HAK IBU DALAM PELAYANAN PUBLIK

Senin, 23 Desember 2019 - Kgs. Chris Fither

Ibu adalah malaikat tak bersayap, perumpamaan yang sering digunakan kebanyakan orang untuk mengapresiasi cinta, jasa, dan pengorbanan seorang ibu. Sebagai bentuk pengakuan dan penghormatan maka tanggal 22 Desember selalu diperingati sebagai perayaan Hari Ibu Nasional. Hal ini memberi kita pemahaman bahwa seorang ibu memiliki peran penting, bahkan Â seorang ibu tercipta sebagai manusia yang diistimewakan oleh Sang Pencipta. Maka dari itu, seyogyanya seorang ibu pun harus diperlakukan secara istimewa dan diberikan hak-hak istimewa oleh negeri ini. Sehingga perayaan Hari Ibu Nasional tidak sekedar ceremonial tapi juga tercermin secara konkrit dalam penyelenggaraan negara di segala sektor dan bidang, utamanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Seorang ibu sama dengan manusia lainnya, hanya saja ada kodrat yang melekat padanya yaitu hamil dan menyusui menjadi hal penting untuk menjadi perhatian pemerintah dalam memberikan perlindungan dan penjaminan hak-hak seorang ibu, karena selain warga negara, Ibu juga memiliki peran penting melahirkan dan mendidik Sumber Daya Manusia yang unggul dan bermanfaat untuk negeri. Atas peranÂ tersebutlah pemerintah wajib menjamin hak-hak istimewa seorang ibu sehingga dalam menjalankan aktifitas dan memenuhi kewajiban sebagai warga negara Indonesia dapat dilakukan dengan mudah, dan nyaman.

Sejauh ini, Negara kita paling tidak sudah memberikan jaminan perlindungan melalui peraturan perundang-undangan, diantaranya penjelasan Pasal 5 ayat (3) UU 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia disebutkan bahwa yang termasuk kelompok rentan adalah orang lansia, anak-anak, fakir-miskin, wanita hamil, dan penyandang cacat yang selanjutnya pada Pasal 49 ayat (2) menyebutkan bahwa wanita berhak untuk mendapatkan perlindungan khusus dalam pelaksanaan pekerjaan atau profesinya terhadap hal-hal yang dapat mengancam keselamatan dan atau kesehatannya berkenaan dengan fungsi reproduksi wanita, Pasal 22 UU 23/2002 tentang Perlindungan Anak yang dalam penjelasan pasalnya Â disebutkan bahwa sarana prasarana dalam penyelenggaraan perlindungan anak salah satunya adalah ruang menyusui untuk para ibu, Pasal 128 UU 36/2009 tentang Kesehatan yang menegaskan bahwa Pemerintah harus mendukung ibu bayi secara penuh dengan penyediaan waktu dan fasilitas khusus, Pasal 10 UU 44/2009 tentang Rumah Sakit bahwa bangunan Rumah Sakit disebutkan bahwa bangunan Rumah Sakit paling sedikit terdiri atas ruang-ruang tertentu yang salah satunya adalah Ruang Menyusui, serta lebih khusus hak seorang Ibu sebagai tenaga kerja diatur dalam UU 13/2003 tentang Ketenagakerjaan, yaitu Â pekerja perempuan yang tengah hamil berhak memperoleh waktu istirahat selama 1,5 bulan sebelum melahirkan dan 1,5 bulan setelah melahirkan (Pasal 82) danperempuan yang anaknya masih menyusu harus diberi kesempatan sepatutnya untuk menyusui anaknya jika hal itu harus dilakukan selama waktu kerja (Pasal 83). Regulasi tersebut secara eksplisit mengatur bahwa perempuan sebagai Ibu yang notabenenya sedang hamil dan menyusui wajib mendapat perlindungan dan perlakuan istimewa. Lalu untuk sektor pelayanan publik, bagaimana hak-hak ibu diatur?

Mewujudkan pelayanan publik berkualitas dan prima Â *(Excellent Service)* merupakan bagian yang tidak terpisahkan guna tercapainya tata laksana pemerintahan yang baik*(good governance)* dan menjadi sektor yang idealnya juga terus di-*upgrade* guna mengimbangi industri teknologi yang terus berkembang. Pemerintah telah mengamanahkan seluruh penyelenggara (Institusi pemerintahan tingkat kementerian/lembaga/pemerintah daerah, korporasi, BUMN,BUMD, BHMN maupun badan swasta) yang menyelenggarakan pelayanan seyogyanya merujuk pada UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. UU tersebut diantaranya mengatur terkait hak, kewajiban, maupun larangan bagi penyelenggara layanan dan pengguna layanan.

Untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik, penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang meliputi komponen-komponen tertentu, paling tidak sekurang-kurangnya merujuk pada Pasal 21 UU 25/2009, yaitu a. dasar hukum; b. persyaratan; c. sistem, mekanisme dan prosedur; d. jangka waktu penyelesaian; e. biaya/tarif; f. produk pelayanan; g. sarana/prasarana, dan/atau fasilitas; h. kompetensi pelaksana; i. pengawasan internal; j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan; k. jumlah pelaksana; l. jaminan pelayanan yang memberika kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komintmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan n. evaluasi kinerja pelaksana. Dari komponen tersebut, yang perlu diperhatikan untuk memberikan pelayan terbaik untuk Ibu adalah sarana/prasarana, dan/atau fasilitas khusus bagi para Ibu yang sedang hamil dan menyusui. Dalam penjelasan Pasal 21 huruf g menyatakan bahwa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Selanjutnya, pada Pasal 29Â ayat (1) dan ayat (2) UU 25/2009 juga disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakukan khusus kepada anggota masyarakat tertentu dan sarana/prasaran atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus tersebut dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak. Pertanyaannya, sudahkan penyelenggaraan pelayanan kita mengakomodir kepentingan para ibu hamil dan menyusui tersebut?

Salah satu hak pengguna layanan yang diatur dalam Pasal 18 UU 25/2009 adalah mengawasi pelaksanaan standar pelayanan dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Atas hal tersebut makaÂ tersedianya sarana/prasarana yang mendukung terselenggaranya pelayanan sudah menjadi kewajiban penyelenggaran untuk memenuhinya. Secara umum, penyelenggara sudah memenuhi sarana/prasarana dan/atau

fasilitas guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti ketersediaan meja/loket layanan, ketersediaan ruang tunggu dan ketersediaan toilet. Namun, untuk sarana/prasarana khusus untuk Ibu hamil dan menyusui masih sangat jarang ditemui padahal itu bagian dari pemenuhan standar layanan dan tolok ukur kualitas layanan. Hal ini dipertegas pada Pasal 15 huruf d bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Agar perayaan Hari Ibu tidak hanya ceremonial maka penting untuk kita semua sama-sama mengawal perlindungan dan penjaminan hak-hak seorang Ibu dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana aturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana/prasana dan/atau fasilitas untuk para Ibu hamil dan menyusui, yaitu dengan menyediakan tempat duduk khusus untuk ibu hamil di ruang tunggu, menyediakan ruang laktasi, dan loket/meja layanan khusus untuk ibu hamil dan menyusui sehingga para ibu tidak perlu berlama-lama antri bersama pengguna layanan lain. Dan untuk kita sebagai sesama pengguna layanan juga harus peka terhadap para ibu yang kita temui, seperti ketika satu antrian dengan ibu hamil maka seyogyanya kita mempersilahkan ibu untuk duluan atau ketika kita berada dalam kendaraan umum (kereta api atau bus) dan melihat ada ibu hamil sedang berdiri maka seyogyanya kita memberikan tempat duduk kepada ibu tersebut. Hak-hak ibu dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang jelas diatur dalam regulasi tapi belum teraplikasi secara komperehensif terutama dalam pemenuhan sarana/prasarana dan/atau fasilitas yang diharapkan dapat memberi kenyamanan bagi para ibu. Kita semua berkewajiban mengawasi pemenuhan hak para ibu dengan berpartisipasi aktif memberi masukan kepada penyelenggara dan ikut menjaga terpeliharanya sarana/prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan khusus para ibu hamil dan menyusui. Jadi, mari kita tunjukkan cinta kepada ibu dengan ikut mengawasi pemenuhan hak-haknya sebagai Ibu hamil dan menyusui dalam segala aspek pelayanan publik. Selamat Hari Ibu untuk ibuku dan ibumu.