

# PVL ON THE SPOT : PERWAKILAN OMBUDSMAN KALTENG TERIMA KONSULTASI KAUM DISABILITAS

Rabu, 19 Februari 2025 - M. Faishal Rianto

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang inklusif dan menyeluruh merupakan hak setiap warga negara, termasuk bagi penyandang disabilitas seperti teman bisu dan tuli (tunarungu). Namun, realitanya masih banyak kendala yang dihadapi oleh kelompok rentan dalam mengakses layanan publik. Baik dari segi komunikasi, kurangnya pemahaman petugas layanan, serta minimnya fasilitas pendukung seperti penerjemah bahasa isyarat sering kali menjadi penghalang mereka untuk memperoleh pelayanan publik yang adil dan setara. Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada saat ini dirasa belum cukup optimal terutama dalam hal penyediaan layanan khusus terhadap kelompok rentan seperti teman bisu dan tuli (tunarungu). Hal inilah yang terjadi di Provinsi Kalimantan Tengah. Banyak masyarakat yang memiliki keterbatasan pendengaran (tunarungu) tidak memperoleh hak mereka sebagaimana mestinya misalnya dalam pembuatan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Indonesia Pintar (KIP), Program Keluarga Harapan (PKH).

Padahal dalam Pasal 4 Undang-Undang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa asas yaitu kesamaan hak, tidak diskriminatif, dan disediakannya fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu, di dukung dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan memiliki beberapa prinsip salah satunya adalah kesamaan hak. Artinya bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi berdasarkan gender, disabilitas, atau latar belakang sosial. Selain itu, pelayanan publik terhadap kelompok rentan juga memiliki prinsip perlindungan terhadap kekerasan dan pelecehan. Mengingat mereka merupakan orang yang rentan untuk mendapatkan perlakuan yang tidak adil dan diskriminatif dari oknum yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, maka setiap penyelenggara wajib menjamin perlindungan terhadap semua bentuk kekerasan dan pelecehan dalam konteks pelayanan publik. Dijelaskan juga bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan layanan berkualitas bagi setiap pengguna layanan terutama kepada kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus. Peralatan dan fasilitas yang diperlukan misalnya loket khusus, toilet khusus disabilitas, jalur khusus disabilitas, alat bantu dengar, layar digital dengan teks, penerjemah bahasa isyarat, kursi roda, dan juga layanan jemput bola agar mempermudah akses mereka untuk mendapatkan layanan publik. Adapun, kelompok rentan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang memiliki karakteristik dan kondisi dengan risiko tinggi mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan publik, baik secara fisik, sosial, ekonomi, lingkungan, dan geografis. Contohnya penyandang disabilitas, orang lanjut usia (lansia), wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak, korban bencana alam, dan bencana sosial.

Para masyarakat yang terhimpun dalam organisasi Gerkatina Provinsi Kalimantan Tengah menyampaikan keluh kesahnya melalui penerjemah bahasa isyarat terkait dengan pelayanan publik yang mereka terima selama ini kepada para Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah yang saat itu sedang melakukan PVL On The Spot di DPD Gerkatina Provinsi Kalimantan Tengah. Mereka merasa tidak memperoleh hak mereka secara optimal karena keterbatasan yang mereka miliki. Tidak tersedianya penerjemah bahasa isyarat di instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik sehingga menyulitkan mereka untuk berkomunikasi dengan petugas. Bahkan ada sebagian dari anggota Gerkatina yang belum memperoleh SIM karena adanya proses yang berbelit-belit dari petugas layanan. Kemudian tidak terdapatnya anggota Gerkatina sebagai penerima Program Keluarga Harapan (PKH), mengenai anak dari anggota Gerkatina yang tidak menerima Kartu Indonesia Pintar (KIP), serta keluhan-keluhan pelayanan publik lainnya. Maka dari itu, Ombudsman hadir di tengah mereka untuk membantu mengatasi dan memberikan solusi mengenai permasalahan yang mereka alami agar hak-hak mereka terpenuhi sebagaimana mestinya.

Program PVL On The Spot yang diselenggarakan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah merupakan program jemput bola yang dilakukan oleh keasistenan bidang PVL agar mempermudah masyarakat dalam melakukan konsultasi dan pengaduan mengenai maladministrasi pelayanan publik disertai dengan sosialisasi dan edukasi mengenai tugas pokok dan fungsi Ombudsman sebagai pengawas eksternal. Bukan hanya diadakan terhadap kaum disabilitas saja tetapi program ini juga di adakan di tempat yang kurang terjamah. Selain itu, dengan adanya program tersebut keasistenan bidang PVL akan lebih mudah menjangkau konsultasi ataupun laporan pengaduan dari masyarakat. Contohnya seperti yang telah di jelaskan diatas mengenai permasalahan yang di alami oleh kaum disabilitas (tunarungu). Ternyata setelah kita amati dan pelajari banyak hak-hak yang semestinya mereka dapatkan malah tidak diberikan oleh penyedia layanan. Tanpa adanya program ini mungkin saja mereka tetap akan kesulitan untuk mendapatkan hak-hak mereka. Program PVL On The sangat bermanfaat untuk membantu mereka menyampaikan keluhan yang mereka alami mengingat sulitnya akses mereka untuk berkomunikasi serta kurangnya pemahaman mereka terkait bentuk-bentuk maladministrasi.

Diselenggarakannya PVL On The Spot di harapkan mampu membantu dan memudahkan masyarakat untuk melakukan

laporan pengaduan jika terjadi maladministrasi dalam ranah pelayanan publik seperti tidak kompetennya seorang petugas yang memberikan layanan atau bahkan tidak memberikan pelayanan sama sekali. Masyarakat dapat langsung melakukan konsultasi ataupun pengaduan dengan keasistenan PVL agar laporan pengaduan yang mereka sampaikan bisa di tindak lanjuti oleh Ombudsman secara cepat dan disampaikan kepada instansi terkait agar menunaikan kewajibannya sebagai pemberi layanan baik itu pemberian produk ataupun jasa. Selain itu, adanya PVL On The Spot juga membantu keasistenan PVL untuk memperoleh jumlah laporan mengingat adanya target yang harus di capai oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Tengah setiap tahunnya. Harapannya dengan adanya program PVL On The Spot hak-hak masyarakat dapat terpenuhi sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Penulis: Belva Nur Aliyya (Calon Asisten Ombudsman Perwakilan Kalimantan Tengah)