aksesibilitas penggunaan fasilitas umum (bangunan umum dan sarananya, jalan umum, sarana umum) bagi penyandang disabilitas sesuai dengan kewenangan.<sup>71</sup> Adapun prinsip-prinsip terhadap penyandang disabilitas yaitu:

- a) Penghormatan atas martabat yang melekat (bebas menentukan kemandirian & menentukan pilihan)
- b) Non Diskriminasi
- c) Partisipasi keterlibatan penuh & efektif dalam masyarakat
- d) Penghormatan atas perbedaan & aspek penerimaan
- e) Kesetaraan kesempatan
- f) Aksesibilitas
- g) Kesetaraan pria dan wanita
- h) Penghormatan atas kapasitas yang berkembang pada penyandang disabilitas

---

<sup>70</sup> ibid

<sup>71</sup> Lihat pasal 89 Perda DIY Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan & Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas

Dinas sosial kota Yogyakarta memiliki tugas pada pelayanan dan rehabilitasi sosial untuk penyandang disabilitas yaitu sebuah proses refungsionalisasi dan pengembangan kemampuan fisik, mental dan sosial secara wajar sesuai dengan bakat para penyandang disabilitas, selain itu menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dinas sosial juga diberi mandat untuk memberikan bantuan dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial kepada kaum disabilitas sosial.

Kemudian ada organisasi GO (*Governmental Organization*) di sini adalah KPPHPD kota Yogyakarta atau (Komite Perlindungan dan Pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Kota Yogyakarta ) dinas sosial bekerja sama dengan komite tersebut apabila komite tersebut ingin melakukan program baru terkait tentang penyandang disabilitas maka dinas sosial juga ikut andil dalam kegiatan tersebut seperti dikemukakan oleh ibu Ana Khoirina S.Sos. selaku pejabat di Dinas Sosial Kota Yogyakarta, menerangkan bahwa ada program *share* anggaran, yaitu apabila komite akan melakukan suatu program maka Dinas Sosial ikut membantu dalam hal anggaran, serta turut mengundang komunitas difabel serta Lembaga Swadaya Masyarakat yang ada di kota Yogyakarta untuk berbagi informasi dan bertukar pendapat.<sup>72</sup> Selanjutnya dari pihak Dinas Sosial Kota Yogyakarta juga melakukan penyuluhan rutin setahun sekali tentang pemenuhan hak penyandang disabilitas bekerja sama dengan lembaga

---

<sup>72</sup> Wawancara di dinas sosial kota Yogyakarta dengan Ibu Ana Khoirina S.Sos.pada tanggal 30 Juli 2018.

swadaya masyarakat, para penyandang disabilitas, serta tokoh-tokoh pegiat hak penyandang disabilitas.

## **B. Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Pada Pelayanan Trans Jogja di Kota Yogyakarta**

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif. Disabilitas dapat dikategorikan menjadi disabilitas fisik, disabilitas mental maupun gabungan.

Dalam hal ini penulis akan mengerucutkan pembahasan mengenai disabilitas fisik terkait pemenuhan hak dalam menggunakan fasilitas umum seperti Bus Trans Jogja di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam wawancara dengan Bapak Rizki selaku pejabat Dinas Perhubungan di bidang Trans Jogja pihaknya menjelaskan bahwa pemenuhan fasilitas dalam pelayanan Trans Jogja dirasa kurang memadai.

Menurut beliau, fasilitas yang kurang memadai diantaranya:

1. Halte, halte yang baik dan sesuai dengan aturan menurut peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung.

Tabel 2.3. Hasil pengukuran Halte Trans Jogja

No	Keterangan	Dimensi (cm)
1	Lebar Halte	157
2	Lebar Pintu Masuk Halte	85
3	Lebar Pintu Keluar Halte	85
4	Lebar Pintu Keluar/Masuk Bus	119
5	Lebar Pintu Masuk <i>Ticketing</i>	51
6	Lebar Area Operator	106

Sumber: Hasil pengukuran penulis

Sedangkan dalam Permen PU mengatur persyaratan teknis fasilitas dan aksesibilitas pada bangunan gedung dan lingkungan, di dalam peraturan menteri ini disebutkan bahwa *Ramp* atau bidang miring masih belum memenuhi standar bagi penyandang disabilitas fisik yang menggunakan kursi roda karena dalam penjelasan peraturan menteri pekerjaan umum tersebut *Ramp* harus mempunyai kemiringan yang tidak boleh melebihi 7", dan panjang mendatar dari satu *Ramp* tidak boleh lebih dari 900 cm. Dan lebar minimum dari *Ramp* adalah 120 cm.<sup>73</sup>

Mengenai pengaturan *Ramp* tersebut, kebanyakan halte Trans Jogja yang ada di DIY kurang memenuhi standar yang baik dan benar. Dikarenakan, apabila kemiringan pada halte dibuat 7" dengan lebar 120 cm maka akan memakan banyak ruang di trotoar. Sehingga kondisi tersebut membuat kaum disabilitas kesulitan dalam mengaksesnya. Dan dapat mengakibatkan kelelahan otot, apalagi jika memakai standar dibawah standar nasional.

---

<sup>73</sup> Jurnal, Sugi Rahayu, *Pelayanan Publik Bidang Transportasi Bagi Difabel Di Diy*, Vol.10 no.2 hlm.126.

Gambar 3.2. *Ramp* atau bidang miring di R.S. dr Yap yang terlalu curam



Sumber: dokumentasi penulis

Mengenai *hand rail*, kebanyakan halte Trans Jogja belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas, dikarenakan *hand rail* yang terlalu tinggi menyebabkan penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda mengalami kesusahan saat memasuki halte.

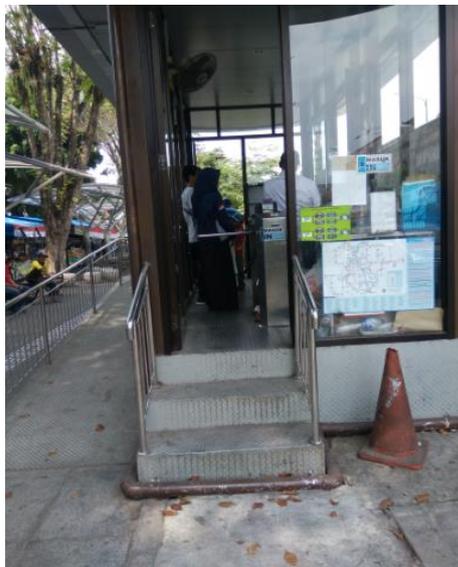
Gambar 3.3. *Handrail* di Halte SMP 5 Yogyakarta yang terlalu tinggi



Sumber: dokumentasi penulis

Mengenai pintu halte yang penulis rasa kurang dari standard. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pintu keluar dan masuk dari Halte terlalu kecil.

Gambar 3.4. Lebar pintu halte di Malioboro yang tidak ramah bagi difabel



Sumber: dokumentasi penulis

Mengenai desain alat *Ticketing*, kebanyakan halte Trans Jogja mempunyai desain tiket yang tidak sesuai dengan standar, kebanyakan halte Trans Jogja menggunakan portal tiket yang menyebabkan kursi roda tidak dapat masuk ke dalam Halte, sehingga hal tersebut sangat merugikan kaum difabel yang akan menggunakan fasilitas halte Trans Jogja.

Gambar 3.5. Desain *Ticketing* halte Taman Pintar yang terlalu sempit



Sumber: Dokumentasi penulis

Mengenai hal diatas, maka perlu adanya perencanaan ulang terhadap Halte Trans Jogja demi terpenuhinya kenyamanan bagi semua kalangan baik penyandang disabilitas maupun masyarakat pada umumnya.

Media untuk menuju ke Bus Trans Jogja (seperti pijakan untuk melangkahkan kaki dari halte ke Bus Trans Jogja nya). Biasanya Bus Trans Jogja apabila berhenti didepan halte untuk menjemput penumpang sangat jauh jaraknya dari *Halte* dan biasanya pintu bus lebih tinggi dari pada *Halte*, sehingga antara bus dan *Halte* masih renggang. Hal tersebut karena tidak

ada pijakan khusus yang dibuat untuk menyambungkan antara pintu bus dengan *Halte*. Maka dari itu apabila ada orang yang menggunakan kursi roda sangat kesusahan untuk memasuki Bus Trans Jogja.

Gambar 3.6. Jarak dari bibir halte ke pintu bus terlalu lebar



Sumber: dokumentasi penulis

Pada saat penulis mengonfirmasikan kepada pihak pengelola Trans Jogja atau UPTD Trans Jogja di Dinas Perhubungan, Provinsi DIY, pihaknya mengakui bahwa pada tahap perencanaan desain fasilitas untuk para difabel sudah direncanakan dan dipertimbangkan. Tetapi pada tahap implementasi, fasilitas yang ada di lapangan masih belum maksimal.

Fasilitas di dalam Bus Trans Jogja, disitu hanya dilengkapi 1 tempat atau ruang untuk kursi roda. Menurut penulis hal tersebut dirasa kurang karena melihat fakta yang ada di lapangan di dalam satu bus para tidak hanya terdapat satu saja penyandang disabilitas fisik yang naik Bus Trans

Jogja, karena bagi penyandang disabilitas transportasi umum dirasa cukup membantu mobilitas buat penyandang disabilitas, hal ini disebabkan mereka tidak mau merepotkan keluarga jikalau mau bepergian, sehingga mereka lebih memilih menggunakan transportasi umum seperti Bus Trans Jogja, dan apabila ada 2 penyandang disabilitas kursi roda yang mau menaiki Bus Trans Jogja, maka yang lainnya harus di koridor Bus Trans Jogja, karena tempat khusus untuk kursi roda satunya sudah terpenuhi, hal ini menjadi dilema karena di satu sisi pemerintah harus memenuhi hak penyandang disabilitas, dan di sisi lain luas Bus Trans Jogja dirasa cukup sempit apabila tempat prioritas buat penyandang disabilitas dibuat lebih dari satu *space*.

Di Yogyakarta contoh salah satu halte yang dapat dikatakan ideal adalah halte yang ada di malioboro. Halte tersebut menurut bapak Rizki sudah dapat dikatakan ideal karena ada yang memenuhi kriteria yang sesuai dengan peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2017 karena melihat kondisi Malioboro sebagai destinasi wisata yang ikonik di Yogyakarta dan mobilitas tinggi dari para wisatawan, warga masyarakat, serta para penyandang disabilitas, maka sudah sewajarnya jika pihak Dinas Perhubungan DIY melakukan tindakan tersebut, berikut beberapa contoh halte yang ideal di kawasan malioboro.

Gambar 3.7. Halte ideal menurut pihak Dinas Perhubungan DIY



Sumber: dokumentasi penulis

Tidak hanya kendala tentang ruang trotoar saja, selama ini pemerintah membuat peraturan hanya dengan melihat Undang-Undang saja tanpa melihat bagaimana dampak terhadap para warga masyarakat, kemudian juga pemerintah sering hanya bicara bagaimana melayani pengendara kendaraan bermotor tanpa memerhatikan para pejalan kaki khususnya para penyandang disabilitas, sebagai contoh di jalan Gejayan trotoar yang tadinya mempunyai lebar 1,5 meter kemudian karena pelebaran jalan dipotong menjadi 1 meter dengan demikian menurut Bapak Rizki akan cukup menyulitkan bagi pihak Dinas Perhubungan DIY untuk menaruh halte yang ideal seperti yang di Malioboro, dampak dari pelebaran jalan tersebut menyebabkan menyempit nya akses para pejalan kaki, lanjut beliau jika pelebaran dengan pembebasan lahan tidak masalah karena tidak mengurangi kenyamanan para pejalan kaki, tetapi fakta di lapangan

pelebaran jalan yang sering terjadi adalah dengan memotong lebar trotoar yang ada.

Kemudian bagi penyandang tuna netra *Guiding block* yang ada di malioboro sudah terintegrasi dengan halte, jadi ketika penyandang disabilitas tuna netra akan memasuki halte, mereka tidak perlu kesusahan karena dari pihak pemerintah terkait sudah memasang *Guiding block* atau lantai pemandu yang mengarah langsung kepada halte, di dalam halte pun para petugas akan membantu para tuna netra untuk masuk kedalam halte, hal ini sudah termasuk standar operasional prosedur yang diterapkan pihak Trans Jogja apabila ada penyandang disabilitas yang akan naik Trans Jogja.

Gambar 3.8. *Guiding block* yang terintegrasi langsung ke halte di malioboro



Sumber: Dokumentasi penulis

Kemudian dari pihak Trans Jogja juga memberikan pelayanan audio bagi tuna netra, petugas akan memandu dan menginformasikan di titik mana dan pemberhentian selanjutnya ada dimana, dengan begitu para penyandang tuna netra akan sangat terbantu, karena dengan informasi yang di berikan petugas akan menghindarkan para penyandang tuna netra tersesat di pemberhentian halte atau terlewatkan dari titik pemberhentian. menurut penulis hal tersebut dirasa kurang karena dengan audio yang tidak digital tersebut memungkinkan tidak terdengarnya suara yang keluar dari petugas Trans Jogja, mengingat keadaan di pinggir jalan yang cukup ramai menyebabkan kebisingan yang cukup membuat telinga tidak mendengar apa yang diucapkan para petugas Trans Jogja, dan arus kendaraan yang berlalu lalang menyebabkan dari para pengemudi sering membunyikan klakson yang cukup keras sampai terdengar dari dalam Bus Trans Jogja.

Kemudian lanjut dengan penyandang disabilitas tuna rungu/wicara, *Running Text* atau tulisan berjalan yang ada di dalam bus dirasa cukup membantu para penyandang tuna wicara karena dengan adanya *Running Text* tersebut para tuna wicara/rungu bisa melihat situasi yang ada di sekitar, dengan begitu menurut tuna rungu/wicara sangat membantu dalam menginformasikan sudah sampai mana mereka, dan tujuan selanjutnya sudah ditampilkan di *Running Text* tersebut, dan ada juga sebuah *pamflet* yang ditempelkan di Bus Trans Jogja berguna untuk menginformasikan tentang rute dan arah dari Bus Trans Jogja yang beroperasi

Gambar 3.9. *Running Text* yang mati di Bus Trans Jogja jalur 2A.

Gambar 4.0. *Running Text* yang mati Halte Trans Jogja.



Gambar 3.9



Gambar 4.0.

Sumber: Dokumentasi penulis

Dari beberapa data diatas, terlihat bahwa pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Yogyakarta masih belum maksimal. Padahal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, dan Peraturan Daerah DIY Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas menyatakan aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk Penyandang Disabilitas guna mewujudkan Kesamaan Kesempatan, dengan adanya pelayanan yang kurang memuaskan bagi penyandang disabilitas, maka pemerintah DIY dirasa kurang mewujudkan kesempatan-kesempatan dalam memenuhi hak-hak penyandang disabilitas, karena yang

ideal adalah pemerintah harus bisa menciptakan suatu layanan yang aksesibel bagi semua masyarakat tanpa terkecuali.

### **C. Faktor-Faktor yang Berperan Dalam Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Trans Jogja Di Kota Yogyakarta**

Dalam sebuah teori Hak Asasi Manusia, negara adalah pemangku kewajiban dan hak, karena keduanya merupakan akibat dari instrumen-instrumen hukum internasional yang sudah di ratifikasi oleh Indonesia, untuk pemenuhan hak penyandang disabilitas fisik dalam konteks hukum Hak Asasi Manusia, negara berjanji untuk mengakui, menghormati, melindungi, memenuhi dan menegakkan Hak Asasi Manusia. Negara berperan sebagai pemangku tanggung jawab (*Duty Holder*), yang harus memenuhi kewajiban-kewajiban dalam pelaksanaan Hak Asasi Manusia, dan bila tidak mau (*unwilling*) maka pada saat itulah negara dapat dikatakan telah melakukan pelanggaran Hak Asasi Manusia.<sup>74</sup>

Oleh karena itu setiap negara mempunyai tanggung jawab untuk mendukung dalam melakukan setiap upaya pemajuan Hak Asasi Manusia, ataupun pemenuhan yang umum seperti hak sipil, politik, ekonomi, budaya, dan kewajiban untuk bertanggung jawab, dalam hal ini tanggung jawab untuk mendukung setiap pemenuhan hak asasi manusia pasti selalu muncul

---

<sup>74</sup> Muhammad Syafari Firdaus, dkk, *Pembangunan Berbasis Hak Asasi Manusia : Sebuah Panduan*, KOMNAS HAM, Jakarta, 2007 , hlm 7

adanya beberapa faktor yang dapat mendukung maupun menghambat pelaksanaan, yang pertama upaya pemenuhan Hak Asasi Manusia penulis akan menjelaskan faktor-faktor yang menghambat dalam pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas dalam layanan Trans Jogja.

Dalam hal pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas di Kota jogja menurut penulis masih mempunyai banyak hambatan, seharusnya, pemerintah Kota Yogyakarta mempunyai sikap yang lebih ramah terhadap penyandang disabilitas. Hal tersebut sangat penting dalam terwujudnya hak-hak bagi penyandang disabilitas. Tidak hanya pemerintahnya saja, tetapi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam terwujudnya pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas. Dalam penyediaan pelayanan aksesibilitas yang dibuat oleh pemerintah, oleh karena itu masyarakat harus sadar akan pentingnya hak penyandang disabilitas, sekaligus masyarakat mempunyai peran yang vital akan adanya kaum disabilitas.

### **1. Hambatan penyandang disabilitas dalam mengakses layanan Trans Jogja**

Aturan-aturan yang ada dalam sistem hukum indonesia sesungguhnya telah menjamin hak-hak penyandang disabilitas sebagai warga negara, terutama pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menjamin pemenuhan, perlindungan, dan penghormatan bagi para penyandang disabilitas, tetapi masalah yang ada dari dulu adalah minimnya implementasi atau penerapan dari aturan-aturan tersebut. Dalam hal ini Negara sebagai pihak yang paling bertanggung jawab dalam

perlindungan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas terkesan sering menutup mata dan mengabaikan kelompok minoritas ini.

Beberapa bentuk pelanggaran hak asasi manusia yang dialami para penyandang disabilitas tentu memiliki faktor-faktor penyebab, hal yang paling umum terjadi adalah diskriminasi terhadap penyandang disabilitas, karena menurut penulis orang-orang yang memiliki kewenangan tersebut kurang membuat suatu undang-undang jangan melihat dari satu sisi saja, namun harus melihat dari sisi kehidupan para penyandang disabilitas, kemudian orang-orang tersebut minim pengetahuan tentang penyandang disabilitas, selain itu masyarakat juga turut berperan besar terhadap diskriminasi yang dialami para penyandang disabilitas.

Ketidaksempurnaan fisik dianggap sebagai penghalang bagi seseorang untuk berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat. Hal itu menyebabkan para pembuat suatu aturan tersebut membuat suatu aturan bagi para penyandang disabilitas dengan berbasis belas kasih. Pemberian santunan, dan menjadikan penyandang disabilitas menjadi objek adalah hal yang biasa diperdengarkan.

Menurut penulis idealnya harus mampu memberikan pelayanan kepada setiap penggunanya tanpa terkecuali penyandang disabilitas fisik, berdasarkan hasil pengamatan penulis di layanan Trans Jogja, secara teknis masih belum memberi kemudahan bagi para penyandang disabilitas,

Dalam layanan Trans Jogja, sebenarnya fasilitas pendukung untuk para disabilitas beberapa telah ada, semisal dengan adanya *Ramp* yang

dimaksudkan untuk memudahkan pengguna kursi roda untuk dapat mengakses ke halte Trans Jogja, namun berdasarkan hasil pengamatan penulis ternyata para penyandang disabilitas masih merasakan kesulitan walaupun fasilitas yang diberikan untuk memudahkan penyandang disabilitas sudah ada. Hal ini dikarenakan desain fasilitas pendukung kemudahan tersebut belum memenuhi standar, sebagai contoh ketersediaan *Ramp*, banyak terjadi hampir di setiap halte *Ramp* atau bidang miring tersebut masih terlalu curam, jarak antara lantai bus dan Halte masih terlalu renggang, sehingga bagi para pengguna kursi roda harus dibantu (diangkat) pada saat akan naik ke halte, maupun saat akan memasuki bus.

Gambar 3.10. Kondisi *Ramp* di halte SMP 5 Yogyakarta yang masih curam



Sumber: dokumentasi penulis

Penulis juga menemukan pada saat observasi ternyata tidak semua Bus Trans Jogja menyediakan ruang kosong atau ruang prioritas bagi pengguna kursi roda, saat peneliti akan berangkat dari Halte Taman Pintar

menuju Halte SMP N 5 Yogyakarta, namun fasilitas tersebut belum sepenuhnya aman bagi para penumpang disabilitas pengguna kursi roda, seperti yang dikemukakan oleh Bapak Nur pengguna kursi roda, menurut beliau masih merasa kesulitan dalam mengakses Bus Trans Jogja karena beliau menggunakan kursi roda, karena kebanyakan halte yang ada *Ramp* atau bidang miringnya terlalu curam, sehingga untuk naik ke halte harus butuh bantuan.<sup>75</sup>

Selama dalam perjalanan para penyandang disabilitas masih merasakan ketidaknyamanan. Sebagai contoh kondisi selama perjalanan menggunakan Trans Jogja. Para difabel, khususnya pengguna kursi roda menganggap tempat khusus yang disediakan bagi pengguna kursi roda masih belum ada (*safety*) keamanannya karena fasilitas tersebut tidak dilengkapi dengan pengaman bagi pengguna kursi roda. Beliau juga menambahkan ketika di dalam Bus Trans Jogja tidak terdapat pengait yang mengunci roda di kursi roda, jikalau bus tiba-tiba berhenti mendadak, atau berakselerasi terlalu spontan maka kursi roda tersebut tidak bisa stabil, dan bukan tidak mungkin kursi roda tersebut bisa terombang ambing didalam bus.<sup>76</sup>

Dalam perjalanan di dalam Bus Trans Jogja, para penyandang disabilitas masih merasakan ketidaknyamanan sebagai contoh penggunaan *space* untuk kursi roda masih belum optimal, karena dalam penelitian

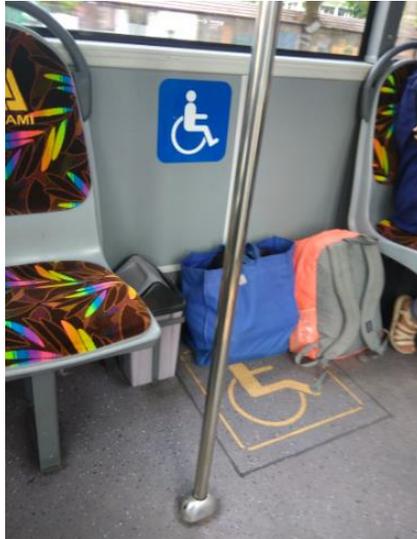
---

<sup>75</sup> Wawancara langsung dengan Bapak Nur pengguna kursi roda di halte Trans Jogja Taman pintar pada tanggal 25 agustus 2018

<sup>76</sup> Wawancara dengan Ibu Wiwin, salah satu pengguna kursi roda, pada tanggal 26 Agustus 2018

lapangan penulis ditemukan ada beberapa penumpang yang malah memanfaatkan *space* kursi roda tersebut untuk meletakkan barang bawaan penumpang tersebut,

Gambar 3.11. Kursi prioritas untuk pengguna kursi roda digunakan untuk menaruh barang bawaan penumpang lain



Sumber: Dokumentasi penulis

Pemberian layanan yang kurang maksimal dari petugas angkutan Trans Jogja terhadap penumpang penyandang disabilitas. Mengingat Bus Trans Jogja sebagai angkutan umum milik pemerintah provinsi DIY sudah seharusnya dengan predikat tersebut harus memenuhi seluruh hak pengguna layanan Trans Jogja tanpa terkecuali, ditambah Trans Jogja sebagai angkutan umum yang memiliki pelayanan yang lebih baik dari angkutan umum lainnya di Kota Yogyakarta sudah memberikan pelayanan yang cukup untuk beberapa penumpang, namun bagi para penumpang penyandang disabilitas, keberadaan Trans Jogja belum mampu secara maksimal memberikan kemudahan kepada mereka untuk dapat memanfaatkan secara nyaman. Hal ini dikarenakan fasilitas pendukung kemudahan bagi para penumpang disabilitas belum memenuhi standar kebutuhan penyandang disabilitas, seperti yang dikemukakan oleh ibu Presti

ketika menggunakan layanan publik seperti Trans Jogja yang tidak ada petugasnya sering merasa kesusahan jika mau naik, karena kurangnya ketersediaan informasi dari halte yang tidak ada petugasnya tersebut, ditambah ada beberapa oknum petugas ada yang belum mengerti dan menguasai perputaran rute-rute perjalanan, karena ada beberapa penyandang disabilitas tuna netra yang salah jalur karena ketidaktahuan petugas pos Trans Jogja tentang perpindahan rute-rute tersebut, beliau juga menambahkan dulu sering menggunakan Bus Trans Jogja tetapi semenjak adanya transportasi online berbasis aplikasi beliau lebih memilih transportasi online tersebut karena jenis transportasi tersebut adalah privat, ditambah lebih memudahkan bagi penyandang disabilitas tuna netra untuk bermobilisasi kemana-mana.<sup>77</sup>

Kondisi pelayanan Bus Trans Jogja yang masih belum memuaskan bagi para penumpang disabilitas, membuat para penyandang disabilitas terkadang harus berfikir dua kali ketika akan menggunakan transportasi umum tersebut, terkadang mereka memilih Trans Jogja, namun dengan kecanggihan teknologi sekarang dan memudahkan penyandang disabilitas mereka juga lebih memilih transportasi online berbasis aplikasi semisal *GrabCar* dan *GoCar*.

---

<sup>77</sup> Wawancara langsung dengan penyandang tuna netra ibu Presti di LSM SIGAB tanggal 23 agustus 2018

## **2. Faktor-Faktor Yang Mendukung Terlaksananya Pemenuhan Hak-Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik dalam Layanan Trans Jogja**

Sikap yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas sehingga dibuatlah Peraturan Daerah Provinsi Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas yang di dalamnya terdapat sebuah kebijakan tentang aksesibilitas untuk penyandang disabilitas dalam pelayanan publik, yaitu penyediaan fasilitas publik yang ramah terhadap penyandang disabilitas, hal itu merupakan langkah yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan para penyandang disabilitas, lanjut pemerintah kota yogyakarta melalui dinas sosial kota yogyakarta juga melakukan sosialisasi dan *sharing is caring* yang berfungsi sebagai wadah saluran aspirasi masyarakat penyandang disabilitas, dalam kegiatan ini juga berfungsi sebagai jembatan perantara antara komunitas penyandang disabilitas dan pemerintah kota Yogyakarta.

Disamping adanya kebijakan tersebut, maka upaya selanjutnya adalah bekerja sama dan melibatkan pihak-pihak tertentu dalam perumusan kebijakan aksesibilitas dalam layanan Trans Jogja, pihak yang bekerja sama dalam hal ini antara lain masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, Pemerhati Difabel, dimana mereka dilibatkan dalam merumuskan suatu kebijakan tentang penyandang disabilitas, peran serta organisasi-organisasi tersebut sangatlah penting dalam menunjang pemenuhan hak penyandang

disabilitas seperti yang diungkapkan oleh ibu neneng manajer kantor LSM Sigab menjelaskan pada awal mula Trans Jogja beroperasi, para komunitas penyandang disabilitas melakukan uji publik aksesibilitas layanan Trans Jogja, dari hasil uji tersebut didapat bahwa kebanyakan halte dan bus masih belum memenuhi standar layanan bagi penyandang disabilitas, dengan temuan oleh kawan-kawan disabilitas tersebut kemudian diteruskan kepada pihak pemerintah terkait namun sampai saat ini belum ada tanggapan yang serius dari pemerintah.

Kemudian Advokasi penyandang disabilitas dalam memenuhi hak-haknya dalam layanan publik, Keberhasilan dari suatu kebijakan itu sendiri bukan hanya karena pemerintah melainkan juga yang paling terpenting adalah adanya partisipasi dari kelompok sasaran yaitu para penyandang disabilitas. Partisipasi yang ada dari penyandang disabilitas itu sendiri akan menjadi pedoman para pengambil kebijakan untuk menyediakan fasilitas publik yang tentunya ramah terhadap penyandang disabilitas, karena mereka lah yang nantinya akan merasakan ketika fasilitas publik tersebut sudah bisa dipergunakan.

Partisipasi secara aktif dari penyandang disabilitas adalah salah satu upaya mereka untuk mendorong dipenuhinya penyediaan akses dalam Layanan Trans Jogja. Partisipasi secara aktif yaitu mengevaluasi fasilitas publik yang baru dibangun ataupun fasilitas publik yang memang belum ramah terhadap penyandang disabilitas. Kedua, aktif menjadi anggota LSM dan organisasi lainnya yang berfokus pada kepentingan penyandang disabilitas karena dengan menjadi anggota tersebut kemungkinan untuk berpartisipasi dan mempengaruhi

kebijakan aksesibilitas tersebut sangat besar dibandingkan dengan tidak menjadi bagian dari LSM atau organisasi lainnya

Lanjut peran serta masyarakat yang sudah seharusnya sadar bahwa para penyandang disabilitas tersebut harus diperhatikan eksistensinya sehingga tidak menyebabkan kecemburuan masyarakat disabilitas terhadap non-disabilitas.

Penulis beranggapan bahwa sebetulnya masih ada upaya-upaya yang dapat mendukung terwujudnya pemenuhan hak-hak antara lain, pemerintah juga harus berupaya untuk menciptakan mekanisme (*Complaint*) bagi penyandang disabilitas. Karena mekanisme (*Complaint*) adalah bagian yang tidak terpisah dari pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, oleh karena itu tidak ada alasan bagi pemerintah untuk tidak memperbaiki setiap bangunan publik, layanan publik bagi penyandang disabilitas, dengan begitu pemerintah juga harus menjadikan standar aksesibilitas sebagai persyaratan mengikat bagi setiap bangunan baru yang akan dibangun.

selanjutnya pemerintah harus mendorong pelaksanaan (*complaint*) yang efektif bagi para penyandang disabilitas, karena jika tidak dilakukan demikian pemerintah dianggap melanggar aturan Hak Asasi Manusia, karena pemerintah melakukan pembiaran terhadap adanya diskriminasi, kedua *unwilling* untuk memperbaiki dan mengingkari terhadap tanggung jawabnya, yang terakhir pemerintah termasuk tidak patuh dalam ketentuan hukum yang ada, ketentuan yang ada dilanggar atau tidak dijalankan dengan semestinya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas fisik pada layanan Trans Jogja belum maksimal. Para penyandang disabilitas seakan dipaksakan untuk bisa menyesuaikan dengan kondisi fasilitas yang disediakan walaupun fasilitas tersebut sebenarnya diperuntukkan bagi para penumpang non difabel. Dan berdasarkan beberapa narasumber yang penulis temui hampir semua mengatakan bahwa layanan di Trans Jogja masih belum ramah terhadap penyandang disabilitas, oleh karena itu mereka juga berharap adanya penataan ulang kembali halte dan Bus Trans Jogja.
2. Faktor-faktor yang berperan dalam pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas Fisik dalam pelayanan Trans Jogja ada dua yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung, faktor penghambat antara lain fasilitas dalam layanan Trans Jogja belum memadai diantaranya ada beberapa fasilitas seperti *Ramp* terlalu curam, *Handrail* terlalu tinggi, lebar pintu halte sempit, jarak *Platform* yang terlalu lebar, penggunaan media *visual* yang belum maksimal, ruang kursi roda digunakan untuk menaruh barang, kemudian kurangnya peran serta masyarakat dan pemerintah dalam pemenuhan hak penyandang disabilitas. Selanjutnya faktor yang mendukung diantaranya upaya pemerintah dalam membuat transportasi publik untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dengan membentuk

Trans Jogja, kemudian peran Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dalam bidang advokasi penyandang disabilitas.

## **B. SARAN**

1. Perlu adanya keseriusan dari pemerintah dan juga keterlibatan para penyandang disabilitas untuk bersama-sama melakukan pembenahan terhadap kondisi angkutan umum yang ramah penyandang disabilitas, kemudian dari pihak pemerintah sebaiknya ketika melakukan pelebaran jalan dan jangan hanya melihat aturan dari satu sisi saja, karena dampak dari pelebaran jalan dengan mempersempit luas lebar trotoar tersebut maka menjadi sulit dilakukan penempatan halte yang ideal karena sempitnya trotoar tersebut.
2. Ketika membuat suatu aturan tentang perencanaan dan perubahan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas seharusnya pemerintah terkait harus menggandeng beberapa komunitas, lembaga swadaya masyarakat, dan organisasi-organisasi yang bergerak dalam advokasi pemenuhan hak penyandang disabilitas, karena yang tahu persis tentang aksesibilitas dan kebutuhan penyandang disabilitas kembali lagi ke penyandang disabilitas itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Sosial RI, Panduan Khusus Pelaksanaan Bimbingan Sosial Penyandang Cacat Tubuh Dalam Panti, Dit. PRSPC, Jakarta.
- Edi Suharto, Analisis Kebijakan Publik Penduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial, Alfabeta, Bandung, 2006.
- Eko Riyadi dkk, Aksesibilitas Peradilan Bagi Penyandang Disabilitas, PUSHAM UII, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, Vulnerable Groups : Kajian dan Mekanisme Perlindungannya, PUSHAM UII, Yogyakarta. 2012.
- \_\_\_\_\_, Hukum Hak Asasi Manusia Perspektif Internasional, Regional, Dan Nasional, Rajawali Pers, Depok, 2017.
- Endang Warsiki, dkk, Hubungan Antara Kecacatan Fisik Anak Dan Depresi Ibu Dari Anak-Anak Tuna Daksa, YPAC, Surabaya, 2003.
- H. Muladi, Hak Asasi Manusia Hakekat, Konsep, Dan Implikasinya Dalam Perspektif Hukum Dan Masyarakat, Refika Aditama, Bandung, 2009.
- Khairrunisa, Kedudukan, Peran dan Tanggung jawab hukum Direksi, Medan, 2008.
- Loina Perangin, Hubungan Masyarakat, Membina Hubungan Baik dengan Publik, CV. Lalolo, Bandung, 2000.
- Majda Muhtaj, Dimensi-Dimensi Ham Mengurai Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Muhammad Syafari Firdaus, dkk, Pembangunan Berbasis Hak Asasi Manusia : Sebuah Panduan, KOMNAS HAM, Jakarta, 2007.
- Natan Lerner, Diskriminasi dan Perlindungan HAM, PT. Sumber Baru, Jakarta, 1991, hlm. 23. Loina Perangin, Hubungan Masyarakat, Membina Hubungan Baik dengan Publik, CV. Lalolo, Bandung, 2001.

- Nur Kholis Reefani, Panduan Anak Berkebutuhan Khusus, Yogyakarta, Imperium, 2013.
- Paul S. Baut dkk, Kompilasi Deklarasi Hak Asasi Manusia, YLBHI, Jakarta, 1992.
- Pipih Sopiah, Demokrasi di Indonesia, Nobel Edumedia, Jakarta, 2010.
- Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara, PT Raja Grafindo, Jakarta 2012.
- Sapto Nugroho, Meretas Siklus Kecacatan-Realitas Yang Terabaikan, Yayasan Talenta, Surakarta, 2008.
- Sirajuddin dkk, Hukum Pelayanan Publik, Malang, Setara Press, 2011.
- Sulastio, dkk, Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik, Malang, In-TRANS, 2008.
- Uning Pratimarti, Jaminan Aksesibilitas bagi Penyandang Cacat sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Asasi Manusia, Refika Aditama, Bandung, 2002.
- Willy D.S.Voll, Dasar-dasar Ilmu Hukum Administrasi Negara, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

### **Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Penyandang Cacat.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Convention on the Rights of Person with Disabilities (konvensi mengenai hak hak penyandang disabilitas).

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial penyandang Cacat

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 486 tahun 1998

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2012 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak-Hak Penyandang Disabilitas.

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2017 tentang Komite perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas.

### **Jurnal**

Jurnal Mujimin, Dinamika Pendidikan Nomor1/ Th. XIV / Mei 2007

Jurnal Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas di Kota Malang, Indonesian Journal of Siability Studies, 2016

Jurnal, Fanny Priscyllia, Lex Crimen Vol. V/Nomor3/Mar/2016.

Jurnal, Sugi Rahayu, pelayanan publik bidang transportasi bagi difabel di diy, Vol.10 no.2.

### **Data Elektronik**

<http://kependudukan.jogjaprov.go.id/olah.php?module=statistik&periode=9&jenisdata=penduduk&berdasarkan=disabilitas&prop=34&kab=71&kec> diakses pada tanggal 30 juli 2018 pukul 19.29 WIB.

<http://www.nu.or.id/post/read/83401/pandangan-islam-terhadap-penyandang-disabilitas> diakses pada tanggal 24 agustus 2018 pukul 19.50

<https://media.neliti.com/media/publications/3442-ID-kajian-hukum-terhadap-fasilitas-pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas.pdf> diakses pada tanggal 17 Juli 2018 Pukul 20.12 WIB.

<https://www.kanal.web.id/2017/09/pengertian-publik.html> diakses pada tanggal 9 Juli 2018 Pukul 23.03 WIB

<http://www.angelfire.com/id/sidikham/ham.html> diakses pada tanggal 6 Agustus 2018 pukul 19.30.