

# TOILET, FASILITAS PELAYANAN YANG SERING DIABAIKAN

Selasa, 12 Maret 2019 - Rizki Arrida

Keberadaan sarana toilet pada kantor pelayanan publik merupakan salah satu fasilitas yang sangat dibutuhkan. Bukan hanya bagi petugas/penyelenggara layanan, tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Tidak tersedianya toilet akan menyulitkan pengguna layanan, hal ini yang terjadi pada salah satu pengguna layanan pada kantor Samsat Banjarmasin (UPPD Banjarmasin II), ketidakterediaan toilet yang dapat digunakan, bahkan membuat pengguna layanan mengirimkan keluhannya terkait fasilitas toilet tersebut, pada salah satu kolom pengaduan di surat kabar.

Selain itu, ketiadaan toilet yang berfungsi dengan baik bahkan dapat berimbas pada penurunan jumlah murid pada sekolah. Hal ini terjadi pada tahun 2016 silam, dimana buruknya sanitasi toilet di salah satu SMP di Banjarbaru berdampak pada menurunnya jumlah siswa baru di sekolah tersebut. Biasanya menerima 116 siswa, menurun hingga 97 orang siswa saja. Bahkan menurut Kepala Sekolah, orang tua siswa baru mayoritas mengaku khawatir terhadap anaknya jika bersekolah di sekolah tersebut. Untuk anaknya dapat buang air, harus lari ke hutan atau harus menunggu sampai pulang sekolah karena sekolah hanya memiliki 4 toilet.

Menurut hasil temuan Inspektorat Kota Banjarbaru, fasilitas sanitasi di SMPN 6 Banjarbaru kurang layak. Karena idealnya jumlah toilet 2 kali dari jumlah kelas. Bukan hanya pelayanan pendidikan yang minim akan toilet, keberadaan toilet di rumah sakit pun sering kali diabaikan. Sehingga pengguna layanan kesulitan dan merasa tidak nyaman saat menggunakannya.

Misalnya yang terjadi pada salah satu Rumah Sakit Umum Daerah di Kalimantan Selatan. Anggota DPRD dibuat kecewa karena diwaktu inspeksi mendadak menemukan pelayanan rumah sakit yang tidak baik, khususnya toilet yang berbau dan tidak memadai. Padahal rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi pengguna layanan setiap harinya.

Â

## Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Beberapa potret pengabaian toilet pada kantor pelayanan publik tersebut, menunjukkan bahwa penyelenggara layanan seringkali tidak memperhatikan bahkan abai dalam memenuhi sarana pada kantornya. Padahal jika dilihat pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

Bahkan lebih spesifik pada Pasal 21 menjelaskan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi, dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan-raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Bukan hanya tataran Undang-Undang, dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 48 Tahun 2016 tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran. Pasal 20 ayat (2) disebutkan bahwa standar dan persyaratan kesehatan lingkungan perkantoran meliputi, sarana bangunan, penyediaan air, toilet, pengelolaan limbah, cuci tangan pakai sabun, pengamanan pangan dan pengendalian vektor dan binatang pembawa penyakit. Bahkan kewajiban menyediakan fasilitas toilet lebih spesifik, dengan ketentuan toilet wanita harus terpisah dengan toilet untuk pria, selain itu harus dipastikan bahwa lantai toilet selalu bersih dan tidak ada genangan air.

Juga yang tak kalah penting harus tersedia air bersih dan sabun untuk kebersihan setiap orang yang menggunakan toilet dan jika ada kerusakan toilet harus segera diperbaiki. Bukan hanya pada tataran perawatan saja, toilet juga harus menjadi perhatian sejak dalam perencanaan atau hendak merombak bangunan, hal ini dijelaskan singkat dalam BAB V Peraturan Menteri Kesehatan No. 48 Tahun 2016 tersebut, bila bangunan baru atau bangunan lama yang akan merencanakan renovasi kamar mandi/toilet, dihimbau untuk merencanakan desain toilet yang mudah perawatannya,

Bahkan jika dalam pembangunan toilet menjalin kerjasama dengan pihak ketiga dalam penyediaan jasa pelayanan untuk perawatan ruang kamar mandi/toilet maka dihimbau untuk memilih dan menunjuk supplier yang mempunyai reputasi dalam hal hygiene dan sanitasi toilet. Dalam ketentuan tersebut, rasio ketersediaan toilet antara pria dan wanita juga berbeda, yakni 1:40 untuk pria dan 1:25 untuk wanita. Diharapkan kepada setiap kantor-kantor penyelenggara pelayanan publik untuk peduli terhadap pemenuhan toilet bersih dan berfungsi dengan baik di setiap kantor layanannya, agar sarana

pendukung pelayanan publik tersebut dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna layanan.

Â

## **Peran Pengguna Layanan**

Tidak hanya penyelenggara layanan yang mempunyai kewajiban dalam hal mewujudkan iklim pelayanan yang memadai dari segi sarana dan prasarana, tetapi masyarakat atau pengguna layanan juga berperan penting dalam hal tersebut. Bahkan pengguna layanan wajib untuk ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Karena bukan tidak sedikit pengguna layanan yang menggunakan fasilitas toilet midalnya pada kantor pelayanan dengan tidak bertanggung jawab, bahkan merusak toilet tersebut, dengan menceoret dinding toilet, merusak pintu toilet, tidak mematikan air kran yang telah penuh, bahkan membuang sampah plastik kedalam toilet. Sehingga menyebabkan toilet tidak dapat digunakan karena tersumbat.

Bukan hanya menjaga dalam bentuk fisik, atau meliputi kebersihan dan kesadaran dalam menggunakan toilet dengan baik, masyarakat juga dapat mengingatkan penyelenggara pelayanan publik yang toiletnya tidak memadai untuk mewujudkan sarana pendukung yang baik, nyaman. Baik mengingatkan secara langsung, ataupun memberikan saran tertulis pada kotak saran dan pengaduan yang tersedia.

Â

Â