OMBUDSMAN NTB DORONG PEMDA PERKUAT LAYANAN PUBLIK INKLUSIF BAGI KELOMPOK RENTAN

Selasa, 12 Agustus 2025 - ntb

MATARAM - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) menyoroti rendahnya kualitas pelayanan publik bagi kelompok rentan di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Menurut Ombudsman, banyak fasilitas dan prosedur yang seharusnya memudahkan justru menghalangi akses warga, mulai dari ramp terlalu curam, guiding block yang berubah fungsi, hingga layanan kesehatan tanpa penerjemah bahasa isyarat.

"Kami menemukan banyak hambatan di lapangan. Aksesibilitas yang ada cenderung simbolis, belum benar-benar memenuhi standar, dan pada akhirnya menghalangi hak kelompok rentan untuk mendapatkan layanan publik yang layak," tegas Asisten Ombudsman NTB, Khairul Natanagara, Senin (11/8/2025).

Temuan tersebut mengemuka dalam diskusi antara Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) NTB dan Ombudsman NTB di Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Juli lalu. Kelompok marginal yang dimaksud meliputi penyandang disabilitas, lansia, perempuan kepala keluarga, masyarakat adat terpencil, dan warga dengan kondisi ekonomi ekstrem.

Khairul menjelaskan, selain masalah fisik fasilitas publik, hambatan lain mencakup kurangnya tenaga pendamping, ketiadaan penerjemah bahasa isyarat di layanan kesehatan, serta sistem antrean digital atau layanan daring yang tidak ramah bagi penyandang disabilitas sensorik dan intelektual.

Ia mengingatkan, Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur kewajiban penyelenggara untuk memberikan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, termasuk kelompok rentan, tanpa tambahan biaya.

"Mirisnya, kami mendengar ada penyandang disabilitas yang diminta biaya tambahan untuk mendapatkan perlakuan khusus itu. Ini jelas bertentangan dengan amanat undang-undang," ujar Khairul.

Ombudsman NTB pun mengajak kepala daerah di seluruh NTB membangun sistem pelayanan publik yang benar-benar inklusif.

"Aksesibilitas bukan soal belas kasihan, tetapi pengakuan hak. Pelayanan publik yang adil, aman, dan mudah diakses adalah hak setiap warga negara, tanpa terkecuali," pungkasnya.

Forum diskusi ini turut dihadiri unsur pemerintah daerah, organisasi penyandang disabilitas, dan masyarakat sipil yang peduli terhadap pemenuhan hak-hak kelompok marginal. (ORI-NTB)