

OMBUDSMAN JABAR DORONG PELAYANAN KESEHATAN YANG LEBIH INKLUSIF BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Jum'at, 28 Agustus 2026 - jabar

Gentra.id-Bandung - Pelayanan kesehatan yang ramah dan mudah diakses penyandang disabilitas masih menghadapi sejumlah tantangan. Mulai dari fasilitas fisik, sistem pendaftaran, akses layanan digital, hingga kesiapan tenaga kesehatan menjadi perhatian dalam Diskusi Terarah yang digelar Perwakilan Ombudsman RI Jawa Barat bersama Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) Jawa Barat, Kamis (27/8/2026).

Diskusi bertajuk "Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Disabilitas dalam Pembangunan Kesehatan Masyarakat di Jawa Barat" itu mempertemukan Ombudsman, Dinas Kesehatan Jawa Barat, BPJS Kesehatan, pengelola Puskesmas, serta kelompok penyandang disabilitas.

Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Barat, Fitry Agustine, mengatakan forum tersebut menjadi bagian dari upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik, khususnya sektor kesehatan.

"Diskusi ini menjadi bagian dari upaya mendorong perbaikan pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan, agar lebih inklusif, setara, dan mudah diakses oleh penyandang disabilitas," ujar Fitry.

Persoalan aksesibilitas menjadi salah satu pembahasan utama. Peserta menyoroti pentingnya sistem pendaftaran pasien yang mampu mengidentifikasi kategori dan ragam disabilitas.

Informasi tersebut dinilai penting agar fasilitas kesehatan dapat mengetahui kebutuhan pasien sejak awal dan menyiapkan bentuk pelayanan yang sesuai. Dengan demikian, penyandang disabilitas tidak harus berulang kali menjelaskan kebutuhannya ketika mengakses layanan kesehatan.

Tantangan juga ditemukan pada layanan kesehatan berbasis digital. Penggunaan aplikasi Mobile JKN, misalnya, dinilai masih memiliki kendala aksesibilitas bagi sebagian penyandang disabilitas, terutama tunanetra yang mengandalkan aplikasi pembaca layar.

Dalam forum tersebut, peserta menyampaikan adanya sejumlah fitur aplikasi yang belum sepenuhnya mudah digunakan dengan teknologi pembaca layar. Masukan itu kemudian mendapat respons dari BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung yang berkomitmen meneruskannya kepada kantor pusat untuk ditindaklanjuti.

Persoalan lainnya menyangkut akses penyandang disabilitas tuli terhadap layanan kegawatdaruratan. Ibu Evi menyampaikan bahwa layanan call center 119 Kota Bandung membutuhkan dukungan yang memungkinkan penyandang disabilitas tuli memperoleh akses secara setara.

"Akses terhadap layanan kegawatdaruratan call center 119 Kota Bandung membutuhkan dukungan untuk memfasilitasi disabilitas tuli pada call center tersebut," tuturnya.

Administrasi kepesertaan BPJS Kesehatan bagi masyarakat tidak mampu turut menjadi perhatian. Peserta berharap persoalan administratif tidak sampai menjadi penghalang bagi masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, dalam memperoleh layanan kesehatan yang dibutuhkan.

Sementara itu, HWDI Jawa Barat juga memaparkan hasil survei terhadap sejumlah fasilitas kesehatan di Bandung. Ibu Kustini menyebut survei yang dilakukan HWDI pada 2024 terhadap enam Puskesmas menunjukkan masih terbatasnya tenaga yang mendapatkan pelatihan khusus untuk mendampingi pasien disabilitas.

"HWDI telah mensurvei enam Puskesmas di Bandung pada tahun 2024, hanya 11 persen Puskesmas memiliki petugas terlatih untuk mendampingi pasien disabilitas," kata Kustini.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa lima dari enam Puskesmas yang disurvei belum memiliki tenaga kesehatan terlatih dalam memberikan pelayanan yang mengakomodasi berbagai ragam disabilitas. Kebutuhan pelatihan tidak hanya berkaitan dengan penanganan medis, tetapi juga komunikasi dan pendampingan pasien.

Di tingkat fasilitas kesehatan, sejumlah Puskesmas turut berbagi pengalaman mengenai upaya menghadirkan layanan yang lebih ramah disabilitas.

UPTD Puskesmas Tamblong, misalnya, melakukan penyesuaian fasilitas dengan mempertimbangkan status kawasan heritage. Salah satu bentuknya adalah penggunaan guiding block yang tidak permanen sehingga tetap dapat mendukung aksesibilitas tanpa mengabaikan karakter kawasan.

Sementara Puskesmas Garuda menyampaikan masih perlunya peningkatan aksesibilitas, dukungan bahasa isyarat, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan dapat menjangkau penyandang disabilitas dengan kebutuhan yang beragam.

Kepala Keasisten Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Jabar, Ujang Solihulwildan, mengatakan persoalan tersebut membutuhkan koordinasi lintas pihak. Menurutnya, pelayanan kesehatan inklusif tidak dapat dibebankan hanya kepada Puskesmas atau fasilitas kesehatan.

"Upaya mendorong penguatan koordinasi antara pemerintah daerah, fasilitas pelayanan kesehatan, organisasi penyandang disabilitas, BPJS Kesehatan, dan pemangku kepentingan lainnya," ujar Ujang.

Ia menilai kolaborasi diperlukan agar pembenahan pelayanan dilakukan secara terintegrasi dan benar-benar menjawab kebutuhan penyandang disabilitas.

Diskusi tersebut diharapkan menghasilkan pemetaan persoalan sekaligus menjadi bahan masukan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan di Jawa Barat. Berbagai temuan yang muncul juga dapat menjadi dasar untuk menentukan langkah tindak lanjut sesuai kewenangan masing-masing pihak.

Bagi Ombudsman, pembenahan akses pelayanan kesehatan bagi penyandang disabilitas juga berkaitan dengan upaya mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik.

Forum kemudian ditutup dengan penandatanganan berita acara sebagai bentuk komitmen bersama. Langkah tersebut menjadi penanda bahwa akses terhadap layanan kesehatan yang inklusif bukan sekadar persoalan fasilitas, tetapi juga menyangkut kesetaraan hak setiap warga untuk mendapatkan pelayanan publik.

Di Jawa Barat, tantangannya kini bukan hanya memastikan penyandang disabilitas dapat masuk ke Puskesmas atau rumah sakit, tetapi memastikan mereka dapat memperoleh pelayanan yang sesuai kebutuhan, berkomunikasi dengan petugas, mengakses informasi, serta mendapatkan penanganan secara setara tanpa hambatan administratif maupun fisik.