

## Model Layanan PPID Bawaslu dalam Menjamin Hak Penyandang Disabilitas Mengakses Informasi Publik

### *Bawaslu's PPID Service Model in Ensuring the Rights of Persons with Disabilities to Access Information*

Maullida Fitria Averoes<sup>1</sup> & Puji Rianto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia, Sleman  
Yogyakarta, Indonesia

#### Author's email:

<sup>1</sup>Email: fiaaveroes@gmail.com,

<sup>2</sup>puji.rianto@uii.ac.id

#### **Keywords:**

citizen, disability, model, transparency of public information (KIP)

**Abstract:** Access to public information is every citizen's right. For this purpose, law No. 14/2008 stipulates that any public institution must offer public information services. However, there are no facilities that provide attention and access to disabilities. This study aims to explore the PPID Bawaslu RI service model in ensuring access to public information for persons with disabilities. This research uses the case study technique. The results showed that the PPID Bawaslu RI had enforced the fulfillment of disability information rights. This can be seen from various policies, including; (1) physical or electronic accessibility, consisting of website, email, WhatsApp, SMS, and telephone, although some are still in the optimization process, such as screen readers, glass magnifying features, and keyboard navigation; (2) non-physical accessibility, i.e., assistance to move through the stages of requesting information for the applicant. The effectiveness of the information service model for disabilities has also been applied to the oral and electronic aspects

#### **Kata kunci:**

model, disabilitas, informasi publik, warga negara, PPID

**Abstrak:** Akses terhadap informasi publik menjadi hak setiap warga negara. Untuk itu, melalui UU No. 14/2008 ditetapkan bahwa setiap lembaga publik harus menyediakan layanan informasi publik. Meskipun begitu, belum layanan yang memberikan perhatian dan akses terhadap disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi model layanan PPID Bawaslu RI dalam menjamin akses informasi publik bagi penyandang disabilitas. Penelitian menggunakan strategi studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemenuhan hak informasi disabilitas ini telah diimplementasikan oleh PPID Bawaslu RI. Ini dapat dilihat dari berbagai kebijakan, yakni (1) aksesibilitas fisik atau elektronik, yang terdiri dari website, email, whatsapp, sms, dan telepon, walau ada beberapa yang masih dalam tahap optimalisasi, seperti screen reader, fitur kaca pembesar, dan navigasi keyboard; (2) aksesibilitas non fisik, yaitu pendampingan bagi pemohon untuk melewati tahapan-tahapan permohonan informasi. Efektifitas model pelayanan informasi bagi disabilitas pun telah diterapkan pada aspek lisan dan elektronik.

## PENDAHULUAN

Pasal 1 UUD 1945 menegaskan bahwa Indonesia merupakan Negara demokrasi konstitusional dan Negara hukum. Menurut (Retnowati, 2012, p. 56), ciri khas demokrasi konstitusional adalah ideologi pemerintah yang demokratis, yaitu pembatasan kekuasaan pemerintah yang terbatas dan tidak bertindak otoriter terhadap warga negaranya. Pembatasan ini pun telah diatur dalam Konstitusi.

UUD 1945 sejatinya merujuk pada Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) sebagai dokumen internasional yang merupakan dasar bagi terbentuknya peraturan perundang-undangan Hak Asasi Manusia Internasional (*International Bill of Rights*), dan menjadi standar umum bagi ketetapan HAM yang harus dipatuhi oleh setiap Negara di dunia. Deklarasi ini juga bertujuan menjamin Hak Asasi manusia yang dimiliki setiap manusia, salah satunya di bidang akses informasi.

Sejak 1946, Majelis Umum Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) mengangkat resolusi 59 (1) yang mendeklarasikan bahwa “Kebebasan informasi merupakan Hak Asasi yang mendasar dan tanda dari seluruh kebebasan yang akan menjadi perhatian bagi PBB” (Febriananingsih, 2012, p. 135). Setiap individu memiliki atas segala haknya, termasuk hak mendapatkan dan menerima informasi serta berkomunikasi. Oleh sebab itu, hak mendapatkan informasi telah diakui secara internasional sebagai hak yang dimiliki setiap manusia seperti ditegaskan dalam Pasal 19 DUHAM PBB 1948 yang berbunyi “setiap orang bebas berpendapat, menganut pendapat tanpa gangguan dan untuk mencari, menerima, menyampaikan keterangan-keterangan pendapat dengan cara apapun tanpa memandang batas”.

Di Indonesia, pasal 19 Duham PBB tersebut diterjemahkan dalam Pasal 28F UUD 1945. Pasal ini menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak dan kemerdekaan untuk

berkomunikasi serta mendapatkan informasi baik dalam mencari, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan beragam media yang tersedia. Selanjutnya, dalam rangka mengimplementasikan pasal 28F tersebut, Indonesia mensahkan UU Keterbukaan Informasi Publik (KIP No. 14 Tahun 2008). UU ini ditetapkan pada 30 April 2008, dan resmi diimplementasikan pada 1 Mei 2010. Tujuan utama UU KIP adalah memastikan bahwa lembaga Negara lebih akuntabel dan kredibel dengan menyediakan informasi dan dokumentasi sebagai hak publik (Retnowati, 2012). Salah satu amanah penting UU KIP ini adalah menunjuk badan publik (dengan definisinya yang luas) yang harus menyediakan setiap informasi kepada masyarakat tanpa terkecuali. Meskipun demikian, tidak seperti UU Komunikasi lainnya, UU KIP tergolong lambat diimplementasikan (Aritonang, 2011, p. 262).

Untuk menjamin pelaksanaan UU KIP di setiap institusi, dibuatlah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID ini merupakan kunci terlaksananya keterbukaan Informasi publik. PPID berfungsi sebagai badan suatu lembaga yang mengelola dan menyampaikan informasi serta dokumentasi sesuai Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Keberadaan PPID dianggap penting guna menjamin kemudahan setiap warga masyarakat. Sebagai pengelola informasi, PPID memiliki kewenangan untuk memberikan informasi dan dokumentasi sebagai salah satu bentuk pertanggung-jawaban dalam mengelola Negara. Seluruh badan publik di Indonesia karenanya dituntut memiliki PPID sebagai pusat informasi publik guna menjamin keterbukaan dan akuntabilitas. Dalam kaitan ini, Fahmi (2011) mengemukakan bahwa negara yang terbuka dan demokratis seyogianya memenuhi jaminan informasi publik kepada masyarakat yang dibenarkan pada beberapa haknya. *Pertama*, hak

mengawasi sikap pejabat Negara dalam mengaplikasikan perannya sebagai pelayan publik (*right to observe*). Kedua, hak mendapatkan informasi (*right to information*). Ketiga, hak mengikuti tahap penyusunan dan pembentukan kebijakan atau regulasi (*right to participate*). Keempat, hak kemerdekaan dalam berekspresi seperti menyuarakan pendapat, mengkritisi, dan mengevaluasi, salah satunya diekspresikan melalui kebebasan pers. Kelima, hak menentang atau tidak pada jaminan hak yang telah disebutkan di atas.

Meskipun setiap warga negara mempunyai hak memperoleh informasi publik, tapi kondisinya jauh lebih rumit bagi penyandang disabilitas. Akibatnya, mereka seringkali diabaikan oleh kebijakan karena ter subordinasi oleh warga negara normal. Padahal, penyandang disabilitas menjadi kelompok minoritas terbesar di dunia karena terdapat kurang lebih 600 juta jiwa dengan dua pertiganya tersebar di negara berkembang (Pawestri, 2017, p. 171). Di Indonesia, hak-hak penyandang disabilitas dijamin melalui UU No. 8/2016 tentang Penyandang Disabilitas. Dalam UU tersebut, disebutkan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang memiliki keterbatasan baik secara fisik, intelektual, maupun mental, yang akan menghambat dan mengalami kesulitan dalam bersosialisasi dengan lingkungan sekitar, serta kurangnya partisipasi dengan manusia normal lainnya berdasarkan kesamaan hak (Pasal 1 Ayat 1 UU No. 8/2016). UU ini menjadi dasar pemenuhan kebutuhan informasi tanpa diskriminatif. Implementasi terhadap UU hak penyandang disabilitas sedikit demi sedikit mulai tampak, seperti hak dalam menikmati fasilitas umum melalui terciptanya jalanan ramah kaum disabel, dan penggunaan bahasa isyarat pada tayangan televisi. Meskipun demikian, untuk hak mendapatkan informasi dan informasi publik, hal itu belum banyak mendapatkan perhatian. Ini terjadi karena baik di kalangan pengelola media serta regulasi atau kebijakan pemerintah yang mendorong agar kelompok ini memperoleh kesetaraan akses dalam ruang

informasi dan komunikasi belum menjadi prioritas. Survei dewan pers (Warsidi, 2016, p. 388) yang dilaporkan melalui ‘Indeks Kemerdekaan Pers 2016’, misalnya, menilai bahwa kesetaraan akses bagi kelompok rentan adalah buruk, yaitu sebesar (50,49%), dan pemerintah abai dalam upaya memastikan dan mendorong media menjangkau kelompok rentan. Kondisi ini tidak adil bagi para disabel karena penyandang disabilitas pun memiliki hak yang sama, seperti yang tertuang dalam Pasal 24 No. 8 Tahun 2016. Pasal tersebut menegaskan bahwa: “penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan manusia normal lainnya yang mampu berkomunikasi dan mendapat informasi melalui beragam media yang mudah diakses, selain itu terkhusus bagi penyandang cacat berhak mendapat fasilitas komunikasi berupa bahasa isyarat, *baraille*, komunikasi argumentatif, dan bahasa khusus cacat lainnya”. Sayangnya, kesetaraan informasi ini hanya berlaku di tayangan televisi dan beberapa fasilitas publik lainnya. Sebaliknya, dalam hal akses informasi publik belum mendapatkan perhatian yang memadai.

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan yang dihubungkan dengan hak-hak penyandang disabilitas, di antaranya penelitian Syafi’ie (2014) tentang Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas yang dilakukan di Yogyakarta. Studi ini menemukan bahwa aksesibilitas fisik bagi penyandang disabilitas progresifitasnya berjalan, tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan penyandang cacat serta belum terintegrasi. Aksesibilitas nonfisik di sisi lain khususnya bagi penyandang tuna rungu belum sepenuhnya menyertakan bahasa isyarat di ruang publik seperti televisi, perkumpulan secara langsung, *traffic light* dan pelayanan lainnya. Penelitian lainnya dilakukan oleh (Febriananingsih, 2012; Kristiyanto, 2016; Retnowati, 2012) yang mengkaji informasi publik bagi tata kelola dan transparansi layanan publik, (Widjajanto et al., 2015) meneliti website di pemerintah daerah Jawa Tengah dalam menyediakan layanan publik. Penelitian

dengan fokus penyandang disabilitas hingga saat belum pernah dilakukan. Oleh karena itu, dalam rangka mengisi kekosongan tersebut, penelitian ini akan mengkaji model layanan informasi publik di PPID Bawaslu. Lembaga ini dipilih karena telah dua kali dinobatkan sebagai Lembaga Negara Non-Struktural terbaik dengan predikat informatif. Dengan begitu, diharapkan, kajian ini akan memberikan model kebijakan layanan informasi publik bagi penyandang disabilitas yang dapat diadopsi lembaga lain yang mempunyai karakteristik kurang lebih sama.

## LANDASAN TEORI

Kebebasan informasi menjadi salah satu aspek HAM yang dinyatakan pada Pasal 19 DUHAM, dan ditegaskan juga dalam Pasal 19 Ayat 2 Konvenan Hak Sipil dan Politik (International Covenant on Civil and Political). Penelitian Fahmi (2011, p. 77) mengungkapkan bahwa ketentuan ini menegaskan setiap orang dilindungi akan haknya dalam kemerdekaan berkomunikasi dan berekspresi, seperti menerima dan memberi informasi tanpa mementingkan medianya.

Menurut (McLeod, 2008, p. 14) *“everyone should uphold others’ right to communicate as they interact with people in daily life in order to enhance equality, justice, and dignity”*. Pengertian ini semakin meyakinkan bahwa komunikasi merupakan hak asasi setiap manusia tanpa terkecuali, maka ketentuan dan peraturan yang menjamin hak informasi publik dijamin dalam Pasal 19 DUHAM, Pasal 28F, dan UU No 14 Tahun 2008. Peraturan ini nyatanya berlaku bagi setiap orang tanpa terkecuali, begitupun bagi para disabilitas. Aksesibilitas mereka untuk mendapat informasi atau menyampaikan informasi publik seharusnya tidak jauh berbeda dengan orang normal lainnya, terutama kini penyandang disabilitas dilindungi keberadaan dan hak nya dalam peraturan UU No. 8 Tahun 2016.

Pentingnya hak berkomunikasi ini dibuktikan juga oleh banyak negara untuk

penyandang disabilitas, sebagai jaminan hak asasi yang mereka miliki. Menurut data dari laporan *United Nations* (2019), dari 126 negara, terhitung sebanyak 75% telah melakukan upaya untuk meningkatkan aksesibilitas komunikasi, informasi, dan layanan terkait. Upaya ini menunjukkan bukti regional heterogenitas, yaitu inisiatif yang dilakukan oleh 91% dari Negara anggota di Amerika dan 90% di Eropa. Adapun Negara yang telah maju status aksesibilitas informasi, komunikasi, dan layanan terkait, 83% diantaranya melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan aksesibilitas informasi, 61% meningkatkan aksesibilitas prangkat elektronik, dan 59% meningkatkan aksesibilitas komunikasi serta 34% meningkatkan layanan darurat. Beberapa Negara memberi perhatian lebih dan meningkatkan hak komunikasi bagi penyandang disabilitas karena menurut McLeod (2008) *“the importance of communication rights is obvious, since they are included in almost every convention, declaration, and covenant of the United Nations with few exceptions”*. Menurut UU No. 4 Tahun 1997, setiap disabilitas memiliki kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan layaknya mayoritas masyarakat pada umumnya. Salah satunya direfleksikan pada aspek kehidupan dan penghidupan yang dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas

Aksesibilitas bagi kaum disabilitas dirasa sangat penting untuk membantu partisipasi mereka dalam lingkungan sosialnya. Namun, hanya sedikit akses mereka yang tampak dengan kasat mata, sejatinya kaum disabilitas dilindungi atas segala hak nya. Aksesibilitas menurut Syafi’ie (2014, pp. 273–275) dibagi menjadi dua. *Pertama*, aksesibilitas fisik. Aksesibilitas ini merupakan fasilitas umum yang tampak dan membantu kaum disabilitas dalam penggunaannya, sarana ini juga telah diperkuat dengan hadirnya kebijakan negara berupa Peraturan Menteri Pekerjaan Umum RI No. 30 Tahun 2006 yang membahas mengenai Petunjuk Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Gedung dan Lingkungan.

*Kedua*, aksesibilitas nonfisik; kebutuhan penyandang disabilitas yang tidak tampak dengan kasat mata, namun menjadi aspek dasar bagi kehidupan mereka, seperti pemahaman terhadap informasi dan komunikasi.

Informasi yang diberikan pun tentu memiliki metode yang berbeda seperti halnya informasi yang dapat diakses oleh mayoritas publik. Syafi'ie (2014, p. 275) merumuskan ada tiga bentuk responsifitas pemenuhan hak disabilitas, yaitu; *Pertama*, informasi yang disediakan dapat dipahami penyandang disabilitas rungu, *low vision*/netra atau kesulita belajar (*learning disability*). *Kedua*, modifikasi bentuk informasi pada format tertentu. *Ketiga*, memberikan layanan (*communication support*) agar penyandang disabilitas lebih memahami informasi yang disediakan, seperti sistem *text to speech*.

Majelis Umum PBB menetapkan Resolusi Nomor A/61/106 tentang *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)*. Konvensi ini dimaksudkan sebagai instrumen Hak Asasi Manusia, dan ditegaskan kembali bahwa semua penyandang cacat harus menikmati haknya dan kebebasan mendasar. Indonesia yang menjunjung tinggi kehormatan, pertahanan, pemenuhan HAM, dan kebebasan mendasar kaum disabilitas, maka negara ini ikut serta meratifikasi resolusi tersebut (Basuki, 2012). Menurut Basuki, ada beberapa hal penting pada dokumen yang disetujui tersebut. *Pertama*, mengakui bahwa diskriminasi yang dilakukan pada kaum cacat merupakan pelanggaran terhadap harga diri. *Kedua*, memberikan peluang bagi penyandang disabilitas untuk ikut serta berperan aktif dalam lingkungan sosial dan pengambilan keputusan, terutama kebijakan yang bersinggungan langsung denganya. *Ketiga*, memenuhi hak aksesibilitas fisik dan nonfisik yang merupakan hak asasi yang melindungi kaum disabilitas.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, Bogdan & Taylor (Moleong, 2018,

p. 4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai langkah utama yang akan menciptakan data deskriptif berupa kalimat tertulis atau lisan dari sumber yang diamati. Penelitian kualitatif lebih berusaha menjelaskan dunia dibanding dengan mengukurnya (Rianto, 2011, p. 145).

Analisis kualitatif ini akan dipaparkan secara deskriptif dengan memanfaatkan beberapa teori untuk memperkuat proses analisisnya. Metode deskriptif adalah cara untuk mengamati suatu objek baik itu kelompok manusia, pemikirannya ataupun kondisi dan peristiwa yang sedang terjadi. Tujuan penelitian deskriptif ini untuk menjelaskan dan menggambarkan data, fakta, sifat, serta hubungan antar variabel yang diamati secara akurat (Nazir, 2003).

Penelitian kualitatif ini menggunakan jenis studi kasus untuk menemukan kebenarannya. Yin (Rianto, 2011) menyebutkan beberapa ciri dan kegunaan studi kasus, yaitu: Menjelaskan suatu proses, peristiwa, kegiatan dan lain sebagainya; Dibatasi oleh tempat dan waktu; Dan menggunakan berbagai sumber data. John W (2015, p. 135) mendefinisikan bahwa studi kasus termasuk pada penelitian kualitatif yang tujuannya mengamati dan mengobservasi realita kehidupan, selain itu studi kasus juga melibatkan data sekunder lainnya seperti dokumen, audiovisual, dan lainnya.

Penelitian ini dilakukn selama kurang lebih lima bulan, dimulai dari bulan Mei-Oktober 2020. Lokasi penelitian dilakukan di kantor Bawaslu Republik Indonesia, yang beralamat di Jl. MH. Thamrin No. 14 Jakarta Pusat. Informan penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria berikut. *Pertama*, bagi PPID Bawaslu ditentukan berdasarkan jabatan, antara lain yaitu Kepala Suku Bagian dan beberapa staff PPID Bawaslu RI. *Kedua*, bagi penyandang disabilitas, kriteria yang dibutuhkan ialah seseorang yang paham akan nilai demokrasi dan pengguna teknologi. *Ketiga*, bagi jurnalis, pernah meliput berita atau mencari informasi seputar PPID Bawaslu.

Data dikumpulkan melalui tiga cara. Pertama, wawancara yang merupakan proses komunikasi dan interaksi antara peneliti dan sumber data untuk menemukan jawaban dari persoalan penelitian. Hasil data ini bersifat *world view* guna menemukan pandangan atau jawaban yang bersifat baru dan global mengenai masalah penelitian (Rukajat, 2018, p. 24). *Kedua*, pengamatan atau observasi yang merupakan tahapan dalam mengamati dan memperhatikan fenomena yang terjadi melalui kelima panca indra peneliti, namun selain itu media lainnya juga dibutuhkan dalam tahapan ini, seperti alat perekam dan sejenisnya. *Ketiga*, ialah dokumen dan sumber data lainnya bisa digunakan. Studi dokumen pada penelitian ini berperan sebagai informan untuk menjawab pertanyaan penelitian Nasution (Nilamsari, 2014, p. 179).

Data akan dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman (1992). Oleh karena itu, analisis akan mencakup tiga tahapan, yakni reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Pada tahap awal, data akan dipilah berdasarkan tema-tema yang ditentukan dalam penelitian, yakni kebijakan umum PPID Bawaslu, kebijakan khusus untuk disabilitas, dan model layanan yang dikembangkan. Pada tahap pertama, selain pengelompokkan, akan dipilah-pilah mana data yang digunakan dan mana yang dibuang. Selanjutnya, data-data yang telah dikelompokkan dalam tema-tema tersebut, dipaparkan secara diskriptif untuk kemudian ditarik kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kebijakan Informasi Publik pada PPID Bawaslu

Thomas R Dye (Suwitri, 2008) mengatakan bahwa kebijakan publik sebagai tindakan pemerintah sehingga kebijakan itu adalah segala pilihan pemerintah untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan tindakan. Kebijakan publik mengandung banyak nilai dan makna, dan nilai-nilai yang ada pada masyarakat atau publik

merupakan kepentingannya sehingga menjadi dorongan bagi pemerintah atau lembaga untuk memformulasikan dan mewujudkannya. Oleh sebab itu, kebijakan publik erat kaitanya dengan kepentingan publik (Suwitri, 2008). Dalam perspektif demikian, dapat disebutkan dengan jelas bahwa keterbukaan informasi publik merupakan hasil kebijakan publik seperti diatur dalam UU No. 14 Tahun 2008. UU KIP ini lahir untuk menjamin informasi publik yang dapat diperoleh masyarakat untuk mewujudkan dan meningkatkan partisipasinya dalam penyelenggaraan Negara maupun pada proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik (Febriananingsih, 2012).

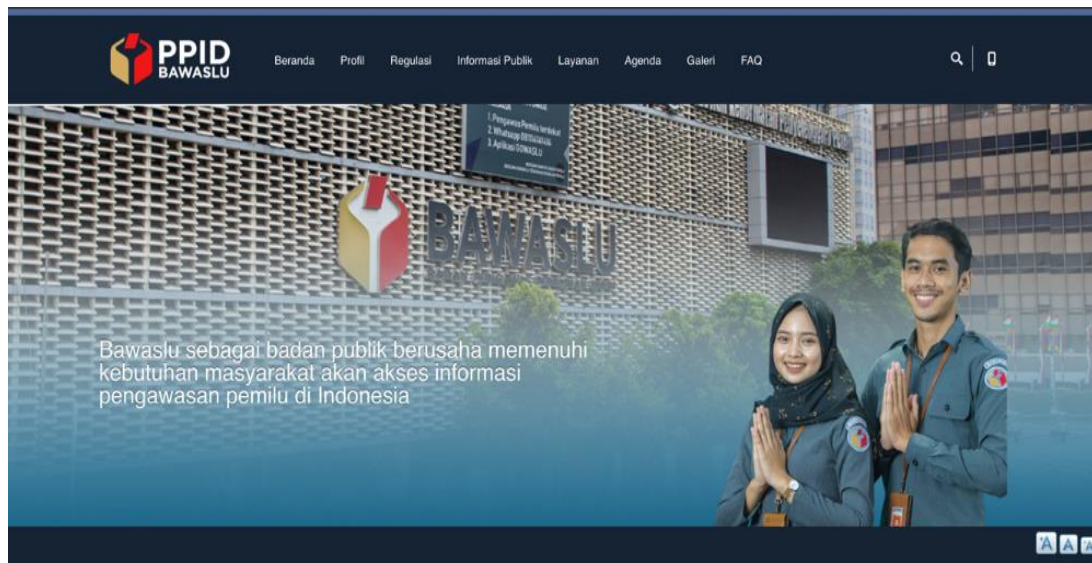
Sejalan dengan hadirnya UU KIP, Bawaslu memutuskan untuk membentuk PPID Bawaslu dengan mengeluarkan Surat Keputusan Badan Pengawas Pemilu No. 0002/K.Bawaslu/HM.00/1/2018 tentang Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Badan Pengawas Pemilihan Umum. Pertimbangan Surat Keputusan ini dibuat dalam rangka keterbukaan informasi publik di Bawaslu dan perlu pelayanan informasi yang efektif dan efisien. Dalam melaksanakan tugasnya, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Bawaslu bertanggung jawab kepada Bawaslu. Sehingga PPID Bawaslu memiliki tugas dan fungsi sebagai; Pembina dan Pengarah PPID, Penanggung Jawab/Atasan PPID, Tim Pertimbangan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Pejabat Fungsional Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Tim Penghubung, dan Desk Informasi.

Sepanjang 2019, situs web PPID telah dikunjungi sebanyak 63.010 kali, sedangkan sejak Januari hingga awal oktober 2020, situsweb PPID telah dikunjungi sebanyak 54.315 kali. Sementara itu, untuk situs web utama Bawaslu, sejak Januari hingga awal oktober 2020, telah dikunjungi sebanyak 126.487 kali. PPID Bawaslu secara proaktif mempublikasikan informasi-informasi yang sifatnya terbuka, seperti informasi yang

dipublikasikan secara berkala, informasi yang disampaikan secara serta merta, dan informasi yang selalu tersedia setiap saat. Hal ini mengindikasikan keterbukaan sepenuhnya atas informasi yang dimiliki PPID Bawaslu RI sebagai salah satu hak yang diperoleh masyarakat. Tindakan proaktif ini sejalan dengan keberadaan UU KIP sebagai dasar hukum yang fundamental dan berkaitan dengan beberapa unsur, diantaranya (Febrianingsih, 2012). *Pertama*, hak memperoleh informasi. *Kedua*, kewajiban badan publik dalam memberikan informasi yang cepat, akurat, dan dengan cara yang mudah serta biaya yang ringan. *Ketiga*, informasi yang terbuka namun tetap dengan pengecualian yang ketat. *Keempat*, implikasi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi yang efektif oleh badan publik.

Lembaga nonstruktural ini juga menyediakan informasi dengan berbagai kanal

yang dimiliki, baik secara online maupun offline. Informasi yang disebarluaskan secara online dilakukan dengan memanfaatkan beberapa kanal media sesuai dengan perkembangan teknologi. Dalam hal ini, PPID Bawaslu menyediakan beberapa akses informasi, yaitu dengan menggunakan Website yang dapat diakses melalui tautan (*E-mail*, *WhatsApp*, *SMS*, dan *Telepon*). Dengan demikian, secara substansial, PPID Bawaslu telah menerapkan regulasi yang tertuang pada UU KIP No. 14 Tahun 2008 tentang pengertian informasi pada UU Keterbukaan Informasi, yang mengatakan bahwa informasi adalah keterangan, penjelasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data maupun fakta yang dikemas dalam berbagai format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi baik secara elektronik maupun nonelektronik (Pasal 1 Ayat 1 UU KIP No. 14/2008).



Gambar 1. Laman Website PPID Bawalsu RI

Selain secara *online*, lembaga juga menyediakan akses informasi yang dilakukan secara offline, atau non elektronik. Ini dilakukan jika warga negara datang langsung ke kantor PPID Bawaslu. Petugas akan membantu mengarahkan proses permohonan informasi secara langsung. Kedua hal ini dianggap sebagai tindakan yang efektif

tergantung pada kemampuan dan kenyamanan pemohon dalam mengakses informasi, hal ini pun sejalan dengan pernyataan Syam (2015, pp. 45–46) yang mengatakan bahwa akses informasi menerapkan kepentingan publik dengan memperolehnya secara cepat, akurat, dan dengan biaya yang murah.

### Alur permohonan Informasi

Badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyimpang. Untuk melaksanakan kewajiban tersebut, badan publik harus membentuk dan mengembangkan sistem informasi. Oleh sebab itu, menurut Pasal 7 UU No. 14/2008, badan publik dapat memanfaatkan sarana dan/media baik secara elektronik maupun nonelektronik. Sejatinya, mekanisme untuk memperoleh informasi didasarkan pada prinsip cepat, dan biaya yang ringan (lihat pasal 21 UU No. 14/2008). Oleh karena itu, tahapan dan/atau alur permohonan informasi pun turut diatur dalam UU, seperti pada Pasal 21 UU No. 14/2008. Pasal tersebut menyebutkan pemohon informasi dapat mengajukan permohonan informasi baik secara tertulis maupun tidak, dan pemohon harus mengisi data diri serta mengajukan media atau cara mendapat informasi yang hendak diterima.

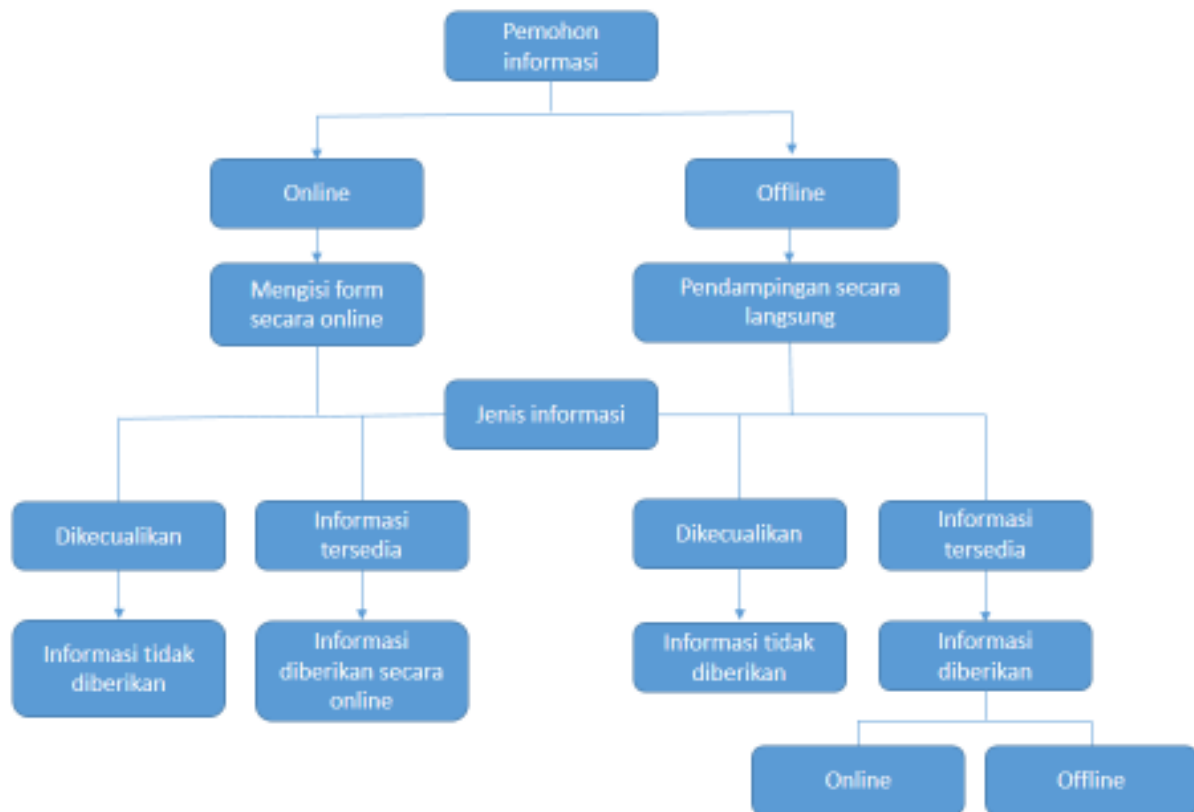
Berdasarkan mekanisme permohonan informasi pada UU di atas, maka alur permohonan informasi pada PPID Bawaslu dapat dilakukan melalui tahapan-tahapan berikut. *Pertama*, pemohon menyampaikan permohonan informasi yang dapat dilakukan secara *online* dan/atau *offline*, dan PPID Bawaslu menyediakan beberapa kanal *online* yang membantu pemohon untuk memohon informasi karena terhalang oleh jarak dan waktu. Pemohon dapat mengajukannya melalui aplikasi PPID, surat, *fax*, email, telepon, dan *WhatsApp message*. Selain itu, PPID juga menyediakan layanan secara langsung bagi pemohon yang datang langsung ke kantor PPID Bawaslu. *Kedua*, pemohon mengisi/menyampaikan permohonan informasi dan mengisi identitas diri sebagai data pemohon informasi. *Ketiga*, pemohon menerima bukti permohonan informasi dari PPID Bawaslu apabila syarat dan ketentuan pemohon sudah dilengkapi. *Keempat*, pemohon menerima pemberitahuan tertulis dari PPID Bawaslu

dalam jangka waktu 10 hari kerja. *Kelima*, pemohon menerima informasi yang diajukan sesuai dengan metode yang dibutuhkan, atau pemohon menerima surat pernyataan penolakan informasi karena informasi yang diajukan merupakan informasi yang dikecualikan oleh PPID Bawaslu.

Jika pemohon informasi merasa keberatan terhadap penolakan informasi yang tidak diberikan karena alasan tertentu, atau informasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, pemohon dapat mengajukan pengaduan atau keberatan terhadap informasi yang diberikan PPID Bawaslu, pengajuan keberatan tersebut dapat dilakukan dengan beberapa tahapan. *Pertama*, pengajuan keberatan dilakukan oleh pemohon setelah menerima penolakan informasi dan/atau informasi yang tidak sesuai dari PPID Bawaslu dalam kurun waktu 30 hari. *Kedua*, pemohon informasi dapat mengajukan keberatan melalui kanal yang sudah disediakan oleh PPID Bawaslu, yaitu via surat, *fax*, telepon, atau datang langsung ke layanan PPID Bawaslu. *Ketiga*, pemohon informasi publik menerima tanda bukti dari petugas PPID Bawaslu terkait pengajuan keberatan informasi. *Keempat*, pemohon informasi menerima *feed back* secara tertulis dari PPID Bawaslu terkait keberatan informasi yang didapat dalam kurun waktu 30 hari.

PPID berusaha menetapkan alur pengajuan keberatan atas informasi secara efektif dan dengan akses yang mudah karena menurut Syam (2015, pp. 45–46) penanganan konflik terhadap informasi publik harus secara cepat, kompeten, dan ekstensif. Kebijakan PPID ini sesuai dengan hak masyarakat bernegara yang demokratis dan dijamin atas hak informasinya, yaitu hak kemerdekaan dalam berekspresi seperti menyuarakan pendapat, mengkritisi, dan mengevaluasi, serta hak menentang atau tidak pada jaminan hak tersebut (Fahmi, 2011)





Gambar 2. Alur Pemohonan Informasi pada PPID Bawaslu

### Kebijakan Informasi Publik bagi Penyandang Disabilitas

Optimalisasi aksesibilitas PPID Bawaslu dalam menjamin hak informasi bagi penyandang disabilitas terus dilakukan, walau saat ini kebijakan yang sudah ada belum maksimal seperti halnya informasi bagi mayoritas masyarakat. Oleh sebab itu, selama proses optimalisasi website PPID Bawaslu yang dapat diakses oleh kaum minoritas secara efektif, sejauh ini, kebijakan yang diterapkan oleh lembaga ada dua bentuk. *Pertama*, optimalisasi sosial media. PPID Bawaslu mengandalkan sosial media sebagai kanal utama bagi pemohon dan pengguna informasi kaum minoritas, selama website PPID masih dalam tahapan upaya dan optimalisasi yang mampu digunakan oleh kaum disabilitas dengan mudah. Beberapa sosial media bisa digunakan oleh penyandang disabilitas, seperti via whatsapp, email, *short message service*

(sms), dan telepon. *Kedua*, pendampingan secara langsung. Selain melalui sosial media, PPID Bawaslu juga membuat kebijakan lainnya, ini diberlakukan bagi pemohon atau pengguna informasi yang datang secara langsung ke kantor PPID Bawaslu.

PPID Bawaslu baru hanya memberlakukan dua kebijakan di atas untuk memenuhi hak penyandang disabilitas. Namun selain dua kebijakan tersebut, Bawaslu tengah mengupayakan langkah lain untuk aksesibilitas informasi yang lebih *user friendly* dengan mengoptimalkan website, seperti yang saat ini sudah diterapkan yaitu fitur kaca pembesar. Bawaslu bekerjasama dengan tim IT untuk membuat inovasi terbaru pada website PPID. Ada tiga bentuk inovasi yang dilakukan, yakni menciptakan *screen reader* atau *text to speech*, Navigasi *Keyboard*, dan kaca pembesar. *Screen Reader* digunakan untuk membantu pengguna membaca tulisan pada suatu layar (*text to*

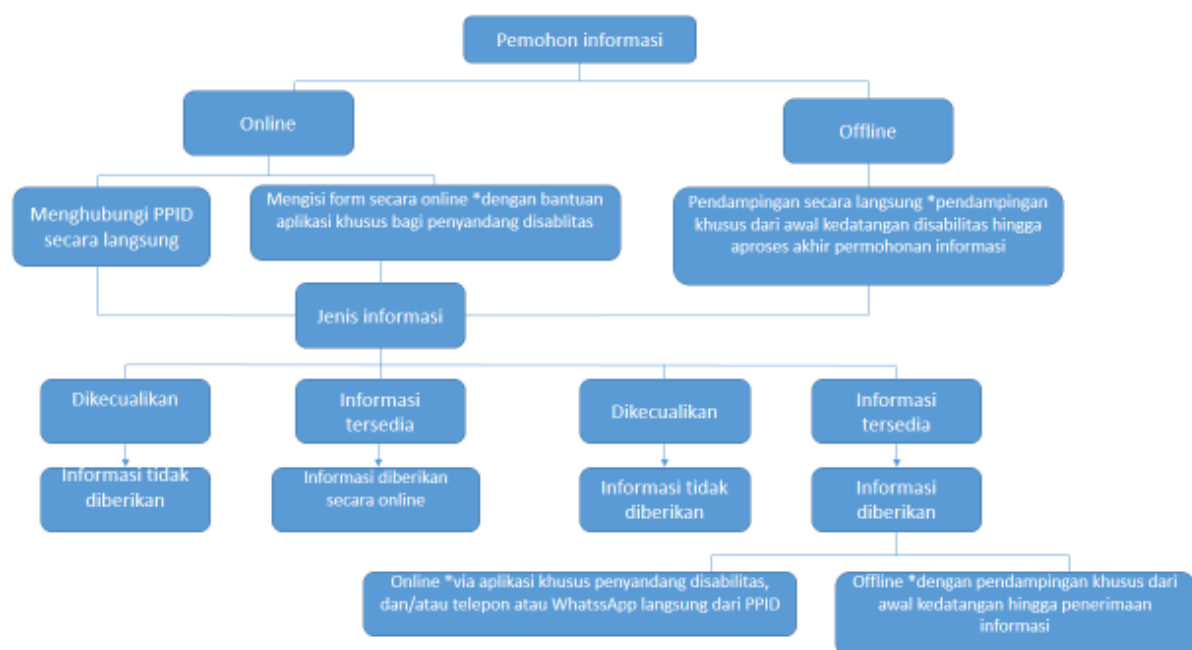
*speech*). Navigasi *keyboard* untuk memastikan pengguna dengan gangguan motorik agar dapat melakukan navigasi secara efektif. Dan Fitur Kaca Pembesar saat ini sudah diterapkan PPID pada laman situs websitenya, untuk memperbesar tampilan pada layar.

Ketiga upaya tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan akses informasi bagi kaum minoritas. Upaya tersebut diciptakan sebagai bentuk perhatian serta merespon kebutuhan penyandang disabilitas. Seperti dikemukakan Syafi'ie (2014, p. 275), ada tiga bentuk responsifitas pemenuhan hak disabilitas. *Pertama*, informasi yang disediakan dan disebarluaskan hendaknya dapat dipahami penyandang disabilitas rungu, *low vision*/netra atau kesulita belajar (*learning disability*). *Kedua*, modifikasi bentuk informasi pada format tertentu agar informasi lebih aksesibel bagi kaum disabilitas, seperti mencetak tulisan dalam ukuran yang lebih besar, agar mudah diakses oleh individu *low vision*. *Ketiga*, memberikan layanan (*communication support*) agar penyandang disabilitas lebih memahami informasi yang disediakan, seperti sistem *text to speech* untuk membantu pemahaman bagi penyandang tunanetra.

## Model Pelayanan Informasi Publik bagi Penyandang Disabilitas

Perumusan model pelayanan publik yang dilakukan oleh PPID Bawaslu terhadap penyandang disabilitas ini ditemukan dengan hasil perolehan data terkait tahapan yang harus dilakukan penyandang disabilitas sebagai pemohon informasi publik. Menurut Mulyana (2016, p. 131), model adalah representasi dari suatu fenomena atau kejadian, baik nyata maupun yang tidak jelas terlihat, dengan mengutamakan unsur-unsur penting pada fenomena tersebut. Merujuk asumsi Sereno dan Mortensen (Mulyana, 2016), model komunikasi merupakan deskripsi mengenai sesuatu yang dibutuhkan untuk terjadinya suatu fenomena komunikasi. Perumusan model juga dapat menggunakan kata-kata, angka, simbol, dan gambar untuk merepresentasikan objek dari model tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas dan temuan data yang diperoleh dari PPID Bawaslu, maka dapat digambarkan model pelayanan publik bagi penyandang disabilitas sebagai berikut.



Gambar 3. Model Pelayanan Informasi bagi Disabilitas

Pelayanan publik yang diberikan oleh PPID Bawaslu pada penyandang disabilitas sejatinya seperti pelayanan yang diberikan pada publik mayoritas lainnya, perbedaan ini hanya terlihat pada kemampuan dan aksesibilitas publik dalam memanfaatkan alat elektronik mereka. Saat ini, penyandang disabilitas masih memanfaatkan kecanggihan teknologi yang dibuat khusus untuk memudahkan disabilitas dalam menggunakan teknologi. Kecanggihan ini sudah diaplikasikan pada aplikasi khusus bagi penyandang disabilitas, terutama yang marak beredar adalah dengan metode *text to speech*, khusus untuk penyandang tunanetra. Ini dilakukan selama menunggu optimalisasi pelayanan informasi publik, khususnya pada *website* yang sedang dilakukan oleh PPID Bawaslu.

Selain aksesibilitas secara elektronik, PPID Bawaslu juga menyediakan pelayanan publik secara non elektronik, yaitu dengan pendampingan secara langsung terhadap penyandang disabilitas sebagai pemohon informasi jika datang ke kantor PPID Bawaslu. Adapun hasil informasi yang akan didapat pemohon melalui media yang telah disepakati sebelumnya, baik itu melalui media elektronik, atau bahkan pemohon datang langsung ke kantor PPID pada beberapa hari setelah informasi siap untuk diberikan. Hanya metode aksesibilitas yang berbeda dari pelayanan PPID Bawaslu bagi publik mayoritas dan disabilitas, adapun jenis informasi tetap berlaku pada semua publik secara umum, jika informasi tersedia maka akan diberikan kepada publik, namun jika informasi yang dibutuhkan termasuk pada informasi yang dikecualikan, maka tidak akan diberikan oleh PPID Bawaslu.

Penyandang disabilitas mengandalkan teknologi untuk mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan, seperti pengakuan penyandang tunanetra dengan menceritakan pengalamannya mengakses informasi di Bawaslu RI (Informan I penyandang disabilitas, wawancara, 16 oktober 2020).

*“kalau Bawaslu sebenarnya gampang, bisa diakses dari internet atau media tv. Kalau dari media tv, tanpa kita akses muncul sendiri, lewat sendiri. Kalau untuk akses ke websitenya, juga mudah, hanya yang berkaitan dengan gambar pasti kesulitan. Namun, kalau gambar berupa text bisa diakali menggunakan aplikasi. Itu ada aplikasi pembaca foto yang berupa text, ada pemindai text. Kalau masuk websitenya, cukup mudah karena ada aplikasi khusus tunanetra. Jadi, bukan dari website yang mudah digunakan, tapi karena ada aplikasi tunanetra untuk membaca layar.”*

Saat ini, para penyandang tunanetra dimudahkan untuk melihat dan mengetahui hal baru melalui *gadget*, yaitu dengan bantuan aplikasi khusus yang dirancang bagi yang tidak dapat melihat. Melalui aplikasi ini, para tunanetra mampu menggunakan *gadget*, baik itu mencari dan membagikan informasi, menghubungi orang lain via *call* atau *text*, dan masih banyak yang lainnya yang berkaitan dengan fungsional *gadget*. Meskipun demikian, tidak semua dapat terbaca dan terdengar atau terlihat oleh penyandang tunanetra karena visual gambar masih belum dapat mereka ketahui, belum ada aplikasi yang mampu membantu mereka memahami visual gambar. Ini dapat dilihat dari keluhan yang disampaikan oleh penyandang tunanetra berikut (Informan II penyandang disabilitas, wawancara, 15 oktober 2020).

*“secara umum kesulitan mengakses informasi itu banyak, apalagi kalau kami tunanetra tidak semua aplikasi dengan pembaca layar. Seperti gambar, kita masih tetap belum bisa tau, ada sih kaya motret terus nanti dia ngasi tau isi gambarnya, tapi tetap harus dengan pendampingan karena tidak detail”*

Para penyandang disabilitas mengandalkan aplikasi khusus untuk mengakses berbagai informasi, terutama dari PPID Bawaslu, disamping PPID tengah mengoptimalkan upaya *website* yang *user friendly* bagi disabilitas. Oleh karena itu, model permohonan informasi efektif diterapkan pada penyandang disabilitas, hanya secara teknis mereka belum dapat memahami gambar pada teks.

Model pelayanan informasi publik oleh PPID seperti dipaparkan di atas mengindikasikan bahwa disabilitas selalu diperhatikan dan dilindungi haknya dalam mendapatkan informasi. Menurut Firdaus et al. (2019), *public information* adalah salah satu model kehumasan yang dilakukan pemerintah atau instansi terkait untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Mereka juga melanjutkan bahwa *public information* merupakan model komunikasi satu arah, dimana organisasi berperan sebagai penyampai informasi, dan tujuan dari *public information* ini adalah untuk penyebarluasan informasi.

Ketiga inovasi yang diciptakan PPID juga dilakukan oleh negara lain dalam optimalisasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, yaitu di Bangladesh. Dilansir dari situs United Nations Development Programme (UNDP), UNDP Bangladesh membentuk Program ICT4D berjudul '*Access to Information Programme*'. Tujuan program ICT4D adalah untuk meningkatkan transparansi, tata kelola, dan mengurangi waktu, kesulitan dan biaya untuk mendapatkan layanan pemerintah bagi masyarakat Bangladesh yang kurang terlayani. Program ini merekrut Konsultan (aksesibilitas web untuk penyandang cacat) yang akan bertanggung jawab untuk mengembangkan pedoman tentang masalah aksesibilitas website. Sementara di Asia Barat tepatnya Kuwait, UNDP Kuwait melaksanakan lokakarya yang berjudul "Mencapai Visi Kuwait 2035 Menuju Penyandang Disabilitas". Agenda ini bertujuan untuk memastikan penerapan teknologi yang memungkinkan dan strategi web yang adaptif,

melalui strategi TIK inklusif dan berfokus pada peran layanan web (termasuk media sosial dan situs web seluler). Dan tujuan akhirnya untuk mempercepat inklusi sosial dan ekonomi penyandang cacat.

## KESIMPULAN

Pemenuhan hak informasi disabilitas sesuai UU No. 8/2016 dan UU No. 14/2008 telah diimplementasikan oleh PPID Bawaslu RI sebagai peraih predikat informatif dari tahun 2016 – 2020. Berbagai kebijakan pun dibentuk oleh PPID Bawaslu untuk memenuhi pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, kebijakan ini diimplementasikan pada aksesibilitas yang dapat digunakan para disabilitas untuk mengakses informasi. *Pertama*, aksesibilitas fisik atau elektronik, aksesibilitas ini merupakan fasilitas umum yang tampak dan membantu kaum disabilitas dalam penggunaannya, memanfaatkan berbagai kanal elektronik bagi disabilitas yang mampu menggunakan alat tersebut disamping keterbatasannya, aksesibilitas ini terdiri dari website, email, *WhatsApp*, sms, dan telepon. Ini karena sudah banyak beredar aplikasi khusus yang dapat membantu para disabilitas untuk mengakses alat elektronik tergantung pada kebutuhan disabilitasnya. *Kedua*, aksesibilitas non fisik atau non elektronik, aksesibilitas non fisik merupakan kebutuhan penyandang disabilitas yang tidak tampak dengan kasat mata, namun menjadi aspek dasar bagi kehidupan mereka. PPID Bawaslu senantiasa mendampingi pemohon untuk melewati tahapan-tahapan permohonan informasi. Ini dilakukan ketika penyandang disabilitas belum mampu menggunakan alat elektronik dan hanya bisa datang langsung ke kantor PPID.

Model pelayanan PPID Bawaslu dalam memenuhi akses informasi publik bagi disabilitas sudah dianggap cukup efektif karena lembaga ini telah menerapkan beberapa karakteristik diseminasi informasi dalam melayani publik. *Pertama*, Lisan. Melalui karakteristik ini PPID Bawaslu menyediakan layanan dengan mendampingi secara langsung

untuk membantu penyandang disabilitas dalam mendapat informasi. Ini dikhususkan bagi disabilitas yang tidak mampu menggunakan alat elektronik. *Kedua*, elektronik. PPID Bawaslu menyediakan berbagai layanan berbasis digital, baik itu website, whatsapp, sms, email, dan telepon. Pada pelayanan informasi ini, PPID Bawaslu telah memenuhi nilai efektifitasnya dalam melayani disabilitas untuk mengakses informasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran dapat dikemukakan. *Pertama*, bagi PPID Bawaslu, agar mempercepat masa optimalisasi website agar menjadi website yang *user friendly* bagi disabilitas. *Kedua*, bagi penyandang disabilitas, agar terus memahami berbagai haknya terutama pada aspek informasi dan komunikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, A. I. (2011). Kebijakan komunikasi di Indonesia: Gambaran implementasi UU No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. *Jurnal ASPIKOM*, 1(3), 261.  
<https://doi.org/10.24329/aspikom.v1i3.24>
- Basuki, U. (2012). Konstitusionalisme HAM Indonesia: Dinamika Pengaturan HAM Indonesia Pasca-Amendemen UUD 1945. *Supremasi Hukum*, 1(2), 483–505.  
<http://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Supremasi/article/view/1927>
- Fahmi, Y. (2011). Kebebasan informasi dan demokrasi Indonesia. *Jurnal Iqra'*, 5(1), 75–86.
- Febriananingsih, N. (2012). Keterbukaan informasi publik dalam pemerintahan terbuka menuju tata pemerintahan yang baik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 1(1), 135.  
<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v1i1.110>
- Firdaus, I., Asmawi, A., & Asrinaldi, A. (2019). Proses diseminasi informasi tentang Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) kota Padang tahun 2018 dalam rangka meningkatkan partisipasi pemilih. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 11(1), 76–94.  
<https://doi.org/10.30739/darussalam.v1i1.1.450>
- John W, C. (2015). *Penelitian kualitatif & desain riset : memilih diantara lima pendekatan* (A. L. Lazuardi & S. Z. Qudsy (eds.); Ed. 3). Pustaka Pelajar.
- Kristiyanto, E. N. (2016). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 16(2), 231–244.  
<https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/dejure/article/view/59/11>
- McLeod, R. H. (2008). Survey of recent developments. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 44(2), 183–208.  
<https://doi.org/10.1080/00074910802168980>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis data kualitatif, buku sumber tentang metode-metode baru. In *Penerbit Universitas Indonesia (UI -Press)*. Penerbit Universitas Indonesia (UI - Press).
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. In *PT Remaja Rosdakarya Offset*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyana, D. (2016). *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2003). *Metode penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia.

- Nilamsari, N. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.32509/wacana.v13i2.143>
- Pawestri, A. (2017). Hak penyandang disabilitas dalam perspektif HAM Internasional dan HAM Nasional. *Jurnal Era Hukum*, 2(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24912/era%20hukum.v15i1.670>
- Retnowati, E. (2012). Keterbukaan informasi publik dan good governance (antara Das Sein dan Das Sollen). *Perspektif*, 17(1), 54. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v17i1.94>
- Rianto, P. (2011). *Panduan riset khalayak*. PKMBP dan Puslitbangdiklat LPP RRI.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif*. Deepublish.
- Suwitri, S. (2008). *Konsep dasar kebijakan publik*. Universitas Diponegoro.
- Syafi'ie, M. (2014). Pemenuhan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. *INKLUSI*, 1(2), 269. <https://doi.org/10.14421/ijds.010208>
- Syam, F. (2015). Hak atas informasi dan legal standing para pihak dalam sengketa informasi di komisi informasi. *Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1).
- Warsidi, A. (2016). *Indeks kemerdekaan pers*. Dewan Pers.
- Widjajanto, B., Purwanto, Y., & Rijati, N. (2015). Analisis Layanan Informasi Publik Pada Website. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2015*, 14, 6–8.