

OMBUDSMAN RIAU PERKUAT KOLABORASI DENGAN HWDI, DORONG PELAYANAN PUBLIK YANG INKLUSIF DAN AKSESIBEL

Senin, 07 September 2026 - riau

PEKANBARU - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau terus memperkuat kolaborasi dengan Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang inklusif, aksesibel, dan responsif terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.

Kolaborasi tersebut diwujudkan melalui sejumlah kegiatan yang berfokus pada peningkatan kapasitas dan penguatan akses kelompok disabilitas terhadap mekanisme pengaduan pelayanan publik. Kerja sama ini merupakan bagian dari implementasi Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dan HWDI yang diarahkan untuk memperkuat partisipasi penyandang disabilitas dalam pengawasan pelayanan publik serta penyampaian aspirasi dan pengaduan.

Pada Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, kolaborasi tersebut telah diwujudkan melalui dua kegiatan. Pertama, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau sebagai narasumber dalam Training Mekanisme Pelaporan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR! yang dilaksanakan pada 18-19 Mei 2026 di Pekanbaru.

Kegiatan tersebut menjadi ruang bagi perempuan penyandang disabilitas untuk memahami lebih jauh mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Keterlibatan Ombudsman sebagai narasumber sekaligus menjadi bagian dari upaya memperkenalkan kanal pengaduan pelayanan publik kepada kelompok masyarakat yang selama ini masih menghadapi berbagai hambatan dalam memperoleh pelayanan yang setara.

Kolaborasi kemudian berlanjut melalui kegiatan refreshing SP4N-LAPOR! bersama HWDI yang dilaksanakan pada Kamis (3/9/2026). Dalam kegiatan ini, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau memfasilitasi pertemuan sebagai bagian dari penguatan kembali pemahaman peserta mengenai urgensi penyampaian pengaduan dan mekanisme pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Dalam kegiatan tersebut, Ombudsman RI Provinsi Riau diwakili oleh Asisten Ombudsman RI Provinsi Riau, M. Chairil Umam, bersama Ketua DPD HWDI Riau, Purwo Setia Rini, dan Manajer Advokasi dan Pengembangan Jaringan FITRA Riau, Sartika Dewi.

Kegiatan ini menjadi penting untuk memastikan pengetahuan yang telah diperoleh sebelumnya dapat diimplementasikan apabila peserta memiliki keluhan saat memperoleh pelayanan. Pembahasan tidak hanya berkaitan dengan bagaimana menyampaikan laporan, tetapi juga mengenai penyusunan pengaduan yang efektif, pemantauan tindak lanjut laporan, hingga langkah yang dapat dilakukan apabila pengaduan belum mendapatkan respons atau penyelesaian yang memadai.

M. Chairil Umam menyampaikan bahwa pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengaduan perlu terus diperkuat, khususnya bagi penyandang disabilitas, agar mereka tidak hanya mengetahui haknya tetapi juga mampu menggunakan kanal pengaduan ketika menemukan persoalan dalam pelayanan publik.

"Kami ingin teman-teman penyandang disabilitas memahami mekanisme penyampaian pengaduan, dapat menyampaikannya secara jelas dan sistematis, serta yang paling penting berani menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang belum terpenuhi," ujar M. Chairil Umam.

Menurutnya, keberadaan kanal pengaduan seperti SP4N-LAPOR! dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan persoalan pelayanan sekaligus ikut mengawal proses tindak lanjutnya. Dengan pemahaman yang baik, masyarakat diharapkan tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga memiliki ruang untuk berpartisipasi dalam mendorong perbaikan pelayanan publik.

Dari sisi HWDI, Ketua DPD HWDI Riau, Purwo Setia Rini, menyampaikan bahwa kolaborasi tersebut memberikan ruang bagi penyandang disabilitas untuk memperkuat pemahaman mengenai hak dan mekanisme pengaduan pelayanan publik.

"Kami berharap kegiatan seperti ini tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga membuat teman-teman disabilitas lebih berani menyampaikan apa yang menjadi kebutuhannya. Ketika ada pelayanan yang belum sesuai, kami jadi tahu bagaimana menyampaikannya dan ke mana harus mengadu, sehingga persoalan tersebut bisa mendapatkan tindak lanjut," ujar Purwo Setia Rini.

Materi yang disampaikan diupayakan selaras dengan output yang diharapkan HWDI dan mitra Koalisi PRIMA, yaitu adanya penguatan koordinasi dengan Ombudsman dalam mengawal pelayanan publik yang aksesibel, khususnya bagi penyandang disabilitas.

Bagi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau, partisipasi dalam dua kegiatan tersebut menjadi bagian dari upaya mendekatkan fungsi pengawasan pelayanan publik kepada masyarakat. Kelompok penyandang disabilitas perlu memiliki ruang yang cukup untuk menyampaikan pengalaman, kebutuhan, maupun laporan ketika menemukan pelayanan publik yang belum sesuai dengan hak dan kebutuhannya.

Kerja sama dengan HWDI juga menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan publik tidak hanya dilakukan melalui penanganan laporan, tetapi dapat dimulai dari penguatan kapasitas masyarakat agar mampu mengenali haknya, menggunakan kanal pengaduan secara tepat, serta turut berpartisipasi dalam mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik.

Ke depan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau berharap kolaborasi dengan HWDI dapat terus berkembang dan menghasilkan kerja sama yang lebih komprehensif. Sinergi antara lembaga pengawas pelayanan publik dan organisasi penyandang disabilitas diharapkan mampu memperkuat suara masyarakat serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk semakin memperhatikan prinsip aksesibilitas, kesetaraan, dan inklusivitas.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dapat diakses dan dirasakan manfaatnya oleh seluruh masyarakat, tanpa terkecuali.