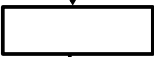
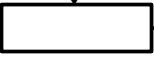
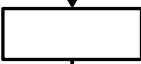
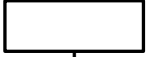
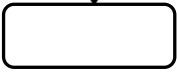


 KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH VII	Nomor SOP : 47/SOP/OBU.VII/2025
		Tgl. Ditetapkan : 30 Agustus 2025
		Tgl. Revisi :
		Tgl. Diberlakukan :
		Ditetapkan Oleh : KEPALA KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH VII  <u>FERDINAN NURDIN, SH, S.SiT, M.MTr.</u> NIP. 19780623 200012 1 001
SOP PELAYANAN BAGI PENYANDANG DISABILITAS		
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
1	Undang undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Ratifikasi Konvensi tentang Hak- Hak Penyandang Disabilitas;	SMA Sederajat, DIII, S1
2	Undang- Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;	
3	Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi Yang Layak Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Proses Peradilan;	
4	Peraturan Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bagunan Gedung;	
5	Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan.	
KETERKAITAN :		PERALATAN / PELENGKAPAN :
SOP Pelayanan Penyandang Disabilitas		1. Komputer/laptop 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor (ATK) 4. Kursi Roda/ Tongkat 5. Kursi Tunggu Prioritas
PERINGATAN/ CATATAN		PENCATATAN DAN PENDAFTARAN :
Jika SOP tidak dipenuhi maka pelayanan terhadap penyandang disabilitas tidak terlaksana dengan baik		

No.	Aktivitas	Satpam / Petugas	Pelaksana kegiatan			Persyaratan	Waktu	Output	Ket.
			Petugas	Petugas Back Office	Penanggung Jawab /Pengelola / Atasan Pejabat Pengelola				
1	Satpam / petugas menerapkan 3 S dan mengambilkan nomor urut antrian prioritas untuk penyandang disabilitas						5 Menit		
2	Petugas memanggil Pengguna layanan						5 Menit	Penyandang disabilitas mendapat panggilan prioritas	
3	Petugas menerima permohonan layanan dari penyandang disabilitas (layanan prioritas) dan melakukan pengisian from penilaian personal					Formulir Permohonan, Register Permohonan	10 Menit	Petugas menerima berkas permohonan layanan	
4	Petugas memeriksa kelengkapan persyaratan / ceklist					Formulir Permohonan, Register Permohonan	15 Menit	Ceklist lengkap	
5	Permohonan diperoses oleh Petugas Back Office sesuai SOP yang telah ditetapkan					Ceklist lengkap dan from penilaian personal sudah terisi	1 Jam	Draf Dokumen Layanan	
6	Pengesahan hasil layanan					Draft Dokumen Layanan	30 Menit	Dokumen Hasil Layanan	
7	Petugas back office menerima hasil layanan dan menyerahkan kepada petugas					Hasil layanan tervalidasi	5 Menit	Hasil layanan tervalidasi diterima petugas back office	
8	Petugas menerima hasil layanan dan memanggil pengguna layanan prioritas					Hasil Layanan	5 Menit	Hasil Layanan	
9	Petugas menyerahkan hasil layanan kepada pengguna layanan prioritas					Hasil Layanan	5 Menit	Hasil Layanan	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP)
PANDUAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN**



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WIL VII
2025**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PANDUAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

BAB I

PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara yang menjunjung tinggi kesetaraan dan hak asasi manusia sebagaimana tertuang dalam Pancasila – Sila Kedua yaitu “kemanusiaan yang adil dan beradab”. Hal ini selanjutnya dituangkan dan dijabarkan dalam Undang-undang Dasar Tahun 1945 dan berbagai peraturan dan perundang-undangan turunannya untuk mendorong penerapannya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28H ayat (2) menyebutkan bahwa setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Hal ini mengeksplisitkan bahwa setiap orang memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam berpartisipasi secara sosial dan berkontribusi dalam pembangunan, tanpa membedakan latar belakang, status sosial, dan kondisi fisik seseorang.

Hal ini sejalan dengan prinsip utama dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan (sustainable developments goals) yaitu “no one left behind” atau “tidak seorang pun tertinggal”, yang meyakini dan menyepakati untuk memerangi segala bentuk diskriminasi, pengasingan, ketidaksetaraan, dan kerentanan yang menyebabkan ketidakmampuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan dan menikmati hasil pembangunan itu sendiri.

Selanjutnya, sebagai negara yang mengakui keberadaan Hak Asasi Manusia pada diri tiap manusia, Pemerintah Indonesia telah ikut meratifikasi beberapa instrumen Hak Asasi Manusia internasional, diantaranya:

- Konvensi tentang penghapusan segala bentuk diskriminasi terhadap perempuan (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984);
- Konvensi hak anak (Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990);
- Konvensi tentang penghapusan semua bentuk diskriminasi rasial (Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1999);
- Konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas (Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011).

Dengan mengakui beberapa instrumen Hak Asasi Manusia, maka pemahaman konsep GEDSI (Kesetaraan gender, disabilitas dan inklusi sosial) menjadi sebuah konsep yang perlu ditanamkan dalam berbagai kebijakan pemerintah, dengan beberapa elemen sebagai berikut:

- Pemenuhan hak dasar bagi semua individu dan warga negara;
- Menghapus dan memberantas kemiskinan, keterpinggiran, diskriminasi, rasa tidak aman dan nyaman, ketakutan, dan perbedaan perlakuan
- Mendorong penguatan pemberian kesempatan dan kemanfaatan secara setara berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi dan hak asasi manusia
- Mewujudkan kesetaraan gender, inklusi disabilitas sebagai konsep yang berkaitan, dan tidak berdiri sendiri, sehingga intervensi dan strategi untuk mengatasi ketidakadilan haruslah terintegrasi untuk mewujudkan inklusi sosial.

Berdasarkan data Global Inclusiveness Index yang dilakukan oleh University of California Berkeley pada tahun 2023, Indonesia menempati urutan ke 108 dari 129 negara, dan masih berada dibawah negara-negara seperti Kamboja, Filipina, Vietnam, dan Thailand.

Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia belum optimal dalam menerapkan berbagai kebijakan yang inklusif dalam mendorong pembangunan. Berdasarkan hasil penelitian di berbagai negara dengan tingkat ekonomi yang tergabung dalam OECD, dibuktikan bahwa kebijakan yang mendorong keberagaman dan inklusi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik mampu menstimulasi munculnya berbagai inovasi dan solusi dalam berbagai permasalahan sosial dan ekonomi, seperti permasalahan kemiskinan, pengangguran, kesehatan dan pendidikan.

Untuk itu, diperlukan upaya untuk menghadirkan ekosistem penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia yang ramah dan inklusif. Pelayanan publik dapat menjadi penggerak (*enabler*) yang memungkinkan setiap penduduk dan warga negara dapat melakukan aktivitasnya sebagai individu dan masyarakat untuk berpartisipasi secara penuh dalam pembangunan, baik melalui aktivitas sosial, ekonomi, budaya dan politik.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VII perlu memastikan penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang inklusif dan ramah bagi Kelompok Rentan. Pada Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud sebagai masyarakat kelompok tertentu, diantaranya adalah penyandang disabilitas, orang lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Peraturan Menteri tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan disusun untuk memberikan pemahaman terkait prinsip-prinsip dan panduan untuk menciptakan ekosistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang inklusif dan ramah Kelompok Rentan bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB II

PARADIGMA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK RENTAN

A. Pengarusutamaan Gender Equality, Disability, and Social Inclusion

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan didasarkan pada perspektif GEDSI (*Gender Equality, Disability, and Social Inclusion*) yang berarti kesetaraan gender, disabilitas, dan inklusi sosial. GEDSI adalah sebuah paradigma dan strategi yang bertujuan untuk mempromosikan hak-hak, kesempatan, dan kesejahteraan bagi semua orang tanpa membedakan latar belakang, kebutuhan, atau kemampuan tiap individu. GEDSI juga menghapus diskriminasi, marginalisasi, dan eksklusi yang dapat menghalangi partisipasi dan kontribusi orang-orang tertentu dalam masyarakat. Penjelasan secara lebih lengkap dari prinsip-prinsip perspektif GEDSI, sebagai berikut:

1. Kesetaraan gender adalah prinsip yang mendorong pemberian hak, peluang, dan perlakuan yang sama kepada individu tanpa memandang jenis kelamin mereka. Dalam konteks Pelayanan Publik, ini berarti bahwa baik pria maupun wanita harus memiliki akses yang setara terhadap layanan, kebijakan, dan peluang dalam berbagai sektor masyarakat. Kesetaraan gender mengacu pada prinsip memberikan hak, peluang, dan perlakuan yang sama kepada individu, tanpa memandang jenis kelamin atau gender mereka.

2. Inklusi disabilitas adalah prinsip yang menekankan pentingnya memastikan bahwa individu dengan berbagai ragam disabilitas memiliki akses yang setara dan kesempatan yang sama dalam berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat. Ini mencakup aspek-aspek seperti akses fisik, akses ke informasi, dan kesempatan untuk berkontribusi dalam

berbagai sektor, termasuk Pelayanan Publik. Inklusi disabilitas mengacu pada upaya memastikan bahwa individu dengan berbagai jenis dan tingkat disabilitas memiliki akses yang setara dan kesempatan yang sama dalam berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat.

3. Inklusi sosial adalah konsep yang menekankan pentingnya memastikan bahwa semua anggota masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi mereka, memiliki akses yang sama terhadap peluang, sumber daya, dan layanan yang diperlukan untuk hidup dengan martabat dan berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik. Dalam konteks Pelayanan Publik, inklusi sosial berarti bahwa pelayanan dan kebijakan harus dirancang untuk memasukkan individu dan kelompok yang mungkin berada dalam risiko sosial, termasuk yang berada dalam kondisi kemiskinan atau marginalisasi sosial. Inklusi sosial mencakup prinsip memberikan akses yang sama kepada semua anggota masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi mereka.

- B. Definisi dan Pemenuhan Dukungan bagi Kelompok Rentan Kelompok Rentan sering mengalami diskriminasi, marginalisasi, atau eksklusi yang dapat menghalangi partisipasi dan kontribusi dalam bermasyarakat. Terdapat beberapa kelompok yang termasuk dalam Kelompok Rentan di Indonesia, antara lain:

1. Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Definisi ini terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Terdapat beberapa ragam disabilitas, antara lain:

- a. Penyandang disabilitas fisik yaitu terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, cerebral palsy (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil.
- b. Penyandang disabilitas intelektual yaitu terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan down syndrome.
- c. Penyandang disabilitas mental yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, yang terdiri dari psikososial (meliputi skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian) dan disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif.
- d. Penyandang disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas runtu, dan/atau disabilitas wicara.

Adapun pemenuhan dukungan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

- a. Aksesibilitas fisik, nonfisik dan Akomodasi yang Layak Tempat Pelayanan Publik harus dirancang dengan baik untuk aksesibilitas fisik maupun nonfisik serta menyediakan Akomodasi yang Layak bagi penyandang disabilitas.
- b. Fasilitas penunjang Penyandang disabilitas memerlukan fasilitas penunjang seperti toilet disabilitas, kursi roda, alat bantu, dan lain-lain.

- c. Informasi yang sesuai dengan kondisi disabilitas Informasi di tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus disampaikan dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas seperti informasi dalam bahasa isyarat, huruf Braille atau alat bantu lainnya.
- d. Peningkatan kesadaran dan pelatihan bagi Penyelenggara Penyelenggara perlu memiliki pengetahuan dan kesadaran melalui pelatihan tentang cara berinteraksi dan berkomunikasi serta memahami kebutuhan penyandang disabilitas, sehingga penyandang disabilitas tidak merasa enggan atau tidak nyaman dalam mengakses Pelayanan Publik.
- e. Perlakuan yang adil dan nondiskriminasi Penyandang disabilitas tidak lagi menerima diskriminasi atau perlakuan tidak adil, baik dalam akses ke layanan atau dalam interaksi dengan petugas atau pegawai.
- f. Sikap/tindakan ramah terhadap penyandang disabilitas Dengan pemenuhan dukungan bagi penyandang disabilitas yang diberikan oleh Penyelenggara, diharapkan penyandang disabilitas tidak lagi mengalami kesulitan dalam mengakses Pelayanan Publik.

2. Orang Lanjut Usia

Orang lanjut usia dalam undang-undang di Indonesia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Definisi ini tertuang dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Orang lanjut usia berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya, seperti pelayanan kesehatan, kesempatan kerja, pendidikan dan pelatihan, bantuan sosial, dan lain-lain. Orang lanjut usia juga dapat diklasifikasikan menjadi lanjut usia potensial, yaitu yang masih mampu melakukan pekerjaan dan/atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan/atau jasa, dan lanjut usia tidak potensial, yaitu yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain.

Adapun pemenuhan dukungan bagi orang lanjut usia dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

- a. Aksesibilitas fisik, nonfisik dan Akomodasi yang Layak Tempat Pelayanan Publik harus dirancang dengan baik untuk aksesibilitas orang lanjut usia. Aksesibilitas tersebut seperti tangga yang mudah digunakan, trotoar yang aman, atau tersedianya fasilitas penunjang seperti alat bantu jalan atau kursi yang nyaman.
- b. Sikap/tindakan ramah terhadap orang lanjut usia Pegawai atau petugas di tempat Pelayanan Publik harus memberikan layanan dengan ramah, sabar, atau pengertian terhadap kebutuhan orang lanjut usia.
- c. Informasi yang sesuai dengan usia Informasi di tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus disampaikan dengan bahasa atau format yang sesuai dan jelas dengan pemahaman orang lanjut usia, sehingga tidak membuat bingung atau tidak tahu apa yang harus dilakukan.
- d. Dukungan dalam navigasi Orang lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam bergerak atau memahami arah memerlukan dukungan tambahan berupa rambu atau tanda-tanda yang jelas di tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik.

3. Wanita Hamil

Menurut Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan, wanita hamil adalah perempuan yang sedang mengandung janin di dalam rahimnya yang dimulai dari konsepsi sampai lahirnya janin. Perempuan hamil termasuk dalam Kelompok Rentan karena memiliki kebutuhan dan hak-hak khusus yang berhubungan dengan kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan dirinya dan janinnya. Adapun pemenuhan kebutuhan bagi Wanita Hamil dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

- a. fisik yang memadai Tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus dirancang dengan baik untuk aksesibilitas fisik bagi wanita hamil. Aksesibilitas tersebut seperti tangga yang mudah digunakan, tersedianya jalur landai, kursi tunggu yang aman dan sesuai serta toilet yang mudah digunakan.
- b. Lingkungan fisik yang aman Tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus aman bagi wanita hamil.
- c. Sikap/tindakan ramah terhadap wanita hamil Pegawai atau petugas di tempat-tempat Pelayanan Publik harus memberikan layanan dengan ramah, sabar, atau pengertian terhadap kebutuhan wanita hamil.

4. Anak-Anak

Menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2002 tentang Pelindungan Anak, anak adalah setiap manusia yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun dan belum menikah, termasuk anak yang masih dalam kandungan.

Adapun pemenuhan dukungan bagi anak-anak dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

- a. Aksesibilitas fisik yang memadai Tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik harus dirancang dengan baik untuk anak-anak, seperti akses tangga yang mudah digunakan, tersedianya fasilitas yang memadai dan tersedianya arena bermain anak yang aman.
- b. Fasilitas di tempat umum bagi anak Anak-anak sering datang ke tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik bersama orang tua atau anggota keluarga lainnya. Sehingga, diperlukan fasilitas seperti ruang menyusui, arena bermain anak yang memadai, dan hiburan atau fasilitas bermain yang beragam sehingga anak-anak tidak merasa bosan atau gelisah.
- c. Sikap/tindakan ramah terhadap anak-anak Pegawai atau petugas di tempat-tempat Pelayanan Publik harus memberikan layanan dengan ramah dan menciptakan rasa nyaman bagi anak-anak.
- d. Keamanan yang memadai Pengawasan dan keamanan anak-anak harus diprioritaskan di tempat-tempat dan fasilitas Pelayanan Publik, sehingga dapat mengurangi ancaman dan kemungkinan buruk yang dapat terjadi.
- e. Penanganan Khusus untuk anak-anak disabilitas Anak-anak dengan disabilitas memerlukan perhatian ekstra dan dukungan, baik dari petugas maupun tempat-tempat Pelayanan Publik yang aksesibilitas.

5. Korban Bencana Alam dan Bencana Sosial

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana menyebutkan definisi bencana alam dan bencana sosial sebagai berikut:

- a. Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor.
- b. Bencana sosial adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat, dan teror.

Korban bencana alam dan bencana sosial adalah orang atau sekelompok orang yang mengalami dampak buruk akibat bencana, seperti kerusakan dan atau kerugian harta benda, penderitaan dan atau kehilangan jiwa. Korban meliputi korban meninggal, hilang, luka/sakit, menderita, dan mengungsi.

Adapun pemenuhan dukungan bagi korban bencana alam dan bencana sosial dalam mengakses Pelayanan Publik, antara lain:

- a. Aksesibilitas fisik yang memadai Bencana alam seringkali tidak hanya merusak infrastruktur atau fasilitas publik saja, akan tetapi bahkan dapat mengakibatkan korban, sehingga memunculkan penyandang disabilitas baru. Sehingga hambatan yang dihadapi oleh korban bencana alam dan bencana sosial sama dengan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, termasuk hambatan aksesibilitas fisik. Oleh karena itu, penyelenggara harus menyediakan aksesibilitas fisik yang baik dan memadai.
- b. Kemudahan akses menuju penyelenggara Pelayanan Publik Kerusakan pada infrastruktur transportasi dapat menghambat korban untuk mencapai pusat Pelayanan Publik, terutama jika transportasi umum tidak beroperasi atau terbatas. Sehingga, penyelenggara harus memberikan alternatif bagi korban dalam kemudahan akses Pelayanan Publik.
- c. Desain Universal (Universal Design) Prinsip Desain Universal adalah panduan yang digunakan untuk merancang produk, lingkungan, atau layanan agar dapat diakses, digunakan, dan dinikmati oleh sebanyak mungkin orang, termasuk mereka yang memiliki berbagai jenis keterbatasan.

Prinsip ini bertujuan untuk menciptakan inklusi dan aksesibilitas bagi semua individu tanpa memerlukan adaptasi atau modifikasi tambahan. Terdapat tujuh prinsip utama Universal Design, yang diusulkan oleh Center for Universal Design di North Carolina State University. Prinsip Desain Universal yang terdiri dari tujuh prinsip utama tersebut dapat diaplikasikan dalam berbagai aspek Pelayanan Publik untuk menciptakan pelayanan yang inklusif dan aksesibel bagi semua individu, termasuk mereka yang memiliki berbagai jenis keterbatasan.

Berikut adalah cara prinsip-prinsip Desain Universal dapat diaplikasikan dalam Pelayanan Publik:

1. Penggunaan yang Setara (Equitable Use) Produk atau layanan harus dapat digunakan dengan cara yang setara oleh semua individu, termasuk kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik atau kognitif. Tidak boleh ada diskriminasi dalam akses atau penggunaan. Dalam Pelayanan Publik, semua orang harus memiliki akses yang setara tanpa diskriminasi. Misalnya, ruang tunggu di

pusat Pelayanan Publik harus dirancang untuk dapat diakses oleh semua individu, termasuk penyandang disabilitas dengan kursi roda.

2. **Fleksibilitas dalam Penggunaan (Flexibility in Use)** Produk atau layanan harus dirancang dengan cara yang memungkinkan berbagai cara penggunaan oleh berbagai individu. Ini mencakup berbagai tingkat keterampilan, preferensi, dan gaya penggunaan. Pelayanan publik harus dirancang dengan fleksibilitas untuk mengakomodasi berbagai cara penggunaan oleh berbagai individu. Misalnya, aplikasi pendaftaran online atau survey harus dapat diakses dengan mudah oleh pengguna dengan berbagai tingkat keterampilan.
3. **Sederhana dan Intuitif (Simple and Intuitive Use)** Desain layanan publik harus sederhana dan mudah dimengerti tanpa instruksi yang rumit. Misalnya, formulir pendaftaran atau petunjuk penggunaan layanan harus mudah dipahami oleh semua pengguna.
4. **Informasi yang Mudah Dibaca (Perceptible Information)** Informasi yang diperlukan untuk menggunakan produk atau layanan harus jelas dan mudah ditemukan. Ini mencakup informasi visual, auditif, dan haptic. Informasi yang diperlukan untuk menggunakan layanan publik harus jelas dan mudah ditemukan. Misalnya, informasi tentang jam buka dan lokasi harus tersedia dalam format yang dapat diakses oleh semua individu, termasuk kelompok masyarakat dengan hambatan sensorik.
5. **Kesalahan yang Tidak Fatal (Tolerance for Error)** Produk atau layanan harus dirancang dengan cara yang memungkinkan pengguna untuk membuat kesalahan tanpa konsekuensi serius. Ini mencakup langkah-langkah pelindungan dan pemulihan. Layanan publik harus memperhitungkan kemungkinan kesalahan penggunaan tanpa konsekuensi serius. Misalnya, sistem pendaftaran online harus memiliki langkah-langkah pelindungan jika pengguna membuat kesalahan.
6. **Upaya Fisik yang Minimal (Physical Effort)** Produk atau layanan harus meminimalkan upaya fisik yang diperlukan untuk penggunaannya. Ini bisa menjadi penting bagi individu dengan hambatan fisik. Pelayanan publik harus meminimalkan upaya fisik yang diperlukan seorang pengguna layanan untuk menggunakannya. Ini bisa mencakup penggunaan teknologi yang mudah diakses atau fasilitas yang ramah disabilitas.
7. **Ukuran dan Ruang yang Tepat (Size and Space for Approach and Use)** Produk atau lingkungan harus memperhitungkan berbagai ukuran tubuh, kemampuan motorik, dan peralatan yang mungkin digunakan oleh pengguna. Ini termasuk aksesibilitas untuk kursi roda dan peralatan bantu lainnya. Fasilitas layanan publik harus memperhitungkan berbagai ukuran tubuh dan peralatan yang mungkin digunakan oleh pengguna. Ini mencakup aksesibilitas untuk kursi roda dan fasilitas penunjang lainnya seperti ukuran pintu dan bidang miring.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip Desain Universal dalam Pelayanan Publik, penyelenggara Pelayanan Publik dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung hak setiap individu untuk mengakses pelayanan dengan mudah, tanpa hambatan yang tidak perlu. Hal ini juga membantu memastikan bahwa layanan publik dapat dinikmati oleh semua warga, tanpa memandang kondisi atau karakteristik pribadi mereka.

D. Perubahan Paradigma

Penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan mendorong adanya perubahan paradigma untuk memastikan layanan pemerintah lebih inklusif, sensitif, dan responsif dalam mempertimbangkan berbagai kerentanan kelompok-kelompok tertentu dan kebutuhannya dalam mendapatkan Pelayanan Publik. Paradigma ini berubah dari pendekatan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang bersifat umum dan tidak mempertimbangkan kebutuhan Kelompok Rentan menjadi pendekatan yang lebih memperhatikan kesetaraan dan perlindungan hak-hak mereka. Berikut adalah beberapa perubahan paradigma yang diharapkan terwujud melalui adanya panduan ini:

1. Pendekatan Inklusif

- Paradigma lama: Pelayanan publik sering kali didesain dengan mengabaikan kebutuhan Kelompok Rentan atau hanya mempertimbangkan kelompok mayoritas.
- Paradigma baru: Pelayanan publik harus dirancang dengan mempertimbangkan keberagaman masyarakat, memasukkan kelompok-kelompok Rentan seperti penyandang disabilitas, anak-anak, orang lanjut usia, wanita hamil, korban bencana alam/sosial, dan kelompok minoritas lainnya.

2. Sensitivitas terhadap Kebutuhan Khusus

- Paradigma lama: Kelompok Rentan seringkali dianggap sebagai kelompok yang harus beradaptasi dengan pelayanan yang sudah ada.
- Paradigma baru: Pelayanan publik harus sensitif terhadap kebutuhan khusus Kelompok Rentan, misalnya dengan menyediakan fasilitas aksesibilitas, penerjemah, atau layanan konseling yang sesuai.

3. Partisipasi Kelompok Rentan

- Paradigma lama: Kelompok Rentan sering diabaikan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan.
- Paradigma baru: Kelompok Rentan harus didorong untuk berpartisipasi dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik yang mereka terima.

4. Pemberian Prioritas terhadap Pelindungan Hak

- Paradigma lama: Hak-hak Kelompok Rentan sering diabaikan atau diabaikan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
- Paradigma baru: Pelindungan hak-hak Kelompok Rentan harus menjadi prioritas, dan pelanggaran hak-hak tersebut harus ditindak dengan tegas.

5. Evaluasi dan Pemantauan Berkelanjutan

- Paradigma lama: Pelayanan publik sering tidak dievaluasi secara menyeluruh, sehingga sulit untuk mengukur dampaknya terhadap Kelompok Rentan.
- Paradigma baru: Evaluasi dan pemantauan yang berkelanjutan harus dilakukan untuk memastikan bahwa Pelayanan Publik benar-benar bermanfaat bagi Kelompok Rentan.

Perubahan paradigma ini merupakan wujud upaya untuk memastikan bahwa Pelayanan Publik tidak hanya merata, tetapi juga adil, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang paling rentan. Hal ini akan membantu menciptakan masyarakat yang lebih berkeadilan dan berempati.