

Penguatan Kapasitas Aparatur Kepolisian dalam Pelayanan Inklusif bagi Penyandang Disabilitas

Utomo¹, Hayatun Thaibah², An Nasai³, Syahwina Novitasari⁴, Muhammad Fikry Mubarak⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Pendidikan Khusus, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Indonesia

Author Email: utomo.plb@ulm.ac.id¹, hayatun.thaibah.plb@ulm.ac.id²

Abstrak. Pengabdian masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan anggota Kepolisian Resor Banjarbaru dalam memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, khususnya tunanetra dan tunarungu. Kegiatan dilaksanakan pada 3 Agustus 2023 di Aula Kepolisian Resor Banjarbaru dengan metode pelatihan tatap muka (luring). Sebanyak 35 peserta mengikuti kegiatan, meliputi materi konsep anak berkebutuhan khusus, pengenalan tunanetra, orientasi mobilitas, dan praktik penggunaan alat bantu tunanetra. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test terhadap 20 peserta yang mengikuti kegiatan secara penuh. Hasil menunjukkan peningkatan rata-rata nilai dari 53,37 pada pre-test menjadi 63,62 pada post-test, setara kenaikan sekitar 10 poin. Pelatihan ini terbukti efektif meningkatkan pemahaman anggota kepolisian tentang pelayanan inklusif bagi penyandang disabilitas sesuai dengan amanat UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Kata kunci: Disabilitas, Tunanetra, Penguatan, Pelayanan Kepolisian

1. PENDAHULUAN

Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki hak yang sama dalam mengakses layanan publik, termasuk layanan kepolisian. Di Indonesia, hak-hak penyandang disabilitas telah dijamin melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menegaskan bahwa negara wajib menjamin pemenuhan hak penyandang disabilitas secara penuh, setara, dan bermartabat. Berdasarkan data Kementerian Sosial, terdapat sekitar 23 juta penyandang disabilitas di Indonesia yang memerlukan perhatian khusus dalam akses pelayanan publik [1].

Kepolisian sebagai institusi pelayanan publik memegang peran strategis dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali, termasuk penyandang disabilitas. Namun pada kenyataannya, masih banyak anggota kepolisian yang belum memiliki kompetensi memadai dalam melayani penyandang disabilitas, khususnya tunanetra dan tunarungu. Hambatan komunikasi dan ketidaktahuan mengenai kebutuhan khusus disabilitas sering kali menjadi kendala dalam proses pemberian layanan [2].

Kondisi ini juga ditemukan di Kepolisian Resor (Polres) Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Hasil wawancara awal dengan petugas bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Polres Banjarbaru mengungkap bahwa beberapa anggota kepolisian yang bertugas di bagian pelayanan mengalami kesulitan ketika berhadapan dengan masyarakat penyandang disabilitas, terutama tunanetra dan tunarungu. Meskipun fasilitas fisik seperti bidang miring untuk kursi roda, tempat duduk khusus, dan toilet difabel telah tersedia, kapasitas sumber daya manusia dalam menghadapi masyarakat disabilitas masih perlu ditingkatkan [3].

Tunanetra merupakan kondisi dimana seseorang kehilangan fungsi penglihatan baik secara total maupun sebagian sehingga membutuhkan layanan dan adaptasi khusus dalam interaksi sosial [4]. Sementara itu, tunarungu adalah kondisi kehilangan kemampuan mendengar yang menghambat proses penerimaan informasi melalui pendengaran [5]. Kedua kelompok disabilitas ini memiliki kebutuhan komunikasi yang berbeda dan memerlukan pendekatan khusus dari petugas pelayanan publik.

Penelitian dan program pelatihan untuk meningkatkan kapasitas aparatur publik dalam melayani penyandang disabilitas telah dilakukan di berbagai institusi. Polda Nusa Tenggara Timur misalnya telah menyelenggarakan pelatihan bahasa isyarat bagi personelnya sejak 2021 sebagai bagian dari program Polri Presisi [6]. Pengadilan Negeri di beberapa kota juga telah melaksanakan pelatihan serupa bekerja sama dengan Sekolah Luar Biasa (SLB) setempat [7][8]. Kegiatan-kegiatan ini menunjukkan pentingnya penguatan kapasitas aparatur negara dalam pelayanan inklusif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Program Studi Pendidikan Khusus FKIP Universitas Lambung Mangkurat melalui program Dosen Wajib Mengabdikan menyelenggarakan pelatihan pelayanan penyandang disabilitas bagi anggota Polres Banjarbaru. Kegiatan pengabdian ini difokuskan pada dua program kompensatoris yaitu kompensatoris tunanetra yang meliputi orientasi mobilitas dan komunikasi, serta kompensatoris tunarungu

yang mencakup bina komunikasi persepsi bunyi dan irama (BKPBI). Artikel ini melaporkan pelaksanaan, hasil, dan dampak kegiatan pelatihan tersebut.

2. METODOLOGI

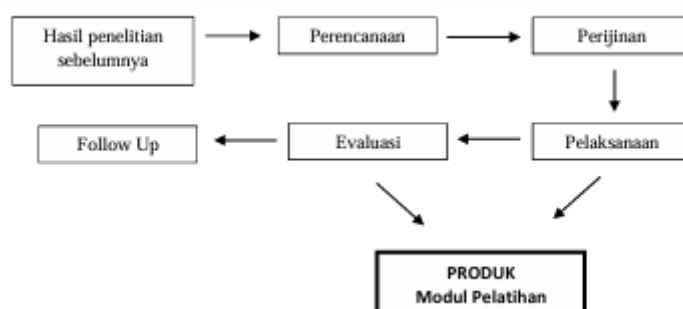
2.1 Metode Pendekatan

Metode yang digunakan adalah pelatihan yang dilakukan secara langsung ke Kepolisian Resor Banjarbaru di Banjarbaru untuk memberikan pengetahuan, pemahaman dan keterampilan dalam proses pengembangan tentang Pendidikan tunanetra dan tunarungu. Proses pelatihan ini dilakukan dengan luring (*offline*). Adapun langkah-langkah pelatihan ini adalah berkolaborasi antara tim pengabdian masyarakat membuat perencanaan terlebih dahulu dengan : a) Membuat program pelatihan untuk mitra ; b) Membuat kesepakatan waktu pelaksanaan Pelatihan ; c) Mendesain Back Drop Kegiatan ; d) Persiapan kegiatan penguatan *offline* ; e) Evaluasi pelaksanaan Program dan f) Keberlangsungan Program setelah kegiatan PKM selesai

2.2 Tahapan Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui tahapan sistematis mulai dari perencanaan, perizinan, pelaksanaan, evaluasi, hingga tindak lanjut. Metode yang digunakan adalah pelatihan tatap muka (*luring/offline*) yang dilaksanakan satu hari penuh pada tanggal 3 Agustus 2023 di Aula Kepolisian Resor Banjarbaru. Adapun kelompok sasaran adalah anggota kepolisian yang bertugas di bagian pelayanan Polres Banjarbaru.

Tahapan kegiatan meliputi: (1) perencanaan program pelatihan bersama mitra; (2) perizinan dan koordinasi dengan pihak Polres Banjarbaru; (3) pelaksanaan pelatihan dengan materi konsep anak berkebutuhan khusus, pengenalan tunanetra, orientasi mobilitas, dan praktik langsung; (4) evaluasi melalui pre-test dan post-test; dan (5) tindak lanjut pasca pelatihan. Tim pelaksana terdiri dari dua dosen Program Studi Pendidikan Khusus FKIP ULM dengan keahlian di bidang evaluasi manajemen pendidikan khusus dan psikologi, dibantu tiga mahasiswa tingkat akhir dan satu alumni program studi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1. Peta Strategi Pengembangan LPPM ULM dengan Fokus Pengabdian

Tabel 1. Rundown Kegiatan Pelatihan Pelayanan Penyandang Disabilitas

No	Waktu	Kegiatan
1	08.00 – 08.30	Registrasi Peserta
2	08.30 – 09.30	Pembukaan
3	09.30 – 10.30	Pre-Test
4	10.30 – 12.00	Materi 1: Pengantar Anak Berkebutuhan Khusus (Hayatun Thaibah, M.Psi, Psikolog)
5	12.00 – 12.30	Materi 2: Mengenal Anak Tunanetra (Dr. H. Utomo, M.Pd)
6	12.30 – 13.30	Ishoma
7	13.30 – 14.10	Praktik Braille: Huruf, Angka, dan Tanda Baca
8	14.10 – 14.50	Praktik Orientasi Mobilitas: Pengenalan Tongkat, Etika, dan Teknik Pendampingan Awasi
9	14.50 – 15.50	Pengisian Kuesioner Post-Test
10	15.50 – Selesai	Penutupan

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Hasil Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pelatihan diikuti oleh 35 anggota Polres Banjarbaru yang bertugas di bagian pelayanan, terdiri dari berbagai pangkat dan jabatan. *Pre-test* diisi oleh 33 peserta, sementara *post-test* diisi oleh 20 peserta yang mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dari awal hingga akhir. Data hasil *pre-test* dan *post-test* dari 20 peserta yang mengikuti kegiatan secara penuh disajikan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Pre-Test dan Post-Test Pengetahuan tentang Konsep Anak Berkebutuhan Khusus

No	Nama Peserta	Pre-Test	Post-Test
1	LW	37,5	67,5
2	MD	52,5	60
3	JP	25	57,5
4	NS	47,5	42,5
5	US	37,5	47,5
6	AAEL	52,5	72,5
7	DH	65	80
8	TS	42,5	47,5
9	BS	50	60
10	T	35	55
11	DW	85	75
12	DNF	70	75
13	KR	60	82,5
14	H	80	60
15	RFS	50	77,5
16	HI	35	47,5
17	IM	72,5	75
18	ZA	60	60
19	AW	35	62,5
20	DM	75	67,5
Rata-rata		53,37	63,62

Sumber: Data Primer, Agustus 2023

3.2 Konsep Penyandang Disabilitas dalam Layanan Publik

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 [9]. Dalam konteks pelayanan publik, aparatur negara dituntut memiliki kompetensi memahami dan memenuhi kebutuhan khusus kelompok disabilitas.

Heryati et al. (2023) menegaskan bahwa keterampilan orientasi dan mobilitas (O&M) merupakan kemampuan penting yang perlu dipahami oleh pihak-pihak yang berinteraksi dengan penyandang tunanetra, bukan hanya oleh tunanetra itu sendiri [10]. Pemahaman petugas layanan tentang cara mendampingi tunanetra secara benar merupakan bagian dari menciptakan lingkungan yang inklusif dan aksesibel.

3.3 Tunanetra dan Kompensatoris Tunanetra

Tunanetra adalah mereka yang tidak memiliki penglihatan sama sekali (buta total) hingga mereka yang masih memiliki sisa penglihatan tetapi tidak mampu menggunakan penglihatannya untuk membaca tulisan biasa berukuran 12 point dalam keadaan cahaya normal meskipun dibantu kaca mata [4]. Menurut Sabila et al. (2024), klasifikasi tunanetra terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu Low Vision dengan ketajaman penglihatan 20/70 dan Buta Total yang tidak dapat memfungsikan kemampuan visualnya sama sekali [11].

Kompensatoris tunanetra mencakup program orientasi mobilitas dan komunikasi. Orientasi adalah proses penggunaan indera yang masih berfungsi untuk menetapkan posisi diri dalam hubungannya dengan objek lain di sekitarnya, sedangkan mobilitas merupakan kemampuan, kesiapan, dan kemudahan bergerak [12]. Utomo (2020) dalam bukunya Keterampilan Orientasi Mobilitas (OM) Bagi Tunanetra menjelaskan bahwa orientasi dan mobilitas merupakan kebutuhan dasar yang mendasari terpenuhinya kebutuhan lain bagi tunanetra [13].

Kemampuan ini mencakup teknik berjalan dengan tongkat putih, etika pendampingan awas, dan orientasi lingkungan baru.



Gambar 2. Pemberian Materi

3.4 Diskusi

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan rata-rata nilai pengetahuan peserta sebesar 10,25 poin (dari 53,37 menjadi 63,62), yang setara dengan kenaikan sekitar 19,2% dari nilai pre-test. Meskipun pelatihan hanya dilaksanakan dalam satu hari, hasil ini membuktikan bahwa metode pelatihan tatap muka yang terstruktur dan terencana efektif dalam meningkatkan pengetahuan dasar anggota kepolisian tentang pelayanan disabilitas.



Gambar 3. Kegiatan Awal (Pembukaan)

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Heryati et al. (2023) yang menunjukkan bahwa intervensi terstruktur dalam waktu singkat dapat memberikan peningkatan signifikan pada pemahaman tentang orientasi dan mobilitas tunanetra [10]. Demikian pula, penelitian dari UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra Malang menunjukkan bahwa pelatihan *soft skill* dan komunikasi bagi mitra layanan penyandang tunanetra mampu meningkatkan kualitas interaksi secara bermakna [15].



Gambar 4. Praktek di dalam Aula (Ruangan)

Pelatihan orientasi mobilitas yang diberikan kepada anggota kepolisian mencakup teknik pendampingan awas, penggunaan tongkat, dan pengenalan huruf Braille. Rahmi & Fatmawati (2022) menegaskan bahwa pemahaman terhadap teknik orientasi mobilitas sangat penting bagi pihak-pihak yang berinteraksi dengan tunanetra agar dapat memberikan bantuan yang tepat tanpa justru memperparah hambatan [16]. Pengetahuan ini menjadi modal utama bagi anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan prima kepada penyandang disabilitas.



Gambar 5. Praktek di dalam Aula (Ruangan)

Selain aspek kognitif, kegiatan ini juga memiliki dampak afektif berupa meningkatnya kesadaran dan empati peserta terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Pengenalan alat bantu tunanetra memberikan pengalaman langsung (*experiential learning*) yang membuat peserta dapat merasakan secara langsung hambatan yang dihadapi oleh tunanetra. Pendekatan *experiential learning* ini terbukti efektif dalam program-program serupa di berbagai institusi penegak hukum [6][7].



Gambar 6. Praktek di Luar Aula

Beberapa catatan penting dari pelaksanaan kegiatan ini adalah: (1) 15 peserta dari 35 peserta tidak dapat mengisi post-test karena ada penugasan mendadak, sehingga data yang diperoleh belum sepenuhnya representatif; (2) waktu satu hari dirasakan kurang cukup untuk materi yang cukup padat, terutama untuk praktik bahasa isyarat tunarungu yang tidak sempat diajarkan secara mendalam; dan (3) diperlukan program tindak lanjut yang berkelanjutan untuk memastikan transfer pengetahuan ke dalam praktik pelayanan sehari-hari. Kepolisian Resor di daerah lain juga disarankan untuk melaksanakan kegiatan serupa mengingat tingginya angka penyandang disabilitas yang memerlukan layanan kepolisian.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan pelayanan terhadap penyandang disabilitas di Kepolisian Resor Banjarbaru yang dilaksanakan pada 3 Agustus 2023 telah berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan anggota kepolisian dalam memberikan pelayanan inklusif. Dari hasil pre-test dan post-test terhadap 20 peserta yang mengikuti kegiatan secara penuh, diperoleh peningkatan rata-rata nilai sebesar 10,25 poin (dari 53,37 menjadi 63,62). Anggota kepolisian peserta pelatihan mampu memahami konsep anak berkebutuhan khusus, mengenali

karakteristik tunanetra dan tunarungu, serta mempraktikkan teknik pendampingan awas dan penggunaan alat bantu tunanetra.

Kegiatan ini merekomendasikan: (1) perlunya pelatihan lanjutan yang lebih komprehensif mencakup praktik bahasa isyarat tunarungu; (2) perluasan program ke kepolisian resor lain di Kalimantan Selatan; dan (3) penyusunan modul pelatihan standar yang dapat direplikasi secara mandiri oleh satuan kepolisian di seluruh Indonesia. Kolaborasi antara perguruan tinggi, khususnya Program Studi Pendidikan Khusus, dengan institusi kepolisian perlu terus diperkuat untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

Ucapan Terima Kasih

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada DIPA Universitas Lambung Mangkurat Tahun Anggaran 2023 (SP DIPA-023.17.2.677518/2023) yang telah membiayai kegiatan ini. Apresiasi juga disampaikan kepada Kepolisian Resor Kota Banjarbaru yang telah menjadi mitra dalam pelaksanaan kegiatan, serta kepada seluruh anggota kepolisian yang berpartisipasi sebagai peserta pelatihan. Terima kasih kepada Tenty Jahrina Ramli, M.Pd. selaku narasumber tambahan dan mahasiswa Program Studi Pendidikan Khusus FKIP ULM yang turut membantu pelaksanaan kegiatan.

Referensi

- [1] Kementerian PAN-RB, "Upaya Wujudkan Pelayanan Publik Ramah Disabilitas Melalui Transformasi Digital," Forum Komunikasi Pelayanan Publik (FKPP), Semarang, 2024.
- [2] Sarendeng, J. A. S., Lumolos, J., & Kimbal, M. L., "Kinerja Pelayanan Prima di Kesatuan Polisi Resor Minahasa," Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado, Manado.
- [3] Utomo & Thaibah, H., "Laporan Akhir Program Dosen Wajib Mengabdikan: Pelatihan Pelayanan Terhadap Penyandang Disabilitas di Banjarbaru Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan," Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, 2023.
- [4] Sabila, E., Firdausiya, S., Fajriah, I., & Wijaya, S., "Mengenal Anak Tunanetra," Jurnal Inovasi Pendidikan, vol. 7, no. 1, pp. 184–192, 2024.
- [5] Nofiturrmah, F., "Problematika Anak Tunarungu dan Cara Mengatasinya," QUALITY: Jurnal Pendidikan Islam, vol. 6, no. 1, pp. 1–15, 2018.
- [6] Kompas, "Meningkatkan Pelayanan Masyarakat, Personel Polda NTT Mengikuti Pelatihan Bahasa Isyarat," Kompas.id, 9 Maret 2021. [Daring]. Tersedia: <https://www.kompas.id>.
- [7] Pengadilan Negeri Kasongan, "Pelatihan Pemberian Layanan Bagi Penyandang Disabilitas," pn-kasongan.go.id, 11 September 2024.
- [8] Pengadilan Negeri Koba, "Pelatihan Bahasa Isyarat Dasar Bagi Para Petugas PTSP, Petugas Layanan Disabilitas dan Petugas Keamanan," pn-koba.go.id, Oktober 2022.
- [9] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Jakarta: Sekretariat Negara, 2016.
- [10] Heryati, E., Rochyadi, E., Aprilia, I. D., Homdijah, O. S., Tarsidi, I., & Handayani, R. T., "Meningkatkan Kemampuan Orientasi dan Mobilitas Anak Usia Dini Tunanetra melalui Permainan Petak Umpet yang Dimodifikasi," Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, vol. 7, no. 2, pp. 2361–2372, 2023, doi: 10.31004/obsesi.v7i2.4172.
- [11] Ramadhani, A. R., "Rancang Bangun Tongkat Pintar Untuk Membantu Orientasi Mobilitas Penyandang Tunanetra Berbasis Internet of Things (IoT)," vol. 7, no. 2, 2023.
- [12] Liman, F. C., & Mediatika, C. E., "Kajian Terhadap Aspek Orientasi Bagi Kaum Tunanetra di Tunjungan Plaza Surabaya," Jurnal eDimensi Arsitektur, vol. VIII, no. 2, pp. 401–408, 2020.
- [13] Utomo, M., Keterampilan Orientasi Mobilitas (OM) Bagi Tunanetra. Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2020.
- [14] Yuni, N., "Studi Komparatif Keterampilan Komunikasi Interpersonal antara Pengguna Bahasa Isyarat SIBI dengan BISINDO," Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, 2014.
- [15] Lexmana, M. N. I., Dewi, A. N., & Andajani, K., "Perilaku Informasi Penyandang Disabilitas Tuna Netra di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Netra (RSBN) Malang," Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan, vol. 8, no. 1, pp. 37–50, 2022.
- [16] Rahmi, A., & Fatmawati, F., "Strategi Guru dalam Mengembangkan Orientasi Mobilitas pada Siswa Tunanetra di SLB N 1 Ampek Angkek," Jurnal Penelitian Pendidikan Khusus, vol. 10, 2022, doi: 10.24036/juppekhu1203520.64.