OMBUDSMAN NTT DORONG LAYANAN PUBLIK INKLUSIF, PENYANDANG DISABILITAS DIMINTA AKTIF GUNAKAN KANAL PENGADUAN

Senin, 11 Mei 2026 - ntt

KUPANG - Komitmen penyediaan layanan publik yang ramah disabilitas merupakan mandat konstitusional yang berakar pada prinsip keadilan sosial dan penghormatan terhadap martabat manusia. Hal ini disampaikan Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Provinsi NTT, Yosua P. Karbeka, saat menjadi narasumber dalam kegiatan "Training Mekanisme Pelaporan Melalui SP4N Lapor! " yang diselenggarakan oleh Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia Dewan Perwakilan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (HWDI DPD NTT) pada tanggal 8-9 Mei 2026 bertempat di Hotel Sahid Timore Kupang.

Dalam penyampaiannya, Yosua menegaskan bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara jelas sudah mengamanatkan bahwasanya penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan yang inklusif kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi.

"Penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dalam mengakses pelayanan publik, termasuk hak untuk menyampaikan pengaduan jika mengalami hambatan dalam mengakses layanan publik. Bahkan, dalam prinsip pelayanan publik, negara wajib memberikan aksesibilitas dan kemudahan bagi kelompok rentan," ujarnya.

Ia mengungkapkan bahwa berdasarkan data akses pengaduan layanan publik di Perwakilan Ombudsman RI NTT, partisipasi masyarakat penyandang disabilitas dalam memanfaatkan mekanisme pengaduan layanan publik masih relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada tantangan baik dari sisi akses informasi maupun fasilitas pendukung atau kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas kanal pengaduan yang tersedia.

Lebih lanjut, ia menegaskan bahwa Ombudsman merupakan salah satu instrumen yang disediakan negara untuk memperjuangkan hak masyarakat dalam mengakses layanan publik. Sehingga, momen ini sangat penting dan diharapkan dapat membangun perspektif bersama agar perjuangan kesetaraan hak dapat diperjuangkan secara bersama.

"Pengaduan pelayanan publik oleh masyarakat merupakan hal yang mendasari optimalisasi layanan yang lebih inklusif. Semakin banyak pengaduan disampaikan, semakin besar pula perhatian pemerintah dalam mengoptimalisasi kualitas layanan. Pengaduan bukan bentuk perlawanan, tapi merupakan partisipasi warga negara dalam memastikan pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan prinsip keadilan dan akuntabilitas," tegasnya.

Dalam forum yang sama, Ketua DPD HWDI NTT, Pertonela Sau Naikofi, juga menyampaikan bahwa masih banyak fasilitas pelayanan publik yang belum memenuhi standar aksesibilitas. Tidak sedikit kantor penyelenggara layanan publik yang belum memiliki jalur kursi roda, ruang pelayanan yang ramah disabilitas, maupun layanan prioritas bagi masyarakat berkebutuhan khusus. Karena itu, menurutnya, pelatihan mekanisme pengaduan melalui SP4N-LAPOR! dinilai strategis untuk memperkuat kapasitas kelompok disabilitas dalam memanfaatkan instrumen pengawasan pelayanan publik yang disediakan negara.

Adapun SP4N-LAPOR! merupakan salah satu platform pengaduan permasalahan layanan publik dan pengaduan aspirasi masyarakat yang dapat diakses melalui www.lapor.go.id. Platform ini dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik dan merupakan tindak lanjut atas Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari mana pun dan dari jenis apa pun dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Selain SP4N-LAPOR!, Perwakilan Ombudsman RI NTT juga menyediakan kanal pengaduan layanan publik yang dapat dimanfaatkan dengan mengakses media sosial resmi Perwakilan Ombudsman RI NTT atau melalui Whatsapp, telepon atau SMS di nomor 0811-145-3737. Adapun layanan pengaduan permasalahan pelayanan publik melalui Ombudsman RI NTT tidak dipungut biaya dalam bentuk apa pun.

Ke depan, Perwakilan Ombudsman RI NTT akan terus menegaskan komitmennya untuk terus melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sehingga seluruh masyarakat termasuk penyandang disabilitas dapat memperoleh pelayanan yang adil, setara dan bermartabat.