



Pedoman Akses Pelayanan Keuangan Untuk Disabilitas Berdaya (Pedoman SETARA)



Pedoman SETARA

Apa itu Pedoman SETARA?

Panduan bagi Pelaku Usaha Sektor Keuangan (**PUSK**) di Indonesia untuk **mengimplementasikan inklusi disabilitas** dalam produk dan layanan mereka



Siapa Pengguna Pedoman SETARA?

PUSK sebagaimana definisi dalam Undang Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan/**UU P2SK**

Bagaimana Cakupan Pedoman SETARA?

Gambaran Umum

Kerangka Penerapan

Panduan Praktis

Penilaian Mandiri

Panduan Praktis

PUSK bertanggung jawab:

Menyediakan **layanan keuangan khusus untuk penyandang disabilitas**

Mendasarkan layanan ini pada prinsip saling menghormati dan kesetaraan, sambil tetap memperhatikan **kehati-hatian serta mitigasi risiko**

Memfasilitasi aksesibilitas layanan keuangan dengan **menyesuaikan layanan, menyediakan kemudahan, serta mengikuti standar aksesibilitas nasional maupun global.**



Aksesibilitas Infrastruktur Fisik

01



Aksesibilitas Infrastruktur Digital

02



Sensitivitas Layanan

03



Aksesibilitas Dokumen

04



Penanganan Pengaduan Konsumen

05



Panduan Pendamping

06



Aksesibilitas Infrastruktur Fisik

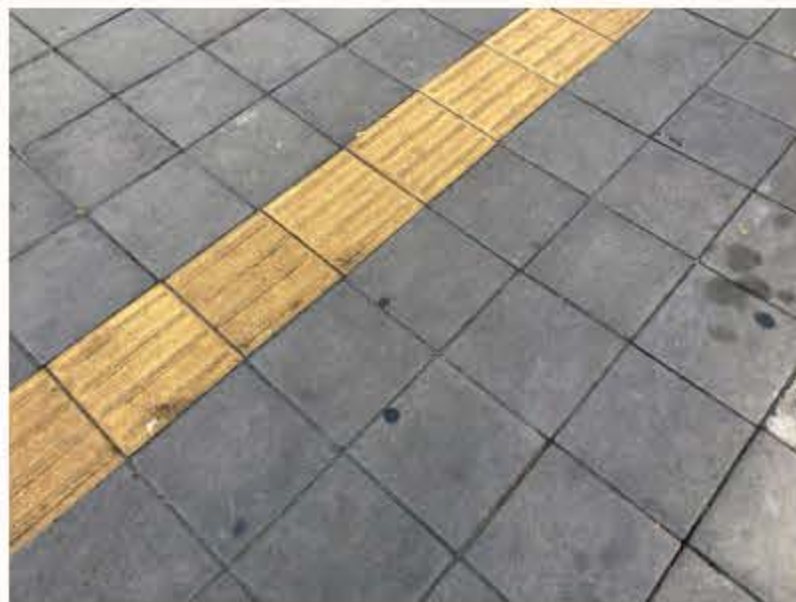
01

Kantor pusat, kantor cabang, dan lokasi fisik lainnya harus dapat diakses secara fisik dan dapat digunakan oleh semua konsumen, termasuk penyandang disabilitas dengan berbagai hambatan

Contoh Penerapan



Rampa dan pegangan rambat (*handrail*)



Guiding block



Pintu yang lebar dan mudah dibuka atau dapat terbuka otomatis



ATM ramah disabilitas: tinggi dapat diakses pengguna kursi roda, tata letak tombol universal, dll



ATM bicara dilengkapi dengan *audio jack*



Aksesibilitas Infrastruktur Digital

02

PUSK menyediakan layanan digital/ berbasis teknologi dalam proses bisnisnya dengan fitur teknologi yang ramah pengguna disabilitas

Contoh Penerapan



- Kompatibel dengan perangkat lunak pembaca layar/screen reader, seperti: Voice Over dan Talk Back untuk perangkat mobile
- Memastikan aksesibilitas dari gambar dengan menggunakan alternative text (alt text) untuk gambar agar dapat diakses menggunakan screen reader.
- Kompatibel dengan aplikasi pembesaran layar (screen magnifier)
- Alternatif kode CAPTCHA, tersedia dalam kode audio
- dll



Sensitivitas Layanan

03

Pegawai PUSK mampu berkomunikasi dan berinteraksi sehingga dapat memahami dan merespon kebutuhan dengan prinsip kesetaraan dan penghormatan hak calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.

Contoh Penerapan



Antrean
prioritas bagi
Penyandang
Disabilitas



Istilah yang perlu dihindari	Istilah yang dianjurkan
Orang cacat	Penyandang disabilitas
Orang normal	Non-penyandang disabilitas
Terbelakang, cacat mental, tuna grahita	Penyandang disabilitas intelektual; Penyandang autisme
Orang gila, Sakit jiwa, Psikotik	Penyandang disabilitas psikososial; Penyandang disabilitas mental; Orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), skizofrenia, atau bipolar
Lumpuh, Tuna daksa	Penyandang disabilitas fisik; Pengguna kursi roda; Penyandang mobilitas terbatas; Penyandang disabilitas motorik bawah
Budeg, Gagu	Penyandang disabilitas rungu/tuli atau penyandang disabilitas wicara
Orang buta	Netra atau orang yang mengalami gangguan penglihatan
Idiot, Tolol, Otak lambat	Penyandang disabilitas intelektual; Penyandang sindrom down
Terserang sklerosis ganda, Kelainan saraf	Penyandang <i>cerebral palsy</i>
Cacat dari lahir, <i>Deformitas</i>	Penyandang disabilitas sejak lahir

Berkomunikasi
dengan bahasa yang
sopan dan mudah
dipahami tanpa
manciptakan
stereotip dan
suasana diskriminasi

Panduan Praktis



Aksesibilitas Dokumen

PUSK menyediakan dan menyampaikan informasi yang dapat diakses oleh calon konsumen/konsumen dengan berbagai ragam disabilitas

Contoh Penerapan

Apabila calon konsumen/konsumen dengan disabilitas tidak dapat melakukan tanda tangan secara konsisten, maka dapat diberikan alternatif pengganti tanda tangan, antara lain:



Cap Jempol



Biometric Recognition (fingerprint, iris, dll)

- *Voice recognition*
- Surat keterangan tidak dapat melakukan tanda tangan (atau tanda tangan tidak konsisten) yang disebabkan oleh kondisi disabilitas konsumen. Surat ini sebaiknya disediakan oleh pihak PUSK dan di cap jempol/diverifikasi oleh konsumen dengan disabilitas.



Penanganan Pengaduan Konsumen

05

PUSK melakukan penanganan pengaduan konsumen melalui berbagai media yang dapat diakses oleh berbagai ragam disabilitas.

Contoh Penerapan

- PUSK menyediakan mekanisme dan metode untuk menerima pengaduan melalui berbagai saluran pengaduan seperti: pusat panggilan (call center/telepon), SMS, surat elektronik (email), atau tatap muka langsung yang dapat diakses dan akomodatif bagi konsumen dengan disabilitas.
- PUSK memastikan semua kanal pengajuan pengaduan konsumen (contoh: aplikasi pengaduan konsumen, konter pengaduan konsumen, dan pusat panggilan pengaduan konsumen) dapat diakses dan akomodatif bagi konsumen dengan disabilitas.



Panduan Pendamping

06

Peran pendamping adalah membantu memfasilitasi calon konsumen/konsumen dengan disabilitas agar tetap dapat membuat keputusan secara mandiri untuk kepentingannya, dengan menghormati hak dan martabat mereka.

Contoh Penerapan

- Calon konsumen/konsumen dengan disabilitas berusia dewasa yang dapat mengambil keputusan secara mandiri dapat menentukan apakah mereka membutuhkan pendamping dalam mengakses layanan keuangan
- Apabila calon konsumen/konsumen dengan disabilitas berusia dewasa yang dapat mengambil keputusan secara mandiri memilih untuk mengakses layanan keuangan tanpa pendamping, PUSK memfasilitasi layanan tanpa mewajibkan keberadaan pendamping.
- Pendamping tidak dapat mempengaruhi ataupun menggantikan calon konsumen/konsumen dengan disabilitas dalam kehadiran, membuat keputusan dan melakukan transaksi keuangan. Kecuali pendamping yang diberikan kuasa oleh calon konsumen/konsumen dengan disabilitas.