

PERKEMBANGAN KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
INKLUSIF RAMAH KELOMPOK RENTAN
BALAI BESAR PELATIHAN PETERNAKAN BATU

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang harus diberikan secara adil, setara, dan tanpa diskriminasi. Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan khusus kepada kelompok rentan.

Kelompok rentan meliputi:

- Penyandang disabilitas
- Lansia
- Ibu hamil
- Ibu menyusui
- Anak-anak
- Korban bencana alam
- Korban bencana sosial

Sebagai Unit Pelayanan Publik di bawah Kementerian Pertanian, BBPP Batu berkomitmen memberikan pelayanan yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat melalui penyediaan sarana prasarana, peningkatan kompetensi SDM, penyusunan kebijakan pelayanan, serta penyediaan informasi yang mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan.

B. Maksud

Laporan ini disusun untuk menjelaskan perkembangan kebijakan pelayanan publik ramah kelompok rentan di BBPP Batu sebagai bentuk implementasi kebijakan nasional.

C. Tujuan

1. Menjelaskan perkembangan kebijakan pelayanan publik.
2. Menunjukkan komitmen BBPP Batu.
3. Menjelaskan penerapan lima aspek.
4. Menjadi dokumen pendukung evaluasi pelayanan publik.

BAB II

PERKEMBANGAN KEBIJAKAN

A. PermenPANRB Nomor 17 Tahun 2017

Tahapan awal pengembangan pelayanan publik ramah kelompok rentan dimulai melalui PermenPANRB Nomor 17 Tahun 2017. Pada regulasi ini mulai diperkenalkan indikator mengenai: Ketersediaan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan dan Fokus penilaian masih menitikberatkan pada ketersediaan fasilitas fisik.

B. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020

Selanjutnya Pemerintah menerbitkan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020.

Surat Edaran ini mengimbau seluruh Unit Pelayanan Publik menyediakan 14 komponen sarana prasarana pelayanan ramah kelompok rentan.

Komponen tersebut meliputi fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, ibu menyusui, dan anak-anak.

Tahapan ini menunjukkan peningkatan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik yang inklusif.

C. Pedoman Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2022

Pada tahun 2022 diterbitkan Pedoman Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2022.

Pedoman ini digunakan sebagai acuan pelaksanaan:

- Pemantauan
- Evaluasi
- Penilaian terhadap penyediaan sarana dan prasarana ramah kelompok rentan pada Unit Pelayanan Publik.

Pedoman ini juga memperjelas mekanisme penilaian yang digunakan oleh Tim Evaluator Kementerian PANRB.

BAB III

IMPLEMENTASI DI BBPP BATU

Sebagai Unit Pelayanan Publik Kementerian Pertanian, BBPP Batu terus melakukan peningkatan pelayanan melalui:

- Penyusunan SOP pelayanan kelompok rentan
- Penetapan standar pelayanan
- Komitmen pimpinan
- Sarana Prasarana
- Area parkir prioritas
- Jalur landai
- Toilet aksesibel

- Kursi roda
- Ruang laktasi
- Area prioritas
- Jalur pemandu (apabila tersedia)
- Rambu pelayanan Informasi
- Informasi pelayanan
- Maklumat pelayanan
- Banner pelayanan
- Media digital
- Layanan pengaduan SDM
- Pelayanan prima Pendampingan kelompok rentan
- Budaya kerja BerAKHLAK

BAB IV

PENUTUP

Pelayanan publik yang inklusif merupakan komitmen bersama dalam mewujudkan pelayanan yang adil, setara, dan tanpa diskriminasi.

Perkembangan kebijakan mulai dari PermenPANRB Nomor 17 Tahun 2017, Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020, Pedoman Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2022, hingga penyempurnaan instrumen evaluasi Tahun 2024 menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak lagi hanya berorientasi pada penyediaan sarana prasarana, tetapi juga pada tata kelola organisasi, kualitas sumber daya manusia, aksesibilitas informasi, dan pemberian akomodasi yang layak.

BBPP Batu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemenuhan lima aspek penilaian tersebut sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan yang profesional, inklusif, ramah kelompok rentan, serta mendukung terwujudnya birokrasi yang berorientasi pada pelayanan prima.

BAB V

LAMPIRAN

