

Ombudsman Jateng: Layanan Publik Harus Prioritaskan Warga Rentan

Agung widodo - JATENG.WARTAWAN.ORG

Nov 26, 2025 - 15:28

Image not found or type unknown



(Foto Dokumentasi): Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Rapat Koordinasi Focal Point yang digelar

SEMARANG- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah melontarkan peringatan tegas mengenai pentingnya layanan publik yang merangkul seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang paling rentan. Dalam sebuah Rapat Koordinasi Focal Point yang digelar di Kota Semarang pada Selasa (25/11/2025), forum ini menjadi saksi bisu dari upaya konsolidasi antarinstansi demi merajut celah maladministrasi dan memastikan tidak ada satu pun warga yang terabaikan dalam mengakses hak-hak dasarnya.

Pertemuan krusial ini dihadiri oleh perwakilan Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), serta Bagian Organisasi dari berbagai pemerintah daerah di Jawa Tengah. Rapat ini menegaskan kembali peran vital focal point sebagai motor penggerak dalam memperkuat standar pelayanan, khususnya bagi individu yang paling berisiko menghadapi hambatan, diskriminasi, atau pengabaian administratif.



Kepala Perwakilan Ombudsman Jateng, Siti Farida, dengan lugas menyampaikan bahwa kualitas sejati pelayanan publik teruji ketika negara mampu hadir bagi warganya yang paling lemah aksesnya.

"Layanan publik itu bukan soal siapa yang paling cepat dilayani, tapi siapa yang paling riskan tertinggal. Kelompok rentan sering berada di titik buta pelayanan. Kalau kita lengah, mereka yang pertama terdampak kebijakan buruk, antrean panjang, hingga dokumen administrasi yang berbelit," ujar Farida.

Ia kemudian merinci, sesuai dengan amanat Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kelompok rentan mencakup penyandang disabilitas,

lanjut usia, ibu hamil, kelompok miskin, masyarakat marginal, dan warga rentan lainnya.

"Mereka harus menjadi prioritas. Jangan sampai kita sibuk memperbaiki sistem, tapi lupa memperbaiki keberpihakan," tegasnya.

Rapat ini juga menghadirkan M. Nuryadin Edy Purnama, Ketua Lembaga Kajian dan Sumber Daya Manusia NU (Lakpesdam NU) Kabupaten Klaten, sebagai narasumber. Sebagai seorang aktivis yang telah lama mendampingi kelompok disabilitas, lansia, dan warga marginal, Nuryadin menekankan perlunya instansi pemerintah tidak hanya sekadar 'menyiapkan layanan', tetapi juga 'membuka telinga' lebar-lebar untuk menerima evaluasi dari warga.

"Pemerintah harus memastikan akses yang inklusif, tapi sama pentingnya, memastikan komunikasi yang setara. Kelompok rentan tidak boleh hanya menjadi objek kebijakan, tapi juga subjek evaluasi. Kita butuh umpan balik langsung dari mereka, agar kebijakan yang dibuat tidak bias meja," kata Nuryadin.

Ia turut mendorong pelibatan aktif kelompok rentan dalam Forum Konsultasi Publik (FKP).

"Libatkan mereka dalam FKP, jangan hanya simbolis. Dudukkan mereka bukan sebagai peserta, tapi sebagai penilai. Saat mereka merasa dilibatkan secara bermartabat, di situ lah kita menumbuhkan kepercayaan," tambahnya.

Ombudsman Jateng menegaskan, pendekatan penguatan layanan ini harus diimplementasikan oleh pemerintah daerah melalui standar operasional yang ramah disabilitas, penanganan dokumen prioritas bagi lansia dan ibu hamil, hingga sistem pengaduan yang mudah diakses dan responsif.

Di akhir agenda, Farida menutup dengan sebuah pernyataan yang menggugah kesadaran para peserta:

"Satu pun warga rentan yang gagal mengakses layanan pemerintah adalah alarm bahwa sistem masih punya lubang. Kami akan terus mengawal, bukan untuk menyalahkan, tapi memastikan layanan tidak kehilangan sisi kemanusiaannya," pungkasnya.

Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah kini mendesak seluruh pemerintah daerah di Jateng untuk memperkuat komitmen layanan agar semakin responsif, berkeadilan, dan terbebas dari praktik maladministrasi yang merugikan.

([Ombudsman](#))