

OMBUDSMAN NTT DORONG PENGUATAN AKSESIBILITAS LAYANAN PUBLIK BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Rabu, 08 April 2026 - ntt

KUPANG - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) menegaskan komitmennya dalam mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif dan ramah terhadap penyandang disabilitas, khususnya pada sektor layanan kesehatan dasar di puskesmas. Komitmen tersebut disampaikan dalam pertemuan audiensi bersama Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia (HWDI) Provinsi NTT yang berlangsung pada Selasa (7/4/2026).

Kunjungan audiensi yang dipimpin oleh Ketua DPD HWDI NTT, Pertonela Sau Naikofi, bersama jajaran pengurus diterima langsung oleh Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT, Philipus Max Jemadu, didampingi Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Alberth Roy Kota, serta Asisten Ombudsman RI NTT, Siti Qulsum.

Pertemuan ini menjadi wadah strategis untuk memperkuat sinergi antara Ombudsman RI NTT dan DPD HWDI NTT dalam mendorong peningkatan aksesibilitas layanan publik, khususnya terkait sarana dan prasarana serta layanan kesehatan reproduksi di puskesmas agar lebih inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas. Selain itu, audiensi juga membahas tindak lanjut Nota Kesepahaman (MoU) antara Ombudsman RI dan Himpunan Wanita Disabilitas Indonesia terkait pemenuhan aksesibilitas dan penyediaan akomodasi yang layak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pertemuan tersebut, Ketua DPD HWDI NTT mengungkapkan bahwa berdasarkan hasil audit sosial yang dilakukan sejak tahun 2024, masih ditemukan berbagai keterbatasan dalam pelayanan publik yang belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas, khususnya di beberapa puskesmas.

"Hasil audit sosial yang kami laksanakan sejak tahun 2024 hingga saat ini menunjukkan bahwa pelayanan publik, khususnya layanan kesehatan di beberapa puskesmas, belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas. Mulai dari aspek infrastruktur, sumber daya manusia, hingga fasilitas pendukung yang belum memadai, serta tenaga kesehatan yang masih membutuhkan peningkatan kapasitas dalam memberikan layanan yang inklusif," ujarnya.

Ia juga menambahkan bahwa meskipun standar operasional prosedur (SOP) terkait layanan ramah disabilitas telah tersedia, implementasinya di lapangan masih belum optimal. Oleh karena itu, audiensi ini dinilai penting sebagai ruang strategis untuk memperkuat koordinasi dengan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, guna mendorong terwujudnya pelayanan yang inklusif sebagaimana amanat dalam MoU kedua pihak.

Menanggapi hal tersebut, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT, Philipus Max Jemadu, menyampaikan apresiasi atas inisiatif yang dilakukan oleh DPD HWDI NTT.

Ia menegaskan bahwa secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan pelayanan khusus, termasuk bagi penyandang disabilitas. Namun demikian, implementasi di lapangan masih perlu terus diperkuat.

"Ombudsman sebelumnya telah melakukan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik, termasuk aspek pelayanan yang ramah disabilitas, mulai dari sarana prasarana, infrastruktur, hingga kompetensi petugas. Namun, untuk pengawasan yang lebih optimal, sinergi seperti ini sangat dibutuhkan guna mendorong pelayanan publik yang lebih inklusif sebagai tindak lanjut dari MoU yang telah ada," jelasnya.

Sementara itu, Asisten Ombudsman RI NTT, Siti Qulsum, menambahkan bahwa dalam rangka mengoptimalkan akses pengaduan masyarakat, Ombudsman telah menyediakan berbagai kanal pengaduan yang ramah disabilitas dan mudah diakses.

Kanal tersebut meliputi layanan melalui media sosial resmi Ombudsman NTT, nomor WhatsApp, hingga akses pengaduan langsung ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI NTT. Ia juga menyampaikan bahwa masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengajukan pengaduan dengan permintaan kerahasiaan identitas apabila diperlukan.

Mengakhiri pertemuan, Ketua DPD HWDI NTT menyampaikan apresiasi atas keterbukaan Ombudsman RI NTT dalam menerima audiensi dan berdiskusi. Ia berharap koordinasi dan kolaborasi antara kedua pihak dapat terus ditingkatkan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif.

Hingga saat ini, Perwakilan Ombudsman RI NTT terus menegaskan komitmennya dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, dapat memperoleh layanan yang adil, setara, dan bermartabat.