

Implementasi Pendekatan *Citizen's Charter* Terhadap Aksesibilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Penyandang Disabilitas di Kota Banjarbaru

Zayanti Mandasari¹

¹ Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan

Korespondensi: zayanti@ombudsman.go.id

 <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i3.188> | halaman: 394 - 406

Dikirim: 25-10-2022 | Diterima: 25-11-2022 | Dipublikasikan: 29-11-2022

Abstrak

Aksesibilitas pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara, tak terkecuali penyandang disabilitas. Aksesibilitas berarti mendapatkan kemudahan yang disediakan oleh pemerintah, dengan tujuan mewujudkan kesempatan yang sama, antara penyandang disabilitas dengan pengakses layanan lainnya. Pada implementasinya, penyandang disabilitas masih menemui kendala mengakses pelayanan publik. Penerapan *citizen's charter* bertujuan menyelesaikan kendala aksesibilitas pelayanan publik penyandang disabilitas di Kota Banjarbaru. Metode analisis dilakukan dengan pendekatan studi literatur dan metode *field research* (penelitian lapangan), hasil penanganan laporan masyarakat. Analisis terhadap permasalahan aksesibilitas pelayanan publik penyandang disabilitas di Banjarbaru. Rekomendasi mengusulkan *citizen's charter* diperlukan untuk mengimplementasikan aksesibilitas pelayanan publik, dikarenakan *pertama*, mempermudah pengguna layanan (penyandang disabilitas) dan *stakeholder* lainnya mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan. *Kedua*, untuk mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan. *Ketiga*, untuk membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan inspirasi pengguna layanan dan *stakeholder* lainnya. Harapannya, akan mempermudah penyandang disabilitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publiknya.

Kata Kunci: Aksesibilitas; pelayanan publik; penyandang disabilitas; *citizen's charter*; Banjarbaru.

I. Pendahuluan

Akses terhadap pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara, bahkan tak hanya akses, warga negara juga berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan asas serta tujuan pelayanan sebagaimana Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik), tak terkecuali bagi penyandang disabilitas. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dijelaskan bahwa penyandang disabilitas berhak atas aksesibilitas. Aksesibilitas dalam arti mendapatkan kemudahan yang disediakan oleh pemerintah, dengan tujuan untuk mewujudkan kesempatan yang sama, antara penyandang disabilitas dengan pengakses pelayanan publik lainnya (RI, 2016).

Jika dilihat pada tatanan implementasinya, penyandang disabilitas memang masih kerap menemui kendala untuk mengakses pelayanan publik. Kendala akses pelayanan publik dimaksud, disampaikan langsung oleh 33 keluarga penyandang disabilitas, yang tinggal di Rumah Disabilitas Banjarbaru, pada April sampai dengan awal Oktober 2022, ke Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan. Kendala aksesibilitas pelayanan publik tersebut meliputi *pertama*, terkait sulitnya mengakses layanan kesehatan, baik di puskesmas maupun rumah sakit, serta belum mendapatkan jaminan kesehatan dari pemerintah dalam program JKN/BPJS. Padahal jika merujuk pada Pasal 12 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan, bagi penduduk yang belum terdaftar sebagai Peserta Jaminan Kesehatan dapat didaftarkan pada BPJS Kesehatan oleh Pemerintah Daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

Kedua, penyandang disabilitas kesulitan untuk mendapatkan bantuan sosial, karena kesulitan untuk menyampaikan data pendukung kepada pihak terkait, baik kelurahan ataupun Dinas Sosial. Jika merujuk Pasal 1 angka 7 Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Nontunai, penyandang disabilitas masuk dalam kategori Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang berhak mendapatkan bantuan sosial. Sehingga terkadang memaksa mereka 'turun ke jalan' untuk meminta-minta di persimpangan lampu lalu lintas, demi mencukupi kebutuhannya sehari-hari.

Ketiga, warga disabilitas juga mengalami kesulitan mengakses layanan administrasi kependudukan, khususnya untuk mengurus dan memenuhi syarat pendukung layanan administratif, serta letak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, cukup jauh dari lokasi tempat tinggal warga disabilitas, sehingga beberapa penyandang disabilitas tidak memiliki berkas kependudukan, seperti kartu keluarga, ataupun akta kelahiran.

Keempat, warga disabilitas masih terkendala terhadap akses infrastruktur, dalam aktivitasnya sehari-hari. Walaupun sudah difasilitasi tempat tinggal oleh pemerintah daerah setempat, warga disabilitas juga mengalami kesulitan dalam beraktifitas, karena belum semua jalan dilengkapi dengan *guiding block* sebagai penunjuk jalan/arah, beberapa saluran drainase juga belum dilengkapi dengan penutup, sehingga beberapa kali warga jatuh terperosok ke dalam selokan (lingkungan belum aman).

Kelima, warga disabilitas kesulitan untuk mengakses layanan pendaftaran/pencatatan pernikahan, khususnya terkait dengan persyaratan administratif pengajuan pernikahan, sehingga sebagian besar pernikahan warga disabilitas belum tercatat (nikah di bawah tangan/siri). Bahkan terdapat pasangan yang belum bercerai secara resmi (melalui peradilan), namun telah menikah lagi. Sehingga membutuhkan proses pelayanan isbat nikah, dan/atau isbat cerai/talak/gugat. Agar pernikahannya dapat tercatat dalam data administrasi kependudukan, serta dapat dimuat pada akta kelahiran anak.

Keenam, warga disabilitas kesulitan mendapatkan pekerjaan tetap, berdasarkan keterangan penyandang disabilitas, hampir semua penyandang disabilitas yang tinggal di rumah Disabilitas Banjarbaru, masuk dalam kategori kurang mampu secara finansial, karena mata pencaharian utamanya adalah penyediaan jasa pijat tuna netra, namun penghasilan dari usaha pijat tersebut masih kurang memadai, dan belum mencukupi kebutuhan sehari-hari warga rumah disabilitas. Sehingga mereka merasa sangat membutuhkan pendampingan, khususnya dalam bentuk pelatihan secara berkelanjutan, untuk berusaha (bisa dalam bentuk UMKM atau sebagainya), sehingga berdampak pada peningkatan perekonomian penyandang disabilitas di masa mendatang.

Berdasarkan enam substansi pengaduan dan informasi yang disampaikan ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, tergambar jelas bahwa penyandang disabilitas masih kerap menemui kendala terhadap akses pelayanan publik. Sehingga perlu dilakukan analisis aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Banjarbaru, yang dilakukan dengan pendekatan *citizen's charter*. Dimana penyelenggara pelayanan publik mendekatkan layanan kepada pengguna yang membutuhkan, dengan tujuan untuk memudahkan proses layanan, serta mewujudkan efisiensi dalam pelayanan, yang mencerminkan birokrasi melayani. Analisis terhadap aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Banjarbaru, menggunakan pendekatan *citizen's charter* dipandang perlu, sebagai salah satu alternatif yang dapat diadopsi dalam proses percepatan pembangunan aksesibilitas warga penyandang disabilitas di Banjarbaru.

II. Metodologi

Penelitian menggunakan metode analisis dengan pendekatan studi literatur untuk menganalisis tentang kebijakan dan peraturan perundang-undangan terkait aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Banjarbaru. Baik dari aspek pembangunan pelayanan publik secara umum, maupun pelayanan publik bagi disabilitas. Penelitian ini juga menitikberatkan kajian pada *field research* atau penelitian lapangan, dimana penelitian ini dilakukan dengan cara berhubungan langsung dengan objek penelitian guna memperoleh keterangan yang empiris sesuai dengan kenyataan yang ada (Faisal, 2008).

Terkait pendekatan *citizen's charter* dalam rangka implementasi aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, dilakukan dengan metode penyelesaian laporan secara langsung (empiris), melalui mekanisme penanganan laporan pada Ombudsman RI. Sehingga persoalan terkait kendala akses pelayanan publik yang dialami oleh penyandang disabilitas di lingkungan rumah disabilitas Banjarbaru, dapat diselesaikan dengan baik. Dilakukan dengan tahapan kegiatan penjarangan laporan di rumah disabilitas, kemudian memetakan permasalahan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, dilanjutkan dengan menghadirkan secara langsung pihak penyelenggara layanan publik terkait, ke rumah penyandang disabilitas di Banjarbaru. Sehingga permasalahan dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan terintegrasi.

III. Pembahasan

3.1 Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas

Pelayanan publik, merupakan salah satu substansi yang masuk dalam konsern agenda reformasi birokrasi di Indonesia. Jika dilihat pada Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, tahapan reformasi birokrasi dibagi pada 3 periode,

pertama di tahun 2010-2014, *kedua* tahun 2015-2019, dan *ketiga* tahun 2020-2024 (RI, 2020). Sehingga saat ini, kita tengah menjalani periode ketiga pelaksanaan reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi periode ketiga dilaksanakan berdasarkan Permenpan-RB No.26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Setidaknya terdapat 8 area perubahan reformasi birokrasi yang harus dilakukan. Antara lain melakukan manajemen perubahan, deregulasi kebijakan, penataan dan penguatan organisasi, penataan tata laksana, penataan sumber daya manusia aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan dan peningkatan pelayanan publik (RI, 2020). Terlihat bahwa pelayanan publik masih menjadi fokus pemerintah dalam konteks reformasi birokrasi periode ini.

Salah satu fokus pelayanan publik dalam tahap reformasi birokrasi ketiga ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, yang tujuannya tentu saja untuk mewujudkan pemerataan kualitas di semua tingkatan penyelenggara pelayanan publik, baik pada level kementerian/lembaga, pemerintah daerah. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut harus sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena setidaknya terdapat tiga target dalam Permenpan-RB No.26 Tahun 2020. *Pertama*, mewujudkan pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau). *Kedua*, meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan, dan *ketiga*, meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing penyelenggara di semua level, baik kementerian/lembaga, hingga pemerintah daerah (Mandasari, 2020). Target yang pertama di atas, menekankan pada cita-cita untuk mewujudkan pelayanan publik yang mudah dijangkau, tentunya untuk semua masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.

Komitmen pemerintah untuk terus menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, tentunya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Mengingat pelayanan publik merupakan hal yang secara terus menerus akan tetap dibutuhkan oleh masyarakat, dengan cakupan pelayanan publik yang cukup luas, baik berupa layanan administrasi, jasa dan barang. Pelayanan publik akan diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, bahkan sejak lahir (Akta Kelahiran), sekolah/pendidikan, listrik, air bersih, jasa kesehatan, transportasi, hingga meninggal dunia (Akta Kematian) dan lain sebagainya. Dalam konteks penyelenggaraannya, pelayanan publik diserahkan kepada pemerintah, baik dalam bentuk institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, ataupun badan hukum lain, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik (RI, 2009)

Pelayanan publik merupakan 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 (RI, 2009). Pelayanan publik mutlak diperlukan karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karena pelayanan publik sangat akrab dalam kehidupan sehari-hari (Hiplunudin, 2017). Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik di berbagai sektor sebagai wujud bahwa pemerintah Indonesia merupakan lembaga yang dibentuk untuk mewujudkan cita-cita masyarakat suatu bangsa, membuat dan melaksanakan keputusan bersama untuk mencapai cita-cita tersebut (Hardiyansyah, 2014).

Pemerintah Indonesia fokus menyelenggarakan pelayanan publik di berbagai lini kebutuhan dasar rakyat Indonesia. Komitmen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik di Indonesia, dituangkan melalui UU Pelayanan Publik. Ketentuan tersebut menandakan bahwa negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga

negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya tersebut. Pelayanan tidak hanya ditafsirkan dengan kontekstualisasinya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa saja yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional (Hayat, 2017).

Dalam konteks pelayanan publik untuk penyandang disabilitas, dalam UU Pelayanan Publik, secara spesifik pada Pasal 29 ayat (1) disebutkan bahwa, Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bahkan lebih lanjut dalam penjelasan disebutkan, yang dimaksud dengan masyarakat tertentu/ kelompok rentan meliputi: *pertama*, penyandang cacat. *Kedua*, lanjut usia. *Ketiga*, wanita hamil. *Keempat*, anak-anak. *Kelima*, korban bencana alam, dan *keenam*, korban bencana sosial. Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu di atas, dilakukan tanpa tambahan biaya. Oleh karena itu, sudah selayaknya penyandang disabilitas juga berhak mendapatkan pelayanan publik yang mudah untuk diakses.

Dalam penilaian penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 yang dilakukan oleh Ombudsman RI (penilaian sebelumnya bernama penilaian kepatuhan pelayanan publik), sebagaimana Keputusan Ketua Ombudsman Republik Indonesia Nomor 175 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022, ketersediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas bagi pengguna dengan perlakuan khusus menjadi salah satu standar pelayanan yang dinilai. Bahkan memiliki bobot yang cukup besar dalam penilaian dimaksud (Sebagaimana tabel 1). Hal ini penting untuk dilakukan, untuk mengukur apakah instansi penyelenggara pelayanan publik telah memenuhi kewajibannya, untuk menyediakan akses terhadap penyandang disabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 1. Bagian Komponen Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022

NO	INDIKATOR	BOBOT
II. Proses (Penilaian Kepatuhan 11 Indikator)		
1.	Ketersediaan Persyaratan	9,00%
2.	Ketersediaan Sistem Mekanisme dan Prosedur	9,00%
3.	Ketersediaan Jangka waktu penyelesaian	10,66%
4.	Ketersediaan Biaya/Tarif	10,66%
5.	Ketersediaan Produk Pelayanan	9,00%
6.	Maklumat Layanan (Publikasi dan Substansi/Kualitas)	
	a. Publikasi Maklumat	3,53%
	b. Substansi/Kualitas Maklumat	3,53%
7.	Pelayanan Khusus	7,96%
8.	Ketersediaan Visi, Misi Pelayanan	7,96%
9.	Ketersediaan Moto Pelayanan	7,96%
10.	Ketersediaan Atribut	7,96%
11.	Ketersediaan Pelayanan Terpadu	12,78%

Sarana prasarana dalam pelayanan khusus yang dimaksud dalam penilaian pelayanan publik yang dilakukan Ombudsman, terdiri dari loket khusus, toilet khusus, area parkir khusus, ruang tunggu khusus, arena bermain anak, kursi roda, ruang menyusui, ram dan jalur pemandu, rambatan yang ideal. Serta pelayanan khusus secara substantif, meliputi petugas khusus, penyuluhan khusus, pendampingan khusus, pelayanan langsung secara berkala.

Mewujudkan pelayanan publik yang akses bagi penyandang disabilitas, tak hanya menjadi konsern dalam mewujudkan reformasi birokrasi, pelayanan publik juga masuk dalam

konsern pembangunan, sebagaimana Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024. Pada bagian Arah Kebijakan Dan Strategi, dijelaskan bahwa dibutuhkan peningkatan budaya kerja pelayanan publik yang ramah, cepat, efektif, efisien dan terpercaya, untuk mewujudkan revolusi mental dalam tata kelola pemerintahan untuk penguatan budaya birokrasi yang bersih, melayani, dan responsif. Hal ini mengisyaratkan penyelenggara pelayanan publik, harus turut berinovasi dan menyusun kebijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang ramah, khususnya untuk pengguna layanan yang masuk dalam kategori berkebutuhan khusus/masyarakat tertentu.

Bahkan lebih lanjut pada BAB VIII pada lampiran I Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tersebut, dijelaskan bahwa untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, juga dibutuhkan transformasi pelayanan publik, melalui pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*), penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik, penguatan ekosistem inovasi, dan penguatan pelayanan terpadu. Sehingga transformasi pelayanan publik di tahun-tahun mendatang terus berkembang mengikuti kebutuhan pengguna layanan, termasuk kebutuhan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas.

3.2 Kendala Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Disabilitas di Kota Banjarbaru

Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, memang belum sepenuhnya terwujud. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan wawancara yang dilakukan selama proses penyelesaian laporan penyandang disabilitas pada bulan Maret dan Juli 2022, kepada instansi terlapor ataupun instansi terkait, dapat dipetakan beberapa kendala dalam upaya mewujudkan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Banjarbaru, seperti: *pertama*, kendala terkait batasan peraturan perundang-undangan, khususnya pada bagian persyaratan dalam sebuah produk layanan. Misalnya saja dalam pelayanan Isbat Nikah pada Pengadilan Agama Kota Banjarbaru, dimana pemohon harus melengkapi beberapa syarat administrasi yang dibutuhkan secara *hard copy* oleh penyelenggara layanan, seperti syarat adanya dokumen/surat yang menyatakan pernikahan telah dilangsungkan (di bawah tangan) yang ditandatangani oleh wali, saksi dan yang bersangkutan, foto pelaksanaan pernikahan, fotocopy kartu keluarga, KTP, akta kelahiran, bahkan Ijazah. Beberapa persyaratan ini tentu tidak mudah untuk dilengkapi secara mandiri oleh penyandang disabilitas. Kerangka legal-formal peraturan perundang undangan tersebut seringkali menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan cenderung tidak selaras antara prakarsa pelaksanaan inovasi dan kerangka hukum administrasi, yang dapat memunculkan persoalan baru bagi keberlangsungan praktik inovasi itu sendiri (Holidin *et al.*, 2017).

Kedua, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik di lingkungan pemerintah Kota Banjarbaru, sebagian besar masih menggunakan pendekatan dan standar pelayanan pada umumnya, yakni penyelenggara layanan dengan melengkapi standar pelayanan publik pada kantor layanan, dan melakukan publikasi informasi layanan melalui *website*, pengguna layanan pada umumnya harus datang ke kantor layanan, atau mengakses layanan secara *online* agar bisa mendapatkan layanan yang dibutuhkannya. Kalaupun ada instansi yang menggunakan metode jemput bola, kepada masyarakat seperti dalam bentuk layanan *mobile*, jumlahnya masih sebagian kecil instansi penyelenggara. Sehingga belum terfokus pada pemenuhan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Oleh karena itu, model layanan yang dijalankan masih belum mengakomodir sepenuhnya kebutuhan penyandang disabilitas, khususnya pelayanan publik penyandang disabilitas netra.

Ketiga, penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, yang

cenderung berbeda. Sehingga jika ditemukan suatu permasalahan pelayanan publik yang saling terkait, masih ditemukan kesulitan jika tidak dilakukan dengan komunikasi intensif, dan harus terpola sebagai bentuk koordinasi antar instansi penyelenggara layanan, oleh masing-masing penyelenggara terkait. Tentunya akan mempersulit penyandang disabilitas dalam menghadapi kondisi tersebut, apalagi masih mengharuskan penyandang disabilitas melakukan pengurusan secara sendiri, mendatangi beberapa instansi terkait. Seperti yang terjadi pada layanan penyelenggaraan sidang isbat, yang membutuhkan dokumen kependudukan, pengantar ataupun surat keterangan dari pihak terkait (misalnya kelurahan, baik dalam bentuk surat keterangan tidak mampu (untuk mendapatkan sidang isbat gratis), ataupun surat keterangan status (menikah/belum menikah), serta pihak KUA sebagai instansi yang menindaklanjuti hasil putusan sidang isbat nikah oleh Pengadilan Agama. Sehingga dibutuhkan koordinasi dalam upaya pengintegrasian pelayanan publik bagi disabilitas di Kota Banjarbaru.

Keempat, keterbatasan jumlah petugas dalam instansi penyelenggara layanan, juga menjadi faktor kendala untuk mewujudkan aksesibilitas pelayanan publik penyandang disabilitas di Kota Banjarbaru. Untuk melaksanakan layanan secara langsung/di lingkungan tinggal penyandang disabilitas, beberapa instansi mengalami kekurangan petugas, hal ini disebabkan seluruh petugas telah mempunyai analisis beban kerja dan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, memang pada dasarnya yang mempunyai tanggungjawab untuk melaksanakan layanan secara langsung tersebut adalah bagian petugas layanan, namun instansi hanya menyediakan petugas layanan untuk melayani pelayanan publik secara langsung di kantor layanan, ataupun menyediakan operator untuk layanan *online*. Sehingga petugas layanan khusus belum disediakan, walaupun ada maka petugas tersebut nantinya akan merangkap tugas, selain melakukan tugas pelayanan di kantor, juga melaksanakan tugas tambahan layanan secara langsung di lingkungan tinggal penyandang disabilitas.

Atas kondisi tersebut, penting bagi pemerintah daerah dalam hal ini spesifik pada penyelenggara pelayanan publik, untuk melakukan evaluasi dan inovasi terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang selama ini telah dilakukan, khususnya layanan bagi penyandang disabilitas, hal ini penting untuk memetakan kelemahan dan memaksimalkan kinerja pelayanan publik, serta mendukung percepatan implementasi aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Kota Banjarbaru.

3.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Penyelenggaraan pelayanan publik terus berkembang, dan terus mengalami perubahan/pergeseran paradigma, dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*), ke model manajemen publik baru (*new public management*), dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*) (Denhardt & B, 2003). Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara. Dalam model ini, kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat, sehingga bukan semata keputusan oleh pemerintah.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* adalah pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Disamping itu, pelayanan publik model baru tersebut juga harus bersifat non diskriminatif, karena dasar teori yang digunakan adalah teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi

publik dalam menerima layanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi (Subarsono, 2006).

Tak hanya modelnya yang berubah, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Organisasi (penyelenggara pelayanan) harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna, dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Karena itu, petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik, sebelum dia memberikan pelayanan. (Subarsono, 2006). Oleh karena itu, pendekatan *citizen's charter* dirasa merupakan tawaran yang dapat mengakomodir kebutuhan akses pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Mengingat *citizen charter* menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian, yang artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik (Marzuki, 2006).

Untuk mencapai maksud tersebut, pendekatan *citizens' charter* digunakan sebagai sarana untuk mendorong penyedia layanan, bersama dengan pengguna layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk menyepakati beberapa hal, baik jenis, prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan. Kesepakatan tersebut harus mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban antara penyedia layanan, pengguna layanan, serta *stakeholder*. Kesepakatan inilah yang nantinya menjadi dasar praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Jika dilihat dari beberapa penelitian terdahulu, pendekatan *citizens' charter* kerap kali dikaitkan dengan maklumat pelayanan, yang diartikan sebagai janji penyelenggara layanan kepada pengguna layanan, untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan operasional prosedur yang telah ditetapkan, dan jika janji dalam maklumat pelayanan tersebut, tidak dilakukan oleh pihak penyelenggara, maka akan ada konsekuensi yang biasanya berupa sanksi pada pihak penyelenggara.

Dalam penelitian ini, Penulis tidak menggunakan konsep *citizens' charter* sebagai maklumat pelayanan. Namun penelitian ini lebih menitikberatkan pendekatan *citizens' charter* sesuai dengan pemaknaan substansinya, yakni *citizens' charter* sebagai sebuah metode/pendekatan yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Dalam konteks ini adalah menempatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas sebagai pusat perhatian, oleh karena itu membutuhkan komitmen penyelenggara layanan untuk menghadirkan negara, dalam bentuk pelayanan publik yang mudah diakses, kepada penyandang disabilitas.

Citizen's charter, diperlukan untuk mengimplementasikan aksesibilitas pelayanan publik, karena *pertama*, pendekatannya akan mempermudah pengguna layanan (warga disabilitas) dan *stakeholder* lainnya mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan. *Kedua*, untuk mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan. *Ketiga*, untuk membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan inspirasi pengguna layanan dan *stakeholder* lainnya (Marzuki, 2006). Ketiga hal tersebut dapat menguntungkan bukan hanya bagi penyandang disabilitas, namun juga bagi penyelenggara pelayanan, dengan proses layanan secara langsung, menghadirkan pelayanan publik di tengah lingkungan tinggal penyandang disabilitas, instansi penyelenggara bahkan pemerintah daerah dalam lingkup lebih luas, dapat memetakan permasalahan pelayanan publik yang masih memerlukan perhatian intensif dan berkelanjutan dari pemerintah.

Secara konsep, *citizen's charter* erat kaitannya dengan, filosofi terbentuknya negara/pemerintah, dimana negara yang dibentuk untuk mewujudkan cita-cita masyarakat suatu bangsa, membuat dan melaksanakan keputusan bersama untuk mencapai cita-cita itu.

Pemerintah mendapatkan mandat yang otoritatif dari rakyatnya, untuk mencapai cita-cita dimaksud, khususnya dalam konteks menjaga dan menjamin kepentingan sosial dalam proses pencapaian tujuan (Setiono, 2014). Bahkan jika dilihat dalam konsep kontrak sosial J.J. Rousseau, yang menyatakan bahwa masing-masing individu melimpahkan segala hak perorangannya kepada komunitas sebagai satu keutuhan. Dengan konsekuensi segala hal alamiah, termasuk kebebasan penuh untuk berbuat sekehendak hati yang dimiliki oleh orang-orang dalam kehidupan alamiah itu pindah ke komunitas, atau dalam bahasa politik, pada komunitas sebagai satu keutuhanlah terletak kedaulatan rakyat, dan kedaulatan ini tidak dapat pula dibagi-bagi (Sumardjo, 1986). Dalam hal ini masyarakat sebagai individu yang merdeka, telah memberikan kebebasannya dan kemerdekaannya kepada negara/pemerintah untuk dilakukan pengelolaannya, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban penyerahan hak tersebut, maka pemerintah berkewajiban untuk mengelola dan memberikan hak-hak kepada masyarakat, dengan posisi pemerintah sebagai pengorganisasi kemerdekaan tersebut.

Konsep *citizen's charter* sangat relevan untuk dilakukan, dalam konteks negara Indonesia yang juga menganut konsep kedaulatan rakyat sebagaimana Pasal 1 ayat (2) UUD NRI 1945. Implementasi konsep *citizen's charter* dapat dilakukan sebagai upaya menindaklanjuti keluhan/kendala penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik. Hal ini mendorong pelaksanaan pemeriksaan dan penyelesaian laporan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, melalui keasistenan pemeriksaan laporan, menerapkan pendekatan tersebut, dengan cara *pertama*, melakukan koordinasi kepada instansi terlapor, dengan tujuan untuk memberikan informasi awal dan memetakan permasalahan, serta gagasan solusi untuk kedepan.

Kedua, mengundang instansi terlapor untuk melakukan kolaborasi perbaikan pelayanan publik, dengan menghadirkan seluruh instansi terlapor serta pihak terkait, (1) Dinas Sosial (untuk menindaklanjuti masalah bantuan sosial dan jaminan kesehatan). (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (untuk menindaklanjuti masalah administratif/kependudukan). (3) Pengadilan Agama Banjarbaru (untuk proses Isbat Nikah agar pernikahannya dapat tercatat). (4) Kementerian Agama dan KUA setempat (untuk menindaklanjuti pencatatan pernikahan pasca Isbat Nikah). (5) Kantor Kelurahan (untuk mendata warga dan mengusulkan warga yang kurang mampu secara ekonomi dalam DTKS bekerjasama dengan Dinas Sosial). (6) Pihak Bidang Kesejahteraan Pemerintah Daerah, dan (7) Asisten Bidang Pemerintahan Kota Banjarbaru (untuk menindaklanjuti permasalahan secara komprehensif, melalui rencana strategis daerah, khususnya dalam konteks aksesibilitas pelayanan publik bagi warga disabilitas di Kota Banjarbaru) secara berkelanjutan, di lingkungan rumah tinggal penyandang disabilitas (Ombudsman RI, 2022). Tujuannya selain menyelesaikan permasalahan pelayanan publik yang telah disampaikan oleh penyandang disabilitas, serta menjangkau persoalan pelayanan publik lainnya secara langsung kepada masyarakat penyandang disabilitas.

Ketiga, mendorong instansi penyelenggara layanan, baik sebagai terlapor atau pihak terkait, untuk kedepannya lebih aktif dan hadir pada masyarakat penyandang disabilitas, khususnya dalam konteks pelayanan publik. *Keempat*, melakukan monitoring tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan pelayanan publik, baik yang telah disampaikan oleh penyandang disabilitas ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, ataupun terhadap substansi pelayanan publik lainnya, berdasarkan hasil penjangkauan instansi terkait.

Berdasarkan empat tahapan dalam pengimplementasian pendekatan *citizen's charter* dalam proses pemeriksaan laporan penyandang disabilitas di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Implementasi Pendekatan Citizen's Charter pada Penyandang Disabilitas di Kota Banjarbaru

No	Substansi Laporan	Instansi Penyelenggara	Tindak Lanjut	Hasil
1	Layanan Kesehatan	Dinas Kesehatan Banjarbaru	Diadakan Layanan Kesehatan Secara Langsung di Rumah Disabilitas Kota Banjarbaru 1 bulan sekali.	Layanan Kesehatan Rutin
2	Bantuan Sosial (kesejahteraan sosial) dan Kepesertaan pada Program JKN/BPJS APBD (jaminan sosial)	Dinas Sosial Kota Banjarbaru	<ul style="list-style-type: none"> • Mengusulkan 14 penyandang disabilitas dalam program sembako/BPNT • Mendaftarkan 7 orang dalam program JKN APDB Banjarbaru, dan 3 orang dilakukan mutasi faskes ke lokasi terdekat (Puskesmas Guntung Manggis) 	<ul style="list-style-type: none"> • 14 penyandang disabilitas masuk dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) • 10 orang telah terdaftar sebagai peserta JKN/BPJS
3	Layanan Administrasi Kependudukan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses pengajuan penerbitan 10 Akta Kelahiran • Memproses 1 penyelarasan KTP 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 orang telah mendapatkan Akta Kelahiran • 1 orang mendapatkan KTP
4	Infrastruktur Perumahan	Bidang Kesejahteraan Pemerintah Daerah Kota Banjarbaru (Sebagai Panitia Pembangunan Perumahan dan Pembinaan Penyandang Disabilitas Netra Kota Banjarbaru)	Melakukan koordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Perumahan dan Permukiman	Perbaikan/pemeliharaan infrastruktur di lingkungan rumah disabilitas Banjarbaru
5	Layanan pendaftaran pernikahan layanan isbat nikah, dan/atau isbat cerat/talak/gugat.	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadilan Agama Banjarbaru • KUA 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pendampingan dan verifikasi berkas pengajuan isbat nikah/cerai talak/cerai gugat • Melakukan pendampingan, verifikasi dan pencatatan pernikahan 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelenggaraan 5 sidang isbat nikah, 1 sidang isbat cerai talak, dan 2 sidang isbat cerai gugat • Melakukan pencatatan dan penerbitan buku nikah
6	Lapangan Pekerjaan	Bidang Kesejahteraan Pemerintah Daerah Kota Banjarbaru	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan inventarisasi permasalahan, penggalian 	Dilakukan perumusan dan perencanaan untuk potensi usaha mandiri penyandang disabilitas

No	Substansi Laporan	Instansi Penyelenggara	Tindak Lanjut	Hasil
		(Sebagai Panitia Pembangunan Perumahan dan Pembinaan Penyandang Disabilitas Netra Kota Banjarbaru)	potensi/kemungkinan usaha	

Melalui pendekatan *citizen's charter* tersebut, keenam kendala aksesibilitas pelayanan publik yang dikeluhkan penyandang disabilitas dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, sehingga menghasilkan wujud nyata hadirnya pemerintah dalam konteks pelayanan publik, dalam bentuk: *Pertama*, hadirnya layanan kesehatan secara berkala di lingkungan rumah disabilitas Banjarbaru. *Kedua*, terkait substansi kesejahteraan dan jaminan sosial, terhadap 14 penyandang disabilitas, telah didaftarkan dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), dan terhadap 10 orang penyandang disabilitas, telah terdaftar sebagai peserta JKN/BPJS. *Ketiga*, terkait permasalahan administrasi kependudukan, 10 orang telah mendapatkan Akta Kelahiran dan 1 orang mendapatkan KTP.

Keempat, terkait layanan infrastruktur di lingkungan tempat tinggal penyandang disabilitas, dilakukan perbaikan/pemeliharaan infrastruktur di lingkungan rumah disabilitas Banjarbaru. *Kelima*, terkait layanan pendaftaran pernikahan layanan isbat nikah, dan/atau isbat cerai/talak/gugat, sebanyak 5 pasang penyandang disabilitas, telah diselenggarakan sidang isbat nikah, 1 sidang isbat cerai talak, dan 2 sidang isbat cerai gugat, serta dilakukan pencatatan dan penerbitan buku nikah. Dan *Keenam*, mengenai lapangan pekerjaan untuk penyandang disabilitas, telah dilakukan perumusan dan perencanaan untuk memetakan potensi usaha mandiri yang tepat, bagi penyandang disabilitas.

Dalam proses pengimplementasian pendekatan *citizen's charter* di atas, tak hanya permasalahan aksesibilitas pelayanan publik penyandang disabilitas saja yang dapat terselesaikan. Seluruh instansi baik Terlapor ataupun instansi terkait, merasakan manfaat dan menyatakan model pendekatan *citizen's charter* yang dilakukan oleh Ombudsman Kalsel, sangat membantu mereka untuk menyelenggarakan pemenuhan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Banjarbaru, terlebih karena dapat memetakan masalah pelayanan publik yang dihadapi warga disabilitas, menyelesaikannya dengan langkah nyata, dalam waktu singkat, tepat sasaran, dan kolaboratif. Sehingga dirasa cukup efektif dan efisien. Bahkan pihak penyelenggara menyampaikan apresiasi dan ucapan terimakasih melalui video, kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, yang telah aktif menginisiasi dan membuka ruang kolaborasi penyelesaian laporan/pengaduan warga disabilitas, demi terwujudnya aksesibilitas pelayanan publik bagi warga disabilitas di Banjarbaru.

IV. Kesimpulan dan Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

Aksesibilitas pelayanan publik untuk penyandang disabilitas, dalam UU Pelayanan Publik, telah dirincikan secara spesifik bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bahkan lebih lanjut dalam penjelasan

disebutkan, yang dimaksud dengan masyarakat tertentu/ kelompok rentan meliputi: *pertama*, penyandang cacat. *Kedua*, lanjut usia. *Ketiga*, wanita hamil. *Keempat*, anak-anak. *Kelima*, korban bencana alam, dan *keenam*, korban bencana sosial. Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu di atas, dilakukan tanpa tambahan biaya. Oleh karena itu, sudah selayaknya penyandang disabilitas juga berhak mendapatkan pelayanan publik yang mudah untuk diakses, salah satunya dengan penyelenggaraan pelayanan publik, dengan pendekatan *citizen's charter*.

Melalui pendekatan *citizen's charter*, yang memfokuskan pengguna layanan sebagai objek, berbagai kendala aksesibilitas pelayanan publik yang dikeluhkan penyandang disabilitas dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, sehingga menghasilkan wujud nyata hadirnya pemerintah dalam konteks pelayanan publik, bagi penyandang disabilitas di Kota Banjarbaru. Dalam proses pengimplementasiannya, pendekatan *citizen's charter* tak hanya membantu mempermudah penyelesaian permasalahan aksesibilitas pelayanan publik penyandang disabilitas, namun instansi penyelenggara layanan publik, juga merasa terbantu khususnya dalam hal memetakan masalah pelayanan publik yang dihadapi warga penyandang disabilitas, serta penyelesaian permasalahan dengan langkah nyata, dalam waktu singkat, tepat sasaran, dapat dilakukan dalam satu waktu, yang dirasa sangat efektif dan efisien.

4.2 Rekomendasi

Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan layanan penyandang disabilitas. Dalam pelaksanaannya, akses penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik memang belum sepenuhnya terwujud. Masih terdapat beberapa kendala seperti: *pertama*, sebagian besar pelayanan publik, masih menggunakan pendekatan dan standar pelayanan pada umumnya, sehingga belum mengakomodir sepenuhnya kebutuhan penyandang disabilitas, khususnya pelayanan publik penyandang disabilitas netra. *Kedua*, penyelenggara pelayanan publik dilakukan oleh masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, yang cenderung berbeda-beda. Sehingga jika ditemukan suatu permasalahan pelayanan publik yang saling terkait, masih ditemukan kesulitan jika tidak dilakukan dengan komunikasi intensif, dan harus terpola sebagai bentuk koordinasi antar instansi penyelenggara layanan, oleh masing-masing penyelenggara terkait. *Ketiga*, keterbatasan jumlah petugas dalam instansi penyelenggara layanan, juga menjadi faktor kendala untuk mewujudkan aksesibilitas pelayanan publik penyandang disabilitas di Kota Banjarbaru.

Atas beberapa kendala dimaksud, maka implementasi *citizen's charter* merupakan rekomendasi yang perlu diperlukan untuk mengimplementasikan aksesibilitas pelayanan publik, hal ini dikarenakan *pertama*, pendekatannya akan mempermudah pengguna layanan (warga disabilitas) dan *stakeholder* lainnya mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan. *Kedua*, untuk mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan. *Ketiga*, untuk membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan inspirasi pengguna layanan dan *stakeholder* lainnya. Ketiga hal tersebut dapat menguntungkan bukan hanya bagi penyandang disabilitas, namun juga bagi penyelenggara pelayanan, dengan proses layanan secara langsung, menghadirkan pelayanan publik di tengah lingkungan tinggal penyandang disabilitas, instansi penyelenggara bahkan pemerintah daerah dalam lingkup lebih luas, dapat memetakan permasalahan pelayanan publik yang masih memerlukan perhatian intensif dan berkelanjutan dari pemerintah.

Daftar Pustaka

- Denhardt, J. V., & B, R. D. (2003). *New Public Service: Serving Not Steering*. London: M.E. Sharpe.
- Faisal, S. (2008). *Format Format Penelitian Ilmiah*. Jakarta : Rajawali Press.
- Hardiyansyah. (2014). *Pemerintah dan Manajemen Sektor Publik (Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *MANajemen Pelayanan Publik* . Jakarta : Rajawali Press.
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpilus.
- Holidin , D., Hariyati , D., & Sunarti, E. S. (2017). *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Jakarta: Kencana.
- Lilik. (2021). *Kesehatan Mental*. Surabaya: Pusba UNAIR.
- Mandasari, Z. (2020, September 29). *Pelayanan Publik di Reformasi Birokrasi Periode Ketiga*. Diambil kembali dari Ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--pelayanan-publik-di-reformasi-birokrasi-periode-ketiga>
- Marzuki, D. (2006). *Bekerja Demi Rakyat: Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Komunal.
- Marzuki, D. (2006). *Bekerja Demi Rakyat: Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Komunal.
- Ombudsman RI. (2022). *Laporan Triwulan II 2022*. Jakarta: Ombudsman RI.
- RI. (2009). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- RI. (2009). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- RI. (2016). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*. Jakarta : Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia .
- RI. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi*. Jakarta : Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- RI. (2020). *Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2020-2025*. Jakarta : Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Setiono, B. (2014). *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik (Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Sumardjo. (1986). *Kontrak Sosial*. Jakarta: Erlangga.