

PELAYANAN PUBLIK INKLUSIF

Rabu, 22 Maret 2017 - Array

OMBUDSMAN Republik Indonesia sejak 2013 telah melakukan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan rencana pembangunan jangka menengah nasional (RPJMN) 2015-2019 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang menempatkan langkah-langkah Pemerintah Pusat dan pemerintah daerah untuk mematuhi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam peningkatan kualitas pelayanan sebagai bagian dari proses penyempurnaan dan peningkatan kualitas reformasi birokrasi nasional. Peraturan Presiden tersebut salah satunya menempatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sebagai salah satu target pencapaian RPJMN.

Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan dan kompetensi penyelenggara pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia yang dilaksanakan dengan metode survei ini mengambil sampel dari produk pelayanan masing-masing satuan kerja perangkat daerah ataupun instansi yang melakukan pelayanan dalam bentuk administrasi.

Survei dilaksanakan di lima pemerintah daerah, yaitu Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung, Kota Metro, Kabupaten Tanggamus, dan Kabupaten Lampung Selatan, dengan hasil survei empat pemerintah daerah mendapatkan Zona Hijau (tingkat kepatuhan tinggi), yakni Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung, Kota Metro, dan Kabupaten Tanggamus, sedangkan Kabupaten Lampung Selatan mendapatkan Zona Kuning (tingkat kepatuhan sedang).

Namun, sangat disayangkan jika dilihat secara perinci dari variabel penilaian yang digunakan, dapat diketahui bahwa sebagian besar pemerintah daerah yang ada di Provinsi Lampung belum mampu menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, seperti untuk lanjut usia, ibu hamil, ibu menyusui, dan difabel, sedangkan untuk variabel penilaian sarana prasarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus adalah adanya rambatan, kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus, ruang menyusui, dan ruang bermain anak pada unit/tempat pelayanan. Namun, dari hasil survei diperoleh bahwa sebagian besar pemerintah daerah hanya menyediakan ruang menyusui.

Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik sebagaimana di atur dalam Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selain diatur dalam UU Pelayanan Publik, kewajiban penyelenggara pelayanan dalam memenuhi hak pengguna layanan berkebutuhan khusus juga diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain dalam Pasal 105 UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 30 PP No. 33 Tahun 2012 tentang Pemberian ASI Eksklusif, dan Pasal 7-10 Perda Provinsi Lampung No. 17 Tahun 2014 tentang Pemberian ASI Eksklusif.

Hak Difabel

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 (Pasal 1 Ayat (1) UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas).

Menurut hasil survei sosial ekonomi nasional (Susenas) yang dilaksanakan Biro Pusat Statistik (BPS) di 2012, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia sebanyak 6.008.661 orang (2,45%). Dari jumlah tersebut sekitar 1.780.200 orang (29,63%) adalah penyandang disabilitas netra, 472.855 (7,87%) penyandang disabilitas rungu wicara, 402.817 (6,70%) penyandang disabilitas grahita/intelektual, dan 616.387 (10,26%) penyandang disabilitas tubuh.

Kemudian, 170.120 (2,83%) penyandang disabilitas yang sulit mengurus diri sendiri, dan sekitar 2.401.592 orang (39,92%) mengalami disabilitas ganda. Untuk Provinsi Lampung memiliki jumlah penyandang disabilitas sebesar 2,30%.

Namun, banyak sedikitnya jumlah penyandang disabilitas bukanlah hal yang utama karena bagaimanapun setiap penduduk memiliki hak yang sama mendapatkan penghidupan yang layak. Selain itu, sebagai negara hukum hak para difabel dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik juga sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Untuk itu,

perlu kiranya pemerintah daerah memperhatikan aksesibilitas pelayanan publik bagi para penyandang disabilitas, sehingga dapat memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan ramah terhadap difabel karena kemudahan dalam mengakses pelayanan.

Pelayanan Publik untuk Semua

Pasal 4 UU Pelayanan Publik telah mencantumkan asas-asas pelayanan publik, salah satunya persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Ke depannya, penyelenggara pelayanan publik, khususnya pemerintah daerah yang ada di Provinsi Lampung, perlu memperhatikan agar asas-asas pelayanan publik dapat diterapkan dengan menyediakan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus dan sarana prasarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, sehingga pelayanan publik dapat dirasakan oleh semua masyarakat.