

---

## MODEL LAYANAN PUBLIK RAMAH DIFABEL INISIATIF MEMBANGUN KOTA INKLUSI

### *Diffable-Friendly Public Service Model Building Initiatives the City of Inclusion*

---

**Rahmawati**  
**Heru Adi Putranto**

STIA Satya Negara  
Palembang, Palembang,  
Indonesia

email:  
[rwati6676@gmail.com](mailto:rwati6676@gmail.com)

---

**Kata Kunci:**  
Model Layanan  
Difabel  
Kota Inklusi

**Keywords:**  
Service Model  
Diffable  
Inclusive City

**Accepted**  
Januari 2023

**Published**  
April 2023

---

### **Abstrak**

Disabilitas merupakan isu kompleks pada semua lapisan masyarakat. Disabilitas mencakup orang-orang dengan kekurangan fisik maupun psikis yang ada dalam masyarakat. Maka penyebutan orang-orang disabilitas dapat lebih familiar dengan menyebut dengan difabel. Dengan adanya predikat difabel, maka masyarakat dengan mudahnya membagi strata sosialnya dengan diri "orang normal" dibandingkan dengan "orang cacat/difabel". Tujuan penelitian ini adalah beertujuan untuk menemukan gagasan dan landasan teoretis yang dapat digunakan untuk mendefinisikan "kota inklusif." Karena definisi saja belum cukup, tulisan juga akan mengkaji indikator kota inklusif. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Berdasarkan kajian teoretis yang dilakukan, penulis berpendapat ada empat indikator kota inklusif: (i) adanya partisipasi difabel; (ii) adanya upaya pemenuhan hak-hak difabel; (iii) terjaminnya aksesibilitas; dan (iv) adanya sikap inklusif warga kotanya.

### **Abstract**

*Disability is a complex issue at all levels of society. Disabilities include people with physical and psychological deficiencies in society. So the mention of people with disabilities can be more familiar by calling them disabled. With the diffable predicate, people can easily divide their social strata with 'normal people' rather than 'disabled/disabled people'. The purpose of this research is to find ideas and theoretical foundations that can be used to define "inclusive cities." Because definitions alone are not enough, this article will also examine indicators of inclusive cities. This study uses qualitative research. Based on the theoretical studies conducted, the authors argue that there are four indicators of an inclusive city: (i) the participation of persons with disabilities; (ii) there are efforts to fulfill the rights of persons with disabilities; (iii) guaranteed accessibility; and (iv) the inclusive attitude of the city residents.*

## **PENDAHULUAN**

Difabel atau people with different ability merupakan istilah yang digunakan untuk penyandang cacat fisik atau masyarakat dengan kebutuhan khusus. Jumlah difabel di Indonesia berdasarkan data Susenas pada 2018 ada 14,2 persen penduduk Indonesia yang menyandang disabilitas atau 30,38 juta jiwa. Dari data sistem informasi penyandang disabilitas pada Maret 2020 ada 197.582 jiwa penyandang disabilitas. Angka relatif kecil dibandingkan jumlah penduduk Indonesia pada waktu itu berjumlah sekitar 220 juta jiwa. Walaupun demikian selayaknya semangat pelayanan tidak dipengaruhi jumlah besar atau kecilnya pengguna layanan. Para

Disabilitas mencakup orang-orang dengan kekurangan fisik maupun psikis yang ada dalam masyarakat. Maka penyebutan orang-orang disabilitas dapat lebih familiar dengan menyebut dengan difabel. Dengan adanya predikat difabel, maka masyarakat dengan mudahnya membagi strata sosialnya dengan diri "orang normal" dibandingkan dengan "orang cacat/difabel".

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menggantikan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat yang dipandang belum berperspektif hak asasi manusia, lebih bersifat belas kasihan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas masih

dinilai sebagai masalah sosial yang kebijakan pemenuhan haknya baru bersifat jaminan sosial, rehabilitasi sosial, bantuan sosial, dan peningkatan kesejahteraan sosial. Penyandang disabilitas seharusnya mendapatkan kesempatan yang sama dalam upaya mengembangkan dirinya melalui kemandirian sebagai manusia yang bermartabat. Sesuai undang-undang tersebut, definisi 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.

Dengan penyebutan seperti itu maka sudah ada diskriminasi yang kuat pada susunan masyarakat kita. Maka tidak heran difabel yang ada dalam masyarakat kita menarik diri dalam partisipasi di masyarakat. Misalnya pada penyebutan orang berkursi roda, tangan palsu, orang gila dan sebagainya. Adanya label predikat tersebut maka sulit bagi difabel untuk ikut berbaur dan berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat. Pasti dalam diri difabel ada perasaan yang berpengaruh pada aktifitas kehidupannya. Bahkan banyak difabel yang hidup dalam keluarga dan komunitas masyarakat yang belum memahami atau ikut mendukung diri difabel tanpa adanya diskriminasi dan prasangka.

Pemahaman diri difabel akan adanya pemenuhan kebutuhan dirinya tidak akan dapat terwujud tanpa adanya dukungan penuh dari orang-orang di sekitarnya.

Pemahaman diri tercermin dari partisipasi difabel dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat. Partisipasi difabel dalam pelayanan publik menjadi prioritas yang wajib bagi keberadaan difabel. Hal ini merupakan kesetaraan bagi setiap manusia untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Difabel menggunakan fasilitas umum sama dengan manusia pada umumnya. Maka perlu adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mampu menunjang difabel untuk mengakses layanan publik. Kesadaran diri difabel tidak lepas dari kekuatan dalam diri difabel untuk terus dapat berpartisipasi dalam aktifitas masyarakat. Dengan adanya partisipasi tersebut, maka pandangan orang-orang terhadap difabel dapat lebih baik. Mereka dapat memahami keberadaan difabel dan dapat menempatkan posisi dirinya saat bersama difabel. Untuk menghilangkan diskriminasi dan prasangka memang tidak mudah, maka perlu peran serta dari semua pihak untuk dapat mendukung partisipasi difabel dalam bermasyarakat. Orang-orang difabel yang berada dalam lingkungan masyarakat memiliki sudut pandang yang berbeda. Masyarakat yang pada umumnya terdiri dari manusia normal memiliki kelengkapan tubuh yang berbeda dengan difabel. Semua sarana umum yang ada dalam ranah publik hanya diperuntukkan untuk orang-orang normal saja. Hal ini yang membuat difabel merasa kesulitan untuk mengakses fasilitas yang ada disekitar mereka. Bahkan fasilitas yang ada tidak ada bagi para difabel. Orang lain yang normal menganggap difabel tidak produktif yang tidak dapat menjalankan kewajibannya dengan baik. Sehingga hak-haknya pun diabaikan. Karena

kurang adanya kesetaraan hak asasi manusia khususnya pada difabel maka perlu adanya evaluasi dari pihak pemerintah.

Pemerintah hanya menyediakan pusat rehabilitasi bagi difabel. Padahal difabel yang ada di masyarakat sangat banyak dan tidak dapat tertampung semua dalam pusat rehabilitasi. Istilah pusat rehabilitasi juga merujuk kepada difabel bahwa mereka berbeda dengan manusia normal. Difabel bukan penyakit kronis yang disamakan dengan pusat rehabilitasi narkoba dan anak jalanan bahkan. Penyebutan bagi tempat difabel untuk berkumpul dalam satu komunitas kurang tepat. Hal tersebut membuat kesenjangan yang semakin besar dibuat oleh lembaga sendiri yang notabene harus memenuhi hak semua warga negara.

Ragam penyandang disabilitas meliputi penyandang disabilitas fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik, yang dapat dialami secara tunggal, ganda, atau multi dalam jangka waktu lama yang ditetapkan oleh tenaga medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyandang disabilitas adalah bagian dari warga negara Indonesia, sehingga berhak mendapatkan pelayanan publik yang sama seperti halnya dengan warga negara yang memiliki kondisi normal lainnya.

Pelayanan publik pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini adalah pemerintah. Kebutuhan masyarakat yang dimaksud bukanlah kebutuhan yang sifatnya individual tetapi kebutuhan yang diharapkan masyarakat umum (Sinambela, dkk., 2006). Hal demikian menunjukkan bahwa pelayanan publik harus dimaknai sebagai bentuk

pemenuhan kebutuhan masyarakat umum. Oleh sebab itu, akses terhadap pelayanan publik selayaknya dibuka untuk seluruh kalangan masyarakat, sehingga semua masyarakat dapat menikmati dengan baik setiap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam setiap level pemerintahan baik pemerintah pusat, pemerintah daerah sampai pemerintah desa. Pemahaman tentang Pelayanan publik sering dipahami juga sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, dkk., 2006). Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan secara luas bagi masyarakat umum, yang merupakan warga negara.

Untuk itu diperlukan suatu model pelayanan publik yang ramah bagi semua warga negara termasuk bagi penyandang disabilitas tanpa adanya diskriminasi dalam menerima pelayanan. Hal ini bisa dilakukan dengan membangun suatu kawasan mulai dari pedesaan hingga perkotaan yaitu membangun suatu budaya inklusi, sehingga kemudian terciptalah suatu konsep pembangunan desa dan kota inklusi yang bertujuan untuk untuk membangun lingkungan yang terbuka untuk siapa saja dengan latar belakang dan kondisi yang berbeda-beda. Hal itu meliputi karakter, kondisi fisik, kepribadian, status, suku, budaya dan lain sebagainya.

Asal-usul Inklusivitas: Social Exclusion Diskusi-diskusi umum yang terkait kecenderungan eksklusivitas kota dan masalah-masalah sosial yang diakibatkannya sangat sejalan dengan keprihatinan di kalangan gerakan difabel di Indonesia. Diskusi

dan gagasan-gagasan yang muncul itu akan sangat berguna dalam diskusi “kota inklusif” bagi difabel di Indonesia karena akar masalah yang disorot adalah sama, yaitu social exclusion yang disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang bersifat fisik maupun kultural dan sosial. Pesan itu terlihat dalam beberapa definisi “inclusive cities” yang muncul dalam berbagai studi yang telah dilakukan.

Menurut definisi nexcity.org, inclusive city adalah: An inclusive city is one that values all people and their needs equally. It is one in which all residents—including the most marginalized of poor workers—have a representative voice in governance, planning, and budgeting processes, and have access to sustainable livelihoods, legal housing and affordable basic services such as water/sanitation and an electricity supply (‘Commentary’, 2013).

Definisi ini menempatkan manusia, warga kota, sebagai kata kuncinya dan bahwa kota yang inklusif adalah kota yang secara politik menghargai warganya secara setara, yang miskin didengar suaranya, terlibat dalam proses perencanaan dan penganggaran, dan secara fisik mereka memperoleh akses terhadap layanan dasar bagi kehidupan, seperti perumahan, air bersih, dan listrik.

Proyek inclusive cities yang dikawal World Bank menyebutkan tiga faktor penting untuk membangun sebuah kota inklusif: Pertama, spacial inclusion atau inklusi ‘ruang’ (fisik) yang meliputi tersedianya infrastruktur pokok sehari-hari berupa perumahan yang layak huni, air bersih, dan sanitasi. Kedua, social inclusion atau inklusi sosial. Sebuah kota inklusif wajib menjamin kesetaraan hak

dan partisipasi semua orang, termasuk mereka yang paling termarginalkan. Eksklusi terhadap mereka terbukti mengakibatkan ketimpangan dan kerusuhan sosial di berbagai kota. Ketiga, economic inclusion atau inklusi ekonomi. Kota inklusif harus mampu menciptakan lapangan pekerjaan dan kesempatan kepada semua warga kota untuk menikmati buah pertumbuhan ekonomi (‘Inclusive Cities’, 2015).

Supaya lebih baik memahami konsep “inklusif” seperti yang diusung di atas, penting untuk memahami konsep social exclusion. Konsep ini awalnya muncul di Perancis pada tahun 1970an. Saat itu, istilah social exclusion digunakan untuk menggambarkan kondisi kelompok-kelompok marjinal di masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap lapangan pekerjaan dan jaminan kesejahteraan (*the income safety nets of the welfare state*). Les exclus (mereka yang tereksklusi) tidak mendapatkan hak-hak asasi sebagai warga negara, entah karena mereka menjadi korban diskriminasi, seperti kalangan difabel, atau karena mereka bukan warga negara Perancis dan tinggal di negeri itu sebagai pencari swaka politik. Mereka juga tidak memiliki akses terhadap lembaga-lembaga penting yang mungkin dapat menolong dan menyuarakan kepentingan mereka, seperti serikat dagang atau serikat warga (Pierson, 2010, pp. 7–8) (Pierson, 2010).

Child Poverty Action Group mendefinisikan social exclusion sebagai proses terhalangnya, sebagian atau sepenuhnya, akses terhadap sistem sosial, ekonomi, dan budaya yang menjadi kunci dalam integrasi seseorang di masyarakat. Menurut defnisi ini, sebagian orang ada yang

berada di luar lingkaran, tidak dapat berpartisipasi penuh di masyarakat, dan masalah ini bersifat sistematis karena bersumber dari apapun sebabnya sistem sosial (Sheppard, 2006, p. 7). Menurut Sheppard, kelompok yang dapat tereksklusi secara sosial diantaranya adalah: (1) Kelompok miskin, pengangguran, dan tidak beruntung lainnya; (2) Tidak memperoleh pemenuhan haknya sebagai warganegara; dan (3) Mereka yang terputus dari relasi sosialnya (Sheppard, 2006, p. 10). Sementara itu, the centre for the analysis of Social Exclusion menyatakan bahwa orang dikatakan tereksklusi secara sosial bila: (a) ia secara geografis (bukan KTP) adalah penduduk di suatu wilayah; (b) ia tidak dapat berpartisipasi dalam kegiatan yang lazimnya dilakukan oleh warga di tempat itu, dan (c) ia sangat ingin berpartisipasi, tetapi keinginannya terhalang oleh berbagai faktor di luar kontrol dirinya (Burchardt, Le Grand, & Piachaud, 1999, p. 227).

Definisi ini tegas menekankan bahwa orang tereksklusi ketika ia tinggal di sebuah perkampungan, komunitas, atau negeri tetapi terhalang oleh keadaan-keadaan yang di luar kemauan dan kemampuan mereka sendiri. Definisi ini penting dan pantas diangkat karena menekankan bahwa tidak ada orang yang mengeklusikan diri. Orang disebut excluded karena ia memang excluded, berbeda dengan orang yang sengaja mengucilkan diri dengan kemauan sendiri karena satu dan lain hal.

Pierson menyebutkan lima komponen penting dalam eksklusi sosial: (1) kemiskinan; (2) pengangguran; (3) tidak adanya jejaring pendukung sosial; (4)

pengaruh tempat tinggal dan lingkungan sosial; (5) terkecualikan dari layanan umum. Ia berpendapat bahwa kelima komponen itu sesungguhnya saling terkait dan saling memperparah eksklusi, sehingga upaya untuk membangun inklusi sosial memerlukan pendekatan dan program multi-dimensi untuk menangani satu per satu komponen tersebut, semisal peningkatan pendapatan, memperkuat jejaring sosial, meningkatkan kualitas hidup di sebuah kawasan, dan membuat layanan umum yang aksesibel. (Pierson, 2010, p. 13).

### **Difabel Sebagai Kelompok Rentan Eksklusi**

Dalam tulisan Pierson tentang lima komponen eksklusi tidak menyebutkan secara spesifik subjeknya. Hanya saja, ketika indikator yang ia buat digunakan untuk mengidentifikasi kelompok rentan eksklusi di dalam masyarakat, akan mudah ditemukan bahwa kelompok difabel adalah salah satu yang paling mungkin terperangkap dalam lima komponen eksklusi sosial. Riset-riset berikut menggambarkan relasi kuat antara eksklusi ini dan difabel.

Pertama, komponen terpenting yang menciptakan eksklusi adalah kemiskinan dan penghasilan yang kecil. Kemiskinan sendiri ada dua macam: kemiskinan absolut yang ditentukan oleh angka tertentu untuk menentukan kemiskinan; dan kemiskinan relatif yang didefinisikan sebagai tidak adanya sumberdaya untuk memenuhi kebutuhan yang dianggap layak dalam sebuah masyarakat. Ada banyak studi yang dengan baik menunjukkan 'lingkaran setan' disabilitas dan kemiskinan ini (Yeo & Moore, 2003, pp. 572–573). Secara sederhana dapat dikatakan,

kemiskinan mengakibatkan gizi buruk pada ibu hamil. Gizi buruk pada gilirannya dapat mengakibatkan disabilitas pada anak yang dikandung. Kemudian, lahirlah anak difabel di keluarga miskin itu. Karena ia difabel dan miskin, maka akses terhadap semua layanan dasar terbatas dan kelak mengakibatkan kesehatannya yang tidak memadai dan seterusnya. Difabilitas melahirkan kemiskinan dan kemiskinan melahirkan difabilitas.

Dalam hal posisi difabel dalam kelompok masyarakat miskin, Wolfensohn berpendapat bahwa:

People with disabilities in developing countries are over-represented among the poorest people. They have been largely overlooked in the development agenda so far, but the recent focus on poverty reduction strategies is a unique chance to rethink and rewrite that agenda. One of the Millennium Development Goals is the eradication of extreme poverty and hunger, a goal that cannot be achieved without taking into consideration a group of people that is so disproportionately represented among the world's poorest people (Eide & Ingstad, 2011, p. 2).

Artinya, jika orang ingin berbicara tentang kelompok miskin dan pengentasan kemiskinan, maka nyaris tidak mungkin mengabaikan difabel dalam diskursus itu. Jumlah difabel dalam kelompok masyarakat miskin itu over-represented, terlalu banyak.

Kedua, pengangguran dan akses ke dunia kerja. Karena kondisi fisiknya, difabel adalah kelompok masyarakat yang paling sering mengalami eksklusi di dunia pekerjaan. Sejumlah penelitian di Inggris menunjukkan bahwa (1) 60% difabel usia kerja tidak bekerja

di pekerjaan bergaji (paid work); (2) tingkat pengangguran di kalangan difabel tiga kali lebih tinggi daripada non-difabel; (3) demikian juga waktu tunggu untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih lama; sedangkan (4) satu dari enam orang yang mendapatkan pekerjaan, hanya mampu bertahan selama setahun hingga kehilangan pekerjaan lagi dan sepertiga pekerja difabel menganggur lagi setelah setahun; (5) difabel juga memperoleh penghasilan yang jauh lebih rendah dari umumnya pekerja dan 50% difabel memperoleh pendapat di bawah garis kemiskinan; dan paling menariknya lagi (6) para difabel juga mengalami lebih banyak tidak terserap di lapangan pekerjaan yang seharusnya mereka lebih dari memenuhi syarat (overqualified) untuk bekerja di bidang itu (C Barnes & Mercer, 2006, pp. 533–534).

Komponen ketiga dari eksklusi sosial adalah lemahnya jaringan sosial yang dimiliki oleh individu, keluarga atau kelompok tertentu dalam masyarakat. “Jaring kemiskinan” biasanya mencegah orang dari memiliki akses kepada kehidupan dan standar kehidupan yang layak dalam sebuah masyarakat. Difabel mengalami eksklusi dari memanfaatkan jejaring sosial karena masih banyaknya keluarga yang tertutup soal anaknya yang difabel hingga menyembunyikan anaknya ('parenting- Hak Anak Difabel', n.d.). Alih-alih memperoleh manfaat dari jejaring sosial, difabel malah semakin terkucil. Mereka yang menyandang disabilitas mental masih banyak mengalami pemasungan di Indonesia ('Setidaknya 18.800 orang masih dipasung di Indonesia', 2016).

Keempat, lingkungan fisik. Menurut Wendell, masyarakat yang secara fisik

terstruktur dan secara kelembagaan tertata biasanya dilandaskan pada asumsi-asumsi yang tak disadari/tak diakui bahwa semua orang itu sehat, non-difabel, muda tetapi dewasa, dan berperilaku seperti yang diidealkan. Asumsi-asumsi laten seperti inilah yang seringkali menciptakan disabilitas karena mengabaikan fakta bahwa tidak semua orang mencapai level 'ideal' untuk bisa sepenuhnya menjadi bagian, berpartisipasi, dalam masyarakat (Wendell, 1996, p. 39). Asumsi-asumsi laten ini pada gilirannya melahirkan pembangunan fisik yang membuat orang menyandang disabilitas. Karena asumsi (yang tidak disadari) bahwa Muslim yang baik adalah yang sehat jasmani dan rohani, maka masjid-masjid dibuat megah meninggi. Karena meninggi, maka dibutuhkan undakan berundak untuk memasuki masjid. Struktur ini lalu membuat pengguna kursi roda menjadi 'disabled' (dibuat tidak mampu). Demikian juga dengan tempat wudu. Karena semua orang diasumsikan melihat, maka stuktur bangunan yang ramah bagi tunanetra diabaikan (Maftuhin, 2014).

Komponen kelima adalah layanan, baik layanan publik maupun swasta. Berbagai penelitian telah menunjukkan bagaimana difabel tereksklusikan dalam layanan publik semacam transportasi. Trotoar di hampir semua kota di Indonesia jarang sekali ramah bagi pengguna kursi roda. Sehingga para pengguna kursi roda tereksklusikan dari partisipasi dalam banyak kesempatan yang memerlukan aksesibilitas di luar rumah. Demikian juga angkutan umum yang belum memenuhi aksesibilitas untuk mengakomodasi kebutuhan mereka. Sedikit demi sedikit, kantor-kantor pemerintahan di

Kota Yogyakarta, misalnya, memang telah direnovasi agar ramah difabel. Tetapi, mayoritas bangunan tetap tidak terakses dengan baik.

Korelasi antara social exclusion dan inklusi bagi kaum difabel muncul jelas dalam studi yang didanai oleh the European Commission pada tahun 2001. Penelitian "Disability and Social Exclusion in the EU – time for change, tools for change" menyisir enam bidang layanan publik di berbagai negara Eropa: (1) Kesehatan dan layanan sosial; (2) Layanan pemerintahan; (3) Lingkungan Sosial; (4) Transportasi; (5) Informasi; (6) Ketersediaan layanan sosial. Studi ini menunjukkan bagaimana difabel di negara-negara Uni Eropa belum memperoleh akses dan layanan yang layak di berbagai bidang yang dikaji tersebut dan menjadi bagian masyarakat yang paling rentan terhadap eksklusi sosial (The Greek National Confederation of Disabled People, 2002).

Jadi, difabel adalah kelompok yang paling rentan eksklusi sosial dan karena itulah penulis berpendapat bahwa apa yang berkembang di Indonesia dalam konsep "kota inklusif" sangat dapat dipahami. Meski di belahan dunia yang lain konsep "kota inklusif" lebih diartikan sebagai kota yang membuka partisipasi semua orang, pilihan untuk memaknai "kota inklusif" sebagai kota yang ramah difabel lebih dari cukup untuk merepresentasikan kota yang ramah bagi semua orang. Sebab, di antara kelompok-kelompok rawan eksklusi sosial, difabel adalah kelompok yang berisiko tertinggi. Katakanlah jika perempuan miskin adalah kelompok yang rawan eksklusi, maka perempuan miskin

difabel adalah orang yang paling rentan tereksklusi.

### **Model-model Disabilitas dan Inklusivitas**

Dalam studi disabilitas, ada sejumlah model disabilitas yang biasanya digunakan untuk menganalisis isu-isu disabilitas. Terkait dengan hal ini, pembaca dapat merujuk ke berbagai tulisan semisal dalam tulisan-tulisan di buku *Rethinking Disability* (Devlieger, 2003), *Disability Studies: An Interdisciplinary Introduction* (Goodley, 2011), atau *Disability Studies Today* (Colin Barnes, Oliver, & Len, 2002). Karya-karya tersebut sudah secara baik membahas berbagai teori, pendekatan, dan model mutakhir dalam kajian disabilitas.

Dalam bagian ini, penulis hanya mengevaluasi berbagai model itu dalam kaitannya dengan konsep kota inklusif yang akan diusulkan di bagian berikutnya. Sebab, tidak dapat dipungkiri, berbagai model itu selalu mewarnai pengambilan kebijakan-kebijakan publik terkait dengan difabel. Misalnya, dalam riset terhadap Undang-undang no. 8 tahun 2016, Millati menemukan pengaruh model-model teoretis itu dalam setiap pasal-pasal undang-undang (Millati, 2016).

Dalam konteks perumusan konsep kota inklusif, masing-masing model akan melahirkan kebijakan-kebijakan yang khas. Pertama, model kultural dan medis akan menghasilkan kebijakan-kebijakan yang sasaran utamanya adalah 'orang' per 'orang'. Pendekatan kultural, yang berpendapat bahwa disabilitas adalah 'takdir' atau 'karma', menghasilkan kebijakan-kebijakan yang berusaha mengubah individu difabel untuk menerima, untuk berpikir positif tentang

keadaan dirinya, dan bahwa Tuhan telah memilihnya untuk menjadi demikian karena punya tujuan. Demikian pula terhadap non-difabel, pendekatan ini akan menghasilkan kebijakan yang menghendaki masyarakat untuk 'mengasihani' difabel dan agar menjadikan hidup mereka sebagai 'cermin untuk bersyukur'.

Sedangkan model medis, sebagaimana sudah banyak dikritik, akan melahirkan kebijakan yang semata-mata rehabilitatif. Seperti pendekatan kultural, pendekatan medis juga menasar individu, khususnya individu difabel. Karena difabel dikategorikan 'sakit' atau 'cacat', maka kebijakannya adalah 'menormalkan' atau 'menyembuhkan' si individu dari disabilitasnya. Kebijakan-kebijakan pemerintah, melalui kementerian dan dinas sosial, masih banyak dipengaruhi oleh model ini.

Sedangkan model sosial akan melahirkan kebijakan-kebijakan yang, menurut para kritikusny, 'mengabaikan' kebutuhan dan pengalaman orang per orang difabel karena fokusnya yang diarahkan untuk mengubah struktur sosial. Produk-produk kebijakan yang mengacu ke model sosial dapat dilihat dalam pembuatan trotoar yang ramah kursi roda, dilengkapi dengan guiding block bagi tunanetra, pintu masuk yang lebar, penyediaan akses ramp, modifikasi rambu lalu lintas, dan lain-lain. Dapat dikatakan, ide-ide 'kota inklusif' sendiri, sebagaimana yang berkembang dan muncul selama ini, sebenarnya banyak dipengaruhi dan terinspirasi oleh model sosial. Hal ini dapat dilihat, misalnya, dari rekomendasi-rekomendasi yang dihasilkan dalam forum



Temu Inklusi tahun 2014. Sebagai contoh kasus dapat dilihat dalam rekomendasi bidang ketenagakerjaan. Dari dua belas item yang direkomendasikan, hanya satu item yang mengacu kepada model medis. Selebihnya, sebelas item, adalah daftar kebijakan yang mengacu ke model sosial (Salim, Syafi'i, & Elisabeth, 2015, p. 116).

Model sosial, terlepas dari para kritikusny, adalah model yang paling dapat membantu merumuskan kebijakan 'kota inklusif.' Istilah 'kota inklusif' sendiri berasumsi bahwa masalah disabilitas ada di 'kota', bukan pada individu difabel. Dalam model sosial, ada tiga hambatan yang diyakini menghalangi terwujudnya kota inklusif: sikap (*attitudinal*), lingkungan (*environmental*), dan lembaga (*institutional*): *Disabled people may be socially excluded by attitudes of fear and ignorance on the part of non-disabled people, who may use negative and pejorative language about them; or they may be excluded from society because of generally low expectations of what disabled people can achieve. Environmental discrimination occurs where public services, buildings, and transport are not designed with access for disabled citizens in mind. Institutional discrimination occurs where the law discriminates (explicitly or by omission) against the rights of disabled people, making them in some way second-class citizens – without the right to vote, to own land, to attend school, to marry and have children (Harris, Enfield, & Oxfam GB, 2003, p. 11)*

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa penyandang disabilitas mungkin secara sosial sering dikucilkan oleh sikap ketakutan dan ketidaktahuan dari pihak non-penyandang disabilitas, yang mungkin

menggunakan bahasa negatif dan merendahkan penyandang disabilitas; atau mereka mungkin dikucilkan dari masyarakat karena pada umumnya harapan yang rendah tentang apa yang dapat dicapai oleh penyandang disabilitas. Diskriminasi lingkungan terjadi ketika layanan publik, bangunan, dan transportasi tidak dirancang dengan mempertimbangkan akses bagi warga penyandang disabilitas. Diskriminasi institusional terjadi ketika undang-undang mendiskriminasi (secara eksplisit atau tidak) terhadap hak-hak penyandang disabilitas, membuat mereka dalam beberapa hal menjadi warga negara kelas dua – tanpa hak untuk memilih, memiliki tanah, bersekolah, menikah dan memiliki anak.

### **Membangun Masyarakat yang Inklusif, Adil, dan Tanpa Diskriminasi**

Membangun Masyarakat yang inklusif adalah tujuan dari pemerintah pada saat ini. Membangun masyarakat yang inklusif berarti membangun suatu masyarakat yang setara dari bidang apa pun. Namun, siapakah masyarakat yang inklusif tersebut? Masyarakat inklusif bertumpu pada kata 'inklusif' yang dalam bahasa Inggris, *inclusion* yang artinya mengajak atau mengikutsertakan seluruh elemen yang ada. Inklusif adalah lawan kata dari eksklusif yang berarti memisahkan. Masyarakat inklusif berarti masyarakat yang mampu menerima keragaman bentuk yang ada di dalam masyarakat kita. Inklusif juga diharuskan dapat mengakomodasikan seluruh kegiatan yang berfungsi untuk mengaktifkan seluruh tatanan yang ada dan infrastruktur yang ada. Yang dimaksud dengan keragaman dan perbedaan yang ada adalah keragaman

budaya, gender, bahasa, suku, ras, strata ekonomi, termasuk di dalamnya adalah kemampuan fisik atau mental yang sering kita sebut dengan disabilitas.

Intinya adalah kita ada dalam lingkungan yang inklusif haruslah memiliki sikap yang inklusif juga. Karena lingkungan yang inklusif berarti lingkungan sosial di dalam masyarakat yang memiliki keterbukaan, keramahan yang terjaga, dan meminimalisir kesalahan yang ada di dalam masyarakat kita karena masyarakat diharuskan untuk saling menjaga satu dengan yang lainnya, menghargai satu dengan yang lainnya, dan harus saling merangkul satu dengan yang lainnya.

Masyarakat Inklusif berarti masyarakat yang terdiri dari banyak perbedaan yang meliputi ras, suku, budaya, agama, dan perbedaan yang lainnya, namun saling menjaga satu dengan yang lainnya sehingga satu dengan yang lainnya dapat saling menerima dan menghargai perbedaan yang ada. Dampak dari Inklusifitas yang benar-benar terbangun adalah masyarakat dapat saling berdampingan satu dengan yang lainnya. Salah satu hal yang harus dilakukan oleh kelompok masyarakat yang tergabung dalam suatu sistem sosial adalah mencoba merepresentasikan kesetaraan yang dapat merangkul seluruhnya termasuk masyarakat difabel.

Penyandang disabilitas sebagai masyarakat yang inklusif memiliki perbedaan di bagian fisik atau kemampuan berpikir mereka karena mereka memiliki kekurangan di bagian tersebut (Hasbullah, 2006).

Bagaimana kita dapat menyikapi fenomena tersebut adalah pembahasan yang selalu

harus dibahas. Karena secara empirik di dalam masyarakat masalah ada berbagai hak yang seharusnya mereka terima belum tersampaikan dan didapatkan secara maksimal. Perlindungan sosial belumlah bersifat maksimal dan optimal bagi mereka penyandang disabilitas.

Dengan gambaran yang sudah dijelaskan di atas akan tercermin bahwa masyarakat inklusif sebetulnya sangatlah erat dengan pola komunikasi dan interaksi kita di dalam masyarakat. Mengingat pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang selalu harus berhubungan dengan orang lain, dan tidak dapat hidup sendiri. Masyarakat inklusi adalah kita semua yang hidup di dalam wilayah tertentu yang saling memiliki tanggung jawab untuk dapat mengupayakan kemudahan yang berupa bantuan layanan, sarana, prasarana agar masing-masing di antara kita semua dapat terpenuhi haknya secara keseluruhan (Budiono, 2000).

Secara umum dapat diupayakan ketersediaan layanan, prasarana, dan sarana namun memang tidaklah dapat di sama ratakan seluruhnya karena setiap individu dan masyarakat memiliki kebutuhannya masing-masing. Setiap masyarakat memiliki keunikan masing-masing yang berbeda, namun harus terpenuhi kebutuhannya sebagai seorang masyarakat. Tidak boleh untuk membedakan satu dengan yang lainya dan haruslah dibantu terpenuhinya hak mereka selaku masyarakat.

Dengan demikian setiap orang di dalam masyarakat yang inklusi memerlukan cara yang sangat berbeda dengan masyarakat yang lainnya. Masyarakat memerlukan layanan, sarana, prasarana, dan sesuatu yang sesuai dengan keunikan dari masyarakatnya.

Sarana dan prasarana diharuskan untuk dapat mewadahi setiap bentuk perbedaan yang ada di dalam masyarakat baik masyarakat yang difabel atau nondifabel.

Bagaimanakah cara menunjukkan suatu keadilan dalam penciptaan sarana dan prasarana yang ada di dalam masyarakat secara berkesinambungan guna memberikan perlindungan hak bagi kelompok difabel dalam segala ranah.

Ranah kebijakan secara eksplisit sudah mengakomodir karena kita memiliki UUD 1945 dan berbagai undang-undang yang mengaturnya. Kita memiliki juga UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang mengakomodir semua keperluan penyandang disabilitas di Indonesia dari pelayanan, pemenuhan kebutuhan, dan hak dari kelompok difabel. Hak tersebut mencakup seluruh hak yang ada, seperti pendidikan, ekonomi, kesejahteraan sosial, pekerjaan, aksesibilitas, dan seluruh hak asasi manusia yang lainnya secara universal. Undang-undang sebagai payung hukum seharusnya mengakomodir secara baik hak dari kelompok difabel secara keseluruhan. Penyandang disabilitas perempuan juga harus dipenuhi adanya karena undang-undang harus secara keseluruhan melindungi masyarakatnya.

Hak-hak perempuan seperti hak kesehatan reproduksi, penolakan untuk menggunakan alat kontrasepsi, hak untuk memiliki anak, dan hak kewanitaan yang lainnya juga harus dipenuhi adanya. Terkait dengan kelompok difabel di dalam masyarakat inklusif diharapkan tidak saja mampu untuk melihat kekurangan yang ada namun, dapat melihat potensi dan kekuatan

dari penyandang disabilitas. Mewujudkan masyarakat inklusi adalah upaya yang baik dalam pemberdayaan kesejahteraan kelompok difabel dalam kehidupan mereka.

Penyandang disabilitas yang sudah lama menjadi masyarakat subordinat, sudah seharusnya mereka disetarakan dengan masyarakat yang lainnya. Sehingga mereka terbebas dari kesulitan yang ada, baik kesulitan untuk mengakses infrastruktur maupun terbebas dari anggapan buruk masyarakat yang sudah lama melekat pada diri kelompok difabel. Peraturan yang dibuat oleh pemerintah melalui undang-undang haruslah meliputi pemenuhan kesamaan dan kesempatan mereka penyandang disabilitas dalam segala aspek yang ada di dalam negara dan masyarakat.

Pemenuhan, penghormatan, penyediaan aksesibilitas, akomodasi yang layak, dan perlindungan hak penyandang disabilitas harus ditegakan supaya pembangunan masyarakat inklusi segera terwujud.

Pengaturan pelaksanaan dan pemenuhan hak dari kelompok disabilitas memiliki tujuan untuk dapat mewujudkan taraf hidup mereka yang baik dan lebih berkualitas, adil, sejahtera fisik dan mental mereka, serta derajat yang sama dengan masyarakat yang lainnya. Selain itu, pelaksanaan dan pemenuhan hak mereka juga bertujuan untuk dapat melindungi mereka dari penelantaran, eksploitasi yang tidak manusiawi, melindungi dari pelecehan dan segala bentuk diskriminasi yang mereka dapatkan di dalam masyarakat, serta melindungi mereka dari pelanggaran hak asasi manusia yang sering menimpa mereka.

Membangun Masyarakat dan Kota yang Ramah Disabilitas Masyarakat yang ramah disabilitas bisa diciptakan oleh kita semua ketika kita dapat membuka mata bahwa mereka adalah manusia yang sama seperti kita semua. Anggapan yang buruk yang menganggap mereka berbeda dengan kita semua adalah sebuah kesalahan yang patut kita selesaikan. Masyarakat nondifabel juga memiliki kekurangan, harus disadari dan kita amini bahwa tidak ada individu yang sempurna.

Masyarakat nondifabel mungkin dapat mempergunakan tubuh mereka semua, namun kemampuan dari tubuh mereka juga belum tentu mencapai sesuatu yang maksimal. Ketika berbicara terkait difabel, mungkin hanya sebagian dari tubuh mereka yang memiliki kekurangan, tetapi mereka dapat mempergunakan indranya yang lain dengan maksimal. Sebagai contoh, orang difabel netra yang tidak bisa melihat, mereka akhirnya dapat memaksimalkan indra yang lainnya, seperti pendengaran mereka yang lebih tajam atau indra peraba mereka yang lebih tajam dari nondifabel.

Dari contoh di atas berarti kita selaku manusia memang memiliki kekurangan masing-masing. Kenormalan yang disebutkan KBBI sudah membuat kedudukan kelompok difabel menjadi rendah dan dibedakan. Yang patut kita sadari bahwa penyandang disabilitas memiliki kekurangan dan nondisabilitas juga memiliki kekurangan. Kita sama-sama manusia yang memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Kita sebagai seorang manusia sudah seharusnya memanusiakan manusia lainnya sehingga kita dapat menjadi benar-benar

manusia. Stigmatisasi yang berjalan sedari dulu sudah seharusnya disingkirkan dalam pola pikir kita semua bahwa penyandang disabilitas hanya terganggu di bagian tubuhnya saja tidak secara utuh terganggu. Mereka memiliki kemampuan yang lainnya yang dapat mereka lakukan. Mereka dapat melakukan kegiatan yang sama dengan masyarakat yang lainnya walaupun mereka membutuhkan alat bantu untuk melakukannya.

Patut kita sadari juga masyarakat nondifabel juga memiliki peluang untuk menjadi difabel entah karena kecelakaan, atau penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu, kita semua sudah seharusnya terbuka pikirannya bahwa difabel bukan berarti tidak dapat melakukan segala hal, namun mereka memiliki keterbatasan di bidangnya, pun mereka memiliki kelebihan yang lainnya sama seperti nondisabilitas.

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa mereka yang difabel juga seharusnya mendapatkan posisi yang sama di dalam lingkungan sosial mereka.

Ruang tempat tinggal mereka sudah seharusnya menerima mereka selaku manusia yang sama dengan manusia yang lainnya. Ruang kota yang menjadi tempat tinggal mereka semua haruslah inklusif dan mudah aksesnya untuk semua orang. Pengetahuan terkait ramah disabilitas yang masih kurang di dalam masyarakat harus segera dibereskan. Pemerintah daerah hingga pusat harus segera membangun sebuah regulasi yang baik untuk semua orang. Semua orang harus dapat bersama-sama belajar untuk mencari akar permasalahan yang nantinya menjadi awalan untuk menyusun langkah-langkah yang sesuai untuk kota ramah disabilitas.

Pembahasannya akan mencakup keseluruhan tentang kota ramah disabilitas dari fasilitas bangunan, aksesibilitas, payung hukum hingga pembenahan pola pikir di dalam masyarakat terkait disabilitas. Sehingga kelompok difabel mendapatkan kesempatan yang sama dalam semua aspek kehidupan dan penghidupan mereka. Apa yang harus dilakukan untuk dapat mewujudkan kota yang ramah disabilitas? Pertama-tama yang harus dibangun di dalam mewujudkan kota ramah disabilitas adalah revolusi mental dari semua anggota masyarakat yang ada.

Dari mulai pemerintahan yang meliputi eksekutif, legislatif, dan yudikatif yang harus sadar dan memiliki pikiran ramah disabilitas, sampai seluruh masyarakat yang memiliki pikiran yang ramah disabilitas. Sebenarnya peraturan sudah cukup banyak dibuat, namun pelaksanaannya saja yang masih belum diterapkan dengan baik di dalam masyarakatnya. Kedua adalah pembentukan sarana prasarana yang terpadu bagi disabilitas. Aksesibilitas transportasi, jalan umum harus sesuai dengan kebutuhan seluruh masyarakat yang ada. Aksesibilitas untuk mobilitas masyarakat ketika disesuaikan untuk seluruh masyarakat akan lebih inklusi dan dirasakan oleh seluruh masyarakat yang ada. Pemerintah kota harus melibatkan penyandang disabilitas untuk ikut serta merancang dan melaksanakan fasilitas publik, seperti pembuatan jalan, pembuatan bangunan publik, dan banyak hal lagi sehingga kita saling mengerti kebutuhan satu sama lainnya.

Membangun kota yang ramah disabilitas tanpa adanya diskriminasi, setara, adil, dan mendahulukan hak asasi manusia

adalah impian kita semua yang harus dibangun adanya. Cita-cita bangsa Indonesia untuk membangun masyarakat yang adil dan makmur adalah tanggung jawab kita semua. Cita-cita bangsa yakni keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia akan tercipta ketika kita menciptakan saya, maka dari itu mari kita bersama-sama menciptakan cita-cita kita semua mulai dari dalam pikiran, renungkan dalam hati, dan salurkan dalam perbuatan, niscaya keinginan memanusiakan manusia akan terwujud mulai dari diri kita sendiri.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah. Peneliti adalah sebagai instrument kunci. Jenis penelitian ini menggunakan prosedur penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan persoalan yang akan dipecahkan. Pendekatan dalam penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa dalam kepemimpinan transformasional dan transaksional, ada satu faktor yang memiliki pengaruh besar, yaitu peran gender. Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks) dan unit analisis. Penelitian ini akan dilakukan di Kota Inklusif

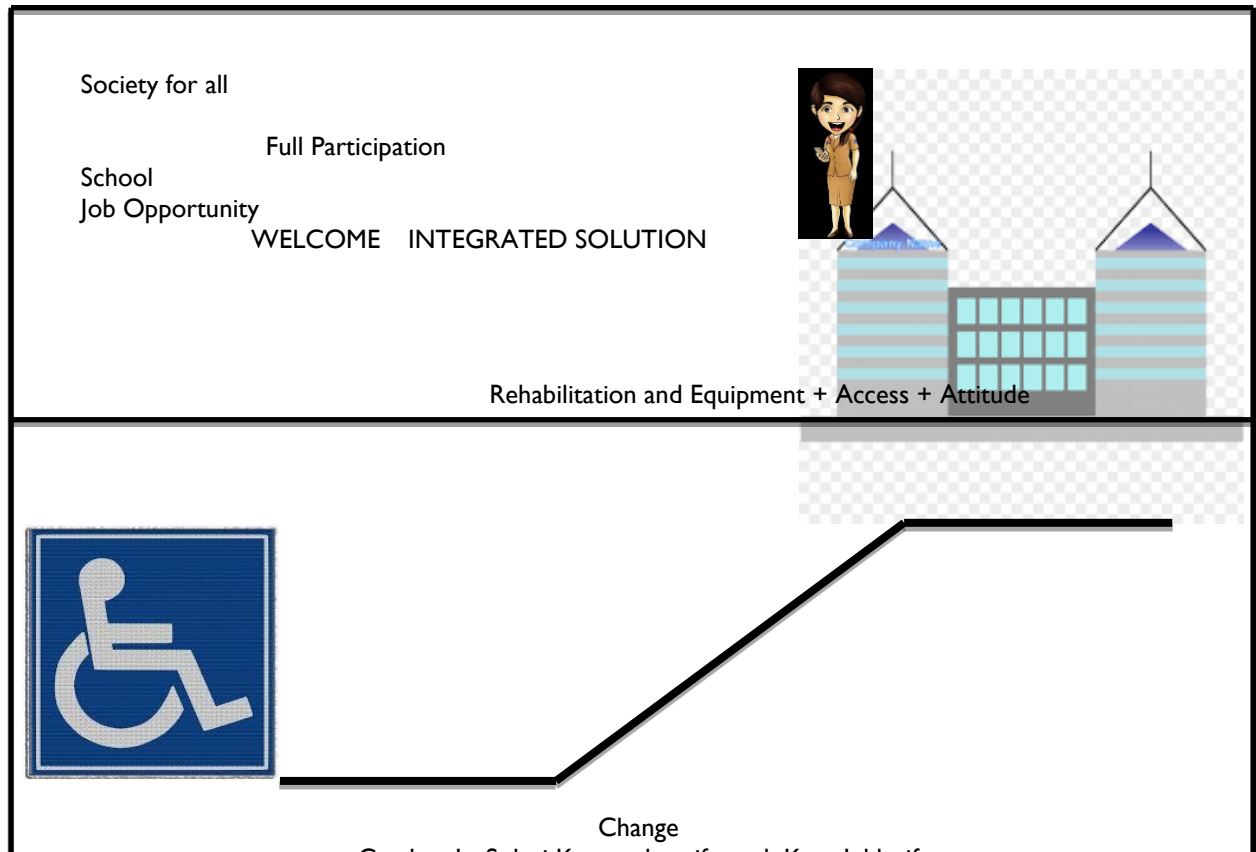
Penelitian ini bersifat literer dan karena itu metode yang digunakan adalah dengan melakukan riset literatur atas sumber-sumber teoretis primer terkait untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan

terkait dengan konsep “kota inklusif” di Indonesia dan inclusive cities dalam literatur berbahasa asing. Literatur tersebut kemudian dikaji secara cermat untuk menemukan data-data literer relevan yang digunakan untuk mendukung argumen penulis tentang konsep dan indikator kota inklusi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut penulis untuk membangun sebuah kota inklusif, satu pendekatan saja tidak cukup. Pendekatan satu model akan melahirkan kebijakan yang parsial dan tidak

komprehensif sehingga tidak memberikan solusi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, karena masih menimbulkan diskriminasi antara penyandang disabilitas dan orang normal. Sebagai alternatifnya, maka kota inklusif yang diidealkan oleh makalah ini adalah kota yang melakukan pendekatan komprehensif dengan mendengarkan dan melaksanakan berbagai aspek penting dalam berbagai model difabilitas secara integral, seperti dalam ilustrasi berikut:



Gambar 1 : Solusi Komprehensif untuk Kota Inklusif

Berdasarkan gambar tersebut di atas solusi untuk membangun suatu kota inklusi adalah membangun kota inklusi secara terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas di mana rehabilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas juga tersedia dengan baik, akses bagi penyandang disabilitas juga sudah terpenuhi dan diakomodir oleh pemerintah atau pemberi pelayanan publik kepada penyandang disabilitas. Perubahan sikap juga sangat diperlukan oleh petugas pelayanan, sehingga tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas.

Menurut Penulis untuk dapat mengajukan konsep solusi yang komprehensif dan integratif untuk membangun kota inklusif, maka Penulis berpendapat bahwa untuk menyasar tiga hambatan inklusi tersebut (sikap, lingkungan, dan lembaga), sebuah “kota inklusif” wajib memperhatikan empat komponen berikut: (1) Partisipasi difabel; (2) Ketersediaan layanan hak-hak difabel; (3) Pemenuhan aksesibilitas; dan (4) Sikap Inklusif warga kota, baik yang menjabat sebagai aparat pemerintahan maupun warga kota umumnya. Sedangkan sebagai indikatornya, penulis berpendapat bahwa untuk saat ini kita wajib mengacu kepada UU No. 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas dengan rincian sebagai berikut :

Partisipasi penuh. “Partisipasi penuh” artinya difabel dapat berperan serta secara aktif dalam segala aspek kehidupan sebagai warga kota. Dalam hal ini, indikatornya adalah keterlibatan difabel dan atau perwakilan difabel dalam perumusan kebijakan, mulai dari tingkat keluarahan hingga kota. Dalam Pasal UU No. 8 tahun 2016

disebutkan perlunya melibatkan kegiatan sosial, politik (Pasal 75), budaya, dan seni (Pasal 16) dan partisipasi dalam penanggulangan bencana (Pasal 109).

Ketersediaan layanan hak. Adanya upaya untuk menyediakan layanan, fasilitas, program, atau bangunan untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas sesuai dengan yang dimanakan UU dan peraturan pemerintah. Indikatornya dapat mengacu ke UU No. 8/2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menyebutkan secara terinci 22 hak dasar difabel (Pasal 5), adanya Unit Layanan Disabilitas di bidang pendidikan (Pasal 42), di bidang ketenagakerjaan (Pasal 55), dan adanya unit Layanan Informasi dan Tindak Cepat untuk difabel perempuan dan anak (Pasal 125). Pemerintah dan umum juga wajib menyediakan akomodasi yang layak (Pasal 1-9, pasal 18-b). Selain itu, pemerintah juga wajib menyediakan layanan rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial (Pasal 90 dan 91).

Aksesibilitas. Artinya kemudahan bagi difabel untuk tanpa hambatan memperoleh manfaat dari sebuah bangunan, fasilitas, layanan, dan program. Secara rinci, Undang-undang menyebutkan hal-hal berikut sebagai indikator aksesibilitas ini. Pertama, aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik (Pasal 18-a), aksesibilitas gedung yang memiliki fungsi: hunian, keagamaan, usaha, sosial budaya, olahraga, dan khusus (Pasal 98). Kedua, aksesibilitas sarana dan prasarana umum, seperti jalan, jembatan, transportasi, informasi umum, layanan publik yang terjangkau dari segi jarak dan biaya, aksesibilitas dalam layanan peradilan (Pasal 9). Ketiga, aksesibilitas pada sarana dan prasarana penyelenggaraan pemilihan umum, pemilihan

gubernur, bupati/walikota, dan pemilihan kepala desa atau nama lain; dan memperoleh pendidikan politik (Pasal 13). Demikian pula, keempat, hak aksesibilitas rumah ibadah (Pasal 14), layanan kebudayaan dan pariwisata (Pasal 85). Untuk menjamin pemenuhan hak-hak aksesibilitas para difabel, UU menentukan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib melakukan audit terhadap ketersediaan fasilitas Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas pada setiap bangunan gedung (Pasal 99).

Sikap Inklusif. Artinya, sikap aparat pemerintahan dan masyarakat umum yang tidak diskriminatif, memberikan pemenuhan, perlindungan, dan penghormatan atas hak-hak difabel. Sikap inklusif tidak disebutkan secara jelas di dalam undang-undang, tetapi dari teori yang disebutkan di awal, jelas bahwa attitude adalah salah satu penghambat dalam proses inklusi. Dalam kasus kota Yogyakarta, hambatan attitudional yang tidak inklusif ini dapat dilihat dalam kasus fasilitas aksesibilitas yang tidak dihormati oleh baik pengambil kebijakan dan masyarakat. Guiding block di Malioboro, misalnya, digunakan untuk parkir dan kaki lima. Mereka tidak tahu, mengabaikan, atau tidak mengerti bahwa guiding block adalah fasilitas inklusi difabel.

Dengan memperhatikan keempat komponen tersebut dalam membangun model layanan publik ramah difabel inisiatif membangun kota inklusi maka diharapkan pemerintah daerah dapat memberikan akses kemudahan bagi para penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik oleh petugas pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Uraian di atas menunjukkan bahwa tidak mudah untuk mendefinisikan “kota inklusif” dalam konteks lokal karena umumnya secara global “kota inklusif” dipahami berbeda. “Kota Inklusif” lebih dimaknai sebagai inklusivitas ekonomi daripada “inklufitas dan akses difabel.” Upaya tulisan ini untuk mencari akar-akar konseptual dan teoretis, dari teori-teori inklusi-eksklusi sosial menunjukkan adanya peluang untuk membuka diskusi lebih lanjut tentang apa dan bagaimana kota inklusif. Kota inklusif dapat didefinisikan sebagai ‘kota yang ramah difabel’ yang terukur dengan empat indikator yang disusulkan: partisipasi, ketersediaan layanan hak difabel, upaya pemenuhan hak, dan sikap atau budaya inklusif warga kota. Dengan definisi yang lebih baik, upaya-upaya berbagai kota untuk mewujudkan hak dapat lebih terarah, agendanya terstruktur, dan sarannya terukur. Jadi, jangan lagi ada simplifikasi bahwa kota inklusif adalah “kota pendidikan inklusif”, karena hak-hak difabel yang harus dipenuhi tidak hanya pendidikan, melainkan dua puluh dua hak yang tercantum dalam pasal demi pasal Undang-undang No 8 tahun 2016, yang mencakup hak politik, ekonomi, budaya, hingga olahraga dan seni.

## **LITIMASI DAN STUDI LANJUTAN**

Penelitian ini tidak terlepas dari sejumlah keterbatasan yang diketahui melalui pengamatan dalam sepanjang jalannya penelitian. Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian



ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Penelitian yang dilakukan adalah menggunakan studi literatur terhadap model pelayanan publik bagi penyandang disabilitas karena belum banyak daerah kabupaten/kota di Indonesia yang memberikan perhatian terhadap para penyandang disabilitas dalam kemudahan untuk akses pelayanan publik dalam sebuah kota inklusi yang memberikan akses kemudahan pelayanan publik bagi para kaum difabel di Indonesia.

Studi lanjutan adalah mengembangkan model pelayanan ramah terhadap kaum difabel dengan mengembangkan pembangunan kota inklusi bagi para penyandang disabilitas yang ada di wilayah penelitian dengan memberikan usulan serta masukan terhadap pengembangan model pelayanan publik yang ramah khusus bagi kaum difabel dengan membangun model pelayanan publik yang terintegritas dengan akses pelayanan publik umum lainnya kepada pihak-pihak yang berkompeten dalam membangun akses pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- About the Inclusive Cities Project. (n.d.). Retrieved from [http://www.inclusivocities.org/about\\_us/](http://www.inclusivocities.org/about_us/)
- Barnes, C., & Mercer, G. (2006). Disability, Work, and Welfare: Challenging the Social Exclusion of Disabled People. *Peace Research Abstracts Journal*, 43(1).
- Barnes, C., Oliver, M., & Len, B. (2002). *Disability Studies Today*. Cambridge: Polity Press.
- Behrens, M., Bukow, W.-D., Cudak, K., & Strünc, C. (2016). Inclusive City: Überlegungen Zum Gegenwärtigen Verhältnis Von Mobilität Und Diversität In Der Stadtgesellschaft. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=1046671>
- Burchardt, T., Le Grand, J., & Piachaud, D. (1999). Social Exclusion in Britain 1991-1995. *Social Policy And Administration*, 33(3), 227-244
- Commentary: What We Mean By 'Inclusive Cities' – The Informal City Dialogues. (2013, January 28). Retrieved 13 January 2017, from <https://nextcity.org/informalcity/entry/commentary-what-we-mean-by-inclusive-cities>
- Budiono, Kusumohamidjojo. 2000. *Kebhinekaan Masyarakat di Indonesia*. Jakarta: Grasindo
- Devlieger, P. (2003). *Rethinking Disability: The Emergence of New Definitions, Concepts and Communities*. Garant.
- Diskusi Desa Inklusi dalam Jagongan Media Rakyat 2016. (2016, April 21). Retrieved 13 January 2017, from <http://desainklusi.sigab.or.id/berita/2016/04/21/diskusi-desa-inklusi-dalam-jagongan-media-rakyat-2016/>
- Eide, A. H., & Ingstad, B. (2011). *Disability and Poverty: A Global Challenge*. Bristol: Policy Press. Retrieved from <http://public.eblib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=726872>
- Espino, N. A. (2015). *Building the Inclusive City: Theory and Practice for Confronting Urban Segregation*.
- Goltsman, S. M., & Iacofano, D. S. (2007). *The inclusive city: design solutions for buildings, neighborhoods and urban spaces*. Berkeley, Calif.: MIG Communications.
- Goodley, D. (2011). *Disability Studies: An Interdisciplinary Introduction*. London: SAGE Publications.
- Hadi Rudyatmo Mencanangkan 'Solo Kota Inklusi'. (2013, September 29). Retrieved 13 January 2017, from <http://www.pikiran-rakyat.com/pendidikan/2013/09/29/252837/hadi-rudyatmo-mencanangkan-solo-kota-inklusi>
- Hanson, J. (2004). *The Inclusive City: Delivering a More Accessible Urban Environment Through Inclusive Design*. In Presented at: RICS Cobra 2004 International Construction Conference: responding to

- change. (2004). York, UK. Retrieved from <http://discovery.ucl.ac.uk/3351/>
- Harris, A., Enfield, S., & Oxfam GB. (2003). *Disability, Equality, and Human Rights a Training Manual for Development and Humanitarian Organisations*. Oxford: Oxfam. Retrieved from [http://publications.oxfam.org.uk/oxfam/add\\_info\\_020.asp](http://publications.oxfam.org.uk/oxfam/add_info_020.asp)
- Hasbullah, J. 2006. *Social Capital (Menuju Keunggulan Budaya Manusia Indonesia)*. Jakarta: MR.United Press Jakarta.
- Inclusive Cities: Overview. (2015, October 29). [Text/HTML]. Retrieved 13 January 2017, from <http://www.worldbank.org/en/topic/urban-development/brief/inclusive-cities>
- Kurniawan, H. (2014). Tipologi Renovasi Aksesibilitas Halte Trans Jogja. *INKLUSI*, 1(1), 1–18.
- Laquian, A. A., Tewari, V. K., & Hanley, L. M. (2007). *The Inclusive City: Infrastructure and Public Services for the Urban Poor in Asia*. Washington, D.C.; Baltimore: Woodrow Wilson Center Press ; Johns Hopkins University Press.
- Maftuhin, A. (2014). Aksesibilitas Ibadah bagi Difabel: Studi atas Empat Masjid di Yogyakarta. *INKLUSI*, 1(2), 249–268.
- Manual Making PRSP Inclusive: 6.1.1 The four models. (n.d.). Retrieved 23 January 2017, from <http://www.making-prsp-inclusive.org/6-disability/61-what-is-disability/611-the-four-models.html>
- Millati, S. (2016). *Disability Policy in Indonesia A Critical Discourse Analysis*. the University of Sheffield, Sheffield. parenting- Hak Anak Difabel. (n.d.). Retrieved 20 January 2017, from <http://www.republika.co.id/berita/koran/leasure/14/12/16/ngny4a4-parenting-hak-anak-difabel>
- Peringati Hari Disabilitas Internasional, Pemkot Canangkan Empat Kecamatan Inklusi. (2015, June 12). Retrieved 13 January 2017, from <http://www.jogjakota.go.id/news/Peringati-Hari-Disabilitas-Internasional-Pemkot-Canangkan-Empat-Kecamatan-Inklusi>
- Pierson, J. (2010). *Tackling Social Exclusion*. New York, NY: Routledge. Retrieved from <http://site.ebrary.com/id/10349708>
- Salim, I., Syafi'i, M., & Elisabeth, N. (2015). *Indonesia dalam Desa Inklusi*. Sleman, Yogyakarta: Sigab.
- Setidaknya 18.800 orang masih dipasung di Indonesia. (2016, March 21). Retrieved 20 January 2017, from [http://www.bbc.com/indonesia/berita\\_indonesia/2016/03/160320\\_indonesia\\_hrw\\_pasung](http://www.bbc.com/indonesia/berita_indonesia/2016/03/160320_indonesia_hrw_pasung)
- Sheppard, M. (2006). *Social Work and Social Exclusion: The Idea of Practice*. Aldershot, England; Burlington, VT: Ashgate. Retrieved from <http://site.ebrary.com/id/10211147>
- Sosialisasi Pendidikan Inklusif Menuju Solo Kota Inklusi. (n.d.). Retrieved 13 January 2017, from <http://www.surakarta.go.id/konten/sosialisasi-pendidikan-inklusif-menuju-solo-kota-inklusi>