

MENGUKUR KEADILAN PELAYANAN PUBLIK DARI PENGALAMAN PEREMPUAN KEPALA KELUARGA

Senin, 06 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Tanggal 23 Juni lalu, menghadirkan dua momentum penting. Di tingkat global, Hari Pelayanan Publik Internasional diperingati sebagai pengingat bahwa pelayanan publik merupakan fondasi utama kehadiran negara dalam memenuhi hak warga. Di Indonesia, pada tanggal yang sama, diperingati Hari Perempuan Kepala Keluarga (PEKKA), sebuah pengakuan atas perempuan yang menjalankan peran ganda, mencari nafkah sekaligus memastikan keberlangsungan hidup keluarga.

Pertemuan dua momentum ini menimbulkan satu pertanyaan mendasar: sejauh mana pelayanan publik benar-benar dapat diakses oleh perempuan kepala keluarga yang justru berada pada posisi paling rentan dalam sistem sosial kita?

Pertanyaan ini menjadi penting karena jumlah perempuan kepala keluarga tidak kecil. Berdasarkan publikasi *Women and Men in Indonesia 2024* dari Badan Pusat Statistik (BPS), perempuan memiliki peran signifikan dalam struktur rumah tangga dan kehidupan sosial-ekonomi, termasuk sebagai penanggung utama kebutuhan keluarga yang jumlahnya terus meningkat dari waktu ke waktu. Fakta ini menunjukkan bahwa perempuan kepala keluarga adalah bagian nyata dari struktur sosial yang sangat bergantung pada pelayanan publik.

Dalam negara hukum yang demokratis, pelayanan publik bukan bentuk kemurahan hati negara, melainkan hak warga negara. Namun dalam praktiknya, kesetaraan hak tidak selalu berarti kesetaraan akses. Warga datang ke sistem birokrasi dengan kondisi sosial yang berbeda, dan perbedaan itu menentukan sejauh mana mereka dapat benar-benar menikmati layanan negara.

Perspektif *legal realism* membantu membaca kenyataan ini. Hukum tidak cukup dilihat dari teks dan prosedur, tetapi dari bagaimana ia bekerja dalam kehidupan sehari-hari. Sebuah layanan bisa tampak tertib secara administratif, tetapi tetap tidak adil jika hanya dapat diakses oleh mereka yang memiliki waktu, biaya, dan pengetahuan yang cukup.

Di titik inilah pengalaman perempuan kepala keluarga menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Perempuan menjadi kepala keluarga karena berbagai kondisi: perceraian, kematian pasangan, penelantaran, atau tekanan ekonomi. Apa pun penyebabnya, mereka menjalankan tanggung jawab yang berlapis, mencari nafkah, mengurus rumah tangga, dan merawat anak tanpa dukungan yang memadai.

Dalam situasi seperti itu, pelayanan publik menjadi penyangga utama kehidupan. Kartu keluarga, akta kelahiran, BPJS Kesehatan, bantuan sosial, hingga layanan pendidikan bukan sekadar dokumen administratif, tetapi pintu untuk bertahan hidup.

Namun sistem pelayanan publik masih sering dibangun dengan asumsi bahwa semua warga memiliki waktu dan sumber daya yang sama. Padahal, bagi perempuan kepala keluarga, waktu adalah sumber daya yang paling terbatas.

Bayangkan seorang perempuan yang baru kehilangan pasangan hidupnya. Dalam waktu bersamaan ia harus mengurus akta kematian, memperbarui kartu keluarga, memastikan akses kesehatan tetap aktif, mengurus sekolah anak, dan tetap bekerja untuk memenuhi kebutuhan harian. Semua layanan itu berada di instansi berbeda dengan prosedur yang tidak saling terhubung. Bagi negara, ini adalah rangkaian administrasi. Bagi perempuan kepala keluarga, ini adalah beban hidup yang harus diselesaikan di tengah situasi kehilangan.

Di sinilah muncul satu persoalan yang sering tidak terlihat dalam kebijakan yaitu kemiskinan waktu (*time poverty*). Banyak perempuan kepala keluarga bekerja di sektor informal dengan jam kerja panjang dan pendapatan tidak stabil. Waktu yang digunakan untuk mengurus layanan publik berarti kehilangan penghasilan harian atau waktu pengasuhan anak. Dengan demikian, biaya pelayanan publik tidak hanya berupa uang, tetapi juga waktu dan kesempatan pekerjaan yang hilang.

Karena itu, pelayanan publik yang diperlakukan sama belum tentu menghasilkan keadilan yang sama. Kesetaraan prosedural tidak otomatis menjadi kesetaraan substantif.

Kerentanan perempuan kepala keluarga juga tidak berdiri sendiri. Banyak yang hidup dalam kemiskinan, bekerja di sektor informal, tinggal di wilayah dengan akses terbatas, atau memiliki keterbatasan literasi digital. Semua ini saling bertumpuk dan membentuk kerentanan berlapis yang membuat hambatan pelayanan publik semakin berat.

Dalam kondisi tertentu, kerentanan tersebut tidak berhenti pada kesulitan ekonomi atau administratif. Ia dapat berkembang menjadi situasi yang lebih serius, ketika perempuan kepala keluarga berhadapan dengan pengalaman kekerasan atau peristiwa yang meninggalkan dampak psikologis. Pada titik ini, mereka tidak hanya berhadapan dengan sistem pelayanan, tetapi juga dengan pengalaman traumatis yang harus diproses melalui berbagai lembaga layanan.

Situasi ini sering kali membuat perempuan kepala keluarga harus mengulang cerita yang sama di tempat berbeda, dari kepolisian, layanan kesehatan, hingga lembaga bantuan hukum. Secara administratif, proses itu mungkin dianggap berjalan sesuai prosedur. Namun dari sudut pandang korban, pengulangan tersebut justru dapat memperpanjang beban psikologis yang mereka tanggung. Karena itu, pelayanan publik tidak cukup diukur dari selesainya prosedur, tetapi juga dari sejauh mana ia menjaga rasa aman dan martabat warga negara.

Pendekatan *trauma-informed public service* menjadi relevan dalam konteks ini. Pendekatan ini memahami bahwa pengalaman traumatis memengaruhi cara seseorang berinteraksi dengan institusi. Pelayanan tidak boleh menempatkan korban sebagai pihak yang terus-menerus harus membuktikan penderitaannya, tetapi sebagai warga yang berhak atas perlindungan dan pemulihan.

Pelayanan yang inklusif tidak dapat dibangun tanpa data. Menurut BPS, perempuan memiliki peran penting dalam struktur sosial dan ekonomi rumah tangga Indonesia, termasuk sebagai penopang utama keluarga dalam berbagai kondisi sosial-ekonomi. Fakta ini menegaskan bahwa kebijakan publik tidak dapat lagi mengabaikan dimensi gender dalam perencanaan layanan.

Temuan tersebut juga sejalan dengan laporan Ombudsman Republik Indonesia yang mencatat ribuan laporan maladministrasi dalam pelayanan publik setiap tahun, mulai dari penundaan layanan, penyimpangan prosedur, hingga tidak diberikannya pelayanan. Namun angka-angka tersebut bukan sekadar statistik. Di baliknya terdapat pengalaman warga yang kehilangan waktu, kepastian, bahkan akses terhadap hak dasar.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan pelayanan publik tidak hanya terletak pada desain kebijakan, tetapi juga pada cara layanan itu bekerja dalam praktik, termasuk ketika negara mulai beralih ke sistem digital.

Transformasi digital pelayanan publik memang menjanjikan efisiensi, tetapi tidak otomatis menghadirkan inklusi. Sebagian perempuan kepala keluarga masih menghadapi keterbatasan akses internet, perangkat digital, dan literasi

teknologi. Jika tidak dirancang dengan hati-hati, digitalisasi justru dapat menciptakan jarak baru antara negara dan warga yang paling membutuhkan layanan.

Karena itu, inovasi pelayanan publik tetap perlu menyediakan jalur tatap muka, memperkuat layanan keliling, menyederhanakan prosedur lintas instansi, serta memastikan jam pelayanan yang lebih fleksibel bagi pekerja sektor informal.

Di titik ini, peran pengawasan menjadi sangat penting. Ombudsman Republik Indonesia tidak hanya berfungsi menerima laporan masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa sistem pelayanan publik berjalan adil dan dapat diakses semua kelompok. Dalam kerangka ini, Ombudsman dapat dipahami sebagai *magistrature of influence*, yakni lembaga yang bekerja melalui pengaruh moral, argumentasi berbasis bukti, dan dorongan perubahan sistemik.

Namun pengawasan tidak boleh berhenti pada penanganan laporan. Yang lebih penting adalah memastikan bahwa kelompok yang paling rentan, termasuk perempuan kepala keluarga, tidak terus-menerus menjadi pihak yang baru diperhatikan setelah mengalami hambatan. Keberhasilan pelayanan publik tidak diukur dari seberapa rapi prosedurnya, tetapi dari sejauh mana perempuan kepala keluarga dapat mengakses hak-haknya tanpa hambatan yang tidak perlu.

Hari Pelayanan Publik Internasional dan Hari Perempuan Kepala Keluarga mengingatkan satu hal yang sama: negara hadir bukan ketika prosedur telah dijalankan, tetapi ketika warga benar-benar dapat merasakan manfaatnya.

Bagi perempuan kepala keluarga, pelayanan publik bukan sekadar urusan administrasi. Ia adalah jembatan untuk bertahan hidup, menjaga keluarga, dan mempertahankan martabat. Karena itu, ukuran keberhasilan pelayanan publik seharusnya dimulai dari pertanyaan paling sederhana: apakah perempuan kepala keluarga dapat mengakses layanan negara tanpa kehilangan hak, waktu, dan penghidupan mereka?