

PELAYANAN KHUSUS TANPA BIAYA TAMBAHAN

Senin, 03 Februari 2020 - Kgs. Chris Fither

Negara diharuskan hadir untuk masyarakat. Peraturan mewajibkan pemerintah memberikan pelayanan publik, pelayanan yang diberikan tentunya sangat luas dan beragam, dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik terdiri dari barang, jasa dan administratif. Apa contoh pelayanan publik kategori jasa ? Iya, kesehatan dan pendidikan contoh dekatnya. Kategori barang ? benar, jalan, gedung, jembatan. Kategori administratif ? Iya benar, dokumen kependudukan, ijazah, buku nikah, dan sebagainya. Kemudian, menurut Anda apakah negara telah maksimal dalam memberikan pelayanan-pelayanan tersebut ?

Lalu, muncul juga pertanyaan apakah negara dapat berubah wajah dalam pelayanan ? Apakah ada perbedaan layanan bagi orang kaya dengan orang miskin ? Apakah ada perlakuan khusus yang melangkahi prosedur yang seharusnya ? Siapa sih yang tidak mau diperlakukan khusus ? Apakah saya tergolong dalam masyarakat yang bisa mengakses layanan khusus tersebut ?

Anggapan bahwa ada perbedaan layanan karena status kekayaan tentunya merupakan konstruksi sosial yang tidak benar. Negara wajib melindungi seluruh warga negaranya. Ada cara untuk mendapatkan pelayanan khusus oleh negara, gratis, tanpa biaya tambahan tapi tidak menyalahi peraturan. Apa itu ?

UU tentang Pelayanan Publik menyatakan ada satu kelompok yang dapat difasilitasi dengan perlakuan khusus, yaitu kelompok rentan. Apa itu kelompok rentan ? apa saja kelompok rentan tersebut?

Kelompok rentan adalah kelompok yang dalam berbagai hal, kurang mendapat kesempatan untuk mengembangkan potensi akibat keterbatasan fisik dan non fisiknya. Rentan dalam KBBI mengandung arti (1) mudah terkena penyakit dan (2) peka, mudah merasa. Kelompok yang lemah ini lazimnya tidak sanggup menolong diri sendiri, sehingga memerlukan bantuan orang lain.

Kelompok rentan seperti yang di maksud dalam UU tentang Pelayanan Publik adalah Lansia, Wanita Hamil, Anak-anak, Korban Bencana Alam dan Korban Bencana Sosial. Berdasarkan penjelasan Pasal 5 ayat (3) UU 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia salah satu kelompok rentan lainnya adalah penyandang disabilitas.

Mari kita lihat satu persatu definisi dari masing-masing kelompok rentan ini dan mengapa pemerintah harus memperlakukan secara khusus.

Menurut UU 13 /998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Lansia adalah seseorang yang mencapai usia 60 tahun ke atas artinya setiap warga negara yang telah berusia 60 tahun keatas dikategorikan sebagai lansia. Saat ini kita telah melihat beberapa upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik contohnya dengan menyediakan antrian prioritas, atau bangku khusus lansia. Ramai-ramai pula kita perhatikan banyak dana pemerintah dan swasta yang diperuntukkan untuk bantuan alat bantu jalan atau alat bantu dengar bagi lansia yang berasal dari masyarakat kurang mampu. Lansia adalah orangtua kita yang tentunya wajib kita hormati.

Kemudian selanjutnya wanita hamil. Mengapa wanita hamil dikategorikan dalam kelompok rentan ? Wanita hamil memiliki beban yang lebih berat dibandingkan orang biasa. Mereka tidak cuma membawa diri mereka sendiri, tetapi juga buah kandungan diperutnya. Karena beban fisik itulah, mereka tidak dapat beraktifitas terlalu lama. Jika dibiarkan terlalu lama, akibatnya bisa fatal seperti pingsan, hingga resiko keguguran dan kelahiran prematur. Diruang publik, pemerintah sudah mulai memperhatikan bangku prioritas bagi Ibu hamil atau ibu membawa anak di bus, kereta, ruang tunggu pelayanan bahkan prioritas khusus ibu hamil yang langsung diberikan pelayanan tanpa antrian.

Selanjutnya, anak, menurut Pasal 1 ayat 1 UU 23/2002 tentang Perlindungan Anak, "Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas tahun) termasuk anak yang masih dalam kandungan". Sedangkan menurut Pasal 1 KHA / Keppres No.36 Tahun 1990 "anak adalah setiap orang yang berusia dibawah 18 tahun kecuali berdasarkan UU yang berlaku bagi yang ditentukan bahwa usia dewasa dicapai lebih awal". Disamping itu menurut pasal 1 ayat 5 UU 39/1999 Tentang HAM, "anak adalah setiap manusia yang berusia dibawah 18 tahun dan belum menikah, termasuk anak yang masih dalam kandungan apabila hal tersebut adalah demi kepentingannya". Dalam pelayanan publik kita dapat melihat misalnya pada industri penerbangan, kru pesawat terbang siap mendampingi anak dibawah 17 tahun yang bepergian sendiri tanpa orangtua, atau pojok bermain anak dan taman bermain khusus anak, bahkan tiap kota/kabupaten berlomba-lomba membenahi wilayahnya untuk menjadi kota/kabupaten layak anak. Semua hal tersebut tujuannya sama yaitu memberikan perlindungan terhadap anak dan mendukung tumbuh kembang yang terbaik.

Kemudian korban bencana alam dan atau sosial, korban bencana alam dan atau sosial adalah orang, baik secara

individu atau secara kolektif menderita kerugian jasmaniah dan rohaniah termasuk luka-luka fisik; luka-luka ringan; kehilangan pendapatan; penindasan terhadap hak-hak dasar manusia disebabkan oleh bencana alam/bencana sosial. UU 24/2007 Tentang Penanggulangan Bencana menyebutkan definisi bencana sebagai berikut: Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor. Bencana sosial adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antarkelompok atau antarkomunitas masyarakat, dan teror.

Dari definisi diatas, jelas sekali bahwa bencana merupakan *force majeure* di luar kemauan dan kemampuan manusia. Karena itu, maka korban bencana alam/sosial memerlukan bantuan orang lain untuk memenuhi fungsi sosial mereka. UU pelayanan publik mengizinkan korban bencana alam/sosial mengakses layanan khusus. Kita melihat bahkan mungkin pernah mengalami sendiri menjadi korban bencana banjir misalnya. Kerugian yang biasa terjadi adalah hilang atau rusaknya dokumen administrasi dan kependudukan. Kita bisa meminta surat yang menerangkan bahwa benar adalah korban bencana dari RT/RW, posko pengungsian, rumah sakit atau lembaga resmi terdekat dan membawanya ke instansi layanan.

Selanjutnya, penyandang disabilitas, menurut Undang-undang No.4 tahun 1997 yang dimaksud dengan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan kegiatan secara selayaknya. Dari sisi pengelompokkannya, maka penyandang disabilitas dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) hal; (a) Penyandang disabilitas fisik; (b) Penyandang disabilitas mental; (c) Penyandang disabilitas fisik dan mental. Saat ini ramai kita lihat perhatian pemerintah memperbaharui fisik bangunan dan fasilitas umum dengan aksesibilitas khusus. Setidaknya sudah ada upaya pemerintah agar para difabel tidak merasa dimarginalkan dan memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya. Mari kita lebih peduli pada saudara-saudara kita yang memiliki kemampuan yang berbeda ini ya dengan membantu pengawasan pelayanan publik agar lebih ramah disabilitas.

Sesuai Pasal 5 ayat (3) UU 39 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya. Pasal ini jelas mengikat pemerintah untuk memberikan keadilan pelayanan secara subjektif. UU 25/2009 pasal 29 ayat (1) berbunyi "Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan" dan ayat (2) berbunyi "Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak". Sebagai warga negara yang baik jangan lupa untuk memastikan layanan publik yang dibangun untuk kelompok rentan ini sesuai dengan fungsinya dan digunakan oleh yang berhak ya, karena kita sebagai masyarakat dalam UU 25/2009, masyarakat merupakan pengawas pelayanan publik eksternal yang sah.