

PENGUASAAN BAHASA ISYARAT SEBAGAI WUJUD KEADILAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 28 Juli 2026 - kepbabel

BAYANGKAN Anda datang ke sebuah kantor pemerintahan untuk mengurus dokumen penting. Anda mengambil nomor antrian, duduk menunggu, lalu dipanggil ke meja pelayanan. Namun, ketika petugas mulai berbicara menjelaskan syarat-syarat yang kurang, Anda tidak bisa mendengar apa pun. Anda mencoba memberi isyarat bahwa Anda Tuli, tetapi sang petugas justru kebingungan, panik, atau sekadar menyodorkan kertas dengan wajah frustrasi.

Bagi kebanyakan dari kita, skenario di atas mungkin terdengar seperti adegan film. Namun, bagi Teman Tuli, ini adalah realitas sehari-hari yang sering mereka hadapi saat mencoba mengakses layanan publik di negeri sendiri.

Pemerintah saat ini memang sedang berlomba-lomba memodernisasi pelayanan lewat digitalisasi dan aplikasi canggih. Hal itu tentu patut diapresiasi. Namun, di balik hiruk-pikuk teknologi tersebut, kita sering lupa pada satu hal yang sangat mendasar: komunikasi antarmanusia di garda terdepan pelayanan.

Pelajaran Berharga dari Ombudsman

Kesadaran ini tidak datang begitu saja. Saat menjalani masa magang di Ombudsman Republik Indonesia, saya mendapatkan kesempatan emas untuk belajar bahasa isyarat. Yang membuatnya istimewa, mentor saya adalah seorang Teman Tuli secara langsung.

Berinteraksi dan belajar dari beliau membuka mata saya lebar-lebar. Saya menyadari bahwa bahasa isyarat bukan sekadar gerakan tangan, melainkan jembatan komunikasi yang selama ini terputus antara negara dan sebagian warganya. Jika saya yang berstatus pemagang saja merasa keterampilan ini sangat krusial, apalagi mereka yang setiap hari berstatus sebagai abdi negara dan duduk di kursi pelayanan?

Kesenjangan Akses yang Tak Terlihat

Sama seperti kesenjangan akses internet dalam dunia digital, ketiadaan petugas yang memahami bahasa isyarat menciptakan "kesenjangan pelayanan" yang nyata. Hak warga negara tidak boleh dibatasi oleh cara mereka berkomunikasi.

Ketika seorang Teman Tuli datang ke kantor polisi untuk melapor, ke puskesmas untuk berobat, atau ke kelurahan untuk mengurus KTP, mereka berhak mendapatkan pelayanan yang sama mudah dan adilnya dengan masyarakat yang bisa mendengar. Sayangnya, karena hambatan komunikasi, Teman Tuli sering kali merasa diabaikan, tidak mendapatkan

informasi yang utuh, atau bahkan kesulitan menyampaikan keluhan (pengaduan) jika terjadi kesalahan prosedur.

Pelayanan yang tidak inklusif ini secara tidak sadar telah menciptakan diskriminasi. Padahal, mendapatkan penjelasan yang jernih dan pelayanan yang responsif adalah hak mutlak setiap warga negara tanpa terkecuali.

Bahasa Isyarat Bukan Sekadar "Bonus"

Oleh karena itu, kemampuan berbahasa isyarat bagi petugas pemerintah. Khususnya yang berada di garis depan (front office) tidak boleh lagi dianggap sebagai sekadar keterampilan "bonus" atau pelengkap. Ini adalah kebutuhan mendesak.

Pemerintah dan instansi pelayanan publik perlu mengambil langkah nyata, di antaranya: Pertama, yaitu Pelatihan Dasar. Memberikan pelatihan bahasa isyarat (seperti BISINDO) tingkat dasar bagi petugas loket, satpam, dan staf pelayanan.

Kedua, yaitu Pendampingan. Menyediakan juru bahasa isyarat di instansi-instansi krusial seperti rumah sakit daerah, kepolisian, dan pengadilan. Ketiga, yaitu Pengawasan Inklusif. Seperti peran Ombudsman RI yang mengawasi kualitas pelayanan publik, pengawasan ke depan juga harus memastikan bahwa instansi pemerintah ramah terhadap penyandang disabilitas.

Kesimpulan

Pada akhirnya, tolak ukur keberhasilan pelayanan publik bukanlah seberapa megah gedung kantornya atau seberapa canggih aplikasinya. Keberhasilan sesungguhnya terletak pada kemampuan negara merangkul setiap warganya tanpa ada yang tertinggal. Pengalaman saya belajar bersama Teman Tuli membuktikan satu hal yaitu pelayanan publik yang baik adalah yang memanusiakan manusia. Dan terkadang, bentuk tertinggi dari memanusiakan manusia adalah kemauan kita untuk melayani dalam hening, melalui bahasa isyarat yang tulus dan mengerti.

Oleh: Deva Arigamia

Mahasiswa Magang di Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung