

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dasar atau tugas pokok yaitu dalam hal pelayanan, dalam memberikan pelayanan publik secara merata dan menyeluruh, sehingga baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat mengkondisikan bagaimana organisasi pemerintah tersebut mampu untuk memberikan pelayanan publik yang efisien serta efektif secara kelembagaan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat terpenuhi kebutuhan dasar untuk kehidupannya, karena pelayanan merupakan hak untuk seluruh masyarakat. Dalam menjalankan fungsi dasar pemerintah tersebut, pemerintah perlu untuk terus meningkatkan kualitas maupun kuantitas dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, agar tujuan utama dari pelayanan publik dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang

sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan¹.

Pelayanan publik merupakan hasil dari suatu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh masyarakat yang dilayani, karena pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas pokok serta fungsi dasar pemerintah, baik secara personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat tersebut.

Menurut UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Karakteristik pelayanan umum menurut SK MENPAN No. 81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah pada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur:

¹ https://dlhk.bantenprov.go.id/upload/article/Standar_Pelayanan_Publik.pdf di akses pada tanggal 11 Mei 2023 pukul 19.00

- a. Kesederhanaan: pelayanan publik harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah untuk dilaksanakan;
- b. Kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan dan pejabat yang menangani keluhan
- c. Keamanan proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum;
- d. Keterbukaan; segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta maupun tidak diminta;
- e. Efisien; tidak terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus;
- f. Ekonomis; biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat dan peraturan perundangan lainnya.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain².

Penyelenggara pelayanan publik harus memastikan bahwa pelayanan diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi kepada kelompok yang rentan, diantaranya adalah

² Abdul Mahsyar, 2011. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Vol 1 No 2. Hlm 82

orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, penyandang disabilitas, perempuan, narapidana, kelompok minoritas, pengungsi dalam negeri, pekerja migran, masyarakat asli/adat³. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memastikan kesamarataan masyarakat dengan terjaminnya pelayanan yang berprinsip non diskriminasi terhadap suku, ras, agama, jenis kelamin, usia, maupun penyandang disabilitas.

Masyarakat penyandang disabilitas di Indonesia masih sering mengalami perlakuan diskriminatif dalam kehidupan sehari-hari karena pandangan masyarakat yang melihat mereka sebagai kurang normal dibandingkan dengan individu lainnya, karena perbedaan fisik atau mental yang dimiliki. Sikap dan perilaku negatif terhadap penyandang disabilitas akan terus berlanjut jika stigmatisme ini terus melekat pada mereka. Banyak tindakan diskriminatif yang dialami oleh beberapa penyandang disabilitas, yang jelas bertentangan dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia.

Eratnya pelabelan negatif di masyarakat terhadap penyandang disabilitas tersebut menjadi sebuah hambatan bagi para penyandang disabilitas dalam memperoleh hak-hak kesetaraan dalam kehidupan sehari-hari seperti pekerjaan, pendidikan, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, kesehatan, pariwisata, pengajaran, serta layanan. Akibatnya, penyandang disabilitas dianggap tidak atau kurang produktif yang menjadikan hak-hak dasarnya belum di prioritaskan.

³Qurrota A'yun, 2020. Nizamia Learning Center. Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas. Hlm 3

Langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memastikan hak-hak penyandang disabilitas setara dengan masyarakat lainnya telah diatur dalam UU Republik Indonesia No. 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas. Undang-undang ini menjamin bahwa penyandang disabilitas yang memiliki disabilitas fisik, mental, intelektual atau sensorik, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan aksesibilitas. Hak ini sangat penting untuk memastikan kemandirian dan partisipasi penuh penyandang disabilitas dalam semua aspek kehidupan.

Angka disabilitas masih cukup tinggi dan merupakan salah satu permasalahan utama dalam bidang kesehatan. Jumlah penyandang disabilitas mencapai 1,033,689 jiwa, dengan penyandang disabilitas tuna netra mencapai 207,087 jiwa, tuna rungu sebanyak 145,961 jiwa, dan tunawicara sebanyak 81,554 jiwa, sementara yang lain mengalami kecatatan pada anggota tubuh (data dari BPS PPLS 2008). Menurut data terbaru pada tahun 2020 dari Biro Pusat Statistik (BPS), jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai 22,5 juta, atau sekitar lima persen dari total populasi⁴.

Istilah penyandang disabilitas tertuang dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 yaitu penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi

⁴Kementrian Sosial Republik Indonesia: <https://kemensos.go.id/kemensos-dorong-aksesibilitas-informasi-ramah-penyandang-disabilitas> di akses pada tanggal 12 Mei 2023 pukul 18.45 WIB.

secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Akan tetapi disabilitas bukanlah satu-satunya kata yang dipakai di Indonesia, diantara lain adaah difabel, berkebutuhan khusus, atau orang dengan disabilitas.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik berasaskan c. kesamaan hak, g. persamaan perlakuan dan j. fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu pada Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga telah menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pemenuhan dan Perlindungan Hak-hak Penyandang Disabilitas pada Pasal 24 dituliskan bahwa penyelenggara pendidikan khusus dilaksanakan melaui sekolah luar biasa dilakukan dengan cara menyediakan informasi dan konsultasi penyelenggaraan pendidikan inklusi.

Sejak tahun 2013, Ombudsman RI telah melakukan survei kepatuhan dengan tujuan mendorong Instansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk mematuhi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Survei ini menggunakan indikator-indikator tertentu untuk menilai sejauh mana instansi pelayanan publik mematuhi standar yang ditetapkan dalam Undang-undang tersebut, termasuk dalam hal penyediaan pelayanan khusus untuk masyarakat berkebutuhan khusus, termasuk penyandang disabilitas.

Hasil survei pada tahun 2019 menunjukkan bahwa pada tingkat Kementrian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota), salah satu indikator yang paling tidak terpenuhi adalah ketersediaan layanan khusus untuk pengguna berkebutuhan khusus. Tingkat ketidakpatuhan bervariasi, dengan presentasi yang belum memenuhi indikator ini adalah sebagai berikut: Kementrian sebesar 23,14%, Lembaga 32,21%, Pemerintah Provinsi 35,4%, Pemerintah Kabupaten 55,09%, dan Pemerintah Kota 56,12%⁵.

Dari hasil survei Ombudsman tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih belum memenuhi standar yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam hal memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pekerjaan yang perlu dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk mendorong penyelenggara layanan agar lebih sensitif terhadap kebutuhan pelayanan bagi penyandang disabilitas sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh BPS, penyandang disabilitas dikelompokkan menjadi 8 jenis yakni kesulitan atau masalah dalam⁶.

1. Melihat (tunanetra)
2. Berjalan (tunadaksa)
3. Konsentrasi/Ingatan

⁵Ombudsman RI: [Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas - Ombudsman RI di akses pada tanggal 12 Mei 2023 pukul 18.47](#)

⁶Badan Pusat Statistik: <https://jakarta.bps.go.id/news/2023/01/05/828/disabilitas-dalam-angka.html> di akses pada tanggal 12 Mei 2023 pukul 18.50 WIB.

4. Mendengar (tunarungu)
5. Berkomunikasi (tunawicara)
6. Menggunakan tangan/jari
7. Mengurus diri sendiri
8. Gangguan perilaku/emosi.

Keberadaan penyandang disabilitas menunjukkan keragaman dalam masyarakat Indonesia, dengan kebutuhan yang beragam berdasarkan situasi dan kondisi individu masing-masing. Sayangnya, anak-anak berkebutuhan khusus (ABK) dan penyandang disabilitas masih sering menghadapi pandangan negatif di ruang publik. Setiap anak adalah anugerah dari Tuhan, dan setiap orang tua berharap anak mereka lahir dalam keadaan normal dan sehat. Namun, kenyataannya tidak semua anak lahir dengan kondisi normal, beberapa dilahirkan dengan kebutuhan khusus.

Setiap anak berhak mendapatkan perlakuan yang sama dalam hal informasi, pelayanan, dan pendidikan. Untuk memenuhi kebutuhan beragam masyarakat ini, pemerintah harus tetap peka terhadap perubahan lingkungan sekitarnya. Upaya perbaikan layanan yang meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan publik, termasuk inovasi, menjadi salah satu caranya⁷.

Pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik jika tidak memperhatikan apa yang diperlukan oleh masyarakat untuk memudahkan kehidupan sehari-hari.

⁷Lely.dkk, *Inovasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Melalui Layanan Pojok Braille*, hlm 1

Pemberian pelayanan yang berkualitas memerlukan kreativitas dan kemampuan dalam pengembangan, mencapai tujuan bersama. Masyarakat akan selalu mengharapkan layanan publik yang semakin baik, meskipun bukan sebuah hal yang mudah bagi pemerintah dalam menciptakan layanan yang sesuai.

Inovasi merupakan sebuah temuan yang berbeda atau baru dari sesuatu yang sudah ada sebelumnya. Inovasi di bidang pelayanan publik merupakan suatu ide yang menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, bidang pendekatan, prosedur dan metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya mempunyai nilai tambah yang baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan⁸. Akan tetapi, inovasi tidak harus selalu melahirkan hal yang benar-benar baru, tetapi bisa dengan replikasi atau memodifikasi inovasi yang telah ada.⁹ Replikasi adalah proses, cara, meniru, dan penduplikatan. Replikasi inovasi dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan yaitu adopsi, adaptasi dan modifikasi, sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik instansi yang ingin menerapkannya. Adaptasi dan modifikasi dapat dilakukan dengan menyesuaikan model inovasi agar lebih relevan dengan karakteristik instansi yang menerapkannya. Hal ini mencakup perubahan dalam tata kelola serta penambahan atau pengurangan elemen inovasi sesuai kebutuhan. Dengan demikian, instansi yang ingin mereplikasi inovasi memiliki fleksibilitas untuk

⁸Bau Sri Sudani.dkk, *Journal of Public Policy and Management*. Inovasi Pelayanan “Laraku Nyata” Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Vol 3 No.2 hlm 2.

⁹<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-pelayanan-publik-menjawab-tantangan-adaptasi-kebiasaan-baru>

memilih pendekatan yang paling sesuai, baik dengan mengadopsi secara utuh, menyesuaikan, atau melakukan perubahan terhadap inovasi yang ada¹⁰.

Dalam era inklusivitas, akses komunikasi bagi penyandang disabilitas menjadi isu yang semakin mendapat perhatian. Anak-anak dengan gangguan komunikasi, seperti tunarungu, autisme, dan keterlambatan bicara, sering mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Untuk mengatasi tantangan ini, berbagai inovasi dalam sistem komunikasi telah dikembangkan di berbagai negara, salah satunya adalah *Key Word Signing (KWS)* di Australia. KWS merupakan metode komunikasi yang mengombinasikan bahasa lisan dengan isyarat tangan berbasis *Auslan (Australian Sign Language)*, yang bertujuan untuk membantu individu dengan hambatan komunikasi agar lebih mudah memahami dan mengekspresikan diri.

Indonesia menghadapi tantangan yang serupa dalam memberi akses komunikasi yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Salah satu program yang disediakan bagi anak penyandang disabilitas oleh pemerintah Kota Padang adalah isyarat berkomunikasi (ISY BOM). ISY BOM adalah sebuah program adaptasi dari *Key Word Signing* yang merupakan salah satu cara dalam pengembangan isyarat kata kunci untuk membantu anak-anak yang memiliki kekurangan dalam kemampuan berkomunikasi. Replikasi inovasi ISY BOM dari KWS didasarkan pada kesamaan prinsip bahwa bahasa isyarat dapat digunakan sebagai alat bantu komunikasi yang lebih mudah dipahami. Namun, ISY BOM dikembangkan sesuai dengan kebutuhan

lokal dan kondisi sosial-budaya di Indonesia, khususnya Kota Padang. Berikut hasil wawancara bersama penanggung jawab inovasi ISY BOM:

“Program ISY BOM pertama kali dikenalkan oleh salah satu *volunteer* dari Australia, Mrs. Sandy seorang ahli okupasi. Beliau yang pertama kali punya ide karena melihat masih banyak anak-anak yang kurang dalam kemampuan berkomunikasi. Beliau bertugas di UPTD kita itu sampai 2017, dari sana program ini dilanjutkan oleh Ms. Rachel yang bertugas sampai 2019. Ms. Rachel mau program ini tetap ada dan berlanjut dari sana akhirnya kita kembangkan dan buat isyarat berkomunikasi, ya seperti bahasa Indonesianya dari *key word signing*. Karena pada 2019 kita ikut lomba inovasi itu, akhirnya kita buat nama yang lebih menarik, yaitu ISY BOM” (Hasil wawancara bersama Mike Juni Yanti, S.Th.I., M.Pd pada 03 Maret 2023 pukul 12.30 WIB)

Berdasarkan wawancara diatas, maka dapat diketahui bahwa program ISY BOM merupakan inovasi adaptasi dari program *key word signing* yang dikenalkan oleh *volunteer* dari Australia. ISY BOM diadaptasi berkat keberhasilan program *key word signing*.

Kegiatan ini diharapkan dapat menunjang akses dan meningkatkan pelayanan kepada disabilitas, baik dalam layanan keluarga maupun layanan publik lainnya. Kegiatan pengembangan isyarat berkomunikasi juga diberikan tidak hanya di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Padang tetapi juga di luar Kota Padang. Kegiatan workshop terlaksana dengan bantuan dana hibah pemerintah Australia, dan swadaya dari UPTD. Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusif. Dimana kegiatan ini telah diadakan sebanyak 12 (dua belas) kali workshop, diantaranya:

Tabel 1.1 Kegiatan Workshop ISY BOM

No.	Jenis Kegiatan	Tanggal
1.	Workshop Key Word Signing (KWS) ke-I	16 Maret 2017
.	Workshop Key Word Signing (KWS) ke-II	28 April 2017

3.	Workshop Key Word Signing (KWS) ke-III	14 Juni 2017
4.	Workshop Key Word Signing (KWS) ke-IV	27 November 2017
5.	Workshop Key Word Signing (KWS) ke-V	16 Maret 2018
6.	Workshop Key Word Signing (KWS) ke-VI	06 September 2018
7.	Workshop Isyarat Berkomunikasi ke-VII	20 Juni 2019
8.	Workshop Isyarat Berkomunikasi ke-VIII	04 Juli 2019
9.	Workshop Isyarat Berkomunikasi ke-IX	10 Oktober 2019
10.	Workshop Isyarat Berkomunikasi ke-X	07 September 2021
11.	Workshop Isyarat Berkomunikasi ke-XI	28 Juli 2022
12.	Workshop Isyarat Berkomunikasi ke-XII	08 Agustus 2024

Sumber: UPTD Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusif, 2024

Pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pelaksanaan workshop pertama hingga workshop ketiga merupakan pelaksanaan uji coba program isyarat berkomunikasi kepada anak dan bekerja sama dengan orang tua. Sesuai dengan hasil wawancara bersama Mike Juni Yanti:

”Kegiatan ISY BOM ini kita lakukan uji coba selama tiga sampai lima bulan kepada anak dan bekerja sama dengan orang tua melalui workshop. Uji coba workshop nya itu dari bulan Maret 2017 sampai Juni 2017. Alhamdulillah kegiatan ini mendapat respon positif dari orang tua dalam pelaksanaannya. Workshop ini dianggap mampu untuk membantu anak-anak disabilitas yang mempunyai hambatan dalam komunikasi dan informasi. Karena itu, akhirnya kita lanjutkan kegiatan ini hingga menjadi sembilan workshop.” (Hasil wawancara bersama Mike Juni Yanti S.Th.I., M.Pd pada 03 Maret 2023, pukul 12.35 WIB)

Pada wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa telah dilaksanakan uji coba workshop terkait isyarat berkomunikasi sebanyak dua belas kali dalam kurun waktu lima bulan dan mendapat tanggapan positif dari orang tua anak-anak penyandang disabilitas.

Pada pertengahan tahun 2018 karena banyaknya permintaan dari Pusat Layanan Autis (PLA) yang ada di Indonesia maka dibuatlah paket workshop melalui video dan DVD yang sudah dikirim dan diharapkan kegiatan ini dapat menjadi percepatan informasi karena jauhnya jarak PLA yang ada di Indonesia. Serta informasi-informasi terkait ISY BOM dapat pula dilihat dari *channel* youtube UPTD LDPI. DVD tersebut berisi tentang video penerapan isyarat berkomunikasi. Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama Yosyza Silawati, selaku pejabat pelaksana teknis program ISY BOM tersebut juga menjelaskan bahwa:

”UPTD kita juga menjadi percontohan bagi UPT PLA lain yang ada di Indonesia, kan beda-beda tuh namanya. Jadi karena kita yang pertama kali memperkenalkan inovasi ini, banyak yang mau belajar ke kita. Akhirnya kita buat workshop, dan sudah beberapa kali kita jalankan. Tapi dengan menimbang jarak yang jauh agar menghemat biaya dan waktu kita buat lewat paket workshop di DVD itu aja. Kan lumayan menghemat biaya dan mengikuti anjuran pemerintah untuk tidak kumpul-kumpul. Dan untuk youtube sendiri kita memang ada, tapi kalau mau tau info lebih lanjut tentang ISY BOM ini bisa langsung kontak kita nanti kita kirim DVD terkait ISY BOM ini.”(Hasil wawancara bersama Yosyza Silawati pada tanggal 05 Mei 2023 Pukul 13.30)

Pada wawancara diatas, UPTD LDPI menjadi percontohan bagi UPT PLA di Indonesia, oleh karena banyaknya permintaan terkait program ISY BOM maka disebarkan paket workshop berupa DVD yang diberikan kepada UPT PLA lainnya di Indonesia.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusif (UPTD LDPI) telah melakukan layanan asesmen terhadap anak disabilitas sebanyak 2.690 orang anak (pertanggal 31 Juli 2019) dengan rincian 1.900 laki-laki dan 789

perempuan. UPTD. Layanan Disabilitas dan Pendidikan Inklusif juga telah melakukan layanan intervensi terpadu (bina okupasi, bina perilaku, bina bicara, dan kelas transisi) kepada 156 anak disabilitas. Berdasarkan data hasil asesmen tersebut diketahui bahwa data anak dengan gangguan komunikasi dengan jumlah total 2.286 (85% orang dari 2.690 orang anak). Anak-anak tersebut ditemukan memiliki kesulitan kompleks dalam melakukan komunikasi, baik verbal maupun non verbal.

Isyarat berkomunikasi ini merupakan inovasi daerah yang memiliki prioritas dalam peningkatan dan pengembangan kualitas sistem pendidikan karakter keluarga dan lingkungan, yang diciptakan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang dan dijalankan oleh UPTD LDPI. Adapun dasar hukum dari inovasi ISY BOM ini berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pemenuhan dan Perlindungan Hak-hak Penyandang Disabilitas, hal ini juga disampaikan oleh Yosyza Silawati selaku pejabat teknis kegiatan isyarat berkomunikasi ini. Berikut hasil wawancaranya:

“Untuk dasar hukum dari program isyarat berkomunikasi sendiri masih dalam proses pengajuan dan revisi, jadi untuk sementara kita memang masih memakai Peraturan Pemerintah Kota Padang dalam Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas seperti hak mendapatkan informasi dan pelayanan publik. Penggunaan dasar hukum ini terjadi karena program ini merupakan adaptasi dari *key word signing* (KWS) yang akhirnya dikembangkan menjadi ISY BOM untuk mengikuti lomba inovasi” (hasil wawancara bersama Yosyza Silawati, S.Pd., M.Si pada 05 Mei 2023 pukul 13.48)

Pada wawancara diatas dapat diketahui bahwa dasar hukum program isyarat berkomunikasi masih dalam proses pengajuan dan revisi. Maka dari itu dasar hukum yang digunakan oleh program ini adalah Peraturan Pemerintah Kota Padang dalam

Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas dalam hak mendapatkan informasi dan pelayanan publik untuk di daftarkan untuk mengikuti lomba inovasi.

Dalam rangka memotivasi perangkat daerah dalam memunculkan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, tahun 2019 juga telah dilaksanakan lomba inovasi yang terdiri atas dua kategori yaitu tingkat kota dan tingkat perangkat daerah. Program isyarat berkomunikasi telah berhasil meraih juara tiga dalam kompetisi inovasi pelayanan publik pada tingkat kota.

Berdasarkan hasil pelaksanaan penilaian inovasi tahun 2019 diperoleh peringkat sebagai berikut:

Kategori Tingkat Perangkat Daerah

1. SIMREKOM-KP (sistim informasi manajemen registrasi kelompok pelaku usaha kelautan dan perikanan)
2. SIMANIS LAWAS (Sistem Informasi Pengadministrasian Laporan Hasil Pengawasan)
3. SIBAGALA (Sistem Informasi Berbasis Aplikasi Kenaikan Gaji Berkala)

Kategori Tingkat Kota

1. TRC ANKERBA (Tim Reaksi Cepat Anti Kekerasan Dan Narkoba)
2. RASAILAH DAKA (Rangkul Sayangi Latihlah Dengan Pendidikan Terpadu)
3. ISY BOM (Isyarat Berkomunikasi)

Dalam hasil wawancara yang dilakukan bersama Mike Juni Yanti selaku penanggung jawab dalam berjalannya inovasi isyarat berkomunikasi tersebut juga menyebutkan bahwa dengan adanya inovasi ISY BOM anak penyandang disabilitas serta orang tua merasa sangat terbantu, berikut hasil wawancara:

“Alhamdulillah anak-anak apalagi orangtua mereka merasa sangat terbantu sekali dengan adanya inovasi ini, apalagi inovasi kita juga kemarin mendapat juara tiga dalam lomba inovasi di Kota Padang sebagai salah satu inovasi terbaik.” (Hasil wawancara bersama Mike Juni Yanti, S.Th.I., M.Pd pada tanggal 8 Juni 2023 pukul 12.12 WIB)

Dalam wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa orang tua dan anak-anak penyandang disabilitas merasa terbantu dengan adanya program isyarat berkomunikasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang kepada anak-anak dan orang tua penyandang disabilitas.

Adapun pada wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi ISY BOM mendapatkan juara tiga dalam lomba inovasi Kota Padang. Dan adapun tujuan dari program ISY BOM ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bentuk inovasi pelayanan, jawaban dan kemudahan bagi anak penyandang disabilitas yang memiliki hambatan komunikasi. Mengingat banyaknya kasus anak yang memiliki hambatan komunikasi
2. Menciptakan lingkungan yang mudah diakses bagi penyandang disabilitas yang memiliki hambatan dalam berkomunikasi
3. Memudahkan akses masyarakat (keluarga dan lingkungan), publik servis dalam memberikan layanan bagi penyandang disabilitas yang memiliki

hambatan komunikasi (seperti administrasi, layanan pendidikan baik guru pendidik khusus maupun guru kelas, layanan umum seperti: klinik, rumah sakit dan layanan publik lainnya bagi staf dalam memberikan layanan).

4. Pengenalan metode yang dapat dipakai tidak hanya dilingkungan UPTD LDPI, namun juga layanan publik pemerintah maupun swasta yang diakses anak penyandang disabilitas yang memiliki hambatan komunikasi dan diharapkan dapat terlaksana secara nasional.
5. Percepatan informasi bagi PLA yang ada di seluruh Indonesia mengingat jauhnya jarak PLA yang tersebar di seluruh Indonesia dengan banyaknya anak penyandang disabilitas yang memiliki hambatan dalam komunikasi.
6. Pemberian informasi tidak hanya bagi lingkungan pendidikan tapi juga pada layanan umum yang diakses oleh anak penyandang disabilitas yang memiliki hambatan komunikasi.

Dalam pengembangan inovasi isyarat berkomunikasi ini dikembangkan dalam memberikan layanan melalui workshop bagi orang tua, psikolog, tenaga ahli terkait, perwakilan kesehatan (dokter anak, bidan, dokter gigi) dan sebagainya. Dimana target kerja kedepan ialah memberikan pengenalan isyarat berkomunikasi bagi Guru Pembimbing Khusus (GPK), guru kelas dan mata pelajaran dan staf layanan umum (seperti rumah sakit, dinas sosial, klinik tumbuh kembang, dll). Terdapat beberapa stakeholder dalam pengembangan inovasi ISY BOM tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Yosyza Silawati selaku pejabat teknis program ISY BOM:

“Untuk *stakeholder* internasional yang mengenalkan terkait awal pembentukan isyarat berkomunikasi, yang pertama kali Mrs. Sandy Grey masih dengan nama *keyword signing* yang dipakai oleh negara berkembang. Perkenalan ini sekaligus uji coba kepada beberapa anak layanan yang memiliki hambatan komunikasi. Hal ini lah nantinya setelah uji coba berhasil melakukan implementasi, pengajuan proposal kerjasama dengan Planet Weeler Foundation dari Australia pertama melatih tim yang terlibat dan melakukan workshop pertama di lingkungan UPTD LDPI khususnya tim dan orangtua. Selain itu juga melibatkan NOVITA children service tempat dimana Sandy Grey bekerja di Australia.” (hasil wawancara bersama Yoszya Silawati, S.Pd., M.Si pada 05 Mei 2023, pukul 12.43)

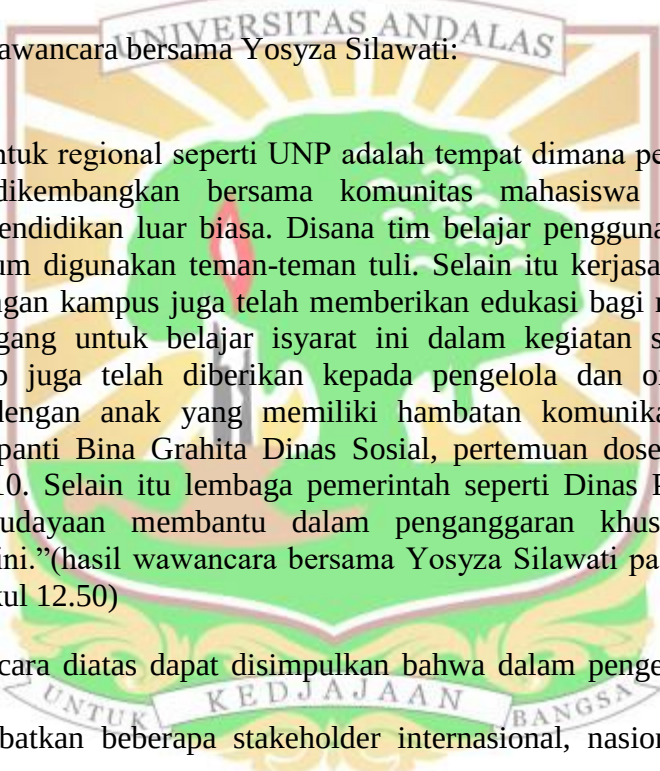
Pada hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pihak-pihak internasional yang terlibat dalam pengembangan program ISY BOM ini memiliki kontribusi yang sangat berpengaruh karena salah satu *volunteer* yang bertugas di Dinas Pendidikan Kota Padang inilah yang pertama kali memperkenalkan program *key word signing* yang mana selanjutnya menjadi program isyarat berkomunikasi.

Dalam pengembangan inovasi ISY BOM ini juga terlibat pihak-pihak pada tingkat nasional seperti UPT Pusat Layanan Autis (PLA) yang ada di Indonesia, hal tersebut juga dikemukakan dalam kutipan wawancara bersama Yoszya Silawati selaku pejabat teknis dalam inovasi ISY BOM ini:

“Untuk nasional adalah pengembangan isyarat berkomunikasi sebagai bentuk banyaknya permintaan dari pusat layanan autis dan juga unit layanan disabilitas yang tersebar diseluruh Indonesia terkait materi ini. Karena keterbatasan jarak akhirnya dicetuskanlah paket workshop kegiatan ISY BOM. Tidak hanya itu, kegiatan pengisian materi langsung juga pernah diberikan kepada PLA yang berkunjung ke LDPI seperti PLA Bengkulu dan juga pemberian workshop secara offline via zoom meeting. Tentu kontribusi mereka sebagai penyebar informasi menjawab kebutuhan lapangan dalam membantu anak dengan hambatan komunikasi.” (hasil wawancara bersama Yoszya Silawati pada 05 Mei 2023, pukul 12.45)

Pada hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pihak-pihak pada tingkat nasional seperti UPT Pusat Layanan Autis di Indonesia salah satunya UPT PLA Bengkulu memiliki peran yang penting dalam penyebaran informasi program isyarat berkomunikasi bagi anak penyandang disabilitas.

Pada tingkat regional, pihak Dinas Pendidikan juga bekerja sama dalam pengembangan program isyarat berkomunikasi ini, hal tersebut telah dituturkan dalam kutipan wawancara bersama Yosyza Silawati:



“Kalau untuk regional seperti UNP adalah tempat dimana pertama kali diskusi dikembangkan bersama komunitas mahasiswa tunarungu jurusan pendidikan luar biasa. Disana tim belajar penggunaan isyarat yang umum digunakan teman-teman tuli. Selain itu kerjasama UPTD LDPI dengan kampus juga telah memberikan edukasi bagi mahasiswa yang magang untuk belajar isyarat ini dalam kegiatan sehari-hari. Workshop juga telah diberikan kepada pengelola dan orang yang bekerja dengan anak yang memiliki hambatan komunikasi seperti pegawai panti Bina Grahita Dinas Sosial, pertemuan dosen kopertis wilayah 10. Selain itu lembaga pemerintah seperti Dinas Pendidikan dan Kebudayaan membantu dalam penganggaran khusus terkait program ini.”(hasil wawancara bersama Yosyza Silawati pada 05 Mei 2023, pukul 12.50)

Pada wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pengembangan inovasi ISY BOM melibatkan beberapa stakeholder internasional, nasional dan regional. Dilihat dari masih tingginya anak-anak penyandang disabilitas dengan hambatan komunikasi tersebut, diperlukan replikas inovasi terkait program isyarat berkomunikasi dengan seksama agar dapat membantu anak dengan hambatan komunikasi untuk dapat memperoleh hak-haknya yaitu hak mendapatkan informasi sebagai inovasi yang dapat membantu orang tua tenaga pendidik, maupun anak penyandang disabilitas dalam mendapatkan pelayanan publik yang prima dapat

terwujud. Oleh karena itu replikasi inovasi yang cakap dalam menyebarkan inovasi diperlukan.

Berdasarkan penjelasan diatas, kegiatan isyarat berkomunikasi ini terbentuk karena banyaknya anak-anak dengan gangguan komunikasi yang berimbas pada akses mereka untuk mendapat pendidikan yang secara bertahap dalam kemampuan mereka untuk belajar serta menghasilkan sesuatu, begitu juga keterbatasan dalam memperoleh informasi serta pelayanan publik yang baik. Dengan meningkatkan kemampuan orang tua serta masyarakat dalam kegiatan ini dapat memberikan anak tersebut sebuah suara yang dapat membantu dalam belajar, kontribusi dan partisipasi untuk bersosialisasi. Oleh karena itu, penulis ingin melihat bagaimana dari program ISY BOM tersebut dalam membantu memberikan suara terhadap anak-anak yang memiliki hambatan dalam berkomunikasi. Karena tidak sedikit kasus-kasus *pembully-an* yang terjadi di Indonesia akibat adanya label berbeda bagi anak-anak penyandang disabilitas tersebut serta dilihat dari masih rendahnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berkebutuhan khusus.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Replikasi Inovasi Program Isyarat Berkomunikasi (ISY BOM) dapat Meningkatkan Pelayanan Publik Bagi Anak Penyandang Disabilitas Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan serta menganalisis bagaimana Replikasi Inovasi program ISY BOM Bagi Anak Penyandang Disabilitas Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Manajemen Publik, khususnya dalam kajian Replikasi Inovasi Program Isyarat Berkomunikasi (ISY BOM) Bagi Anak Penyandang Disabilitas Kota Padang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran nyata mengenai Replikasi Inovasi Program Isyarat Berkomunikasi (ISY BOM) Bagi Anak Penyandang Disabilitas Kota Padang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kesadaran kepada masyarakat serta pemerintah Kota Padang akan pentingnya kesetaraan terhadap masyarakat disabilitas.

