

# OMBUDSMAN SULSEL DORONG PENGUATAN MEKANISME PENGADUAN PUBLIK YANG INKLUSIF BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Selasa, 26 Mei 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Makassar - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan menghadiri kegiatan Training Mekanisme Pelaporan SP4N-LAPOR! yang digelar di Kota Makassar pada 22 Juni sampai dengan 23 Juni 2026. Kegiatan yang diinisiasi Dewan Pengurus Pusat Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (DPP HWDI) bersama YASMIB Sulawesi ini menjadi ruang penguatan kapasitas penyandang disabilitas dalam memahami mekanisme pengaduan pelayanan publik yang inklusif dan aksesibel.

Dalam kegiatan tersebut, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan ST. Dwi Adiyah Pratiwi, hadir sebagai narasumber pada sesi diskusi panel bertajuk Standar Pelayanan Publik dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan menyampaikan materi mengenai urgensi pengelolaan pengaduan pelayanan publik, pemanfaatan data laporan sebagai dasar perbaikan kebijakan pelayanan, serta tata cara penyampaian laporan pengaduan ke Ombudsman RI.

Kegiatan ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya memperkuat akses kelompok rentan, khususnya perempuan penyandang disabilitas, terhadap layanan publik yang adil dan responsif. Dalam kerangka acuan kegiatan disebutkan bahwa masih terdapat berbagai hambatan struktural dalam pelayanan publik, mulai dari keterbatasan aksesibilitas fasilitas, rendahnya perspektif disabilitas dalam layanan, hingga belum optimalnya pemanfaatan mekanisme pengaduan publik oleh penyandang disabilitas.

Melalui pelatihan tersebut, peserta tidak hanya diperkenalkan pada penggunaan kanal SP4N-LAPOR!, tetapi juga dilatih menyusun pengaduan pelayanan publik yang sistematis, berbasis bukti, dan sesuai kewenangan lembaga pengawas.

ST. Dwi Adiyah Pratiwi dalam pemaparannya menekankan bahwa pengaduan masyarakat tidak boleh dipandang sekadar keluhan administratif, melainkan bagian penting dari perbaikan layanan publik.

"Pengaduan itu membantu pemerintah melihat titik lemah pelayanan yang sering tidak terlihat dari laporan formal. Ketika masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, berani menyampaikan pengalaman mereka, di situlah perbaikan layanan bisa dimulai secara nyata," ujarnya.

Ia juga menyoroti pentingnya memastikan mekanisme pengaduan dapat diakses seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan prosedural maupun hambatan teknis.

"Kalau kanal pengaduannya sulit diakses, maka kelompok rentan akan semakin jauh dari perlindungan pelayanan publik. Karena itu, yang perlu dibangun bukan hanya sistem pelaporannya, tetapi juga rasa aman dan kemudahan bagi masyarakat untuk menggunakan haknya menyampaikan pengaduan," kata Dwi.

Dalam sesi tersebut, juga dijelaskan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari standar pelayanan publik. Pengaduan yang ditangani secara baik dapat menjadi alat evaluasi layanan, memperkuat akuntabilitas penyelenggara, sekaligus mendorong reformasi birokrasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelatihan ini diikuti sekitar 25 peserta dari berbagai ragam disabilitas, fasilitator, serta perwakilan lembaga terkait. Selain diskusi materi, peserta juga melakukan praktik langsung membuat laporan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, termasuk menyusun kronologi, mengidentifikasi instansi yang berwenang, hingga memantau tindak lanjut laporan.

Keterlibatan Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan dalam kegiatan ini menjadi bagian dari penguatan fungsi pengawasan pelayanan publik yang lebih dekat dengan masyarakat, khususnya kelompok yang selama ini menghadapi hambatan akses layanan. Tidak hanya mendorong masyarakat untuk berani melapor, Perwakilan Ombudsman RI Sulawesi Selatan juga berupaya memastikan bahwa setiap laporan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.