POTRET LAYANAN PUBLIK UNTUK IBU

Senin, 11 Mei 2026 - kalsel

Perserikatan Bangsa-Bangsa merilis fakta mengejutkan tentang data kematian ibu hamil dan melahirkan yang masih ditemukan di berbagai negara. Data pada April 2025, rata-rata 712 perempuan meninggal setiap hari selama kehamilan atau persalinan, dengan kata lain setiap dua menit, seorang ibu meninggal saat berjuang hamil dan melahirkan. Kematian tersebut paling banyak disebabkan oleh pendarahan, infeksi, hingga preeklamsia. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional juga merilis data yang cukup mengejutkan, bahwa terdapat 57 persen ibu di Indonesia mengalami gejala baby blues. Angka tersebut menjadikan Indonesia sebagai negara peringkat tertinggi di Asia dengan risiko baby blues. Hal ini harusnya dijadikan tamparan keras bagi penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan di Indonesia, mengingat UU No. 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Kesehatan masuk dalam lingkup pelayanan publik yang dijamin oleh pemerintah. Tak hanya itu, UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Pasal 40 ayat (1) jelas menegaskan bahwa perlu dilakukan upaya kesehatan ibu yang ditujukan untuk melahirkan anak yang sehat, cerdas, dan berkualitas serta menurunkan angka kematian ibu. Bahkan upaya kesehatan yang dimaksud harus dilakukan pada masa sebelum hamil, masa kehamilan, persalinan, dan pascapersalinan. Serta ditekankan bahwa Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab menyediakan pelayanan kesehatan ibu yang sesuai dengan standar, aman, bermutu, dan terjangkau.

Tak hanya pelayanan kesehatan, para ibu juga kerap kali kesulitan dalam mengakses layanan publik lainnya, misalnya layanan pendidikan khususnya penerimaan peserta didik baru di sekolah. Ibu calon peserta didik sebagai pendaftar kerap kali dianggap sebelah mata oleh pihak sekolah. Permasalahan lain yang juga sering dihadapi ibu terjadi dalam substansi bantuan sosial, di mana ibu tidak diberikan informasi yang jelas bahkan cenderung tidak diberikan pelayanan, tanpa alasan yang jelas dan berdasar. Padahal dirinya sangat membutuhkan bantuan untuk menyambung hidup, karena jika hanya mengandalkan penghasilannya sebagai pekerja serabutan yang sudah tidak mempunyai suami, tentunya tidak cukup memenuhi kebutuhan keluarganya. Fenomena ini tidak sesuai dengan semangat pelayanan publik, sebagaimana Pasal 18 UU Pelayanan Publik diuraikan sebanyak sembilan hak masyarakat/ibu sebagai pengakses layanan. Mulai dari mengetahui isi kebenaran standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan pengaduan, mendapat advokasi, perlindungan dan/atau pemenuhan layanan, menyarankan untuk memperbaiki layanan, mengadukan penyimpangan standar layanan, hingga mendapatkan pelayanan berkualitas yang sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Potret layanan publik bagi ibu yang hampir setiap tahun menjadi laporan masuk di Ombudsman Kalsel datang dari layanan kepegawaian. Ibu menjadi korban saat dirinya melaporkan dugaan pelangaran disiplin yang dilakukan oleh suaminya, secara fakta dan bukti suaminya terbukti melakukan pelanggaran disiplin misalnya menikah lagi tanpa mendapatkan ijin istri pertama dan berdampak pada penelantaran istri pertama dan anak-anaknya. Saat dirinya menyampaikan permasalahan tersebut, pejabat berwenang terkesan menganggap sepele dan dengan gampang memintanya bersabar (bahkan hampir 2 tahun). Tak hanya sampai di situ, atasan/bidang kepegawaian yang seharusnya menjadi pihak yang menindaklanjuti permasalahannya malah terkesan melindungi dan cenderung tidak menindaklanjuti sebagaimana ketentuan PP No. 94 Tahun 2021tentang Disiplin PNS, laporan yang disampaikan harus mendapatkan tindak lanjut.

Potret pelayanan publik yang kurang baik terhadap ibu sebagai pengguna layanan tentu merugikan ibu dan menjadikan ibu sebagai korban dari layanan publik yang tidak bertanggungjawab oleh instansi terkait. Dan anehnya perlakuan yang diperoleh para ibu pengakses pelayanan publik di atas, cenderung jarang terjadi jika laki-laki yang mengakses pelayanannya (jika diukur dari jumlah laporan masyarakat sejenis dalam presentasi Perempuan dan laki-laki yang masuk ke Ombudsman Kalsel). Hal ini memunculkan anggapan bahwa apa benar jika Ibu yang mengakses maka akan cenderung menjadi sulit pelayanan publiknya. Padahal dalam UU Pelayanan Publik, jelas disebutkan bahwa konsep pelayanan publik, siapapun berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, tanpa membawa identitas jenis kelamin.

Lantas apa yang perlu menjadi catatan agar tak lagi perbedaan perlakukan terhadap Ibu dalam layanan publik? Pertama, tentu mengembalikan lagi semangat penyelenggaraan pelayanan publik yang berasaskan kesamaan hak, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Pelayanan publik yang dilakukan sesuai standar dan berpegang teguh pada asas tersebut adalah upaya untuk mewujudkan layanan publik yang berkeadilan bagi semua masyarakat, tujuannya tentu untuk mewujudkan pelayanan publik bebas maladministrasi, dan tak ada lagi ibu-ibu yang menjadi korban maladministrasi layanan publik lainnya di kemudian hari.

Kedua, jika dilihat lebih lanjut, sebenarnya UU Pelayanan Publik khususnya dalam Pasal 29, mengamanatkan terkait dengan pelayanan khusus, di mana penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam penjelasan disebutkan bahwa masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain terdiri dari penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya. Terlihat jelas bahwa pembuat undnag-undang sebenarnya memberikan perhatian penuh khususnya untuk ibu dalam kondisi hamil. Poin pelayanan khusus ini harus menjadi perhatian bagi penyelenggara pelayanan publik, hingga menjadi paradigma penyelenggara pelayanan publik, bahwa pelayanan khusus menjadi bagian penting dari penyelenggaraan layanan. Hal ini menjadi PR bersama, yang harusnya mendapatkan perhatian langsung dari pemimpin daerah. Bukan hanya untuk sekedar mendapatkan penghargaan misalnya kota ramah anak dan lain sebagainya, namun lebih ke menyelenggarakan pelayanan publik yang memiliki aksesibilitas bagi semua kalangan masyarakat.

Ketiga, perlu dilakukan pemaksimalan fungsi dari instansi terkait untuk implementasi pelayanan publik yang ramah bagi ibu, misalnya dalam konteks layanan Kesehatan bagi Ibu. Dinas Kesehatan perlu melakukan pendampingan maksimal kepada ibu hamil, melakukan monitoring terhadap fasilitas-fasilitas kesehatan yang akan menangani proses persalinan ibu. Lebih lanjut Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak juga dapat mengambil peran pendampingan secara psikologis khususnya pasca persalinan agar mencegah ibu depresi atau mengalami baby blues. Upaya lain juga dapat dilakukan untuk memberikan sentuhan layanan publik ramah ibu kepada instansi lainnya, misalnya dalam proses pembangunan/perencanaan bangunan diberikan masukan untuk melengkapi fasilitas ruang menyusui yang berguna bukan hanya untuk masyarakat pengakses layanan, namun juga pegawai yang mungkin akan memasuki fase menyusui. Lebih lanjut Dinas Ketenagakerjaan juga dapat mendorong untuk seluruh pimpinan baik instansi pemerintah ataupun swasta (pemberi kerja) untuk membuat kebijakan yang mendukung proses menyusui dan memberikan kesempatan menyusui/memerah asi saat berada di tempat kerja, serta turut menciptakan lingkungan yang mendukung produktifitas ibu di lingkungan kerja. Harapannya, dengan kolaborasi lintas instansi tersebut akan menciptakan lingkungan layanan publik yang ramah pada ibu, sehingga ibu menjadi berdaya dan setara dalam pelayanan publik apapun.