

NASABAH PRIORITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK

Senin, 26 Oktober 2026 - Nurul Istiamuji

Beberapa waktu yang lalu, media sosial sempat viral video kelompok ibu-ibu nasabah prioritas sebuah bank swasta di Indonesia berjoged santun dan ceria dengan diiringi lagu lawas yang sangat indah didengar dan mudah diingat. Video tersebut menginspirasi saya untuk membuat tulisan dengan judul "Nasabah Prioritas" dalam Pelayanan Publik.

Sejatinya, dalam pelayanan publik memang tidak mengenal istilah nasabah. Istilah nasabah hanya dikenal di dunia perbankan. Namun, saya mengadopsi istilah "nasabah prioritas" dengan maksud dalam tulisan ini ingin menggambarkan bahwa dalam konteks pelayanan publik juga mengenal istilah pelayanan prioritas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebut pelayanan prioritas dengan istilah pelayanan khusus. Bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus yang harus digunakan orang yang berhak.

Selanjutnya, istilah pelayanan khusus ini dijelaskan lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Peberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan. Pelayanan khusus disebut juga dengan istilah pelayanan kelompok rentan.

Pelayanan ramah kelompok rentan adalah pelayanan prioritas. Kelompok rentan yaitu masyarakat yang memiliki karakteristik dan kondisi dengan risiko tinggi mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan publik, baik secara fisik, sosial, ekonomi, lingkungan, dan geografis. Kelompok rentan meliputi penyandang disabilitas, orang lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, dan korban bencana alam dan bencana sosial.

Dalam pelayanan publik, kelompok rentan sering mengalami tindakan diskriminasi, marginalisasi, atau eksklusi yang dapat menghalangi partisipasi dan kontribusinya dalam bermasyarakat dan pelayanan publik. Oleh karena itu, maka penyelenggaraan pelayanan publik ramah Kelompok Rentan harus memiliki perspektif kesetaraan gender, inklusi disabilitas, dan inklusi sosial (Gender Equality, Disability, and Social Inclusion). Perspektif ini bertujuan untuk melindungi hak, kesempatan, dan kesejahteraan bagi semua orang tanpa membedakan latar belakang, kebutuhan, atau kemampuan tiap individu dalam mengakses pelayanan publik. Lalu siapa sajakah Kelompok Rentan dalam pelayanan publik?

Pertama, Penyandang Disabilitas. 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.

Kedua, Orang Lanjut Usia. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, mendefinisikan Orang Lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Orang Lanjut Usia berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya, seperti pelayanan kesehatan, kesempatan kerja, pendidikan, pelatihan, dan bantuan sosial.

Ketiga, Perempuan Hamil. Perempuan hamil termasuk dalam kelompok rentan karena memiliki kebutuhan dan hak-hak khusus yang berhubungan dengan kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan dirinya dan janinnya.

Keempat, Anak-Anak. Anak adalah setiap manusia yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun dan belum menikah,

termasuk anak yang masih dalam kandungan.

Kelima, Korban Bencana Alam dan Bencana Sosial, yaitu orang atau sekelompok orang yang mengalami dampak buruk akibat bencana, seperti kerusakan dan atau kerugian harta benda, penderitaan dan atau kehilangan jiwa. Korban meliputi korban meninggal, hilang, luka/sakit, menderita, dan mengungsi. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana mendefinisikan bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor. Sedangkan bencana sosial adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antar kelompok atau antar komunitas masyarakat, dan teror.

Pada prinsipnya, mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan adalah merupakan hak semua masyarakat. Pelayanan publik yang inklusif fokus pada akses pelayanan yang setara dan berkeadilan. Sementara itu, pelayanan publik yang humanis fokus pada pendekatan yang "memanusiakan manusia". Untuk itu, agar tujuan pelayanan publik yang inklusif dan humanis, wajib melaksanakan pemenuhan dukungan pelayanan yang ramah Kelompok Rentan, yaitu aksesibilitas fisik yang memadai, lingkungan fisik yang aman dan ramah, kemudahan akses menuju penyelenggaraan pelayanan publik, informasi pelayanan publik yang sesuai dengan usia dan kemampuan pengguna layanan, dan dukungan sarana dan prasarana.

Jika nasabah sebuah bank menjadi Nasabah Prioritas karena nasabah tersebut memenuhi persyaratan jumlah atau nominal uang yang ditabung di bank tersebut adalah sangat besar, maka pelayanan prioritas dalam pelayanan publik adalah tentang bahwa setiap pengguna layanan memiliki hak yang sama untuk dapat mengakses pelayanan secara aman, nyaman, adil, nondiskriminasi, mudah, ramah, dan setara. Bahwa untuk menjamin kualitas pelayanan publik yang berkeadilan, non diskriminasi, ramah, dan setara bagi kelompok rentan serta meningkatkan pelibatan kelompok rentan, diperlukan kerja sama yang baik dari seluruh pemangku kepentingan penyelenggaraan pelayanan publik agar tujuan menciptakan pelayanan publik yang ramah bagi kelompok rentan akan terwujud.