

# TINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS, OMBUDSMAN RI GELAR LOKAKARYA BERSAMA OMBUDSMAN DENMARK

**Kamis, 30 September 2021 - Hasti Aulia Nida**

JAKARTA-Ombudsman RI bersama Ombudsman Denmark menyelenggarakan kegiatan Lokakarya dengan topik "Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas" dalam rangka meningkatkan kemudahan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas serta referensi bagi pemerintah dan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ragam disabilitas. Kegiatan ini difasilitasi oleh Kedutaan Besar Kerajaan Denmark secara daring pada Rabu (29/9/2021).

Tujuan utama dari kegiatan ini yaitu memperoleh referensi bagi Ombudsman RI dalam pengembangan instrumen pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

Dalam sambutan pembukaan kegiatan lokakarya, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menjelaskan bahwa Ombudsman RI perlu terus memastikan penyelenggaraan pelayanan publik dapat senantiasa memenuhi asas standar pelayanan publik yang secara aktif melibatkan partisipasi masyarakat baik dalam menyusun kebijakan maupun dalam menerima dan menindaklanjuti setiap aduan atau laporan dari masyarakat .

"Sebagai upaya pencegahan maladministrasi, melalui kerja sama dengan Ombudsman Denmark dan lembaga Dansk yang difasilitasi Kedutaan Besar Kerajaan Denmark menjalankan lokakarya dalam peningkatan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas yang melibatkan unsur pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan unsur masyarakat dari berbagai ragam disabilitas sebagai wujud partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik," tutur Najih.

Selanjutnya, Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro memaparkan beberapa upaya yang dilakukan Ombudsman RI dalam meningkatkan pelayanan publik terutama bagi penyandang disabilitas.

"Upaya yang dilakukan Ombudsman untuk meningkatkan pelayanan publik terutama bagi penyandang disabilitas yaitu dengan melakukan survei kepatuhan pelayanan disabilitas , melakukan observasi terhadap layanan bagi penyandang disabilitas"

Selain itu, Johannes juga berharap penyandang disabilitas bisa mendapatkan kemudahan dalam melakukan pengaduan terkait layanan publik dengan mekanisme "jemput bola" bagi penyandang disabilitas yang tidak dapat menyampaikan laporan secara langsung ke Ombudsman RI.

"Petugas layanan harus memahami bagaimana cara untuk berinteraksi dengan penyandang disabilitas sehingga tidak terhambat dalam memberikan keterangan secara mandiri, serta jejaring Ombudsman RI juga harus mulai dibangun secara kuat dengan Organisasi Penyandang Disabilitas (OPD)," jelas Johannes.

Dalam perbaikan pelayanan publik, Direktur Eksekutif SIGAB Suharto menjelaskan bahwa layanan publik bagi penyandang disabilitas yang cukup mendesak untuk mendapatkan perbaikan yaitu pada layanan transportasi dan pedestrian, layanan pada bangunan publik, layanan wisata dan olahraga, layanan pendidikan, layanan ketenagakerjaan, layanan kependudukan serta layanan informasi dan komunikasi.

Diakhir paparannya, Suharto berharap dapat berpartisipasi bersama Ombudsman RI dalam mendorong layanan publik yang accessible bagi penyandang disabilitas.

Terkait prinsip dalam memberikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, Founder Advokasi Inklusi Disabilitas Yustitia M Arief menjelaskan bahwa prinsip aksesibilitas yang penting bagi penyandang disabilitas yaitu kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan kemandirian yang teraplikasi untuk semua orang yang memerlukan kemudahan termasuk disabilitas.

Sejalan dengan hal tersebut, Ombudsman Parlemen Denmark Klavs Kinnerup Hede menjelaskan bahwa Ombudsman Denmark memiliki mandat pemantauan khusus bagi penyandang disabilitas, salah satunya yaitu "Nothing About Us Without Us" yang dilakukan bersama dengan konsultan dari berbagai organisasi disabilitas

"Penyandang disabilitas adalah pakar yang sesungguhnya, merekalah yang paling mengetahui kebutuhan mereka sendiri, jadi sangat penting bagi Ombudsman untuk melibatkan mereka, kami memperkerjakan konsultan dari kalangan disabilitas, untuk melihat apakah ada isu yang juga kami kesampingkan yang sesungguhnya penting bagi penyandang disabilitas, apa hal-hal yang harus kami prioritaskan, jadi pada dasarnya gagasan keseluruhan adalah untuk memperbaiki layanan di institusi-institusi," jelas Klavs

Selanjutnya, Asosiasi Penyandang disabilitas Denmark Ulla Trøjner, juga menjelaskan bahwa tugas asosiasi di Denmark untuk memastikan penyandang disabilitas mendapatkan hak yang sama di masyarakat. "Kita selalu berbicara tentang "Nothing About Us Without Us" yang berarti tidak ada kami tanpa ada kami jadi ini adalah cara kami untuk memastikan bahwa kita semua setara," jelas Ulla.

Kegiatan lokakarya ini ditutup dengan sambutan dari Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais. Dalam sambutannya, Indraza menyampaikan harapannya dari kegiatan lokakarya ini dapat memberikan dampak yang besar baik bagi masyarakat disabilitas maupun juga bagi Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik untuk senantiasa dapat mengingatkan pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya untuk penyandang disabilitas.

"Kedepannya diperlukan pendekatan pelayanan publik yang khusus dan spesifik untuk dapat memenuhi kebutuhan masing-masing ragam disabilitas dan kami berharap kerjasama yang telah terjalin dapat senantiasa berlanjut untuk melakukan perbaikan dan evaluasi pelayanan publik khususnya bagi penyandang ragam disabilitas," tutup Indraza