

OMBUDSMAN RI: TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK BELUM SENSITIF KELOMPOK RENTAN

Rabu, 12 November 2025 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Malang- Tata kelola pelayanan publik belum sensitif terhadap kerentanan sosial, budaya dan historis warga yang dilayani. Demikian disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro saat memberikan kuliah umum "Ombudsman Sebagai Penjaga Keadilan Sosial: Pengawasan Pelayanan Publik untuk Kelompok Rentan" di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Kota Malang Jawa Timur pada Rabu (12/11/2025).

Berdasarkan tren pengaduan dan beberapa temuan maladministrasi pelayanan publik bagi kelompok rentan terdapat pola yang sama yaitu peningkatan laporan pelayanan publik. Peningkatan laporan menandai keberanian dan kesadaran warga untuk menuntut haknya karena terdampak atas berbagai hambatan sistemik misalnya kesiapan SDM dan sarana prasarana serta inkonsistensi antara prosedur, koordinasi dan regulasi.

Namun hal ini juga menegaskan bahwa konflik seperti tanah ulayat, tumpang tindih perizinan, dan hambatan layanan dasar masih menjadi pola maladministrasi yang terus berulang bagi kelompok rentan. "Ini menunjukkan bahwa instansi publik belum memiliki pendekatan inklusif, seragam, dan dapat dipertanggungjawabkan," tegas Johannes.

Johanes kemudian menjelaskan bahwa kelompok rentan adalah setiap orang atau kelompok masyarakat yang mengalami hambatan dalam mengakses hak-hak dasar dan pelayanan publik baik karena kondisi fisik, sosial, ekonomi, budaya, geografis, maupun politik. Kelompok rentan berisiko mengalami ketidaksetaraan, diskriminasi, dan eksklusi sosial sehingga membutuhkan perlakuan dan akomodasi khusus agar dapat berpartisipasi penuh dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Johanes mengajak mahasiswa untuk menjadikan kelompok rentan sebagai target advokasi. Hak kelompok rentan sudah dijamin dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, namun implementasinya masih kurang.

"Jangan hanya karena jumlah kelompok rentan sedikit, mereka tidak bisa mengakses layanan. Beri mereka perhatian karena mereka seringkali terabaikan," tutup Johannes.

Pada kesempatan sebelumnya, Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dan Rektor Universitas Negeri Malang Hariyono menandatangani nota kesepakatan (MoU) antara Ombudsman RI dengan Universitas Negeri Malang. "MoU ini merupakan bentuk sinergi Ombudsman dengan perguruan tinggi untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik," pungkasnya.