'JALAN BERLIKU' PELAYANAN PUBLIK RAMAH ANAK

Selasa, 23 Juli 2019 - Rizki Arrida

'Jalan Berliku' Pelayanan Publik Ramah Anak

2 Â dari 5 butir Pancasila, merupakan cita-cita untuk mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara secara 'beradab' dan 'adil'. Dalam konteks spesifik, kehidupan berbangsa dan bernegara tersebut dapat diterjemahkan dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan negara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh rakyat indonesia, bukan hanya pelayanan publik secara prosedural, tetapi tentu saja pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks pelayanan publik yang beradab dan adil di Indonesia, masyarakat sebagai pengakses terbesar pelayanan masih sering mendapati pelayanan yang tidak adil bahkan tidak 'beradab', bukan hanya orang dewasa yang mendapatkan perlakuan tersebut, tetapi anak pun luput menjadi 'korban' dalam publik yang dapat dikatakan tak ramah anak, padahal setiap tanggal 23 Juli diperingati sebagai Hari Anak Nasional Di Indonesia. Sebagai gambaran pelayanan publik yang tidak ramah anak misalnya yang terjadi pada bayi Debora tahun 2017 lalu, yang tidak mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik di salah satu rumah sakit. Bahkan Komisi Perlindungan Anak Indonesia, mengambil kesimpulan sementara, bahwa bayi Debora telah terjadi diskriminasi dan pembiaran oleh pihak rumah sakit hingga menyebabkan kematian.

Tak hanya di pelayanan kesehatan, di kantor-kantor pelayanan publik lain misalnya seperti kantor kelurahan dan/atau kecamatan yang memang banyak di akses oleh masyarakat, misalnya dalam meminta surat keterangan tidak mampu, mengurus kartu identitas anak, dan lain sebagainya. Kantor Kelurahan dan/atau Kecamatan sebagai wadah pelayanan 'administratif', belum semua memiliki ruang bermain anak misalnya, padahal pada umumnya masyarakat yang datang untuk mengakses layanan pada kantor Kelurahan dan/atau Kecamatan kebanyakan membawa anak, sehingga mau tidak mau masyarakat mengakses layanan sambil menggendong anak, atau bahkan sibuk menjaga anak yang berlarian, karena tidak disediakan pojok bermain anak. Bukan hanya kantor Kelurahan dan/atau Kecamatan saja yang belum dilengkapi dengan fasilitas ruang bermain anak, rumah sakit atau puskesmas pun belum semua menyediakan fasilitas tersebut, padahal secara kasat mata setiap masyarakat mengakses pelayanan kesehatan tersebut Â pasti membawa serta anak, ataupun anak sebagai salah satu pasien yang mengakses layanan tersebut. Orangtua seringkali merasa kesulitan memastikan anak agar tetap duduk, bahkan karena sibuknya orangtua menjaga anak mereka tak jarang orangtua tidak mendengar panggilan nomer antrian, sehingga terlewat dan harus menunggu lebih lama. Tak jarang, anak pun merasa bosan untuk menunggu karena antrian terlalu banyak. Sehingga jika disediakan ruang bermain anak, setidaknya ada sarana untuk anak bermain, sembari menunggu orangtua untuk mengakses layanan.

Pelayanan ramah anak sering kali juga dihubungkan dengan predikat apakah suatu daerah telah memperoleh predikat ramah/layak anak atau tidak. Dimana hal tersebut merupakan kewajiban pemerintah daerah, sebgaaimana dimuat dalam ketentuan Pasal 21 Ayat (5) Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak. Oleh karena itu, tak heran, jika muncul fenomena Kab/Kota berlomba-lomba mendapatkan predikat sebagai Kab/Kota layak anak tersebut. Tetapi ternyata tak sepenuhnya predikat layak anak tersebut berjalan mulus dalam implementasinya, bahkan cenderung menunjukkan belum sepenuhnya kota yang mendapatkan predikat ramah anak tersebut 'benar-'benar; ramah anak. Misalnya kota Banjarmasin yang sejak tahun 2017 telah mendapatkan penghargaan sebagai Kota Ramah Anak dengan kategori Pratama dari KPPPA, tetapi dibeberapa kantor Pelayanan Publik, misalnya kelurahan dan/ atau Kecamatan misalnya, masih teradapat petugas layanan yang memberikan layanan sambil merokok di area kantor. Bahkan di kota Semarang, 12 Aparatur Sipil Negara kedapatan merokok di area Rumah Sakit Kariadi. Kegiatan merokok tersebut bukan hanya tidak mencerminkan pelayanan publik yang ramah anak, bahkan 'membahayakan' anak yang ada di sekitar rumah sakit tersebut, terlebih lagi Kota Semarang telah menetapkan Perda No. 3 Tahun 2013 tentang Kawasan Tanpa Rokok.

Tak hanya tempat bermain anak dan layanan bebas asap rokok, masih banyak kantor layanan yang juga belum menyediakan ruang laktasi. Bahkan beranggapan ruang laktasi bukan salah satu hal yang penting dalam pelayanan, karena 'jarang' di akses oleh pengguna layanan. Padahal dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 sebagai salah satu standar komponen pelayanan publik, yakni tersedianya sarana/prasarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, dalam hal ini ruang menyusui. Â Kota Balikpapan misalnya, pada awal Juli 2019, baru sekitar Â 50% perkantoran yang telah menyediakan ruang laktasi secara benar. Terlebih ada beberapa instansi pelayanan publik yang berparadigma ketersediaan ruang laktasi 'yang penting asa', sehingga tidak memikirkan dengan benar tujuan dari ruang laktasi tersebut. Hal ini sempat terjadi di salah satu kantor Kelurahan di Kota Semarang, yang menyediakan ruang laktasi, tetapi lebih mirip dengan gudang, kotor dan tidak tertata. Bahkan sempat membuat Wali Kota Semarang 'marah' medapati ruang laktasi tersebut saat melakukan inspeksi mendadak Â pertengahan tahun 2018 lalu.

Pada hakikatnya pemenuhan fasilitas pelayanan publik untuk anak seperti ruang bermain anak, pelayanan terhadap anak yang tidak diskriminatif, tersedianya ruang laktasi, dan layanan bebas asap rokok tersebut, bukan hanya untuk mewujudkan pelayanan publik yang ramah anak, tetapi secara implisit ditujukan untuk benar-benar mengimplementasikan nilai-nilai pancasila dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Karena secara tak langsung seluruh masyarakat telah 'mempercayakan' pemerintah untuk mewujudkan tujuannegara dan mengurus segala penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara, khususnya dalam menata pelaksanaan pelayanan publik, yang secara nyata dubutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, sudah semestinya pemerintah memberikan pelayanan publik yang terbaik khususnya pada anak-anak Indonesia sebagai generasi penerus bangsa.