

# **OMBUDSMAN KALSEL SERAHKAN SARAN PERBAIKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN BAGI KELOMPOK RENTAN**

**Jum'at, 11 Februari 2022 - Ita Wijayanti**

Banjarmasin - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan Serahkan Hasil Kajian mengenai Standar Pelayanan Publik Bagi Kelompok Rentan di Kantor Kecamatan Kota Banjarmasin pada Kamis (10/2/2022). Hasil kajian ini diserahkan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel Hadi Rahman kepada Machli Riyadi, Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Setdako Banjarmasin, sekaligus Plt Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin.

Ombudsman Kalsel telah melakukan pengawasan yang berbasis pada penyelenggaraan pelayanan publik dan implementasi standar pelayanan publik pada kelompok rentan di Kantor Kecamatan pada Kota Banjarmasin. Sebagaimana diamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam proses pengambilan data di lapangan ditemukan bahwa pertama, proses penyelenggaraan pelayanan publik pada lima kantor kecamatan di Kota Banjarmasin (Timur, Tengah, Utara, Selatan dan Barat), masih minim dalam hal pemenuhan standar pelayanan publik untuk kelompok rentan.

Kedua, layanan untuk ruang laktasi (ibu menyusui) sebagian besar beralih fungsi menjadi gudang dan ruang pegawai, bahkan kondisi ruangan ada yang transparan/dinding terbuat dari kaca. Sedangkan ruang bermain anak masih belum representatif, ada yang ditempatkan di area terbuka dan berdekatan tempat parkir tanpa disertai CCTV atau pengawasan keamanan. Terakhir sebagian kantor kecamatan belum memenuhi layanan lansia dan disabilitas secara komprehensif baik dari sisi ruang tunggu, loket khusus, maupun toilet untuk lansia dan disabilitas.

Atas dasar temuan di atas Ombudsman Kalsel memberikan saran perbaikan kepada Kota Banjarmasin. Pertama, Walikota Banjarmasin agar mendorong pembenahan terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Publik untuk kelompok rentan pada lima kantor kecamatan di Kota Banjarmasin yang mencakup ruang laktasi, toilet pengguna layanan, fasilitas ruang tunggu, loket layanan, dan ruang bermain anak. Kedua, Walikota Banjarmasin agar terus berkolaborasi dengan instansi pusat dan daerah untuk mempercepat terwujudnya visi pelayanan publik yang ramah terhadap pelayanan publik berbasis HAM/kelompok rentan yang memiliki kebutuhan khusus.

Ketiga, agar meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat di setiap kantor Kecamatan dengan menyediakan fasilitas/sarana yang memadai dan petugas pengelola pengaduan yang kompeten. Keempat, mengupayakan agar para penyandang disabilitas (kaum difabel) memperoleh kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses infrastruktur yang dibangun pemerintah, terutama dalam hal hubungan ke, dari dan di dalam bangunan gedung, serta kelengkapan sarana dan prasarana dalam pemanfaatan bangunan gedung. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Muhammad Firhansyah, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi berharap agar saran terhadap hasil kajian kelompok rentan ini dapat dilaksanakan dengan maksimal oleh Pemerintah Kota Banjarmasin guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan kota peduli Hak Asasi Manusia.