BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Ketersediaan Ruang Laktasi Pada Kantor Pelayanan Publik Di Kabupaten Blitar

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan dalam rangka untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga Negara, maka Negara harus menjamin akses warganya terhadap pelayanan tersebut. Undang-Undang pelayanan publik menjamin hal ini karena menyadari betapa pentingnya keberadaan dan peran negara untuk melindungi hak-hak warganya dan menempatkan mereka sebagai pemangku kepentingan yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Pelayanan sendiri hakikatnya merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan orang lain serta dapat memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh konsumen.[1]Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima menggunakan tolok ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta menggunakan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa kantor pelayanan publik di Kabupaten Blitar sudah mempunyai ruang laktasi contohnya Puskesmas, kantor pemerintahan, terminal, stasiun tetapi dalam pemanfaatannya kurang berjalan dengan baik, karena banyak kantor pelayanan publik yang letak ruang laktasinya berada di sudut ruangan dan banyak ibu yang tidak mengetahui apabila di kantor tersebut terdapat ruang laktasi. dan juga tidak memenuhi standart sesuai Peraturan Menteri Kesehtan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013. Meski ruang laktasi sangat dibutuhkan dan sudah ada peraturan yang mengatur tetapi masih ada kantor pelayanan publik di Kabupaten Blitar yang belum memiliki ruang laktasi contohnya di beberapa kantor Kecamatan dan kantor Kelurahan di Kabupaten Blitar.

Penyampaian informasi mengenai harus ada ruang laktasi pada kantor pelayanan publik berasal dari surat edaran dari Dinas Kesehatan kabupaten

---

[1]Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta: PT.Prestasi Pustakaraya, 2010), hal. 11

Blitar yang dikirim kepada kantor pelayanan publik di Kabupaten Blitar, seperti yang disampaikan oleh pak Bintang berikut :

> Saya mengetahui adanya wajib ada ruang laktasi di pelayanan publik dari surat edaran Dinas Kesehatan . surat edaran hanya sebatas surat tanpa ada sosialisais yang jelas[2]

Mengenai ada surat edaran dari Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar pemerintah Kabupaten Blitar khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyikapi ruang laktasi

> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sangat mendukung adanya ruang laktasi untuk ibu menyusui. Progam ASI eksekutif, yang kami sayangkan pemerintah tidak melakukan sosialisasi kepada masyarakat adanya ruang laktasi. Jika pemerintah (Dinas Kesehatan) melakukan sosialisai kepada masyarakat, akan menjadi tahu kalau di ruang publik sudah disediakan ruang laktasi. Dari kita hanya menerima surat edaran dari Dinas Kesehatan.[3]

Mengenai peraturan yang dikelurakan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesi Nomor 15 Tahun2013 tentang tata cara penyediaan fasilitas khusus menyusui dan/atau memerah air susu ibu banyak yang belum mengetahuinya seperti hasil yang disampaikan informan berikut:

> Kalau untuk peraturannya kami tidak mengetahui secara pasti mas, kami hanya menerima surat edatan dari Dinas Kesehatan bahwa harus ada ruang laktasi di tempat pelayanan publik.[4]

> Saya belum tahu pasti, kalau di internet saya dulu pernah membaca dikit tetang adanya ruang laktasi di pelayanan publik[5]

---

[2] Wawancara dengan Bintang, *Kasubang Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagun*g, pada tanggal 1 Oktober 2019

[3] Bintang, *Kasubang Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagun*g, pada tanggal 1 Oktober 2019

[4] Ahmad Sueb, *Kepala Kepegawaian Imigrasi Blitar*, pada tanggal 2 oktober 2019

[5] Maisaroh, *Ibu Rumah Tangga*, pada tanggal 2 Oktober2019

Mengenai ada surat edaran tentang ruang laktasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar pemerintah Kabupaten Blitar khususnya kantor Imigrasi Blitar dalam menyikapi ruang laktasi

> Pemerintah Dinas Kesehatan menurut saya Kurang dalam melakukan kebijakan ruang laktasi, karena dari pihak dinkes cuma mengedarkan surat terkair surat laktasi tapi tidak pernah melakukan sosialisai ke kantor kami. Seharusnya Dinas Kesehatan mealkukan sosialisasli dengan adanya surat latkasi, keteria, fasilitas apa saja.[6]

> menurut saya pemerintah belum maksimal dalam menyadarkan tempat umum tentang Ruang Laktasi karena belum semua tempat umum menyediakan ruang laktasi[7].

Mengenai peraturan yang dikelurkan oleh mentri kesehatan RI nomor 15 tahun 2013 terkait penyediaan fasilitas ruang laktasi

> Dinas Kesehatan sendiri mengetahui tentang ada peraturan ruang laktasi. Kami juga sudah beberapa kali melakukan sosialisasi ke masyarakat dan lomba ruang laktasi[8]

Dengan adanya peraturan mentri kesehatan RI nomor 15 tahun 2013 mengenai laktasi bentuk dukungan apa yang diberikan kepada pemerintah

> Tidak mengetahui secara pasti tempat umum mana saja yang telah menyediakan ruang laktasi yang pasti tempat publik yang menyediakan ruang laktasi di blitar yaitu kantor pemerintahan. Dengan upaya yang dilakukan yaitu mensosialisasikan peraturan pemerintah tentang ruang laktasi kepada fasilitas kesehatan, sosialisasi dilakukan beberapa kali.[9]

---

[6] Ahmad Sueb, *Kepala Kepegawaian Imigrasi Blitar*, pada tanggal 2 oktober 2019

[7] Maisaroh, *Ibu Rumah Tangga*, pada tanggal 2 Oktober2019

[8] Yuliartai, *Kepala Seksi Perbaikan Gizi Masyarakat Dinas Kesehatan*, pada tanggal 2 Oktober 2019

[9] Yuliartai, *Kepala Seksi Perbaikan Gizi Masyarakat Dinas Kesehatan*, pada tanggal 2 Oktober 2019

Dengan adanya surat edaran dari Dinas kesehatan Kabupaten Blitar. Kantor. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan penyediaan ruang laktasi dengan maksimal

> Ruang laktasi adalah ruang untuk menyusushi bayi dan memerah ASI. Dana yang digunakan tetap menggunakan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari APBD Kabupaten Blitar[10]

Sedangkan dari Kntor Imigrasi melakukan penyediaan ruang laktasi dengan sangat maksimal

> Ruang laktasi yang ada di kantor Imigrasi kabupaten Blitar anggrannya dari pemerintah pusat. Karena kantor Imigrasi tidak ada dana dari pemerintah kabupaten Blitar[11]

Sedangkan untuk Pukismas dan Dinas Kesehatan kabupaten blitar mengenai ruang laktasi tersebut

Ruang laktasi dibangun atas peraturan yang dikelurkan oleh mentri kesehatan RI nomor 15 tahun2013 mengenai laktasi di tempat pelayanan publik. Sehinga anggaran pembuatan ruang laktasi tetap dari Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar dari APBD kabupaten Blitar[12]

Peneliti melakukan penelitian pada tanggal 1 oktober 2019 dengan bapak Bintang menyatakan :

> Ruang laktasi merupakan ruang untu menyusui bayi atau anak. Ruang ini sudah disediakan untuk fasilitas umum terhadap masyarakakat yang meyusui bayinya pada layanan administrasi di

---

[10] Bintang, *Kasubang Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagun*g, pada tanggal 1 Oktober 2019

[11] Ahmad Sueb, *Kepala Kepegawaian Imigrasi Blitar*, pada tanggal 2 oktober 2019

[12] Yuliartai, *Kepala Seksi Perbaikan Gizi Masyarakat Dinas Kesehatan*, pada tanggal 2 Oktober 2019

> Capil. Sehingga ibu-ibu yang menyusui bayinya ada di ruang laktasi supayaa nyaman[13]

Peneliti juga menanyakan kepada ibu-ibu yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

> Ruang laktasi ya ruang untuk ibu menyusui bayinya, memerah ASI, ganti popok bayi. Mengenai fasilitas Cuma ada kursi, kipas, meja, kasur dan bantal[14]

Ruang laktasi di kantor pelayanan publik sanag diperlukan oleh masyarakat yang sedang melakukan memerah bayinya

> Ruang laktasi merupakan ruang untuk menyusui bayi. Sehingga sangatlah penting ada ruang laktasi di pelayanan publik untuk mempermudah ibu menyusui anaknya dan disediakan ruang yang nyaman dan khusus dalam menyusui[15].
>
> Ruang laktasi sangatlah penting mas, karena untuk menyusui bayi dang anti popok. Masak ibuk-ibuk mau menyusui di tempat yang terbuka, kan jadi malu. Sangat mendukung sekali adanya ruang laktasi di tempat pelayanan publik[16]

Dalam menjalankan ruang laktasi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memeliki sebuah kendala-kendala

> Kendala dari kami hanyalah satu, penyediaan fasilitas adanya ruang laktasi itu sendiri. Kami hanya menyediakan setahu kami tidak sesuai aturan yang berlaku. Penanggung jawab adanya ruang laktasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil yakni Kasubang Umum Dispenduk Capil. [17]

---

[13] Wawancara dengan Bintang, *Kasubang Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung*, pada tanggal 1 Oktober 2019

[14] Wawancara dengan Aisah Rutina, *Ibu Rumah Tangga*, pada tanggal 1 Oktober 2019

[15] Wawancara dengan Bintang, *Kasubang Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagun*g, pada tanggal 1 Oktober 2019

[16] Wawancara dengan Aisah Rutina, *Ibu Rumah Tangga*, pada tanggal 1 Oktober 2019

[17] Wawancara dengan Bintang, *Kasubang Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagun*g, pada tanggal 1 Oktober 2019

Mengenai ada surat edaran dari Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar pemerintah Kabupaten Blitar khususnya kantor Imigrasi Blitar dalam menyikapi ruang laktasi

> Pemerintah Dinas Kesehatan menurut saya Kurang dalam melakukan kebijakan ruang laktasi, karena dari pihak dinkes cuma mengedarkan surat terkair surat laktasi tapi tidak pernah melakukan sosialisai ke kantor kami. Seharusnya Dinas Kesehatan mealkukan sosialisasli dengan adanya surat latkasi, keteria, fasilitas apa saja.[18]
>
> menurut saya pemerintah belum maksimal dalam menyadarkan tempat umum tentang Ruang Laktasi karena belum semua tempat umum menyediakan ruang laktasi[19].

Mengenai ruang laktasi yang tersedia di kantor Imigrasi, pengunjung sendiri mengetahui kalau ada informasi adanya ruang laktasi dari papan arah seprti yang dikatakan informan ini :

> saya liat di papan arah di tembok mas, cuma saya sebelumnya tanya satpam mas, ya kalau kesini bawa anak pasti ke ruang laktasi mas[20].

Dalam meyedikan ruang laktasi pihak Imigrasi mengetahu persaratan dalam menyediakan ruang laktasi atau belum sama sekali

> pihak kami tidak mengetahui ya mas, kalau ada syarat khusus untuk ruang laktasi, setau saya Cuma harus ada ruang laktasi aja. Jadi di kantor kami ya mas fasilitas seadanya tidak sesuai syarat ruang laktasi karena tidak ada pemberitahuan[21].

Dengan kurangnya informasi tentang ruang laktasi menyebabkan kantor pelayanan publik hanya meneyediakan ruangan seadanya saja, tanpa

---

[18] Ahmad Sueb, *Kepala Kepegawaian Imigrasi Blitar*, pada tanggal 2 oktober 2019
[19] Maisaroh, *Ibu Rumah Tangga*, pada tanggal 2 Oktober2019
[20] Maisaroh, *Ibu Rumah Tangga*, pada tanggal 2 Oktober2019
[21] Ahmad Sueb, *Kepala Kepegawaian Imigrasi Blitar*, pada tanggal 2 oktober 2019

memenuhi syarat minimal ruag laktasi di kantor pelayanan publik. Kurang nyamanya fasilitas yang ada di keluhkan pengunjung kantor :

> Belum mas soalnya ruanganya tidak begitu luas, jadi agak kurang leluasa. Setidaknya ada ruang khususnya mas dari pada tidak kan repot.[22]
>
> Belum mas soalnya lumayan bising juga jadi tidak begitu nyaman, dan fasilitas Cuma ada meja kursi saja.[23]

Menurut anda implementasi dari kebijakan ruang laktasi di tempat umum di lapangan

> Sangat kurang maksimal mas, soalnya kami hanya mengetahui dari surat eadaran saja dan tidak ada sosialisasi terkait ruang laktasi harus yang bagaimana dan fasiliyasnya apa saja.[24]

Kendala dalam menyediakan ruang laktasi yaitu kurangnya informasi dan sosialisasi dari dinas terkait :

> Kendalanya Cuma penyediaan fasilitas yang standart mas, karena ya kurang tahu juga kalau ada standrt khususnya.[25]

Mengenai fasilitas yang ada di kantor kami sangat membatu ibu yang sedang menyusui

> Ruang laktasi yang ada di Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar sendiri lumayan mas,. Kami menyiapkan meja, kursi, kipas angin dan alat menyimpan air panas[26]

---

[22] Maisaroh, *Ibu Rumah Tangga*, pada tanggal 2 Oktober 2019
[23] Maisaroh, *Ibu Rumah Tangga*, pada tanggal 2 Oktober 2019
[24] Ahmad Sueb, *Kepala Kepegawaian Imigrasi Blitar*, pada tanggal 2 oktober 2019
[25] Ahmad Sueb, *Kepala Kepegawaian Imigrasi Blitar*, pada tanggal 2 Oktober 2019
[26] Yuliartai, Kepala Seksi Perbaikan Gizi Masyarakat Dinas Kesehatan, pada tanggal 2 Oktober 2019

Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk mendukung program ASI Ekslusif 6 bulan, untuk memenuhi hak anak untuk mendapatkan ASI Eksklusif dan untuk meningkat peran serta keluarga, masyarakat, pemerintah daerah. Namun dari seluruh informan yang mengetahui tujuan dari kebijakan ini, tidak ada yang tahu bagaimana tata cara penyediaan fasilitas khusus menyusui dan atau memerah air susu ibu. Hal ini berarti informasi yang disampaikan kurang jelas dan kurang mencari informasi tambahan.

B. Temuan Penelitian

1. Pejabat Kantor pelayanan publik di Kabupaten Blitar tidak memahami standarisasi ruang laktasi.

   Pejabat di kantor pelayanan publik yang berwenang dalam membuat ruang laktasi hanya menyediakan sesuai kebutuhan saja, karena berpedoman pada surat edaran yang dikelurkan dinas kesehatan.

   Pejabat di kantor pelayanan publik tidak mencari informasi tambahan terkait standar ruang laktasi, padahal semua telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang fasilitas khusus ibu menyusui.

2. Ketersediaan ruang laktasi di Kabupaten Blitar belum memenuhi standar

Ketidaktahuan pejabat kantor pelayanan publik di Kabupaten Blitar dengan tidak memahami standarisasi ruang pelayanan publik bisa dikatakan kurang maksimal dan kurang mencari informasi tambahan terkait ruang laktasi. Meski sekarang mencari informasi apapun mudah dengan seiring perkembangan zaman.

Kurangnya fasilits ruang laktasi di kantor pelayanan publik disebabkan karena kurang sosialiasi Dinas Kesehatan Kabupaten Blitar dengan kantor pelayanan publik yang ada di Kabupaten Blitar. Serta tidak ada tindakan tegas dari pihak Dinas Kesehatan terhadap kantor yang belum mempunyai ruang laktasi atau ruang laktasinya belum sesuai standarisasi yang ada.

Pihak Dinas Kesehatan Blitar kurang sosialisasi dengan pemerintah menyebakan pelayanan bagi masyarakat khususnya ruang laktasi sangat kurang standar. Sehingga kuranag mencapai hasil yang maksimal.

Sehingga pemerintah Kabupaten Blitar khususnya Dinas Kesehatan melakukan sosialisis terhadap instansi guna memenuhi standarisasi ruang pelayanan publik yang bisa membuat ibu untuk menyusushi terasa nyaman di dalam runag laktasi tidak hanya menerima surat edaran saja tanpa ada sosialisasi dan pengecekan ulang.