

PELAYANAN PUBLIK PEDULI HAM

Senin, 02 Oktober 2023 - Ita Wijayanti

Saat ini, jumlah akses pelayanan publik dasar seperti layanan administrasi kependudukan, pendidikan dan kesehatan bagi kelompok rentan masih rendah. Minimnya akses ini salah satunya disebabkan fasilitas pelayanan publik belum ramah terhadap mereka. Layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah belum sepenuhnya berorientasi Hak Asasi Manusia (HAM).

Mereka yang tergolong kelompok rentan adalah orang tua lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan penyandang disabilitas. Sebagai contoh penyandang disabilitas netra yang tidak bisa mengakses layanan administrasi kependudukan, dikarenakan belum tersedianya akomodasi yang layak, belum lagi soal sarana prasarana yang tidak tersedia di kantor layanan publik. Ibu-ibu yang masih menyusui tidak bisa berurusan, karena kantor pelayanan publik belum menyediakan ruang laktasi. Tidak ada ruang bermain untuk anak, yang bisa digunakan anak untuk bermain, sembari orang tuanya menunggu antrian layanan.

Pelayanan publik merupakan Hak Asasi Manusia generasi kedua, yang muncul sebagai protes terhadap kemiskinan akibat Revolusi Industri. Dalam generasi HAM ini, dimana setiap individu memiliki hak dalam bidang sosial, ekonomi dan budaya. Hak atas pendidikan, kesehatan, pekerjaan dan perumahan. Termasuk memberikan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap kelompok rentan dalam mengakses layanan publik.

Oleh karena itu, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan publik. Pelayanan publik kita sudah seharusnya berorientasi pada HAM, khususnya terhadap kelompok rentan. Setidaknya, kita bisa mencontoh Kementerian Hukum dan Asasi Manusia, yang telah menerapkan pelayanan publik berbasis HAM sebagaimana Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.

Untuk mewujudkan pelayanan publik berorientasi HAM di daerah, mulai dari kantor desa/kelurahan, kecamatan, Puskesmas dan organisasi perangkat daerah lainnya, maka terdapat beberapa indikator yang harus dipenuhi. Pertama, aksesibilitas. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, mereka berhak untuk memperoleh akomodasi yang layak dalam pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi serta berhak untuk mendapatkan pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya. Oleh karena itu, maka penting untuk menyediakan sarana untuk penyandang disabilitas seperti kursi roda, alat bantu jalan, alat bantu dengar.

Sedangkan prasarananya antara lain jalan landai (ramp), ruang tunggu pegangan rambat(handrail), tempat parkir khusus, toilet khusus. Bagi ibu yang menyusui, disediakan ruang laktasi dan ruang bermain untuk anak-anak.

Kedua, petugas pelayanan. Petugas harus memiliki sikap melayani, adil dan tidak diskriminatif, santun dan ramah, tidak mempersulit. Pendeknya, perilaku petugas harus selaras dengan nilai-nilai melayani. Penting juga petugas memiliki pengetahuan luas mengenai standar pelayanan. Sehingga pada saat masyarakat bertanya, maka petugas dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat yang dilayani. Tambahan lagi, petugas juga dibekali kemampuan untuk menerjemahkan bahasa isyarat.

Indikator yang ketiga adalah pemenuhan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan wajib disusun dan ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sekurang-kurangnya ada 14 komponen standar pelayanan yang harus dilengkapi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pertama, standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan(service point) meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.

Kedua, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan(manufacturing) meliputi: dasar hukum, sarana dan prasarana/fasilitas layanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan terakhir evaluasi kinerja pelaksana. Selain menetapkan standar pelayanan, penyelenggara juga wajib menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan. Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan, wajib dipublikasikan pada media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Upaya Pemerintah Daerah

Mengacu pada indikator di atas, maka pemerintah daerah perlu melakukan langkah-langkah agar pelayanan publik di daerah berorientasi pada HAM. Pertama, membuat dasar hukum dalam bentuk peraturan daerah atau peraturan kepala daerah mengenai standarisasi pelayanan publik yang berorientasi pada HAM. Kedua, mengalokasikan anggaran untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, agar penyelenggara mampu memenuhi standar pelayanan dan sarana prasarana pelayanan yang berdimensi HAM. Ketiga, memberikan penghargaan kepada organisasi perangkat daerah yang telah memenuhi indikator HAM dalam pelayanan publik serta memberikan sanksi kepada pimpinan penyelenggara yang tidak peka terhadap HAM.

Pelayanan publik adalah hak bagi semua, termasuk kelompok rentan. Institusi penyelenggara pelayanan publik di daerah dapat dikatakan peduli HAM, apabila layanannya bisa diakses oleh semua kalangan. Mewujudkan keadilan dalam pelayanan publik adalah tugas kita semua. Sudah saatnya kita berbenah, agar pelayanan semakin ramah.