

RESPONSIVITAS DINAS PERDAGANGAN DALAM PENYEDIAAN FASILITAS DIFABEL

Salsabila Almas Nadhifa¹, Sudaryanti²

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sebelas Maret
¹salsabilaalmas69@gmail.com; ²sudaryanti26@gmail.com

(Diterima: Mei 2021; Disetujui: Agustus 2021)

Abstract. Disability still has difficulty testing the accessibility of a number of Klewer Market facilities after the revitalization. The market facility availability has not followed the applicable regulations and local rules regulating disabled equality. If the local government is responsive, then complaints from people with disabilities can be handled properly so that disabled facilities at Klewer Market can be available according to accessibility standards. This research needs to be done to find out the extent to which the government is responsive to the needs of people with disabilities. The research method used was qualitative with a descriptive approach. Data collection was performed by interviews, observations, and documentation. The study results show that the responsiveness of the Trade Office of Surakarta City in providing disability facilities at Klewer Market was analyzed using four responsiveness indicators of Agus Dwiyanto: (1) The attitude of the Trade Office in responding to complaints and suggestions from disabled people; (2) The utilization of complaints and suggestions from disabled people as references for future improvements; (3) The action of the Trade Office to administer satisfaction to disabled people; (4) Disability placement by the Trade Office in the market construction planning system.

Keywords: disability, disabled facilities, responsiveness.

Abstraksi. Masyarakat difabel masih merasa kesulitan saat melakukan uji aksesibilitas terhadap sejumlah fasilitas Pasar Klewer pasca revitalisasi. Ketersediaan fasilitas Pasar Klewer belum sesuai dengan undang-undang dan peraturan daerah yang mengatur kesetaraan difabel. Apabila pemerintah daerah telah responsif, maka keluhan dari difabel dapat diatasi dengan baik sehingga fasilitas difabel di Pasar Klewer dapat tersedia sesuai standar aksesibilitas. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana responsivitas pemerintah atas kebutuhan difabel. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Dinas Perdagangan dalam penyediaan fasilitas difabel di Pasar Klewer digambarkan melalui 4 indikator responsivitas menurut Agus Dwiyanto: (1) Sikap Dinas Perdagangan dalam merespon keluhan dan masukan dari difabel; (2) Penggunaan keluhan dan masukan dari difabel sebagai referensi perbaikan di masa datang; (3) Tindakan Dinas Perdagangan untuk memberikan kepuasan kepada difabel; (4) Penempatan difabel oleh Dinas Perdagangan dalam sistem perencanaan pembangunan pasar.

Kata Kunci: difabel, fasilitas difabel, responsivitas.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang mengakui adanya kesetaraan bagi semua warganya. Hal ini diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H

ayat 2. Kesetaraan juga berlaku bagi difabel dimana mereka berhak untuk mendapatkan hak yang sama dengan warga lainnya. Telah terjadi perubahan paradigma saat ini dimana difabel tidak lagi menggantungkan

pada setiap orang untuk beradaptasi dengan lingkungan, namun dengan merancang lingkungan yang tidak lagi mengecualikan siapa pun sehingga difabel bisa mengakses dan dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan kota (Lemoine, 2018). Sehingga perlu dilakukan perubahan desain pembangunan yang mencakup standar, aksesibilitas, hingga responsif ketika merespon masukan dan permintaan dari masyarakat. (Lemoine, 2018).

Bentuk kepedulian pemerintah terhadap difabel juga ditunjukkan oleh beberapa daerah di Indonesia yang diwujudkan dengan berbagai Peraturan Daerah tentang difabel, salah satunya adalah Kota Surakarta. Kota Surakarta berhasil menerima Piagam Kebijakan Inovatif dari *Zero Project International* selaku penyelenggara nominasi aksesibilitas bagi difabel di tahun 2014 (Setyowati, 2018). Piagam tersebut berhasil diperoleh Kota Surakarta karena telah memenuhi standar aksesibilitas difabel khususnya dalam bidang transportasi, informasi, dan komunikasi (Suhendra, 2017). Hingga saat ini tahun 2021 Kota Surakarta telah memiliki tiga Peraturan Daerah tentang difabel yaitu: Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 2 Tahun 2008 tentang Kesetaraan Difabel, Peraturan Walikota Surakarta No. 9 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 2 Tahun 2008 tentang Kesetaraan Difabel, dan Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 9 Tahun 2020 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Adanya ketersediaan instrumen hukum tersebut disediakan oleh Kota Surakarta karena telah menjadi tanggung jawab pemerintah daerah sebagai akibat dari adanya otonomi daerah (Sudiro, 2019).

mengindikasikan bahwa Kota Surakarta telah menunjukkan keberpihakannya terhadap difabel.

Pada beberapa Peraturan Daerah tentang difabel yang dimiliki Kota Surakarta, dinilai bahwa beberapa pembangunan di Kota Surakarta belum sepenuhnya mencerminkan keadilan bagi masyarakat. Salah satunya dapat dilihat dari beberapa fasilitas publik yang belum bisa diakses oleh difabel. Pada bangunan publik yang meliputi kantor pemerintahan, pasar tradisional, pasar modern, fasilitas kesehatan, terminal, stasiun, dan bandara di Kota Surakarta secara umum telah menyediakan fasilitas difabel namun ketersediaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya memenuhi aspek kenyamanan, kemudahan, kemandirian, dan keamanan bagi difabel (Susanto & Sudiro, 2018). Penelitian lain yang mendukung juga diungkapkan dalam penelitian Nuraviva (2017), dimana pada ketersediaan fasilitas difabel di Kota Surakarta pada bangunan umum seperti terminal, stasiun, pasar tradisional belum sepenuhnya ramah terhadap difabel. Aksesibilitas pada jalan umum juga masih belum ramah difabel dimana trotoar di Kota Surakarta tidak menyediakan jalur khusus untuk difabel yaitu *ramp*. Dari beberapa hasil penelitian terlihat bahwa fasilitas publik bagi difabel sebenarnya sudah tersedia, tetapi pemerintah kurang memperhatikan standar atau pedoman sehingga ketersediaan fasilitas tersebut dirasa kurang maksimal dan menyulitkan difabel. Lebih lanjut, ketersediaan aksesibilitas fisik baik fasilitas umum maupun fasilitas sosial harus

Salah satu hak difabel yang sering kali kurang diperhatikan oleh pemerintah adalah aksesibilitas fisik baik pada bangunan, jalan, dan fasilitas umum yang belum sepenuhnya mencerminkan keadilan bagi

difabel. Di Kota Surakarta, aksesibilitas fisik menempati urutan terbanyak sangat dibutuhkan oleh difabel yang dibandingkan dengan jenis kecacatan lain. jumlahnya mencapai 1.029 orang di tahun Hal tersebut ditunjukkan pada Tabel 1. 2019, dimana difabel dengan kecacatan

Tabel 1.
Penyandang Difabel Berdasarkan Jenisnya

No	Jenis Kecacatan	Pria		Wanita		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%
1.	Fisik	170	28.10	103	24.29	273	26.53
2.	Netra/Buta	54	8.93	44	10.38	98	9.52
3.	Rungu/Wicara	98	16.20	94	22.17	192	18.66
4.	Mental/Jiwa	137	22.64	82	19.34	219	21.28
5.	Fisik dan Mental	29	4.79	21	4.95	50	4.86
6.	Lainnya	117	19.34	80	18.87	197	19.14
	Jumlah	605	100.00	424	100.00	1.029	100.00

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2019

Dari berbagai macam fasilitas dan bangunan publik yang tersedia, pasar tradisional menjadi salah satu tempat yang sering dikunjungi masyarakat. Pasar Klewer menjadi salah satu tujuan destinasi wisata favorit di Kota Surakarta dan menjadi ciri khas apabila berkunjung ke Kota Surakarta. Berdasarkan hasil survei Kajian Destinasi dan Promosi Pariwisata yang dikeluarkan oleh Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Surakarta tahun 2016, Pasar Klewer telah menjadi destinasi wisata favorit di kalangan wisatawan dengan menduduki peringkat kedua setelah Keraton Kasunanan.

Pasar Klewer mengalami kebakaran hebat di penghujung tahun 2014 sehingga mengharuskan pemerintah melakukan revitalisasi total dan diresmikan kembali pada tahun 2017. Pemerintah seharusnya dapat menggunakan momentum ini untuk membangun ulang bangunan Pasar Klewer dengan menerapkan konsep difabel, namun bangunan baru Pasar Klewer masih terdapat

beberapa fasilitas yang masih menyulitkan difabel terlepas dari fasilitas modern yang telah tersedia. Berbagai catatan dan masukan dari difabel yang tergabung dalam komunitas difabel diantaranya Pusat Pengembangan dan Pelatihan Rehabilitasi Bersumber Daya Masyarakat (PPRBM) Kota Surakarta, Tim Advokasi Difabel (TAD) Kota Surakarta, Self Help Group (SHG) Solo Juara, dan Gerakan Kesejahteraan Tuna Rungu Indonesia (Gerkatin), diakui masih merasakan kesulitan saat melakukan uji aksesibilitas fasilitas Pasar Klewer diantaranya: a) Akses masuk pasar yang terlalu curam (Ermawati, 2017); b) Tidak tersedianya *guiding block* yang diperuntukkan bagi tuna netra; c) Tidak tersedianya kloset jongkok pada toilet dan lebar pintu toilet yang terlalu sempit sehingga membuat difabel yang menggunakan kursi roda atau krek dua tidak bisa memanfaatkannya; d) Tidak tersedianya informasi suara dan tombol braille pada lift sehingga belum bisa

mengakomodir pengguna tuna netra (Andriansyah, 2017). Hal tersebut juga menjadi penilaian bahwa Kota Surakarta belum konsisten untuk mewujudkan kota inklusi. Kondisi ini juga kurang sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas khususnya pada Pasal 5 Ayat 1 dimana difabel juga mempunyai hak salah satunya hak untuk mendapatkan aksesibilitas. Dinas Perdagangan selaku Pemerintah Daerah yang bertanggungjawab atas pasar tradisional perlu melakukan upaya perbaikan. Dari berbagai analisis di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian responsivitas Dinas Perdagangan dalam penyediaan fasilitas difabel.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas Dinas Perdagangan dalam penyediaan fasilitas difabel. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu sosial sekaligus sebagai referensi penelitian sejenis.

Good Governance

Lembaga Administrasi Negara (LAN) mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan pemerintahan negara yang kukuh, bertanggungjawab, serta efektif dan efisien sembari memelihara kesatuan hubungan yang bersifat membina dan membangun di antara wilayah negara, swasta, maupun masyarakat (Sedarmayanti, 2012:4). Dalam hal ini, *good governance* tidak hanya menempatkan pemerintah dan masyarakat saja dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga diperlukan campur tangan pihak swasta untuk menjaga sinergitas dalam mencapai pemerintahan yang kukuh, efektif, efisien, dan bertanggungjawab.

UNDP (1997) mengemukakan bahwa dalam melaksanakan *good governance*, terdapat sembilan prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam pengelolaan pemerintah antara lain: a) *participation*; b) *rule of law*; c) *transparency*; d) *responsiveness*; e) *consensus orientation*; f) *equity*; g) *effectiveness and efficiency*; h) *accountability*; dan i) *strategic vision* (Sedarmayanti, 2012:5).

Responsivitas

Satu diantara prinsip-prinsip *good governance* adalah prinsip responsivitas atau daya tanggap. Agus Dwiyanto (2017:62) mengemukakan bahwa responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan definisi tersebut terlihat bahwa kata kunci dari responsivitas adalah “kebutuhan” dan “aspirasi masyarakat”, artinya birokrasi harus memiliki kemampuan dalam mengutamakan masyarakat di setiap pelayanan dan perlu melakukan penyesuaian kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas juga berkaitan dengan kemampuan aparatur pemerintah untuk menghadapi dan mencegah adanya aspirasi baru, perkembangan, klaim, dan pengetahuan baru dari masyarakat (Siagian dalam Ilahi dkk, 2018). Dalam hal ini, berbagai aspirasi, klaim, dan pengetahuan baru yang muncul dari masyarakat menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan terus berkembang sehingga seiring berjalannya waktu, pemerintah dituntut untuk siap menghadapi kondisi tersebut. Responsivitas juga diartikan sebagai daya tanggap

birokrasi terhadap cita-cita, harapan, kehendak serta klaim masyarakat (Tangkilisan dalam Wulandari dan Utomo, 2017). Menurut Tangkilisan, responsivitas berkaitan erat dengan terpenuhinya harapan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat yang menjadi hak mereka.

Adanya prinsip responsivitas melengkapi upaya pemerintah untuk menciptakan *good governance* salah satunya pada unsur masyarakat selaku pihak yang wajib dilayani oleh pemerintah. Melalui responsivitas diharapkan pemerintah lebih mampu dan lebih peka dalam menjangkau aspirasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat tidak hanya pada pelayanan publik saja, tetapi segala sesuatu yang mencakup seluruh elemen penyelenggaraan negara termasuk penyediaan akses bagi seluruh masyarakat.

Untuk mengetahui bagaimana responsivitas dinilai, digunakan beberapa indikator. Salah satu indikator responsivitas dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2017:63), dimana untuk mengukur responsivitas diperlukan 5 karakteristik, yaitu: 1) Ada tidaknya keluhan dalam satu tahun terakhir dari pengguna jasa; 2) Sikap yang ditunjukkan aparat birokrasi ketika merespon aduan atau keluhan dari pengguna jasa; 3) Penggunaan aduan dari konsumen sebagai referensi perbaikan pelaksanaan pelayanan di masa datang; 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi yang dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; 5) Aparat birokrasi menempatkan pengguna jasa dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Selanjutnya, untuk menganalisis responsivitas, digunakan analisis menurut Maruti (2013) sebagai berikut:

Tabel 2.
Analisis Indikator Responsivitas

No.	Indikator	Responsivitas Pelayanan		
		Cenderung Tinggi	Cenderung Sedang	Cenderung Rendah
1.	Ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama 1 tahun terakhir	Tidak pernah ada keluhan dari pengguna jasa	Kadang-kadang ada keluhan dari pengguna jasa	Sering ada keluhan dari pengguna jasa
2.	Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa	Aparat birokrasi berusaha menyelesaikan masalah	Aparat birokrasi hanya menampung keluhan	Aparat birokrasi jengkel dan membiarkan saja keluhan dari masyarakat
3.	Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi perbaikan pelayanan di masa mendatang	Aparat birokrasi menggunakan keluhan untuk referensi pelayanan di masa datang	Aparat birokrasi jarang menggunakan keluhan untuk referensi di masa datang	Aparat birokrasi tidak pernah menggunakan keluhan untuk referensi di masa datang
4.	Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa	Aparat birokrasi bersikap ramah, melayani dengan baik, cepat, dan tepat	Aparat birokrasi kurang ramah, melayani dengan baik namun cenderung lamban dan kurang tepat	Aparat birokrasi bersikap tidak ramah, tidak memberikan pelayanan yang baik

No.	Indikator	Responsivitas Pelayanan		
		Cenderung Tinggi	Cenderung Sedang	Cenderung Rendah
5.	Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku	Pengguna jasa selalu ditempatkan dalam sistem pelayanan	Pengguna jasa kadang-kadang ditempatkan dalam sistem pelayanan	Pengguna jasa tidak ditempatkan dalam sistem pelayanan

Sumber: Maruti, 2013

Difabel

Menurut UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, penyandang disabilitas atau yang lebih dikenal sebagai difabel 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.”

Ragam difabel berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dibedakan menjadi: 1) penyandang disabilitas fisik, adalah keterbatasan yang terjadi karena adanya fungsi gerak yang terganggu; 2) penyandang disabilitas intelektual, adalah keterbatasan yang terjadi karena adanya fungsi pikir yang terganggu karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata; 3) penyandang disabilitas mental, adalah keterbatasan yang terjadi karena adanya fungsi pikir, emosi, dan perilaku yang terganggu; dan 4) penyandang disabilitas sensorik, adalah keterbatasan yang terjadi karena adanya salah satu fungsi dari panca indera yang terganggu.

Fasilitas Difabel

Berbagai fasilitas difabel dalam bangunan gedung memiliki beberapa persyaratan kemudahan yang disesuaikan dengan kebutuhan difabel dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum

Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Persyaratan teknis fasilitas difabel dalam bangunan gedung meliputi: a) *ramp*, merupakan jalur sirkulasi berbidang yang mempunyai kemiringan dan lebar tertentu untuk mempermudah akses antar lantai bagi difabel dan/atau pengguna dan pengunjung bangunan gedung; b) lift, merupakan alat mekanis elektrik yang berfungsi untuk melakukan pergerakan dan perpindahan secara vertikal dalam bangunan gedung; c) toilet, merupakan fasilitas sanitasi berupa ruangan yang digunakan untuk tempat buang air besar dan kecil dan/atau cuci tangan dan muka yang didesain khusus dengan dilengkapi kloset, ketersediaan air, dan perlengkapan lain bagi pengguna dan pengunjung bangunan gedung; d) tempat parkir, adalah tempat khusus yang digunakan untuk persinggahan kendaraan pada jangka waktu tertentu yang berupa pelataran parkir, parkir dalam gedung, dan/atau gedung parkir yang disediakan dalam bangunan gedung; dan e) jalur pemandu (*guiding block*).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan di Pasar Klewer yang berada di Kota Surakarta. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis Miles & Huberman

yaitu dengan menggunakan model interaktif yang terbagi menjadi tiga aktivitas yaitu *data reduction*, *data display*, dan *verification*. Analisis data menggunakan analisis indikator responsivitas menurut Maruti (2013) yang membagi responsivitas menjadi tiga: cenderung tinggi, sedang, dan rendah. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan dengan Kepala Bidang Pasar Dinas Perdagangan, Kepala Seksi Pembangunan dan Pemeliharaan Pasar Dinas Perdagangan, Sekretaris Dinas Perdagangan, serta para difabel yang pernah menggunakan fasilitas Pasar Klewer yang juga tergabung dalam lembaga dan komunitas difabel Kota Surakarta diantaranya Direktur Pusat Pengembangan dan Pelatihan Rehabilitasi Bersumber Daya Masyarakat (PPRBM) Kota Surakarta, Ketua Pelaksana Harian Tim Advokasi Difabel (TAD) Kota Surakarta, beberapa anggota Tim Advokasi Difabel (TAD) Kota Surakarta, dan Penasehat komunitas *Self Help Group* (SHG) Solo Juara. Observasi dilakukan di Pasar Klewer dengan melihat ketersediaan fasilitas difabel dan kesesuaiannya dengan kriteria fasilitas bagi difabel berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat dan mendukung data primer. Dokumentasi yang digunakan adalah dokumen Perundang-Undangan, Peraturan Menteri, dan Peraturan Daerah yang mengatur tentang difabel dan bangunan gedung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mewujudkan kota inklusi, keterlibatan difabel mutlak diperlukan khususnya dalam pembangunan kota. Keterlibatan difabel diperlukan untuk menghindari adanya ketimpangan dalam masyarakat. Berdasarkan amanat yang tertera dalam Undang-Undang hingga Peraturan Daerah pun telah mengatur bahwa difabel berhak untuk mengakses ruang publik baik gedung, fasilitas publik, maupun ruang partisipasi lainnya. Namun pada kenyataannya, apa yang telah diamanatkan dalam peraturan belum sepenuhnya terimplementasikan dengan baik di lapangan. Salah satunya terjadi di Pasar Klewer. Bangunan Pasar Klewer merupakan bangunan publik yang dapat diakses oleh semua masyarakat tak terkecuali bagi difabel. Pasar Klewer diklasifikasikan sebagai pasar kelas I atau kategori tipe A, artinya pasar rakyat yang berada pada tingkat regional (pusat regional). Akibat kebakaran hebat yang menimpa Pasar Klewer pada tahun 2014 membuat pasar ini direvitalisasi dengan konsep bangunan yang lebih modern tanpa meninggalkan unsur tradisional. Dengan kehadiran fasilitas modern yang jarang dimiliki oleh pasar tradisional lainnya, Pasar Klewer menjadi sorotan tersendiri terutama pada saat uji aksesibilitas yang dilakukan oleh kelompok difabel pada peresmian pasar tahun 2017.

Terdapat beberapa catatan dan masukan dari difabel atas fasilitas Pasar Klewer yang belum sesuai standar aksesibilitas dan masih menyulitkan mereka, sehingga perlu diketahui bagaimana upaya pemerintah dalam mengakomodir kebutuhan difabel di pasar tradisional. Dalam hal ini, Dinas Perdagangan selaku pihak yang menyelenggarakan urusan pemerintahan

bidang perdagangan, bina usaha dan tertib niaga, pendapatan, sarana dan prasarana perdagangan serta perlindungan pasar rakyat perlu merespon permasalahan ini. Responsivitas dinilai menggunakan indikator responsivitas dari Agus Dwiyanto (2017) dengan menggunakan 4 indikator sebagai berikut.

Pertama, Sikap yang ditunjukkan oleh Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam merespon keluhan dan masukan dari difabel. Keluhan masyarakat dalam konteks ini adalah beberapa catatan yang diberikan oleh kelompok difabel saat uji aksesibilitas pasar tahun 2017 yang dihadiri oleh berbagai elemen baik dari Pemerintah Kota Surakarta melalui beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat difabel yang tergabung dalam komunitas difabel serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) diantaranya komunitas *Self Help Group* (SHG) Solo Juara, tuna netra, Gerkatin (Gerakan untuk Kesejahteraan Tuna Rungu Indonesia), dan perwakilan Pusat Pengembangan dan Pelatihan Rehabilitasi Bersumber Daya Masyarakat (PPRBM) Kota Surakarta. Dari hasil uji aksesibilitas ditemukan beberapa catatan dan masukan dari para difabel yang menunjukkan bahwa mereka masih merasa kesulitan dengan beberapa fasilitas difabel yang tersedia di Pasar Klewer gedung barat. Catatan tersebut antara lain diungkapkan oleh difabel tuna daksa yang merasa kesulitan dalam penggunaan *ramp* yang masih terlalu terjal dan pintu toilet yang terlalu sempit bagi pengguna kursi roda. Kesulitan lain juga dialami oleh difabel polio yang menggunakan kendaraan roda tiga ketika mengakses tempat parkir di sekitar Pasar Klewer dimana terjadi penolakan dari tukang parkir karena kendaraan yang lebih memakan tempat.

Selain itu, bagi difabel tuna netra juga merasakan kesulitan dalam kurangnya pemberian tanda berupa huruf *braille* pada klasterisasi jenis dagangan di setiap lantai dan penyediaan lift yang belum maksimal karena tidak terdapat tombol *braille*.

Menyikapi hal tersebut, sikap yang ditunjukkan oleh Dinas Perdagangan dalam menanggapi keluhan atas permasalahan fasilitas difabel di Pasar Klewer dapat dikatakan kurang responsif. Berdasarkan tanggapan dari Dinas Perdagangan, beberapa fasilitas seperti toilet dan tempat parkir, diakui bisa dilakukan perbaikan selama perbaikan fasilitas yang dilakukan tidak mengubah struktur bangunan. Hingga tahun 2021 belum terlihat upaya perbaikan atas beberapa fasilitas tersebut. Hal ini juga dibuktikan pada bangunan baru Pasar Klewer gedung timur yang baru diresmikan pada 6 November 2020 dimana belum terdapat perubahan pada lift, toilet, dan tempat parkir. Sedangkan untuk *ramp* di gedung barat sulit dilakukan perbaikan karena terdapat kendala pada terbatasnya lahan dan kebutuhan pedagang. Selanjutnya untuk lift dikatakan pula oleh Kepala Seksi Pembangunan dan Pemeliharaan Dinas Perdagangan bahwa membutuhkan anggaran lebih jika ingin menyediakan tombol *braille*. Hal tersebut akan ditindaklanjuti jika terdapat beberapa aspek yang mendukung salah satunya anggaran. Terkait anggaran bagi penyediaan fasilitas difabel sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Pasal 135 ayat (1) bahwa “pemerintah dan pemerintah daerah wajib menyediakan anggaran bagi pelaksanaan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas”. Lebih lanjut pada ayat (2) disebutkan bahwa “pendanaan pelaksanaan

penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas bersumber dari: APBN, APBD, dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat”. Adanya peraturan tersebut memperlihatkan bahwa Pemerintah Indonesia telah mengakomodir hak-hak dan pemenuhan kebutuhan difabel dalam hal anggaran. Sehingga apabila dalam penganggaran pembangunan tidak memprioritaskan difabel, dapat dikatakan bahwa tindak diskriminasi tidak hanya berada di masyarakat saja, tetapi juga terdapat di para pimpinan. Selain itu, juga dikatakan bahwa persentase difabel di pasar tradisional memang kecil. Untuk itu penyediaan fasilitas difabel lebih diarahkan untuk fasilitas umum seperti trotoar daripada penyediaan fasilitas difabel di bangunan publik khususnya pasar tradisional.

Terdapat perbedaan sikap Dinas Perdagangan dalam merespon masukan atas fasilitas Pasar Klewer yang berasal dari difabel dan pejabat negara. Hal ini ditunjukkan pada saat kunjungan Pasar Klewer yang dilakukan oleh Bapak Wakil Presiden Indonesia pada bulan Maret 2020 dimana Wakil Presiden memiliki prosedur tetap atas beberapa fasilitas salah satunya pada toilet yang langsung dilakukan perbaikan oleh Dinas Perdagangan dalam satu malam dengan mengganti kloset jongkok menjadi kloset duduk. Beberapa tanggapan lain dari Dinas Perdagangan masih terlihat dari sikap yang dinas yang kurang responsif dalam menanggapi beberapa fasilitas yang belum maksimal seperti tempat parkir difabel, toilet, dan lift. Dari beberapa respon yang ditunjukkan oleh dinas memperlihatkan bahwa kurangnya perhatian dinas dalam menanggapi masalah fasilitas difabel yang belum sepenuhnya mengakomodir

kebutuhan difabel. Mereka menganggap jika fasilitas tersebut sudah bisa mengakomodir difabel. Tetapi jika dilihat dari sisi difabel, sebenarnya mereka membutuhkan standar aksesibilitas.

Tabel 3.
Hasil Penelitian Indikator 1

Indikator 1	Hasil
Sikap Dinas Perdagangan Keluhan dan Masukan dari Difabel	Dinas Perdagangan menerima dengan baik keluhan dan masukan yang ada. Namun belum terdapat tindak lanjut dan perbaikan atas masalah tersebut. Tingkat responsivitas Dinas Perdagangan atas keluhan dan masukan difabel kurang responsif

Sumber: Olah Data, 2020

Kedua, Penggunaan Aduan dari Difabel sebagai Referensi Perbaikan di Masa Datang. Dari beberapa keluhan dan masukan yang diperoleh dari hasil uji aksesibilitas tahun 2017, keluhan dan masukan tersebut digunakan oleh Dinas Perdagangan sebagai referensi perbaikan atas penyediaan fasilitas difabel di Pasar Klewer gedung timur. Diketahui, Pasar Klewer terdiri atas 2 bagian yaitu gedung barat dan gedung timur. Untuk gedung barat telah selesai dibangun dan diresmikan pada 21 April 2017, sementara gedung timur dibangun pada 26 November 2019 dan diresmikan pada 6 November 2020.

Pada indikator penggunaan keluhan dari difabel sebagai referensi perbaikan penyediaan fasilitas difabel di pasar tradisional cukup responsif. Berdasarkan keterangan dari Dinas Perdagangan, pembangunan Pasar Klewer timur sudah

mempertimbangkan catatan dari difabel pada saat uji aksesibilitas Pasar Klewer barat. Terkait dengan *ramp*, kemiringan *ramp* sudah terdapat perbaikan dari 9 derajat di gedung barat menjadi 6 derajat untuk *ramp* gedung timur. Selain itu juga telah terlihat penyediaan *ramp* di pintu masuk Pasar Klewer Timur, sedangkan pada jalur pedestrian telah dilengkapi dengan *guiding block* untuk memudahkan tuna netra. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi penulis dimana ketersediaan *ramp* bagi difabel sudah tersedia baik di depan gedung maupun di depan pintu masuk pasar. Selain itu, penilaian dalam observasi juga didasarkan atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 14/PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung. Untuk *ramp* telah sesuai dengan tingkat kelandaian, tepi pengaman, dan tekstur *ramp* seperti yang tertera dalam peraturan. Selain itu, juga sudah tersedia *guiding block* yang berada di luar bangunan pasar.

Penggunaan keluhan difabel sebagai referensi perbaikan penyediaan fasilitas difabel di Pasar Klewer juga terlihat pada pembangunan Pasar Legi yang saat ini masih dalam proses pembangunan. Pasar Legi juga telah berkonsep Bangunan Gedung Hijau (BGH). Ketersediaan fasilitas difabel Pasar Legi diakui oleh Dinas Perdagangan telah memenuhi standar aksesibilitas salah satunya dengan ketersediaan *ramp*. Namun, untuk saat ini ketersediaan fasilitas tersebut belum bisa dibuktikan karena bangunan gedung belum selesai. Hal tersebut dapat diperkuat dengan perolehan Sertifikat Pratama Pasar Legi yang mendapatkan 120 poin yang telah mendapatkan status Pratama. Hasil Penilaian Persyaratan Bangunan Gedung Hijau (BGH) Tahap Perencanaan Pada PIP2B dilakukan berdasarkan SE Direktorat

Jenderal Cipta Karya Nomor 86 Tahun 2016.

Tabel 4.
Hasil Penelitian Indikator 2

Indikator 2	Hasil
Penggunaan Keluhan dan Masukan dari Difabel sebagai Referensi Perbaikan di Masa Datang	Pada indikator ini Dinas Perdagangan cukup responsif. Hal ini terlihat pada bangunan baru Pasar Klewer gedung timur dan Pasar Legi yang hingga saat ini masih dalam proses pembangunan.

Sumber: Olah Data, 2020

Ketiga, Tindakan Dinas Perdagangan untuk Memberikan Kepuasan Kepada Difabel. Pada indikator ini, tindakan yang dilakukan Dinas Perdagangan untuk memberikan kepuasan pada difabel di Pasar Klewer cukup responsif. Dalam hal ini, tindakan yang telah dilakukan Dinas Perdagangan dalam memenuhi hak difabel di Pasar Klewer diwujudkan dengan penyediaan fasilitas difabel yang didukung oleh fasilitas modern yang jarang dimiliki pasar tradisional lainnya. Pasar Klewer telah menyediakan fasilitas modern seperti *escalator* dan lift, namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam penyediaan lift di Pasar Klewer yaitu belum memenuhi persyaratan teknis penyediaan lift bagi difabel seperti penyediaan tombol *braille* dan audio untuk memberi informasi lantai yang dituju. Selain itu, menurut keterangan dari Dinas Perdagangan bahwa dalam pembangunan Pasar Klewer telah memenuhi konsep difabel salah satunya dengan penyediaan *ramp* baik di gedung barat maupun timur. Penyediaan *ramp* merupakan salah satu bukti bahwa bangunan tersebut telah mengakomodir

kebutuhan difabel meskipun masih terdapat beberapa aspek yang membuat penyediaan *ramp* belum maksimal.

Selain itu bagi pasar tradisional lainnya, tindakan yang akan dilakukan Dinas Perdagangan berupa penyempurnaan fasilitas difabel tidak hanya pada Pasar Klewer, tetapi juga pada pasar lain yang kedepannya akan dilakukan revitalisasi seperti Pasar Jongke dan Pasar Harjodaksino. Penyempurnaan tersebut akan dilakukan dengan melibatkan difabel dalam perencanaan pembangunan pasar tradisional. Tindakan lain yang akan dilakukan Dinas Perdagangan terkait masukan dari difabel tuna netra yang disampaikan saat wawancara yang dilakukan penulis, terlihat bahwa tindakan yang akan dilakukan oleh Dinas Perdagangan sudah menunjukkan tindakan positif yakni dengan mengevaluasi pelayanan dan menindaklanjuti masukan dari difabel tuna netra dalam menangani petugas Pasar Klewer yang perlu ditingkatkan sensitivitasnya dalam melayani dan membantu pengunjung Pasar Klewer. Hal ini dibutuhkan karena bagi difabel tuna netra mereka sangat membutuhkan pelayanan dari petugas Pasar Klewer salah satunya *security* dalam mengarahkan pada lokasi yang ingin dituju.

Tabel 5.
Hasil Penelitian Indikator 3

Indikator 3	Hasil
Tindakan Dinas Perdagangan untuk Memberikan Kepuasan Kepada Difabel	Tindakan yang dilakukan Dinas Perdagangan untuk memberikan kepuasan pada difabel di Pasar Klewer cukup responsif.

Sumber: Olah Data, 2020

Keempat, Penempatan Difabel oleh Dinas Perdagangan dalam Sistem Perencanaan Pembangunan Pasar. Pada indikator ini, dapat dikatakan bahwa Dinas Perdagangan kurang responsif. Dalam perencanaan pembangunan Pasar Klewer, Dinas Perdagangan belum melibatkan difabel dalam sistem perencanaan pembangunan pasar. Hal ini diakui oleh para difabel yang juga menjadi bagian dari Tim Advokasi Difabel (TAD) Kota Surakarta. Tim Advokasi Difabel merupakan sarana komunikasi lintas sektoral untuk mengadvokasikan isu-isu difabel dan berbagai kebutuhan difabel di Kota Surakarta. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa anggota TAD Kota Surakarta, terlihat bahwa difabel belum dilibatkan dalam perencanaan pembangunan Pasar Klewer, padahal keberadaan TAD ini sangat penting untuk dilibatkan mengingat tugas TAD sebagai perwakilan dari para difabel di Kota Surakarta untuk menyuarakan hak-hak dan isu-isu difabel di masyarakat.

Berkaitan dengan keterlibatan difabel dalam perencanaan pembangunan Pasar Klewer juga telah dikonfirmasi oleh Dinas Perdagangan. Dinas Perdagangan mengakui bahwa dalam perencanaan pembangunan Pasar Klewer memang belum melibatkan para difabel. Hal tersebut diakui oleh Dinas Perdagangan bahwa dalam perencanaan pembangunan Pasar Klewer, wajib melibatkan Tim Ahli Bangunan Gedung (TABG) yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung. Sedangkan untuk masyarakat difabel memang belum dilibatkan dalam perencanaan pembangunan Pasar Klewer karena hal ini tidak tercantum dalam peraturan daerah tersebut, namun berdasarkan peraturan tersebut disebutkan

bahwa adanya peran masyarakat dalam penyelenggaraan bangunan gedung, yaitu pada Pasal 100 ayat 2 dan 3 disebutkan bahwa masyarakat baik perorangan, kelompok masyarakat, organisasi kemasyarakatan, masyarakat ahli, atau masyarakat hukum adat berhak untuk memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam menyusun atau menyempurnakan peraturan, pedoman dan standar teknis di bidang bangunan gedung.

Tabel 6.
Hasil Penelitian Indikator 4

Indikator 4	Hasil
Penempatan Difabel oleh Dinas Perdagangan dalam Sistem Perencanaan Pembangunan Pasar	Pada indikator ini dinas kurang responsif. Hal ini juga berlaku pada pasar tradisional lain di Kota Surakarta yang hingga saat ini belum pernah melibatkan difabel dalam perencanaan pembangunan pasar

Sumber: Olah Data, 2020

Pada perencanaan pembangunan Pasar Klewer maupun pasar tradisional lainnya yang belum melibatkan difabel, Dinas Perdagangan tetap menyediakan fasilitas difabel walaupun beberapa belum sesuai dengan standar aksesibilitas karena tidak

ada keterlibatan dari difabel. Berdasarkan permasalahan yang ada, diakui oleh Dinas Perdagangan bahwa pada revitalisasi pasar tradisional selanjutnya akan melibatkan masyarakat difabel dalam perencanaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa pada indikator sikap Dinas Perdagangan dalam merespon keluhan dan masukan dari difabel, sikap yang ditunjukkan Dinas Perdagangan dalam penyediaan fasilitas difabel Pasar Klewer masih kurang responsif. Kemudian pada indikator penggunaan keluhan dan masukan dari difabel sebagai referensi perbaikan di masa datang, penggunaan keluhan dan masukan dari difabel sebagai referensi perbaikan cukup responsif. Selanjutnya, pada indikator tindakan Dinas Perdagangan untuk memberikan kepuasan kepada difabel, tindakan yang dilakukan Dinas Perdagangan untuk memberikan kepuasan pada difabel di Pasar Klewer cukup responsif. Terakhir, pada indikator penempatan difabel oleh Dinas Perdagangan dalam sistem perencanaan pembangunan pasar, dapat disimpulkan bahwa tidak ada keterlibatan difabel dalam sistem perencanaan pembangunan Pasar Klewer, sehingga pada indikator ini Dinas Perdagangan kurang responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah, M. (2017, March). Pasar Klewer yang Baru Dibangun Usai Terbakar Tak Ramah Difabel. Retrieved July 12, 2020, from <https://www.merdeka.com/peristiwa/pasar-klewer-yang-baru-dibangun-usai-terbakar-tak-ramah-difabel.html>
- Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Surakarta. (2016). *Kajian Destinasi dan Promosi Pariwisata Kota Surakarta oleh Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Surakarta Tahun 2016*.

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. (2019). *Profil Perkembangan Kependudukan Kota Surakarta Tahun 2019*. <https://dispendukcapil.surakarta.go.id/buku-profil-perkembangan-kependudukan-tahun-2019/>
- Dwiyanto, A. dkk. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Ermawati, R. (2017, March). Bangunan Baru Pasar Klewer Solo Dinilai Belum Ramah Difabel. Retrieved July 12, 2020, from <https://www.solopos.com/bangunan-baru-pasar-klewer-solo-dinilai-belum-ramah-difabel-799884>
- Ilahi, W. dkk. (2018). Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Disabilitas Dilihat dari Aspek Responsivitas Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Bersosialisasi Pada Dinas Sosial Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis.*, 1(1), 120–136.
- Lemoine, C. (2018). Responsiveness concept: Accessibility as means, participation as purpose. *European Journal of Disability Research (ALTER)*, 12(3), 166–179. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2018.03.002>
- Maruti, S. (2013). Tesis Magister Administrasi Publik. *Responsivitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kota Salatiga dalam Implementasi Program Larasita*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Nuraviva, L. (2017). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas terhadap Fasilitas Publik di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro*.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance* (2nd ed.). CV Mandar Maju: Bandung
- Setyowati, H. A. (2018). Implementasi Perda Kota Surakarta No. 2 Tahun 2008 Tentang Kesetaraan Difabel Dalam Rangka Pemenuhan Hak-Hak Difabel di Bidang Fasilitas Publik. *Seminar Nasional Penguatan Nilai-Nilai Kebangsaan Melalui Pendidikan Kewarganegaraan Persekolahan Dan Masyarakat*.
- Sudiro. (2019). Tingkat Aksesibilitas Bangunan Publik bagi Penyandang Disabilitas (Studi Kasus Bangunan Publik di Kota Surakarta). *Indonusa Conference on Technology and Social Science, November*, 364–373. <http://www.poltekindonusa.ac.id/SUB-DOMAIN/incontecss/index.php/files/article/download/51/52>
- Suhendra, A. (2017). Strategi Pemerintah Kota Banda Aceh dan Kota Surakarta dalam Mewujudkan Kota Ramah Disabilitas. *Jurnal Inovasi Kebijakan Matra Pembaruan*, 1(3), 131–142. <https://doi.org/10.21787/mp.1.3.2017.131-142>
- Susanto, E., & Sudiro, S. (2018). Studi Kajian Tingkat Aksesibilitas Pada Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas (Berkebutuhan Khusus) Di Kota Surakarta. *Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta*, 5(1), 19–32.
- Wulandari, D. A. & Utomo, I. H. (2017). Responsivitas Dinas Kesehatan Karanganyar Dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu Dan Bayi. *Wacana Publik*, 1(3), 40–49.

Regulasi Pemerintah

Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 8 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas