

BUKAN SEKADAR 'RUANG LAKTASI': APAKAH PELAYANAN PUBLIK SUDAH RESPONSIF GENDER?

Senin, 22 Juni 2026 - Nurul Istiamuji

Ketika membahas pelayanan publik responsif gender, hal yang sering muncul dalam pemahaman masyarakat adalah penyediaan fasilitas khusus seperti ruang laktasi, ruang tunggu prioritas, atau fasilitas pendukung lainnya. Fasilitas tersebut merupakan bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang lebih inklusif. Namun, pelayanan publik responsif gender memiliki makna yang jauh lebih luas. Responsif gender bukan hanya tentang menyediakan ruang tertentu bagi perempuan, melainkan tentang bagaimana sistem pelayanan publik dirancang agar setiap warga negara memiliki kesempatan yang setara dalam memperoleh layanan.

Dalam perspektif gender, pelayanan publik tidak dapat dipandang sebagai sesuatu yang sepenuhnya netral. Aturan yang terlihat sama bagi semua orang belum tentu menghasilkan dampak yang sama. Perbedaan pengalaman sosial, peran dalam keluarga, kondisi ekonomi, akses informasi, hingga rasa aman ketika menggunakan layanan dapat membuat masyarakat menghadapi hambatan yang berbeda. Karena itu, pertanyaan penting dalam pelayanan publik bukan hanya 'Apakah semua orang diberikan aturan yang sama?', tetapi 'Apakah semua orang benar-benar dapat mengakses layanan tersebut secara setara?'.

Sebagai contoh, layanan yang mengharuskan masyarakat hadir secara langsung pada waktu tertentu mungkin tampak berlaku sama bagi seluruh pengguna. Namun, bagi sebagian masyarakat yang memiliki kerja-kerja pengasuhan atau keterbatasan akses waktu, ketentuan tersebut dapat menjadi hambatan yang lebih besar. Hal serupa dapat terjadi ketika informasi layanan sulit dipahami, fasilitas tidak mempertimbangkan kebutuhan pengguna, atau proses pelayanan belum memperhatikan kelompok yang memiliki kerentanan berbeda.

Pemahaman ini sejalan dengan prinsip dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan asas kesamaan hak, persamaan perlakuan, keterbukaan, dan tidak diskriminatif. Artinya, pelayanan publik tidak hanya dituntut tersedia, tetapi juga harus mampu memberikan akses yang adil bagi seluruh masyarakat. Namun, keberadaan aturan saja belum cukup. Dalam pendekatan legal realism, hukum tidak hanya dilihat sebagai aturan tertulis (law in books), tetapi juga bagaimana hukum tersebut bekerja dalam kehidupan nyata (law in action). Sebuah kebijakan pelayanan publik dapat terlihat ideal dalam regulasi, tetapi tetap perlu diuji melalui pengalaman masyarakat ketika menggunakan layanan.

Dalam pendekatan ini, pertanyaan yang perlu diajukan bukan hanya 'Apakah standar pelayanan telah dibuat?', tetapi 'Apakah standar tersebut benar-benar dipahami dan diterapkan secara adil?' 'Apakah masyarakat mengetahui haknya sebagai pengguna layanan?' 'Apakah petugas memberikan pelayanan tanpa bias?' dan 'Apakah kelompok tertentu mengalami hambatan yang tidak terlihat dalam aturan?' Pendekatan legal realism membantu melihat bahwa keadilan pelayanan publik tidak cukup diukur dari kepatuhan administratif. Sebuah layanan dapat memiliki prosedur yang sama bagi semua orang, tetapi apabila prosedur tersebut menciptakan hambatan bagi kelompok masyarakat tertentu, maka tujuan kesetaraan belum sepenuhnya tercapai.

Hal ini berkaitan dengan konsep kesetaraan formal dan kesetaraan substantif. Kesetaraan formal berarti setiap orang diperlakukan berdasarkan aturan yang sama. Sementara itu, kesetaraan substantif melihat apakah aturan tersebut menghasilkan akses dan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Dalam pelayanan publik, memberikan perlakuan yang sama belum tentu menghasilkan keadilan apabila kebutuhan dan kondisi masyarakat berbeda. Karena itu, pelayanan publik responsif gender bukan berarti memberikan perlakuan istimewa kepada perempuan atau kelompok tertentu. Responsif gender merupakan upaya memastikan bahwa sistem pelayanan mampu mengidentifikasi dan mengurangi hambatan yang membuat sebagian masyarakat sulit memperoleh haknya.

Ruang laktasi merupakan salah satu bentuk respons terhadap kebutuhan pengguna layanan, khususnya ibu menyusui. Namun, menjadikan ruang laktasi sebagai satu-satunya ukuran pelayanan responsif gender dapat membuat pemahaman menjadi terlalu sempit. Pelayanan responsif gender juga mencakup aspek lain seperti akses informasi, keamanan ruang pelayanan, sikap petugas, mekanisme pengaduan, serta proses pelayanan yang bebas diskriminasi.

Dalam konteks pembangunan nasional, pendekatan ini juga berkaitan dengan prinsip Pengarusutamaan Gender (PUG) sebagaimana Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender dalam Pembangunan Nasional. Pengarusutamaan gender menekankan bahwa perspektif gender perlu diintegrasikan dalam perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kebijakan. Dengan demikian, gender bukan sekadar program tambahan, tetapi menjadi bagian dari cara negara merancang kebijakan publik.

Selain itu, pelayanan publik juga merupakan bagian dari pemenuhan hak warga negara. Prinsip kesetaraan dan perlakuan yang adil sejalan dengan jaminan konstitusional mengenai hak setiap orang untuk memperoleh perlakuan yang sama. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya dinilai dari kecepatan atau efisiensi, tetapi juga dari kemampuan negara memastikan setiap warga dapat mengakses layanan tanpa diskriminasi.

Perspektif interseksionalitas juga penting dalam memahami pelayanan responsif gender. Perempuan bukan kelompok yang homogen. Pengalaman seorang perempuan dalam mengakses layanan dapat berbeda berdasarkan kondisi lain yang melekat padanya, seperti status sebagai ibu, penyandang disabilitas, lansia, keterbatasan ekonomi, atau hambatan sosial lainnya. Karena itu, pelayanan publik perlu melihat keragaman pengalaman masyarakat, bukan hanya kategori umum.

Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa pelayanan tidak berhenti pada pemenuhan aturan, tetapi juga mencerminkan prinsip keadilan dan aksesibilitas. Pengawasan terhadap pelayanan publik perlu melihat apakah kebijakan yang dibuat benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat dan apakah masih terdapat kelompok masyarakat yang menghadapi hambatan dalam memperoleh haknya.

Pada akhirnya, pelayanan publik responsif gender bukan hanya tentang menyediakan ruang laktasi atau fasilitas khusus. Lebih dari itu, pelayanan publik responsif gender adalah upaya membangun sistem yang memahami kebutuhan masyarakat, menghapus hambatan yang tidak terlihat, dan memastikan setiap warga negara memperoleh pelayanan yang setara, aman, dan bermartabat.