

# Haji Ramah Disabilitas

Panduan Pelayanan, Akomodasi yang Layak, dan Etika Berinteraksi dengan Jemaah Haji dan Umrah Disabilitas

KOMISI NASIONAL DISABILITAS

Komisi Nasional Disabilitas Republik Indonesia  
Buku Panduan Komprehensif

## AMPHURI

Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia  
*Moslem Association for Hajj and Umrah Service Republic of Indonesia*

**BANGKIT MELAYANI**



# Kata Pengantar & Perspektif Utama

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang menjadi dambaan setiap muslim. Kehormatan menjadi tamu Allah adalah hak setiap warga negara tanpa terkecuali, termasuk penyandang disabilitas. Dalam perspektif hak asasi manusia, konstitusi, maupun ajaran Islam, penyandang disabilitas memiliki kedudukan yang setara dan berhak memperoleh dukungan yang diperlukan agar dapat melaksanakan ibadah secara mandiri, aman, nyaman, dan bermartabat.

## Landasan Hukum Utama

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas serta Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah telah menegaskan kewajiban negara untuk memberikan pelayanan khusus, aksesibilitas, dan akomodasi yang layak kepada jemaah penyandang disabilitas.

## Perspektif Sejarah & Keagamaan

Islam memberikan teladan yang sangat tinggi kepada para sahabat penyandang disabilitas. Abdullah bin Umri Maktum, seorang sahabat tunanetra, pernah dipercaya menjadi muazin dan beberapa kali ditunjuk sebagai pengganti Rasulullah SAW untuk memimpin urusan Madinah — membuktikan bahwa keterbatasan fisik bukanlah penghalang untuk beribadah dan berkontribusi.

## Hak-Hak Jemaah Disabilitas dalam Ibadah Haji & Umrah



### Informasi Aksesibel

Hak memperoleh informasi yang dapat diakses sesuai kebutuhan



### Pelayanan Sesuai Kebutuhan

Hak memperoleh pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi



### Aksesibilitas Fisik

Hak memperoleh akses fisik yang bebas hambatan



### Perlindungan Penuh

Hak memperoleh perlindungan selama menjalankan ibadah



### Partisipasi Bermartabat

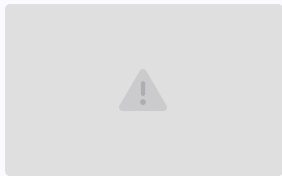
Hak berpartisipasi secara penuh dan bermartabat

**Tanggung Jawab Bersama — No One Left Behind:** Mewujudkan Haji Ramah Disabilitas bukan hanya tugas pemerintah, tetapi juga tanggung jawab seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan jemaah — petugas haji, pembimbing ibadah, tenaga kesehatan, pengelola hotel, penyedia transportasi, relawan, pendamping, hingga sesama jemaah.

# Mengenal Ragam Disabilitas dan Kebutuhannya

- ❗ Pelayanan yang baik tidak dapat diberikan tanpa pemahaman yang benar tentang siapa yang dilayani. Setiap penyandang disabilitas memiliki kondisi, kemampuan, hambatan, dan kebutuhan yang berbeda-beda.

🌟 **Prinsip Emas Pelayanan:** *Kenali orangnya terlebih dahulu, baru kenali kebutuhannya.*



## Disabilitas Fisik

Kondisi terganggunya fungsi gerak akibat amputasi, cerebral palsy, lumpuh, paraplegi, pasca stroke, atau kusta. Hambatan meliputi berjalan jarak jauh, naik-turun kendaraan, berpindah lokasi ibadah, mengakses toilet, dan berdiri dalam waktu lama.



## Disabilitas Sensorik Netra

Mengalami hambatan dalam memperoleh informasi visual dan orientasi arah. Membutuhkan alat bantu informasi berbasis suara atau taktil, serta panduan fisik dari petugas yang terlatih.



## Disabilitas Sensorik Rungu

Mengalami hambatan pendengaran dan komunikasi lisan. Sangat memerlukan informasi berbentuk visual terstruktur jelas, bahasa isyarat, dan komunikasi tatap muka langsung.



## Disabilitas Mental & Perkembangan

Mencakup psikososial (kecemasan berat, depresi), autisme, ADHD, dan disleksia. Memerlukan jadwal teratur, instruksi singkat dan jelas, penanda visual tegas, serta lingkungan yang tenang dan minim stimulus berlebih.

# Akomodasi yang Layak (AYL)

Tujuan utama pelayanan disabilitas bukanlah memberikan keistimewaan khusus, melainkan **menghilangkan hambatan lingkungan** agar setiap orang memiliki kesempatan yang setara untuk berpartisipasi secara penuh.

## Definisi Akomodasi yang Layak

AYL adalah modifikasi dan penyesuaian yang tepat dan diperlukan untuk menjamin bahwa penyandang disabilitas dapat menikmati dan melaksanakan hak-haknya secara setara dengan orang lain.

❏ Esensi AYL: **Menghilangkan hambatan, bukan mengubah orangnya.**



## Checklist Cepat Petugas Haji untuk Memastikan AYL

1

### Identifikasi Kebutuhan

Apa kebutuhan utama jemaah tersebut berdasarkan ragam disabilitasnya?

2

### Pendampingan & Alat Bantu

Apakah jemaah membutuhkan pendampingan melekat atau alat bantu fisik?

3

### Informasi Aksesibel

Apakah seluruh informasi penting telah diberikan dalam format yang dapat diakses (visual/lisan)?

4

### Lingkungan Aman

Apakah lingkungan fisik di sekitar jemaah sudah aman dan terbebas dari hambatan akses?

# Etika Berinteraksi dengan Jemaah Disabilitas

## Melayani dengan Hormat, Bukan dengan Belas Kasihan!

Salah satu kesalahan yang sering terjadi dalam pelayanan terhadap penyandang disabilitas adalah menganggap mereka sebagai objek belas kasihan. Padahal, penyandang disabilitas adalah subjek yang memiliki hak, pilihan, kemampuan, dan martabat penuh yang wajib dihormati.

### Prinsip Utama Berinteraksi

- **Dahulukan Menghormati daripada Membantu**  
  
Sebelum membantu, selalu tanyakan: *"Apakah Bapak/Ibu memerlukan bantuan? Bantuan seperti apa yang paling nyaman?"*
- **Berbicara Kepada Orangnya, Bukan Pendampingnya**  
  
Tatap mata jemaah langsung saat berinteraksi, jangan mengabaikan mereka dengan hanya berbicara kepada pendamping.

### Panduan Bahasa yang Tepat

Kurang Tepat (Hindari)	Lebih Tepat (Gunakan)
Orang cacat / Penderita cacat	Penyandang disabilitas / Jemaah dengan disabilitas
Tidak normal	Jemaah yang membutuhkan dukungan tertentu
Kasihani sekali / Beban keluarga	Subjek mandiri yang dihormati martabatnya

# Simulasi Kasus & Solusi Lapangan

Keberhasilan pelayanan sesungguhnya diuji ketika petugas menghadapi situasi nyata di lapangan yang dinamis, penuh kerumunan, dan dalam cuaca ekstrem.

## KASUS 1

### Jemaah Pengguna Kursi Roda Ingin Thawaf Mandiri

**Situasi:** Petugas langsung mengambil alih dan mendorong kursi roda jemaah tanpa bertanya, membuat jemaah merasa tidak nyaman.

✓ **Solusi yang Benar:** Tanyakan terlebih dahulu: *"Bapak ingin didampingi atau ingin menggerakkan kursi roda sendiri?"* Membantu bukan berarti mengambil alih kemandirian jemaah.

## KASUS 2

### Jemaah Netra Menuju Masjidil Haram

**Situasi:** Petugas hanya memberi petunjuk arah abstrak seperti *"Masjidnya lurus saja lalu belok sana"*.

✓ **Solusi yang Benar:** Berikan panduan fisik secara sopan. Tawarkan lengan Anda untuk dipegang oleh jemaah netra, lalu berjalan bersama sembari mendeskripsikan situasi jalan secara verbal.

## KASUS 3

### Petugas Berbicara Kepada Pendamping

**Situasi:** Petugas bertanya kepada pendamping: *"Beliau mau makan apa?"* padahal jemaah disabilitas berada tepat di depan petugas.

✓ **Solusi yang Benar:** Langsung tanyakan secara ramah kepada jemaah: *"Bapak ingin makan apa hari ini?"* untuk menghormati kapasitas pilihannya.



There was an error generating this image



- ✓ **Pesan Utama:** Haji Ramah Disabilitas bukan hanya tentang ketersediaan fasilitas fisik semata. Ini adalah tentang cara kita memandang, memperlakukan, dan memuliakan sesama manusia sebagai tamu-tamu mulia Allah SWT secara inklusif dan bermartabat.

# 10 Prinsip Emas Pelayanan Cepat

Dalam situasi lapangan yang padat, dinamis, dan bergerak cepat, petugas membutuhkan rangkuman panduan taktis yang siap diaplikasikan langsung demi keselamatan dan kenyamanan jemaah.



## Lihat Orangnya, Bukan Disabilitasnya

Yang dilayani adalah seorang muslim, tamu Allah yang bermartabat.



## Tanyakan, Jangan Berasumsi

Selalu konfirmasi kebutuhan riil secara langsung kepada jemaah.



## Hormati Kemandirian

Dukung jemaah agar tetap berdaya dan mandiri semaksimal mungkin.



## Berbicara Langsung kepada Jemaah

Prioritaskan interaksi tatap muka dengan jemaah, bukan ke pendamping.



## Bahasa Santun

Gunakan istilah "Penyandang Disabilitas" atau "Jemaah dengan Disabilitas".



## Informasi Multi-Format

Sediakan akses informasi berbasis suara, tulisan, visual, maupun isyarat.



## Utamakan Keselamatan

Pastikan seluruh jalur aman, bebas hambatan, serta alat bantu siap sedia.



## Sabar & Tenang

Menyesuaikan diri dengan ritme gerak dan pemahaman jemaah tanpa tergesa-gesa.



## Libatkan Pendamping Secara Tepat

Pendamping berfungsi menyokong, bukan menghilangkan hak suara jemaah.



## Pelayanan Sebagai Ibadah

Meniatkan khidmat melayani tamu Allah sebagai ladang amal kebaikan.

# Kartu Saku Praktis Situasional

Panduan ringkas yang dapat langsung diterapkan saat berhadapan dengan berbagai ragam jemaah disabilitas di lapangan.

## Jemaah Netra

- Perkenalkan diri Anda terlebih dahulu
- Sebutkan detail lokasi sekitar secara verbal
- Tawarkan bantuan dengan sopan
- Dilarang keras menarik tangan secara tiba-tiba tanpa konfirmasi lisan

## Jemaah Tuli

- Berbicaralah langsung menghadap wajah agar gerak bibir terbaca jelas
- Gunakan tulisan atau simbol visual
- Jangan pernah berteriak
- Manfaatkan bahasa isyarat bila tersedia

## Jemaah Kursi Roda

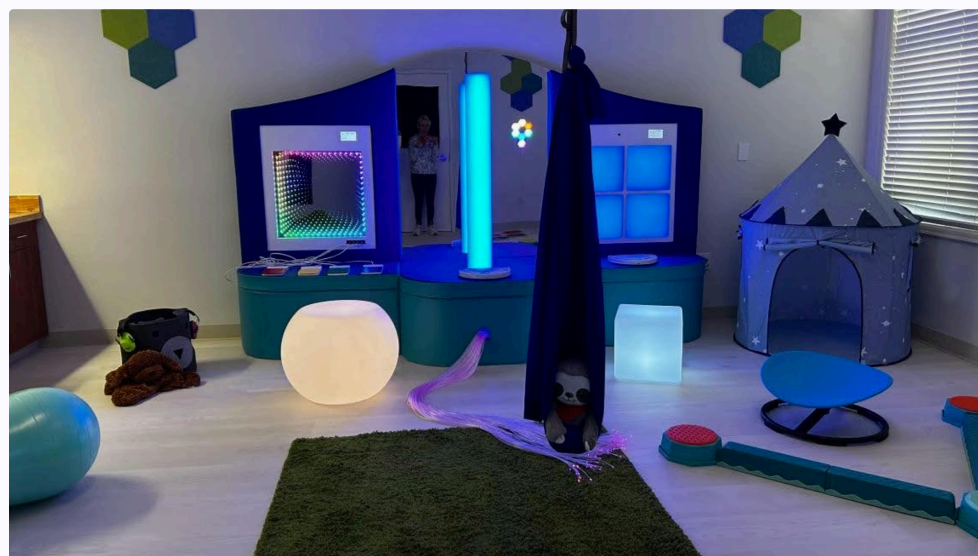
- Selalu minta izin sebelum mulai mendorong
- Hormati batas ruang privasi jemaah
- Perlakukan alat bantu sebagai bagian dari tubuh jemaah
- Tanyakan preferensi arah dan kecepatan

## Jemaah Autis/Intelektual

- Berikan informasi terstruktur sejak awal
- Hindari perubahan mendadak pada jadwal
- Gunakan langkah instruksi bertahap yang ringkas
- Kurangi stimulus berlebih saat terjadi kepanikan



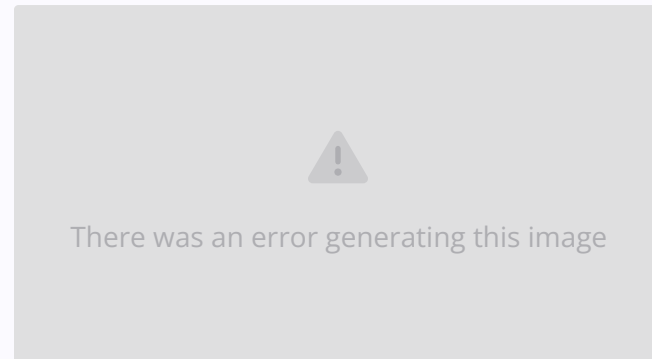
There was an error generating this image



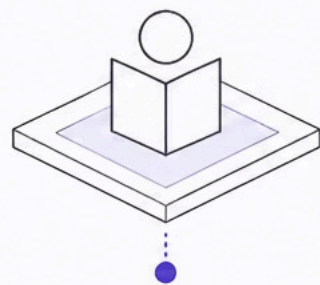
# Checklist Mandiri Sebelum Bertugas

Sebelum melangkah melayani ke lapangan, pastikan Anda mencentang checklist internal ini untuk memastikan kesiapan penuh dalam melayani jemaah disabilitas.

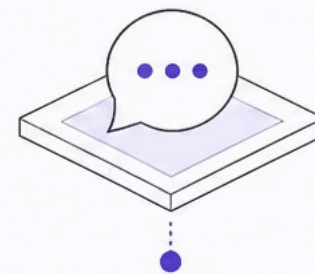
- Apakah saya telah memahami ragam kebutuhan khusus jemaah hari ini?
- Apakah format penyampaian informasi bimbingan saya sudah aksesibel?
- Apakah jalur mobilisasi ibadah yang akan dilalui sudah aman dan ramah kursi roda?
- Apakah hati dan sikap saya sudah siap melayani dengan ketulusan dan rasa hormat penuh?



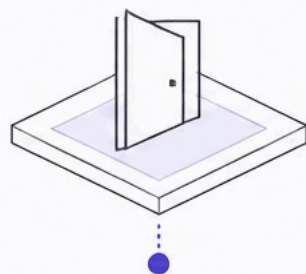
- Pelayanan terbaik bukan sekadar menuntaskan tugas kepanitiaan, melainkan **memuliakan martabat kemanusiaan** para tamu suci Allah SWT di Tanah Suci.



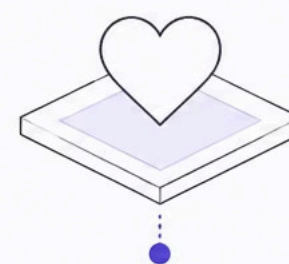
**Pilar 1 - Pengetahuan**  
(memahami ragam disabilitas dan kebutuhan spesifik)



**Pilar 2 - Komunikasi**  
(informasi multi-format, bahasa santun, tatap muka langsung)



**Pilar 3 - Lingkungan**  
(jalur aman, bebas hambatan, alat bantu siap)



**Pilar 4 - Sikap**  
(hormat, sabar, niat ibadah, tidak berasumsi)

# Penutup: Bersama Mewujudkan Haji Ramah Disabilitas

"Haji Ramah Disabilitas adalah tentang cara kita memandang, memperlakukan, dan memuliakan sesama manusia sebagai tamu-tamu mulia Allah SWT secara inklusif dan bermartabat."

## Hak Setara

Setiap muslim berhak menjadi tamu Allah tanpa terkecuali, termasuk penyandang disabilitas.

## Akomodasi Layak

Menghilangkan hambatan lingkungan agar setiap jemaah dapat beribadah secara penuh dan bermartabat.

## Etika Mulia

Melayani dengan hormat, bukan belas kasihan — melihat manusia seutuhnya, bukan disabilitasnya.

## Tanggung Jawab Bersama

Seluruh pihak — petugas, relawan, sesama jemaah — berperan dalam menciptakan lingkungan inklusif.

## Diterbitkan oleh:

### Komisi Nasional Disabilitas (KND) Republik Indonesia

Buku Panduan Komprehensif Haji Ramah Disabilitas ini disusun sebagai referensi bagi seluruh petugas, pembimbing, dan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang inklusif, aksesibel, dan bermartabat bagi seluruh jemaah penyandang disabilitas Indonesia.

☆ KOMISI NASIONAL DISABILITAS

📄 PANDUAN RESMI 2025

