

# KEADILAN PELAYANAN KELOMPOK RENTAN

Selasa, 20 Desember 2022 - Ita Wijayanti

Di Tahun 2022 ini Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan melakukan inisiasi/inovasi program dalam keasistenan pencegahan maladministrasi yang disebut KIP4 (Kajian Inisiatif Pelayanan Publik Perwakilan). Program ini sebagai dukungan untuk memperkuat program pencegahan maladministrasi di Perwakilan.

Salah satu kajian cepat yang dilakukan oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan adalah penilaian terhadap pelayanan publik bagi kelompok rentan di seluruh kecamatan di Kota Banjarmasin.

Ombudsman Kalsel melakukan pengawasan langsung (sidak) ke sejumlah unit layanan dasar di Kota Banjarmasin, yakni pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin. Sidak atau pengawasan langsung yang dilakukan kali ini bertujuan untuk memastikan pelayanan publik di sejumlah kecamatan sudah berjalan baik. Pasalnya di tahun 2021 lalu layanan publik dasar di sejumlah instansi pelayanan publik milik Pemerintah Kota Banjarmasin masih sering dikeluhkan oleh masyarakat, apalagi saat dan pasca Covid 19 mulai melandai.

Meski secara penilaian kepatuhan, kota Banjarmasin sudah masuk zona hijau, Ombudsman tetap punya kewajiban melakukan pengawasan yang intensif bagi pelayanan publik dasar, bahkan salah satu objek yang dilakukan pengawasannya adalah memastikan ketersediaan layanan khusus, seperti layanan untuk disabilitas, kelompok rentan, lansia, anak dan perempuan.

Dari hasil sidak tersebut Ombudsman Kalsel masih menemukan sarana dan prasarana yang berubah fungsi, seperti ruang laktasi yang menjadi ruang kerja pegawai, atau layanan toilet disabilitas yang keadaannya terkunci.

Meski layanan yang lain sudah ada progress. Akan tetapi, layanan khusus (inklusi) dan kelompok rentan masih belum menjadi perhatian. Sudah saatnya hal semacam ini bisa segera mendapat perhatian dari penyelenggara pelayanan publik di Kota Banjarmasin, khususnya di lima kecamatan yang ada.

Bagi Ombudsman layanan publik di Kecamatan Kota Banjarmasin sebagian besar sudah menunjukkan proses perbaikan. Tetapi belum sampai pada proses sensitif pelayanan publik, yakni membangun perhatian serius bagi kelompok rentan. Inilah aspek keadilan yang lebih substantif dalam pelayanan publik.

Banyak pemerintah daerah mengabaikan aspek substantif ini dan lebih tertarik memenuhi aspek formalistik, sehingga keadilan yang menjadi salah satu tujuan dari ruh perbaikan pelayanan publik menjadi terabaikan bahkan ditinggalkan.

Melalui Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman, kajian atau penilaian ini mampu menjadi kontrol dan evaluasi pengawasan terutama di pelayanan publik dasar di pemerintah daerah. Apalagi sebagai kota tertua di Kalimantan ataupun pusat dari pelayanan di Kalimantan Selatan, maka pelayanan publik yang representatif harus sudah dilaksanakan.

Membenahi layanan kelompok rentan sama dengan kewajiban pemerintah untuk memastikan pelayanan publik berjalan tidak diskriminatif, tidak hanya lisptik apalagi hanya sesaat ketika mengikuti lomba atau penilaian sementara. Pelayanan jenis ini adalah sejatinya pelayanan, yakni sensitif dengan pengguna layanan khusus seperti difabel, lansia, anak dan perempuan (kelompok rentan).

Catatan dan saran korektif telah disampaikan Ombudsman, sebagai aksi nyata untuk segera berbenah memperbaiki pelayanan kelompok rentan di ibu kota sembari tetap menjaga konsistensi, integritas dan kualitas. Salah satunya pemenuhan pelayanan publik kelompok rentan, menugaskan salah satu ASN yang mampu melayani kelompok rentan, menyediakan unit komplain yang handal serta rutin mengevaluasi pelayanan publik yang diberikan.

Kita tunggu perbaikan nyata dari pemerintah Kota Banjarmasin khususnya dan pemda lainnya, agar berlomba memenuhi pelayanan bagi kelompok rentan untuk menghadirkan pelayanan yang lebih baik, adil dan beradab.

Muhammad Firhansyah, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan

