



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
PUSAT PENGELOLAAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN

GAUN
Gerakan Aksesibilitas Umum Nasional

Buku Saku

PELAYANAN PUBLIK RAMAH DISABILITAS



2023



Jl Pratama III No 2, Komplek Pratama, Kel. Jati
Kec. Pulo Gadung, Jakarta Timur 13220
www.gaun.or.id

Tim Penyusun:

1. Dra. Ariani Soekanwo
2. David Tjahjana
3. Leindert Hermeinadi
4. Bagus Supriyanto
5. Nenty Maria Nababan
6. Catur Sigit Nugroho

Bekerjasama dengan

Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan
Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan

DAFTAR ISI

PENGERTIAN DASAR	1
DASAR HUKUM	3
KONSEP DISABILITAS	24
BERINTERAKSI DENGAN DISABILITAS	29
1. Disabilitas Fisik	29
2. Disabilitas Netra	37
3. Disabilitas Tuli	49
4. Disabilitas Intelektual	51
LAMPIRAN	53

PELAYANAN PUBLIK TRANSPORTASI

I. PENGERTIAN DASAR

- A. Pelayanan Publik yang sesuai dengan kaidah desain universal
 - 1. Desain universal adalah sebuah konsep yang dapat diterapkan pada perancangan produk, lingkungan, bangunan, ruang publik, program pada komputer dan layanan yang dapat digunakan oleh semua kelompok pengguna, semaksimal mungkin, tanpa perlu adanya adaptasi atau desain khusus
 - 2. Prinsip-Prinsip Desain Universal
 - a. Kesetaraan penggunaan ruang;
 - b. Keselamatan dan keamanan bagi semua;
 - c. Kemudahan akses tanpa hambatan;
 - d. Kemudahan akses informasi;
 - e. Kemandirian penggunaan ruang;
 - f. Efisiensi upaya pengguna; dan
 - g. Kesesuaian ukuran dan ruang secara ergonomis.
- B. Pelayanan Publik Ramah Disabilitas wajib menyediakan : Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.

Aksesibilitas terbagi dalam :

- 1. Aksesibilitas Fisik
- 2. Aksesibilitas Non Fisik

Aksesibilitas fisik :

- a. Prasarana Transportasi (Stasiun)
- b. Sarana Transportasi (Gerbong Kereta Api)

Aksesibilitas Non Fisik :

- a. Pelayanan informasi dan komunikasi yang akses
- b. Petugas layanan sensitif disabilitas

II. DASAR HUKUM

UUD 1945

1. Pasal 28H

(2) Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.**)

2. Pasal 28I

(2) Setiap orang bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apapun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu.**)

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 39 TAHUN 1999 TENTANG HAK ASASI MANUSIA

Pasal 41

- (1) Setiap warga negara berhak atas jaminan sosial yang dibutuhkan untuk hidup layak serta untuk perkembangan pribadinya secara utuh. Setiap
- (2) penyandang cacat, orang yang berusia lanjut, wanita hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2007 TENTANG PERKERETAAPIAN

1. Pasal 54

- (1) Stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang dilengkapi dengan fasilitas:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kenyamanan;

- d. naik turun penumpang;
- e. penyandang cacat;
- f. kesehatan; dan
- g. fasilitas umum

2. Pasal 131

- (1) penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia.
- (2) Pemberian fasilitas khusus dan kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya tambahan.

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 17 TAHUN 2008 TENTANG P E L A Y A R A N**

Pasal 42

- (1) Perusahaan angkutan di perairan wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah usia 5 (lima) tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia.
- (2) Pemberian fasilitas khusus dan kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya tambahan.

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENERBANGAN**

Pasal 134

- (1) Penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak di bawah usia 12 (dua belas) tahun, dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa

perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha angkutan udara niaga.

- (2) Pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
- a. pemberian prioritas tambahan tempat duduk;
 - b. penyediaan fasilitas kemudahan untuk naik ke dan
 - c. turun dari pesawat udara; penyediaan fasilitas untuk penyandang cacat selama berada di pesawat udara;
 - d. sarana bantu bagi orang sakit;
 - e. penyediaan fasilitas untuk anak-anak selama berada di pesawat udara; tersedianya personel yang dapat berkomunikasi dengan penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak, dan/atau orang sakit; dan
 - f. tersedianya buku petunjuk tentang keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penumpang pesawat udara dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh
 - g. penyandang cacat, lanjut usia, dan orang sakit.

Pasal 239

- (1) Penyandang cacat, orang sakit, lanjut usia, dan anak-anak berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara.
- (2) Pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. pemberian prioritas pelayanan di terminal
 - b. menyediakan fasilitas untuk penyandang cacat selama di terminal;
 - c. sarana bantu bagi orang sakit;
 - d. menyediakan fasilitas untuk ibu merawat bayi (nursery);
 - e. tersedianya personel yang khusus bertugas untuk melayani atau berkomunikasi dengan penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia; serta
 - f. tersedianya informasi atau petunjuk tentang keselamatan bangunan bagi penumpang di terminal dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penyandang cacat, orang sakit, dan lanjut usia.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN

Pasal 242

- (1) Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau Perusahaan Angkutan Umum wajib memberikan perlakuan khusus di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kepada penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.
- (2) Perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. aksesibilitas;
 - b. prioritas pelayanan; dan
 - c. fasilitas pelayanan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberian perlakuan khusus di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan kepada penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit diatur dengan peraturan pemerintah.

Pasal 243

Masyarakat secara kelompok dapat mengajukan gugatan kepada Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah mengenai pemenuhan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 242 sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

Pasal 244

- (1) Perusahaan Angkutan Umum yang tidak memenuhi kewajiban menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kepada penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 242 ayat (1) dapat dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;

- b. denda administratif;
- c. pembekuan izin; dan/atau
- d. pencabutan izin.

UU NO 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

1. Pasal 1

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

2. Pasal 4

Penyelenggara pelayanan umum berasaskan

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- e. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- f. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

3. Pasal 15

Penyelenggara berkewajiban;

- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai

4. Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

5. Pasal 34

Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;

Ketentuan Sanksi

(6) Pasal 54

- (2) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat 2, dikenai sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu 3(tiga) bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.
- (5) Penyelenggara atau pelaksana yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1), dikenai sanksi penurunan gaji sebesar satu kali kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun.

(7) Pasal 55

- a. Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2011
TENTANG PENGESAHAN CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS
WITH DISABILITIES (KONVENSI MENGENAI HAK-HAK PENYANDANG
DISABILITAS)**

Pasal 9 : Aksesibilitas

- (1) Agar penyandang disabilitas mampu hidup secara mandiri dan berpartisipasi secara penuh dalam semua aspek kehidupan, Negara-Negara Pihak harus mengambil kebijakan yang sesuai untuk menjamin akses bagi penyandang disabilitas, atas dasar kesetaraan dengan yang lainnya, terhadap lingkungan fisik, transportasi, informasi, dan komunikasi, termasuk teknologi dan sistem informasi dan komunikasi, serta terhadap fasilitas dan layanan lainnya yang terbuka atau tersedia untuk publik, baik di daerah perkotaan maupun pedesaan. Kebijakan-kebijakan ini, yang harus meliputi identifikasi dan penghapusan kendala serta halangan terhadap aksesibilitas, harus diterapkan pada, antara lain:
 - a. Gedung, jalan, sarana transportasi, dan fasilitas dalam dan luar ruang lainnya, termasuk sekolah, perumahan, fasilitas medis, dan tempat kerja;
 - b. Informasi, komunikasi, dan layanan lainnya, termasuk layanan elektronik dan layanan gawat darurat.

UU RI NOMOR 8 TAHUN 2016 TENTANG PENYANDANG DISABILITAS

1. Pasal 1

- (1) 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

2. Pasal 5

Penyandang Disabilitas memiliki hak:

- m. Aksesibilitas
- n. Pelayanan Publik;

3. Pasal 18

Hak Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. mendapatkan Aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik;
- b. mendapatkan Akomodasi yang Layak sebagai bentuk Aksesibilitas bagi individu.

4. Pasal 19

Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan
- b. pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

5. Pasal 105

- (1) Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyediakan Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk pelayanan jasa transportasi publik.
- (3) Pelayanan Publik yang mudah diakses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk Pelayanan Publik.
- (4) Pendanaan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas bersumber dari:
 - a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 - b. anggaran dan pendapatan belanja daerah; dan/atau
 - c. anggaran korporasi atau badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik

6. Pasal 106

- (1) Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyebarluaskan dan menyosialisasikan Pelayanan Publik yang mudah diakses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 kepada Penyandang Disabilitas dan masyarakat.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyediakan panduan Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas.

7. Pasal 107

- (1) Pelayanan jasa transportasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 ayat (2) terdiri dari pelayanan jasa transportasi darat, transportasi kereta api, transportasi laut, dan transportasi udara.

- (2) Pemerintah dan Pemerintah Daerah dapat bekerja sama dengan korporasi atau badan hukum dalam menyediakan pelayanan jasa transportasi publik.

**PERMENHUB NOMOR PM98 TAHUN 2017
TENTANG PENYEDIAAN AKSESIBILITAS PADA PELAYANAN JASA TRANSPORTASI
PUBLIK BAGI PENGGUNA JASA BERKEBUTUHAN KHUSUS**

1. Pasal 1

Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus adalah pengguna jasa karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus pengguna jasa yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.

2. Pasal 3

Aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada sarana transportasi paling sedikit meliputi :

- a. Alat bantu untuk naik turun dari dan ke sarana transportasi;
- b. Pintu yang aman dan mudah diakses;
- c. Informasi audio/visual tentang perjalanan yang mudah di akses;
- d. Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan di sarana transportasi yang mudah di akses;
- e. Tempat duduk prioritas dan toilet yang mudah diakses; dan
- f. Penyediaan fasilitas bantu yang mudah di akses, aman dan nyaman

3. Pasal 4

Aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada prasarana transportasi, meliputi:

- a. Ubin tekstur pemandu (guiding block) pada prasarana transportasi (pedestrian, loket, toilet dll);
- b. Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan yang mudah di akses (parkir, loket, toilet dll);
- c. Informasi visual/audio terkait informasi perjalanan;
- d. Pintu/gate aksesibel dengan dimensi yang sesuai dengan lebar kursi

roda;

- e. Area menaikkan dan menurunkan penumpang (drop zone);
- f. Ramp dengan kemiringan yang sesuai;
- g. Akses untuk naik turun penumpang yang aksesibel pada bangunan bertingkat;
- h. Toilet yang aksesibel dengan dimensi pintu toilet yang sesuai dengan lebar kursi roda;
- i. Loket tiket/counter khusus ticketing yang mudah diakses;
- j. Ruang tunggu dengan kursi prioritas;
- k. ruang menyusui/nursery room dilengkapi dengan fasilitas sofa, baby tafel setinggi pinggang wanita, penyejuk udara, wastafel, tempat sampah, dan dispenser air minum;
- l. poliklinik;
- m. ruang bermain anak;
- n. tempat parkir;
- o. akses bahaya kebakaran; dan
- p. ketersediaan kursi roda yang siap pakai

4. Pasal 5

Penyelenggara sarana dan prasarana transportasi wajib menyediakan ruang pusat informasi dan personil atau sumber daya manusia yang dapat membantu pengguna jasa berkebutuhan khusus dengan dibekali pelatihan terkait pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus baik sarana maupun di prasarana transportasi.

5. Pasal 6

Pemberian informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c dan Pasal 4 huruf c, berupa tanda-tanda khusus, bunyi dan gambar- gambar serta huruf Braille pada tempat khusus disemua sarana dan prasarana Transportasi.

6. Pasal 7

Penyediaan fasilitas aksesibilitas dan pelayanan khusus sebagaimana dimaksud dalam Keputusan ini tidak dipungut biaya.

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 62
TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN PENYEBERANGAN**

Pasal 3

- (1) SPM Angkutan Penyeberangan untuk pelayanan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi aspek:
- a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kenyamanan;
 - d. kemudahan; dan
 - e. kesetaraan.

LAMPIRAN PERMENHUB RI NO: PM. 62 TAHUN 2019

Ruang Penumpang Ferry Ekspres

Tersedia fasilitas ramah disabilitas pada ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)

Mushola

Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah

Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

- a. Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari platform ke kapal
- b. Tersedianya kursi roda
- c. Akses prioritas
- d. Kemudahan akses untuk ke Toilet
- e. Tersedia ruang khusus ibu menyusui

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 63
TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG
DENGAN KERETA API**

SPM DI STASIUN KERETA API

Pasal 4

SPM di stasiun Kereta Api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a disusun berdasarkan pada:

- a. kelas stasiun untuk pelayanan Kereta Api antarkota, Kereta Api jarak dekat, dan Kereta Rel Diesel; dan
- b. jumlah rata-rata penumpang yang dilayani setiap hari untuk pelayanan Kereta Rel Listrik, LRT, M RT, dan Kereta Api Bandara.

Pasal 5

- (1) SPM di stasiun Kereta Api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 paling sedikit mencakup:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan; dan
 - f. kesetaraan.

SPM DALAM PERJALANAN

Pasal 6

- (1) SPM dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b terbagi atas pelayanan:

- a. Perkeretaapian antarkota;
 - b. Perkeretaapian perkotaan yang meliputi:
 - 1. Kereta Api jarak dekat;
 - 2. Kereta Rel Diesel;
 - 3. Kereta Rel Listrik;
 - 4. LRT;
 - 5. MRT; dan
 - c. Kereta Api bandara.
- (2) SPM dalam perjalanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) paling sedikit meliputi aspek:
- a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan; dan
 - f. kesetaraan.

LAMPIRAN PERMENHUB RI NO: PM. 63 TAHUN 2019

- A. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun
- 1. Toilet
Di stasiun Besar, Stasiun Sedang dan Stasiun Kecil, harus tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable
 - 2. Mushola
Di Stasiun Besar harus tersedia kapasitas untuk mushola Pria (11 normal dan 2 Penyandang Disabilitas), mushola Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas), serta disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.
 - 3. Informasi Pelayanan
Di Stasiun Besar, Stasiun Sedang dan Stasiun Kecil, harus tersedia Informasi dalam bentuk visual, yang diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. Informasi dalam bentuk audio harus

jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.

4. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
Di Stasiun Besar, Stasiun Sedang, Stasiun Kecil, tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm. Untuk stasiun yang tinggi peronnya di bawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan bancik atau peron tidak permanen.
5. Fasilitas bagi penumpang disabilitas
Di Stasiun Besar, Stasiun Sedang, Stasiun Kecil, terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron.

B. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun

1. Informasi stasiun yang singgahi/dilewati secara berurutan.
Di KA antar Kota dan KA Perkotaan, informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca. Informasi dalam bentuk audio harus terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
2. Fasilitas bagi penumpang disabilitas
Di KA antar Kota, minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta, sedangkan di KA Perkotaan, minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta. Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang.

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM
30 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL
ANGKUTAN UDARA**

Pasal 9

Penumpang berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, meliputi:

- a. Penyandang Disabilitas;
- b. lanjut usia yaitu seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas;
- c. anak-anak yang berusia 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun tanpa pendamping (unaccompanied minor);
- d. orang sakit yang memerlukan fasilitas tambahan, termasuk namun tidak terbatas pada oksigen, kursi roda dan atau stretcher case;
- e. ibu hamil; dan
- f. Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas).

Pasal 10

- (1) Pengangkutan Penyandang Disabilitas dan Penumpang lanjut usia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a dan huruf b yang tidak dapat bepergian sendiri, maka Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib menyediakan petugas yang menangani pada proses pre-flight, in-flight dan post flight, termasuk Transit atau Transfer.
- (2) Pengangkutan Penyandang Disabilitas tuna netra sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dengan pendamping.
- (3) Pendamping sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat berupa salah satu Penumpang yang dimirita kesediaannya untuk memberikan bantuan apabila terjadi kejadian di penerbangan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS

- A. Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (Pre-Flight) Standar Pelayanan sebelum penerbangan (Pre-Flight) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf A, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:
- (1) Pelayanan informasi penerbangan bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus berupa adanya informasi penerbangan yang benar dan jelas bagi calon Penumpang dengan kebutuhan khusus melalui media publikasi yang mudah diperoleh.
 - (2) Badan Usaha Angkutan Udara memastikan proses reservasi Tiket yang dilakukan melalui kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara maupun kanal penjualan lainnya yang telah bekerjasama dengan Badan Usaha Angkutan Udara, menyediakan media penyampaian informasi bagi Penumpang berkebutuhan khusus untuk dapat memberitahukan kebutuhannya.
 - (3) Pelayanan pada saat check in bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan ketentuan:
 - a. Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan.
 - b. Menempatkan petugas khusus yang membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus melakukan check-in.
 - c. Sikap petugas khusus yaitu:
 1. Dapat berkomunikasi dengan Penyandang Disabilitas, lanjut usia, ariak-ariak dan/ atau orang sakit.
 2. Cepat tanggap (responsif).
 3. memastikan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh Penumpang dengan kebutuhan khusus.
 4. Membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus selama proses check-in sampai dengan naik pesawat udara (Boarding).
 - d. Penumpang dengan kebutuhan khusus tidak ditempatkan di dekat pintu jendela darurat (emergency exit).

- (4) Pelayanan Boarding bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus diantaranya:
- Pemberian prioritas dan pendampingan oleh petugas untuk naik pesawat udara.
 - Tersedianya fasilitas kemudahan untuk menuju dan naik ke pesawat udara.

B. Pelayanan Pada Saat Penerbangan (In-Flight)

Standar Pelayanan pada saat penerbangan (In-Flight) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf B, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:

- Fasilitas dalam pesawat bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus meliputi:
 - Tersedianya tempat duduk sesuai dengan kebutuhan, dengan ketentuan:
 - Orang sakit yang membutuhkan tempat duduk tambahan selama penerbangan
 - Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas) yang membutuhkan tempat duduk tambahan.
 - Penggunaan tandu (stretcher case) dan peralatan medis (botol tabung oksigen, infus dan alat detak jantung) di dalam pesawat yang membutuhkan ruang tambahan dengan menutup kapasitas tempat duduk.
 - Informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan yang dapat dimengerti oleh Penumpang dengan kebutuhan khusus seperti dalam huruf braille sebanyak jumlah Penumpang yang membutuhkan.
 - Penempatan petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf braille sebagaimana dimaksud pada pom b ditempatkan pada saat Penumpang berada di dalam pesawat.

2. Standar Pelayanan awak kabin bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus, yaitu:
 - a. Dapat berkomunikasi dan membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus pada saat penerbangan.
 - b. Memberikan perhatian khusus bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus.

C. Pelayanan Setelah Penerbangan (Post-Flight)

Standar Pelayanan setelah penerbangan (Post-Flight) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf C, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:

- a. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas yang mendampingi Penumpang dengan kebutuhan khusus untuk turun dari pesawat.
- b. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas atau peralatan pendukung untuk dapat berkomunikasi dan membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus selama proses Transit atau Transfer berlangsung.
- c. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas yang membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus dalam pengambilan Bagasi Tercatat
- d. Badan Usaha Angkutan Udara memberikan pelayanan terhadap Penumpang sampai dengan diterima oleh pihak keluarga atau meninggalkan terminal kedatangan.

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 15 TAHUN 2019
TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN
BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK**

Pasal 72

- (2) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), perusahaan Angkutan umum yang telah mendapatkan izin penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek wajib:
- f) memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit;

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 117 TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN
ORANG TIDAK DALAM TRAYEK**

Pasal 42

Perusahaan Angkutan Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1), wajib:

- h) memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit;

**PERATURAN MENTERI PUPR REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 14/PRT/M/2017
TENTANG PERSYARATAN KEMUDAHAN BANGUNAN GEDUNG**

1. Pasal 4

Lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

1. Setiap Bangunan Gedung dan Lingkungan termasuk ruang terbuka wajib memenuhi persyaratan kemudahan sesuai dengan fungsi dan klasifikasi Bangunan Gedung.

2. Pemenuhan persyaratan kemudahan Bangunan Gedung dilaksanakan melalui penerapan prinsip Desain Universal dalam tahap pembangunan Bangunan Gedung dan penggunaan ukuran dasar ruang yang memadai.

2. Pasal 5 ayat 2

Penerapan prinsip Desain Universal sebagaimana dimaksud harus mempertimbangkan kebutuhan dan kemampuan Penyandang Disabilitas, anak-anak, lanjut usia, dan ibu hamil.

3. Pasal 8

Setiap Bangunan Gedung harus memenuhi persyaratan kemudahan Bangunan Gedung yang meliputi kemudahan hubungan ke, dari, dan di dalam bangunan gedung, serta kelengkapan prasarana dan sarana dalam pemanfaatan Bangunan Gedung.

4. Pasal 9 ayat 1

Kemudahan hubungan ke, dari, dan di dalam Bangunan Gedung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 meliputi tersedianya Fasilitas dan Aksesibilitas yang mudah, aman, dan nyaman bagi setiap Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung.

Lampiran Permen PUPR No 14 Tahun 2017 Tentang Ramp

- a) Lebar ram paling sedikit 120 cm dengan kemiringan ramp di luar gedung maksimal 6° atau 1:12 dan 7° Didalam gedung atau 1:10
- b) Tempat parkir penyandang disabilitas harus diletakkan pada jalur terdekat dengan Bangunan Gedung/fasilitas yang dituju dengan jarak paling jauh 60 m dari pintu masuk.

III. KONSEP DISABILITAS

Definisi 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.

Berbagai hak penyandang disabilitas

Penghormatan adalah sikap menghargai atau menerima keberadaan Penyandang Disabilitas dengan segala hak yang melekat tanpa berkurang Pelindungan adalah upaya yang dilakukan secara sadar untuk melindungi, mengayomi, dan memperkuat hak Penyandang Disabilitas.

Pemenuhan adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi, melaksanakan, dan mewujudkan hak Penyandang Disabilitas.

Kesamaan Kesempatan adalah keadaan yang memberikan peluang dan/atau menyediakan akses kepada Penyandang Disabilitas untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat.

Alat Bantu adalah benda yang berfungsi membantu kemandirian Penyandang Disabilitas dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Unit Layanan Disabilitas adalah bagian dari satu institusi atau lembaga yang berfungsi sebagai penyedia layanan dan fasilitas untuk Penyandang Disabilitas.

Akomodasi yang Layak adalah modifikasi dan penyesuaian yang tepat dan diperlukan untuk menjamin penikmatan atau pelaksanaan semua hak asasi manusia dan kebebasan fundamental untuk Penyandang Disabilitas berdasarkan kesetaraan.

Mengenal Ragam Disabilitas Secara Spesifik

A. Disabilitas Fisik

1. Orang yang mempunyai keterbatasan pada gerak sehingga menghambat mobilitasnya
2. Hambatan gerak biasanya ada di otot punggung, tungkai kaki, tangan atau lengan, leher dan jari
3. Sebagian anggota tubuh di amputasi, seperti kaki, tangan, kedua kaki dan kedua tangan
4. Menggunakan bantuan mobilitas antara lain Kursi roda, tongkat, walker, brace, prothese (Kaki atau tangan palsu) serta alat penyanggah tubuh lainnya

Hal-hal yang harus diperhatikan :

1. Kalau mengangkat pengguna kursi roda harus bersama kursi rodanya. Karena kursi roda merupakan bagian tubuhnya. Jika diangkat secara terpisah bisa menimbulkan rasa kesakitan pada pengguna kursi roda
2. Hindari jalan yang berbatu, berumput tebal, berpasir atau tidak rata serta permukaan yang turun naik dan licin

B. Disabilitas Sensoris (Disabilitas Netra dan Tuli)

1. Disabilitas Netra

Disabilitas Netra terbagi dalam :

- a) Total Blind
- b) Low Vision

Total Blind : Orang yang sama sekali tidak bisa melihat.

Beberapa Ciri-ciri yang nampak ;

1. bola matanya bergerak- gerak tanpa disadari, pancaran mata yang kosong, semua
2. selaput matanya putih, kelopak mata tertutup . Oleh karena itu mereka sering menggunakan kacamata hitam.

3. Penyandang disabilitas netra lebih mengandalkan indra pendengaran, perabaan, penciuman dan ingatan.
4. Mereka berinteraksi dengan lingkungan melalui sentuhan dan kata-kata (verbal)
5. Alat bantu disabilitas netra adalah tongkat putih. Dengan menggunakan tongkat putih mereka melakukan orientasi dan mendeteksi lingkungan untuk memastikan mobilitasnya aman.

Low Vision

Mempunyai karakteristik :

1. Penyandang Low Vision penglihatannya lemah tetapi masih ada sisa penglihatan.
2. Mereka membutuhkan cahaya yang terang, warna yang kontras, dan ukuran huruf yang besar (Large Print)
3. Mudah silau jika terkena cahaya
4. Menulis dan membaca dengan jarak dekat

Hal-hal yang harus diperhatikan :

1. Penyandang Disabilitas netra (Total Blind dan Low vision) dalam menggunakan komputer mereka membutuhkan screen reader (alat pembaca layar)
2. Bila berinteraksi dengan mereka hindrai kata-kata abstrak seperti : ini, itu, disana, disitu. Katakan dengan tepat seperti “diatas meja tamu “ “dibelakang lemari baju” dll.
3. Hindari kata “awas” yang akan membingungkan . Katakan dengan jelas “awas ada parit” “awas ada tanggul”

2. Disabilitas Tuli

1. Orang yang tidak bisa mendengar dan berdampak tidak bisa bicara
2. Penyandang disabilitas tuli lebih mengandalkan indra penglihatan, getaran dan lampu
3. Berkomunikasi dengan gerakan-gerakan isyarat melalui jari, mimik wajah, membaca bibir, gesture tubuh dan running teks
4. Disabilitas Tuli terbagi dalam 2 kelompok :
 - a) Deaf Verbal yang berkomunikasi menggunakan baca bibir
 - b) Deaf sign language yang berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat, memiliki tata bahasa sendiri, memiliki budaya dan identitas sendiri.

Hal – hal yang harus dipehatikan

- a) Berbicaralah berhadap-hadapan jangan berbicara di belakang, mereka sama sekali tidak bisa mendengar
- b) Jangan berteriak
- c) Pergunakanlah bahasa oral (baca bibir atau bahasa isyarat)

D. Disabilitas Intelektual

1. Orang yang mempunyai hambatan kecerdasan, memiliki IQ 70 kebawah (dibawa rata-rata) membutuhkan pendampingan sepanjang hayat.
2. Mempunyai keterbatasan dalam mengingat dan berkonsentrasi yang mengakibatkan perlu waktu lebih lama dalam proses belajar
3. Penyandang down syndrome mempunyai wajah serupa (mongoloid)
4. Mempunyai sifat yang ramah, lugu dan polos

E. Disabilitas Mental / Psikosial

Disabilitas mental termasuk dalam kategori “invisible disability” atau disabilitasnya tidak nampak.

Ciri-ciri disabilitas mental akan nampak pada saat kondisi “Distress / Relapse”. seperti penyandang epilepsi yang tiba-tiba kejang, berbicara sendiri dll.

Pelayanan Penumpang Disabilitas dalam rangkaian perjalanan kereta api

1. Biro perjalanan kereta api menyediakan petugas layanan ramah disabilitas di semua stasiun kereta dan kereta api
2. Bila penumpang disabilitas membutuhkan petugas layanan ramah disabilitas dapat menghubungi help desk.
3. Help desk terdapat di semua stasiun kereta api
4. Bila jam sibuk petugas layanan ramah disabilitas ditempatkan di tempat penjualan tiket dan gate lines, serta di peron.
5. Petugas layanan ramah disabilitas akan membantu penumpang disabilitas menggunakan mesin pembelian tiket.
6. Petugas layanan ramah disabilitas dengan senang hati membantu penumpang disabilitas menuju peron dan menaiki kereta.
7. Petugas layanan ramah disabilitas di stasiun pemberangkatan akan menelepon ke stasiun tujuan untuk mengatur agar penumpang disabilitas bisa sampai disana dengan selamat.
8. Petugas layanan ramah disabilitas tidak diperbolehkan meninggalkan penumpang disabilitas tanpa sepengetahuan penumpang disabilitas.
9. Petugas layanan ramah disabilitas akan berkomunikasi dengan baik kepada penumpang disabilitas dari berbagai ragam
10. Semua pelayanan ramah disabilitas tidak dibungut biaya

IV. BERINTERAKSI DENGAN DISABILITAS

Disabilitas Fisik/Tubuh

1. Tawarkan kesediaan Anda sebelum memberikan bantuan kepada mereka.
2. Biarkan mereka berpegangan pada Anda (jika mengalami gangguan gerak di kaki).
3. Bila dia terjatuh dan berusaha berdiri, ulurkan tangan Anda sebagai pegangan, minta instruksi dari yang bersangkutan dalam membantu.
4. Bagi pengguna kursi roda tawarkan posisi duduk di pinggir atau dekat pintu agar mereka bisa bergerak dengan leluasa.
5. Bila menuruni bidang miring, pastikan kursi roda dalam posisi mundur. Bila dia melakukannya sendiri, jaga posisi di ujung bawah bidang miring.
6. Untuk melewati tanggul, injak bagian belakang kursi roda atau menekan pegangan kursi agar bagian roda depan sedikit terangkat. Bila dia melakukan sendiri, jaga di posisi belakang.
7. Jika pengguna kursi roda ingin berpindah tempat duduk dan melakukannya sendiri, pastikan kursi yang akan dia duduki berada di dekatnya. Jaga dari belakang kursi agar kursi yang dituju tidak bergerak.
8. Dalam membantu kursi roda menaiki dan menuruni tangga, usahakan pengguna pada posisi aman dan terlindung oleh yang membantu dan tanyakan cara penanganannya kepada pengguna.
9. Bila membantu melipat kursi roda, tanyakan dulu kepada pengguna bagaimana caranya.
10. Jika sedang membantu mendorong kursi roda perhatikan rintangan/selokan yang ada di depan, usahakan menghindari jalanan yang berlubang atau yang berbatu-batu.



ETIKA MENAWARKAN BANTUAN KEPADA PENYANDANG DISABILITAS FISIK

1. Sebagian besar penyandang disabilitas fisik tidak membutuhkan pertolongan ekstra, alasan utama mereka membutuhkan bantuan adalah karena adanya hambatan lingkungan
2. Penyandang disabilitas juga manusia biasa sama seperti yang lain, ada yang dengan percaya diri meminta pertolongan dan ada pula yang tidak
3. Jangan pernah beramsumsi bahwa pertolongan dibutuhkan dan bagaimana melakukan pertolongan tersebut. Tawarkan pertolongan/bantuan jika anda merasa mereka membutuhkannya, dengan bertanya "Apakah anda perlu bantuan?" dan bagaimana cara saya membantu anda"
4. Semua cara bentuk pendampingan harus dikomunikasikan dengan penyandang disabilitas fisik atau diinformasikan oleh penyandang disabilitas fisik, mengambil tindakan tanpa instuksi dari mereka, kemungkinan besar dapat membahayakan mereka
5. Tanyakan apakah mereka memerlukan bantuan
6. Saat berbicara dengan pengguna kursi roda, posisi mata harus sejajar dengan mata pengguna kursi roda

7. Tidak menaruh barang-barang kita pada kursi roda tanpa seijin pengguna kursi roda
8. Tidak memisahkan alat bantu disabilitas fisik dari mereka tanpa diketahui oleh mereka
9. Alat bantu adalah bagian tubuh dari penyandang disabilitas fisik karenanya pendamping jangan menopang atau bertumpu atau menyandarkan bagian tubuhnya ke alat bantu. Dan juga tidak menggoyang goyangkan tubuhnya ke alat bantu.
10. Berjalanlah dekat dengan orang tersebut sesuai dengan irama mereka. Menawarkan bantuan terhadap perubahan arah
11. Tempatkan diri anda sama tinggi dengan mereka untuk menciptakan hubungan yang setara atau adil
12. Mereka yang menggunakan kruk membutuhkan lengan mereka untuk menjaga keseimbangan mereka, jangan pernah memegang lengan mereka. Terjatuh adalah masalah besar, maka usahakan selalu memberikan peringatan kepada mereka apabila lantai licin.
13. Pendamping harus bertanya kepada pengguna kursi roda (yang bersangkutan) bagian kursi roda yang aman untuk dipegang saat akan membantu mereka naik dan turuntangga ataupun saat naik dan turun kendaraan.
14. Pendamping harus menanyakan kepada pengguna kursi roda (yang bersangkutan) bagaimana cara melipat kursi rodanya

Pendampingan di jalan

1. Berikan bagian tubuh anda sebagai pegangan seperti : tangan, lengan atau pundak
2. Posisikan mereka di sebelah sisi yang aman ketika berjalan bersama
3. Dalam situasi kerumunan orang yangrapat, pendamping membuka jalan terlebih dahulu

Pendampingan di dalam ruangan

1. Upayakan mengarahkan disabilitas fisik melalui fasilitas-fasilitas yang landai
2. Mengarahkan disabilitas fisik kepada fasilitas-fasilitas yang aksesibel atau yang bertanda kursi roda seperti alat angkut elektrik (lift jika mereka ingin mandiri)
3. Tahan tombol pintu lift sampai kursi roda masuk/keluar dengan aman
4. Menghindari permukaan lantai yang licin atau tidak rata dan miring
5. Membantu mendorong pengguna kursi roda jika lantai menggunakan karpet tebal
6. Jika ingin menaiki tangga, pastikan tangga yang anda tunjukkan adalah tangga yang mempunyai pegangan
7. Pastikan tersedianya tempat duduk atau ruang yang mudah bagi penyandang disabilitas fisik untuk melakukan manuver posisi
8. Menunjukkan toilet yang mempunyai fasilitas toilet duduk bagi penyandang disabilitas fisik ditungkaikaki

Hal-hal lain yang harus diperhatikan pendamping :

1. Bila menuruni bidang miring, pastikan bertanya terlebih dahulu cara yang diinginkan disabilitas kursi roda. Biasanya posisi kursi roda dalam posisi mundur dan pendamping di posisi belakang kursi roda.
2. Bila pengguna kursi roda ingin berpindah ketempat duduk, jagalah
3. dari belakang kursi agar kursi yang dituju tidak bergerak
4. Untuk melewati hambatan-hambatan di depan seperti tanggul, got dll injak bagian belakang kursi roda, atau menekan pegangan belakang kursi roda agar bagian (roda) depan sedikit terangkat, pastikan ban belakang menempel pada permukaan sebelum kursi diangkat dan pendamping selalu menjaga dengan posisi di bagian belakang
5. Singkirkan benda yang ada ditengah jalur pengguna kursi roda
6. Ajaklah pengguna kursi roda untuk memilih makanannya sendiri dalam

pertemuan-pertemuan dan tawarkan bantuan anda untuk membantu mengambil makanannya

Fasilitas kemandirian

1. Bidang landai/selasar/ramp
2. Lift/alat angkut vertikal
3. Permukaan yang tidak bergelombang dan berbatu
4. Setiap pintu berukuran lebar min. 90 cm
5. Ada handrail di toilet dan tangga



Gambar 1. Menawarkan Bantuan



Gambar 2. Menaiki Ramp dengan cara menginjak besi di bagian bawah



Gambar 3. Menaikan Kursi Roda



Gambar 4. Naik Turun Ramp



Gambar 5. Membantu Pindah ke tempat Duduk



**Gambar 6. Membantu Pindah dari
Tempat Duduk Ke Kursi Roda**

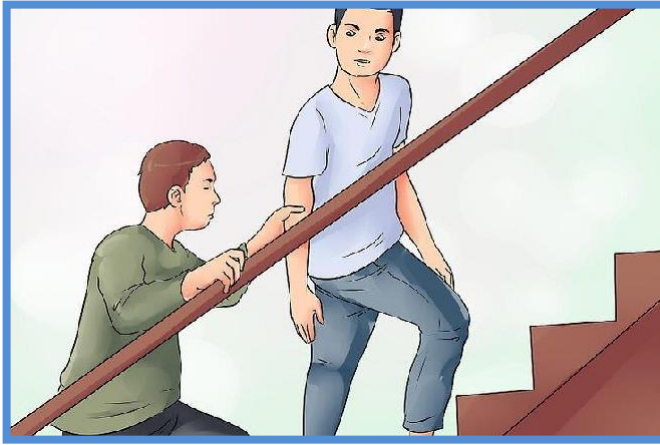
Disabilitas Netra (Tidak Bisa Melihat)

1. Sentuh pundak atau tangan pada saat berbicara pada penyandang disabilitas netra. Bila Anda sudah mengetahui namanya, sebutkan namanya sebelum berbicara.
2. Tawarkan bantuan kepada mereka pada saat mereka bergerak/berjalan.
3. Pada saat berjalan dengan disabilitas netra, biarkan mereka berpegangan pada Anda. Secara otomatis mereka akan memegang lengan Anda. Tawarkan posisi yang nyaman untuk mereka (di sebelah kiri atau kanan Anda).
4. Bila hendak berjalan melewati pintu yang tertutup, pastikan dia berada di sisi engsel pintu. Buka pintu tersebut dan biarkan dia menutupnya sambil anda tetap berjalan perlahan.
5. Bila melewati pintu/lorong yang sempit, lipat tangan Anda kebelakang punggung Anda. Secara otomatis dia akan memegang pergelangan tangan Anda dan berjalan sejajar di belakang Anda.
6. Gunakan arah jarum jam untuk memberitahukan posisi benda dengan acuan jam 12 tepat didepannya. Tips ini juga berlaku pada saat menyediakan makanan untuk disabilitas netra.
7. Untuk mendeskripsikan gambar atau letak, gunakan tangannya untuk menunjuk/menggambarkan posisi benda. Bisa juga dengan menggunakan teknik menulis dipunggung.
8. Bila melewati tangga, berhentilah sejenak pada saat Anda tiba di awal tangga. Katakan kepadanya arah tangga (naik atau turun). Anda harus selalu berada satu anak tangga di depan. Berhenti sejenak lagi pada saat Anda sudah tiba di akhir tangga untuk mengkomunikasikan kepadanya bahwa dia akan melewati anak tangga terakhir.
9. Bila melangkahi lubang, Anda harus selalu mengatakan kepadanya bila akan melangkahi lubang. Berhenti sejenak sebelum melangkah, dan Anda harus melangkah lebih dulu agar dia dapat memperkirakan seberapa jauh ia harus melangkah.
10. Untuk mempersilahkan dia duduk, bantu dia meraba ke sandaran atau tangan kursi, maka selanjutnya dia bisa mencari sendiri tempat duduknya. Jangan memposisikan disabilitas netra langsung duduk.

11. Untuk naik ke dalam mobil bila pintu mobil tertutup, rabakanlah tangan ke pegangan pintu. Bila pintu mobil sudah terbuka, bantu dia meraba ke tepi atap mobil itu atau ke tepi dindingnya bila mobil itu terlalu tinggi. Selanjutnya percayakanlah kepadanya untuk mendapatkan tempat duduknya sendiri.
12. Gunakan bahasa verbal secara konkret. Hindari kata 'ini', 'itu', 'disana', 'disini', dsb.
13. Bila membantu tuna netra menyeberang jalan, posisikan mereka pada arah berlawanan dari arah datangnya kendaraan.



**Gambar 7. Membantu Disabilitas
Netra saat di Jalan**



**Gambar 8. Membantu Disabilitas
Netra saat di Tangga**

ETIKA BERINTERAKSI DENGAN DISABILITAS NETRA

1. Salam, sapa dan sentuhkan punggung tangan kita kepada tangan mereka sambil menyebutkan nama kita
2. Selalu tanyakan terlebih dahulu apakah mereka membutuhkan bantuan atau dampingan kita
3. Infokan kepada mereka jika kita ingin meninggalkan mereka
4. Dalam menuntun biarkan disabilitas netra yang memegang pendamping bukan sebaliknya
5. Tidak memindahkan barang-barang milik atau yang sedang digunakan penyandang disabilitas netra tanpa sepengetahuan mereka

Pendampingan saat berjalan

1. Biarkan disabilitas netra yang memegang siku tangan pendamping, bukan sebaliknya dan posisi pendamping 1 (satu) langkah di depan
2. Pada saat berjalan di lokasi yang sempit, pendamping melipat tangan (tangan yang dipegang oleh penyandang disabilitas netra) ke arah belakang sejajar dengan pinggang pendamping
3. Pendamping memberikan informasi terkait dengan situasi dan sekeliling jalan, kanan, kiri depan, belakang atas dan bawah seperti ada lobang, mau menaiki tangga, melangkahi got, naik ke trotoar, ada marka jalan dll.
4. Jika mereka menggunakan tongkat, sentuhkan tongkat pada objek- objek disekeliling yang perlu diketahui
5. Tempatkan disabilitas netra di sisi yang aman ketika berjalan

Menunjuk letak

1. Menjelaskan situasi dalam ruangan dan tata letaknya
2. Menunjukkan posisi dengan hitungan langkah
3. Menunjukkan letak benda-benda dengan tidak menggunakan kata ganti abstract antara lain : disana, disitu, itu, yang itu, awas, dll atau kata ganti bentuk : seperti ini, seperti itu dll
4. Menginformasikan perubahan letak, seperti perubahan letak meja, kursi, alat makan lemari dll
5. Sentuhan/pegangan tangan disabilitas netra ke sandaran kursi atau pegangan kursi apabila memberikan tempat duduk
6. Pegangan tangan disabilitas netra ke pintu mobil atau rangka atas pintu jika ingin memasuki mobil
7. pegangan ke kursi motor bagian belakang jika ingin menaiki motor

Pendamping saat makan

1. Menginformasikan letak peralatan makan/minum (piring, sendok, garpu, gelas, serbet) di meja makan, gunakan arah jarum jam
2. Informasikan menu yang tersedia sebelum mengambilkan makanan untuk disabilitas netra
3. Pastikan makanan yang disajikan sesuai dengan pilihan mereka
4. Informasikan letak makanan di piring menurut arah jarum jam dimana posisi penyandang disabilitas netra di arah jam 6

Fasilitas kemandirian

1. Adanya denah/maket timbul untuk mengenal lokasi (orientasi tempat)
2. Adanya jalur pemandu (guiding block)
3. Adanya penanda dalam bentuk bunyi dan braille (penunjuk lantai dalam lift)
4. Orientasi mobilitas di lokasi-lokasi
5. Informasi dan jadwal dalam format braille, large print dan audio



Gambar 9. Menawarkan Bantuan



Gambar 10. Menawarkan Kursi



Gambar 11. Melewati Suatu Benda atau Halangan



Gambar 12. Melewati Pintu



Gambar 13. Melewati Pintu



**Gambar 14. Menggambarkan Sesuatu atau
Memberi petunjuk Arah**



Gambar 15. Membantu Menuruni Tangga



Gambar 16. Membantu Menyeberang Jalan



Gambar 17. Membantu Melewati Jalan Sempit



**Gambar 18. Menunjuk Posisi Benda dengan
Jam**

Disabilitas Rungu Wicara (Tuli, Tidak Bisa Mendengar)

1. Berbicaralah berhadapan dengan dia dengan gerak mulut yang jelas dan pelan sehingga dia bisa membaca gerak bibir Anda. Tidak perlu berteriak dalam berbicara.
2. Gunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk membantu komunikasi.
3. Bila dia tidak berhadapan dengan Anda, sentuh / tepuk pundak dia agar dia tahu bahwa Anda sedang mengajaknya berbicara.
4. Gunakan lambaian tangan untuk mengembalikan perhatian mereka kepada Anda, atau gunakan cahaya bila dalam suatu pertemuan dengan banyak orang.
5. Gunakan perbendaharaan kata baku dan sederhana. Jelaskan arti dari istilah asing yang Anda gunakan secara tertulis.
6. Untuk laki-laki, cukurlah kumis Anda bila terlalu lebat agar bentuk gerak bibir Anda terlihat jelas. Untuk perempuan, pergunakan lipstik yang merah menyala agar dapat membantu dia membaca gerak bibir dari kejauhan.
7. Jika komunikasi tubuh terhambat gunakan tulisan atau gambar.
8. Bila Anda tahu, gunakanlah bahasa isyarat Indonesia (Bisindo)



Cara berinteraksi :

1. Cara menyapa 3S : semtuh, salam, sapa
2. Berbicara harus dengan kontak mata dan berhadapan wajah kepada disabilitas rungu/wicara, tidak mengarahkan wajah kita kepada penerjemah
3. Gerakan bibir harus jelas
4. Menggunakan mimik/gestur/ ekspresi/ bahasa tubuh
5. Menghindari menggunakan masker dan benda lain yang menutupi atau menghalangi bibir
6. Menyediakan alat tulis dan memo
7. Menyediakan intrepeter apabila diperlukan

Pendampingan dalam ruang

1. Dalam pertemuan/seminar/meeting selalu libatkan disabilitas rungu dalam suatu topik/pembicaraan
2. Tanyakan kepada disabilitas rungu apakah mereka ingin menggunakan pencatat (note taker) atau penerjemah bahasa isyarat (intrepeter / juru bahasa isyarat – JBI)
3. Posisikan mereka duduk di paling depan dengan posisi intrepeter tidak membelakangi pembicara cahaya
4. Memberikan informasi secaratertulis untuk kata-kata yang sulit dimengerti atau kata-kata serapan

Pendampingan luar pertemuan/ ruangan

1. Untuk menyapa mereka dapat dengan lambaian tangan atau teukan i bahu atau ketukan di meja/lantai
2. Untuk menarik perhatian peserta yang terpisah dari rombongan dapat menyediakan bendera mini untuk dilambaikan
3. Sediakan petunjuk-petunjuk visual dalam bentuk sign/symbol an tulisan
4. Apabila tidak ada penerjemah bahasa isyarat, bisa menggunakan telepon

genggam atau alat tulis lainnya untuk memperjelas apa yang disampaikan

5. Alat bantu komunikasi penyandang disabilitas rungu, yaitu bahasa isyarat indonesia bahasa tertulis, chart, close caption, atau melalui baca bibir

Fasilitas kemandirian

1. Petunjuk arah / tempat berupaa simbol-simbol dan atau tulisan
2. Bahasa isyarat
3. Penerjemah bahasa isyarat
4. Info digital (running text)
5. Alat bantu dengar)
6. Fiturtehnologi seperti speech recognition (speech to text atau sebaliknya) melalui smartphone / android yang sudah diaplikasikan oleh playstore, contoh aplikasi texthear personal hearing aid atau karst

Disabilitas Intelektual

1. Tetap memandangnya sebagai lawan bicara yang perlu dihormati.
2. Menatap mata ketika dia sedang berbicara. Hal ini akan memberikan rasa bahwa apa yang dikatakannya mendapat perhatian.
3. Jadilah pendengar yang baik dan aktif ketika dia sedang berbicara, jangan sesekali memotong pembicaraannya.
4. Berubah menjadi penanya ketika dia selesai berbicara.
5. Jangan bosan-bosan mengulang pertanyaan yang kita lontarkan untuk mereka.
6. Berbicaralah dengan perlahan namun jelas. Usahakan gerak bibir Anda terbaca.
7. Jangan pernah menghilangkan senyum Anda ketika mendengar dan berbicara dengan mereka.
8. Sesekali, berikan kontak fisik sewajarnya sebagai tanda akrab dan saling menerima.

9. Jika pembicaraan sudah selesai, ajaklah mereka untuk ngobrol lagi lain kali.
10. Masuki dunia mereka sebagai dunia yang unik dan asik.
11. Apabila akan memberi informasi, gunakan gambar-gambar yang besar, banyak dan menarik.

Cara mendampingi

1. Usahakan melakukan pendampingan pada down syndrome satu orang satu pendamping
2. Peka untuk melihat perubahan emosi dan kondisi tubuh seperti : lelah, kesal, marah dan sebagainya
3. Siapkan kartu informasi atau identitas down syndrome yang berisi : nama, nomor telepon orang yang harus dihubungi dalam situasi darurat, kartu dapat dikalungkan
4. Bicara dengan wajar
5. Pakailah petunjuk yang berupa gambar
6. Buku petunjuk sebaiknya menggunakan gambar dan kata yang jelas dan sederhana
7. Sampaikan pesan secara berulang-ulang, sehingga mereka mengerti maksud dari pembicaraan
8. Melihat reaksi untuk memastikan mereka mengerti
9. Mengajak bicara sebanyak mungkin untuk membuat mereka mampu menyampaikan maksudnya

Fasilitas kemandirian

1. Terjaminnya keamanannya
2. Perlakuan wajar
3. Jangan mengganti pendamping terlalu sering
4. Adanya pos pendamping khusus yang dikenali oleh down syndrom serta petugas yang siaga ditempat

LAMPIRAN

Role Play Komunikasi sehari-hari di Stasiun dan Terminal

Security

- Security : Selamat Pagi/Siang/Sore/Pak/Ibu
Security : Saya Satpam, Ada yang bisa di bantu?
Security : Belok kiri, kanan, lurus, atas, naik tangga, Lift
Security : Sudah beli tiket / isi saldo?
Security : Punya kartu?
Security : Sama-sama

Penumpang

- Penumpang : Selamat Pagi/Siang/Sore/Pak/Ibu
Penumpang : Maaf, saya tunarungu
Penumpang : Mau ke Toilet dimana?
Penumpang : Mau Musholla dimana?
Penumpang : Mau beli tiket/Kartu dimana?
Penumpang : Loker dimana?
Penumpang : Pintu masuk/Keluar dimana?
Penumpang : Saya tidak bisa masuk
Penumpang : Pintu Masuk/Keluar dimana?
Penumpang : Mau isi saldo dimana?
Penumpang : Terimakasih

Petugas

- Petugas : Selamat Pagi/Siang/Sore/Pak/Ibu
Petugas : Saya petugas..., ada yang bisa saya bantu?
Petugas : Mau kemana Pak/Ibu?
Petugas : Jalur/Jurusan 1, 2, 3, 4, 5/.....?
Petugas : Jam Pagi/Siang/Sore
Petugas : Jakarta/Bogor/Depok/Tangerang/Bekasi
Petugas : Belok kanan, Kiri, lurus, atas, naik Lift, naik tangga
Petugas : 1, 2,3 dst nya

Penumpang

- Penumpang : Selamat Pagi/Siang/Sore/Pak/Ibu
Penumpang : Maaf, Saya tunarungu
Penumpang : Jalur /Jurusan Jakarta/Bogor/Depok/Tangerang/Bekasi
dimana?
Penumpang : Mau transit Jakarta/Bogor/Depok/Tangerang/Bekasi dimana?
Penumpang : Keretanya jam berapa datang/berangkat?
Penumpang : Ini Mau arah mana Pak/Ibu?
Penumpang : Pintu Keluar/Masuk dimana?
Penumpang : Berapa Stasiun lagi?

Loket

- Loket : Selamat Pagi/Siang/Sore?Pak/Ibu
Loket : Ada yang bisa saya bantu?
Loket : Mau kemana Pak/Ibu
Loket : Harganya
Loket : Sama-sama

Penumpang

- Penumpang : Selamat Pagi/Siang/sore/Pak/Ibu
Penumpang : Maaf saya tunarungu
Penumpang : Mau tujuan Jakarta/Bogor/Depok/Tangerang/Bekasi
Penumpang : Mau isi saldo/tiket
Penumpang : Terimakasih

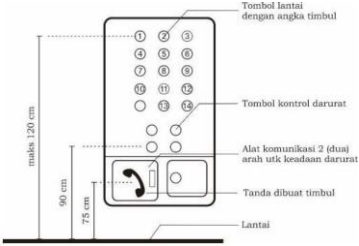
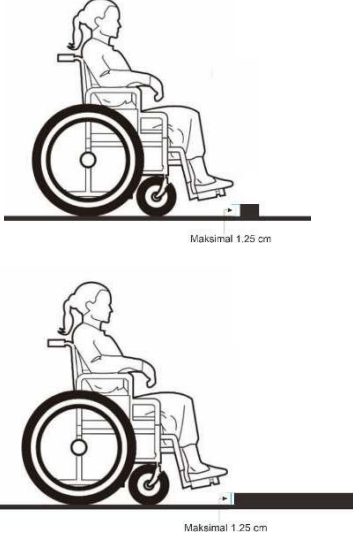
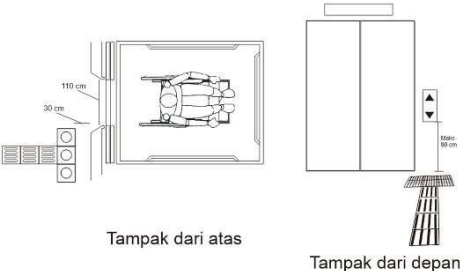
ABJAD

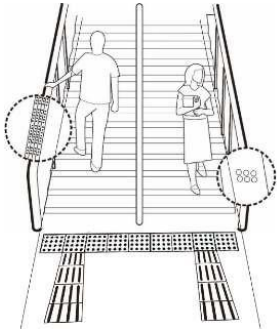
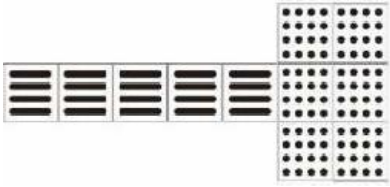
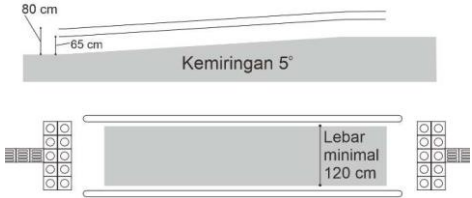
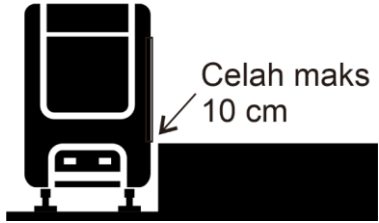
BAHASA ISYARAT INDONESIA

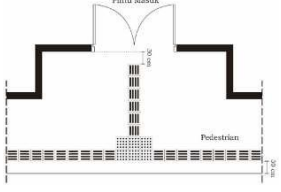
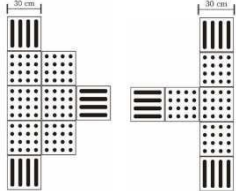
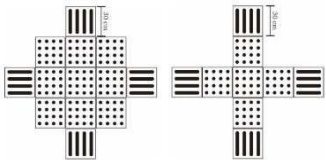
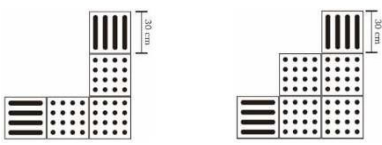
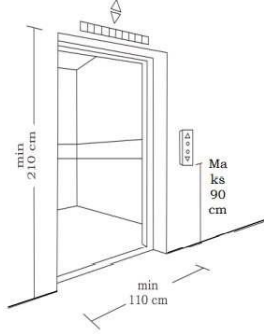
				
A	B	C	D	E
				
F	G	H	I	J
				
K	L	M	N	O
				
P	Q	R	S	T
				
U	V	W	X	Y
				
Z				

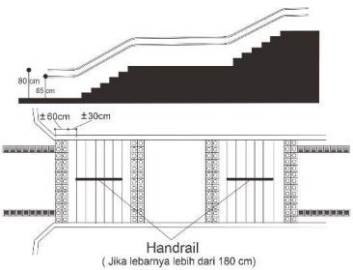
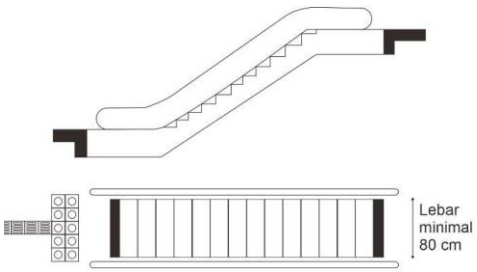
No	Items	Ukuran / keterangan	Ilustrasi
1	Ramp	- Sudut: $5^\circ = 1:10$ atau $6^\circ = 1:12$ - Lebar : 120 cm - Handrail/ Pegangan rampat : 80 cm dan 65 cm - Menggunakan ubin kasar, tidak licin ex. Batu andesit, tidak menggunakan karet/karpet (PUPR 14/2017)	
2	Gate	Lebar 92 cm. Bukan pintu putar (turnstile). Flap barrier gate. Detail seperti gambar PUPR 14/2017	
3	Loket informasi, ticketing/Vending mechine,	Ketinggian Maksimal 85 cm. Tersedia petugas terlatih sesuai PM 98 Tahun 2017	
4	Parkir	- Tersedia slot parkir untuk pengguna motor modifikasi dan mobil yang ditandai dengan logo disabilitas. - Setiap 25 slot terdapat 1 slot parkir untuk disabilitas. - Jarak maksimal parkir 60 m dari gedung utama - Lebar 370 tunggal atau untuk motor sespan - Dan 620 untuk ganda. - Terletak pada bidang rata dengan kemiringan maksimal 2°.	

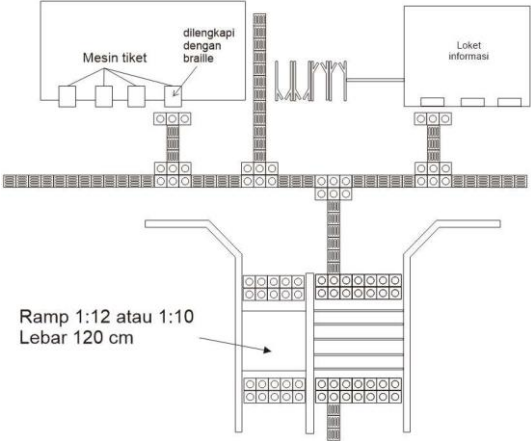
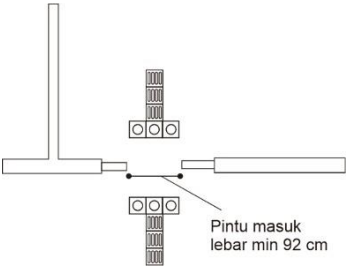
5	Drop Zone untuk penumpang berkebutuhan khusus (lansia, wanita hamil, disabilitas dan orang sakit)	• Ditandai dengan tulisan drop zone di lantai. • Dilengkapi dengan ramp untuk masuk gedung dengan kelandaian maksimal 6° • Disertai dengan logo disabilitas	
6	Toilet	• Ukuran min 152.5cm x 227.5cm. • Ketinggian handrail 80cm berada disamping closet kiri dan kanan dengan salah 1 bisa dibuka ke atas • Lebar Pintu min 92cm dengan pintu geser atau membuka keluar. • Dan dilengkapi dengan tombol darurat • Dengan pintu di tandai logo disabilitas.	
7	Wastafel Ketinggian 75 cm		Potongan toilet penyanggah disabilitas
8	Mushola	• Tidak ada perbedaan ketinggian lantai. • Lebar pintu min 92 cm. • Tinggi kran wudhu 120cm dengan menggunakan kran tuas	

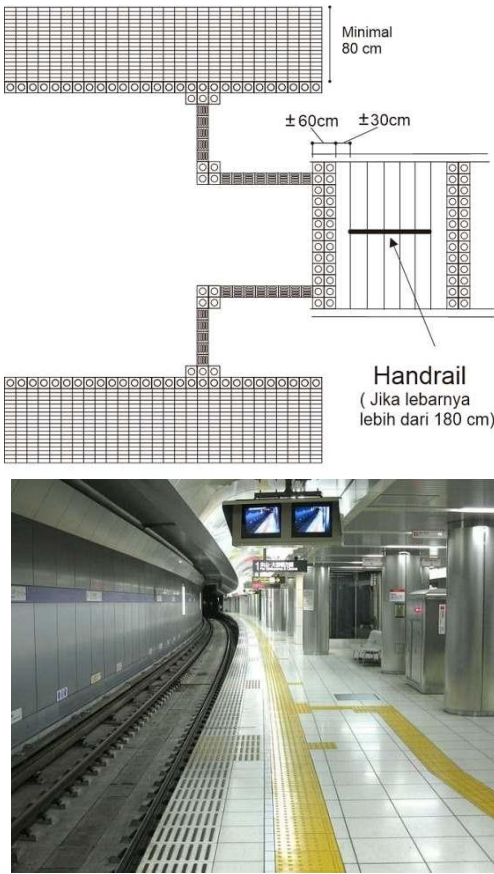
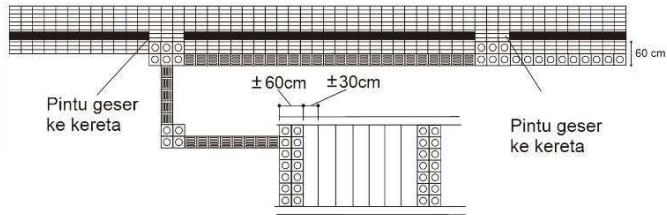
9	Panel lift	a. Panel lif bagian dalam dipasang dengan ketinggian maksimal 90 cm dari muka lantai ruang lif. b. Tombol pemilih lantai dilengkapi dengan panel audio, visual yang menginformasikan level lantai yang dicapai dan huruf braille	
10	Gundukan dan Perbedaan ketinggian	Perlu dihindari penggunaan sambungan atau gundukan pada permukaan, apabila terpaksa ada, tingginya harus tidak lebih dari 1,25 cm. PMPUPR 14/2017	
11	Contoh pemasangan ubin pemandu	Ubin pemandu tuna netra harus diarahkan ke tombol. Ubin pemandu yang tidak diarahkan ke tombol akan membuat bingung penyandang disabilitas netra saat mencari letak tombol liftnya	

12	Pemasangan Ubin pemandu di depan tangga	Pemasangan ubin pemandu menuju tangga diarahkan ke handrail	
13	Pemasangan Ubin peringatan diujung Pemandu	Diujung ubin pemandu harus di pasang ubin peringatan	
14	Ubin pemandu didepan ramp	Pada ramp yang dilengkapi dengan handrail, tidak perlu dipasang ubin pemandu. Ubin pemandu dipasang di atas dan di bawah sebelum ramp, sekitar 30cm sebelum memasuki bidang miring	
15	Celah Peron	Celah peron maksimal 10 cm pada track lurus dan 15 cm pada track belok (PM Perhubungan 24/2015)	

16	Ubin Pemandu Dibuat dari material yang kuat, tidak licin Diberikan warna yang kontras dengan warna ubin eksisting seperti kuning, jingga, atau warna lainnya yang mudah dikenali oleh disabilitas netra low vision	Jarak pinggir dengan ubin pemandu minimal 40 cm. Dalam aturan PUPR 14/2014 jakarnya 30 cm (terlalu dekat dengan dinding atau pinggir trotoar) Ubin peringatan dipasang double) Jalur pemandu harus dipasang diantaranya: • di depan jalur lalu-lintas kendaraan; • di depan pintu masuk/keluar dari dan ke tangga atau fasilitas umum, persilangan dengan perbedaan ketinggian lantai; • di pintu masuk/keluar Bangunan Gedung untuk kepentingan umum termasuk terminal transportasi umum atau area penumpang; dan • pada sepanjang jalur pedestrian.	   
17	Lift	• Ukuran efektif ruang dalam lif minimal 120cm x 230 cm dengan lebar bukaan pintu minimal 110 cm. • Lif dilengkapi dengan cermin menggunakan bahan stainless mirror dan handrail pada kedua sisi ruang lif dengan • ketinggian 65 cm - 80cm dengan • jarak ke dinding minimal 5 cm.	

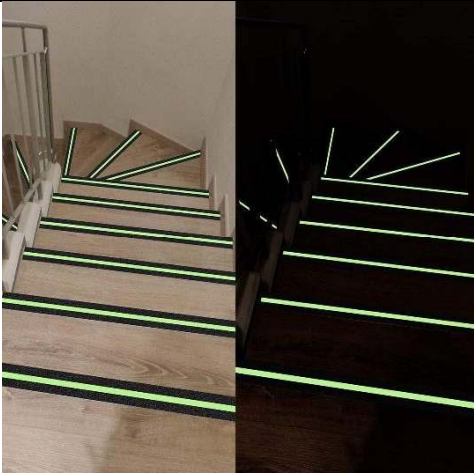
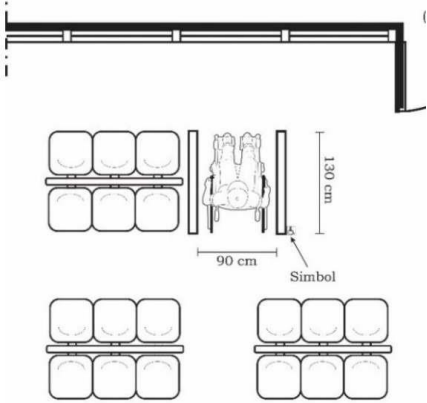
18	Ubin Pemandu pada tangga.	• Ubin Pemandu diarahkan pada handrail. Dan sebelum memasuki tangga, dipasang ubin peringatan dengan jarak sekitar 30cm. • Handrail juga dipasang pada tengah tengah tangga jika lebarnya lebih dari 180cm. • Pada bidang datar, tidak diperlukan handrail	 Handrail (Jika lebarnya lebih dari 180 cm)
19	Ubin Pemandu pada eskalator	• Lebar eskalator minimal 80cm agar kursi roda standar dapat menggunakannya. Dalam situasi tertentu jika lift rusak, pengguna kursi roda dapat menggunakan eskalator. • Sebelum memasuki eskalator dipasang ubin peringatan. • Untuk pemasangan, ubin pemandu, diatrahkan ketengah eskalator	 Lebar minimal 80 cm

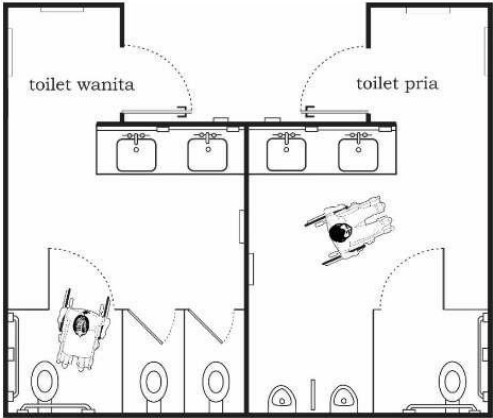
20	Pemasangan ubin pemandu dan ramp untuk fasilitas publik	 Mesin tiket dिलengkapi dengan braille Loket informasi Ramp 1:12 atau 1:10 Lebar 120 cm
21	Pemasangan ubin pemandu pada pintu	 Pintu masuk lebar min 92 cm

22	Pemasangan ubin pemandu pada peron	 The diagram shows a plan view of a platform corner. A grid of guide tiles is shown along the edge. Dimensions include a 'Minimal 80 cm' for the tile area, and offsets of $\pm 60\text{cm}$ and $\pm 30\text{cm}$ from the platform edge. A 'Handrail' is indicated with a note: '(Jika lebarnya lebih dari 180 cm)'. Below the diagram is a photograph of a subway platform with yellow guide tiles and a train.
23	Pemasangan ubin pemandu pada peron dengan pintu	 The diagram shows a plan view of a platform with sliding doors. Guide tiles are installed along the edge. Dimensions include $\pm 60\text{cm}$ and $\pm 30\text{cm}$ offsets. Labels point to 'Pintu geser ke kereta' (sliding door to train) and 'Pintu geser ke kereta' (sliding door to train). A dimension of 60 cm is also shown for the tile area.

24	Rambu	• Rambu dapat berupa gambar dan simbol, • Tidak menggunakan bahan yang berkilau • Harus kontras dengan warna dasarnya • Rambu digunakan untuk menuju fasilitas umum • Penempatan yang sesuai dan tepat serta bebas pandang tanpa penghalang; • Cukup mendapat pencahayaan, termasuk penambahan lampu pada kondisi gelap; • Tidak mengganggu arus (pejalan kaki dll) dan sirkulasi (buka/tutup pintu, dll);	 Gambar 3.73. Perletakan rambu sesuai jarak dan sudut pandang 
25	Papan Informasi di Prasarana transportasi	Dapat berupa runing textyang digantung atau bisa berupa digital signage Petunjuk informasi kedatangan dan keberangkatan moda transportasi dengan menggunakan LED monitor	 

26 Papan / petunjuk informasi disarana transportasi Petunjuk informasi juga didepan bagian luar, badan bagian luar dan bagian dalam penumpang moda transportasi Hal ini akan memudahkan disabilitas tuli untuk mengetahui halte atau stasiun transit	  
27 Lampu alarm untuk Tuli	

28	Jalur Evakuasi dengan glow indark selotipe/stiker	
29	Ruang tunggu prioritas	

30		
31	Urinal untuk anak dipasang paling tinggi 40 cm dari lantai	