

MINIM PERHATIAN, OMBUDSMAN JATENG SOROTI PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAGI PENGGUNA KEBUTUHAN KHUSUS

Selasa, 11 Mei 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

Semarang - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah meminta Konco Ombudsman dari pengurus dan penyandang disabilitas (Roemah Difabel Semarang) memberikan masukan terkait pelayanan publik bagi pengguna kebutuhan khusus pada diskusi yang dilaksanakan pada Senin (11/05). Dalam diskusi tersebut, penyandang disabilitas mengharapkan seluruh instansi pelayanan publik tidak melakukan diskriminasi dalam pemberian layanan. Khususnya terkait penyelenggaraan perbankan, hingga kepastian diperolehnya suatu pelayanan publik.

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladminstrasi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, Bellinda W. Dewanty menyampaikan bahwa pemenuhan standar pelayanan publik tidak hanya terpusat pada pemenuhan fasilitas. Namun, juga dalam konteks mutu pelayanan.

"Penyelenggaraan pelayanan berkebutuhan khusus, sebagian besar dimaknai pada pemenuhan fasilitasnya. Padahal, esensi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih daripada itu. Pemberian pelayanan instansi penyelenggara kepada penggunaan layanan berkebutuhan khusus semestinya dipahami dari mutu/kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hingga saat ini, berdasarkan hasil penilaian kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah pemahaman instansi penyelenggara belum sampai titik ini. Oleh karenanya, kehadiran rekan-rekan perwakilan dari Roemah Difabel Semarang dalam memberikan masukan sangat penting."

Bellinda menambahkan bahwa kegiatan diskusi ini juga merupakan penguatan pemahaman Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik, mengingat tahun 2021 ini Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah akan kembali melakukan penilaian kepatuhan standar pelayanan publik di seluruh wilayah di Jawa Tengah.

Membangun jaringan kerja dan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait adalah salah satu tugas dan fungsi Ombudsman. Beberapa waktu lalu, kami juga mengundang seluruh instansi penyelenggara baik pemerintah daerah maupun ATR/BPN dan Kepolisian untuk kami sampaikan potret layanan publiknya. Karena pemenuhan standar pelayanan publik bagi pengguna berkebutuhan khusus (termasuk penyandang disabilitas) sangat penting dalam menghadirkan pelayanan publik yang akses dan inklusi untuk semua kalangan. "Oleh karenanya, keterlibatan pengguna layanan khususnya pengguna kebutuhan khusus dalam memberikan masukan menjadi sangat penting agar permasalahan dan kendala yang dihadapi dilapangan dapat diketahui Ombudsman," tutup Bellinda.