

# AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK SAAT PANDEMI COVID 19

Jum'at, 03 April 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid 19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif. Maka terkait surat edaran tersebut penyelenggara pelayanan publik harus dapat memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut.

Dalam kondisi yang normal, masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang belum memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana amanat Pasal 15 huruf f UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Maka dalam kondisi saat ini diperlukan inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi (*online*) sehingga penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif. Namun sayangnya tidak semua penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara *online*. Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan identifikasi produk layanan yang dapat diberikan secara *online* dan secara manual (langsung) sehingga masyarakat dapat tetap mengakses pelayanan dalam kondisi saat ini.

## Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Sebagaimana kita ketahui berdasarkan Pasal 5 UU Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Dari ruang lingkup pelayanan publik tersebut penyelenggara pelayanan publik dapat mengidentifikasi produk/jenis pelayanan yang diberikan. Kemudian dapat diambil kebijakan untuk sementara produk/jenis pelayanan yang dapat diberikan secara *online* dan secara manual (langsung), sehingga mesti dalam kondisi pandemi covid 19 tidak ada masyarakat yang dirugikan dikarenakan terhambatnya proses pemberian pelayanan, terutama pelayanan yang menjadi garda terdepan bagi keberlangsungan hidup orang banyak seperti kesehatan, pendidikan, komunikasi dan informasi serta distribusi kebutuhan bahan pangan selama pandemi Covid 19 terjadi.

Luasnya ruang lingkup pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah, memerlukan koordinasi yang lebih baik lagi antar instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam kondisi pandemi Covid 19 ini. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Hal ini diatur dalam Pasal 12 ayat (4) UU Pelayanan Publik. Dalam kondisi pandemi covid 19 maka pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan untuk dipersiapkan oleh pembina penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya, gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten dan walikota pada tingkat kota sebagaimana Pasal 6 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Pembina penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat memastikan penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan secara efektif pada kondisi pandemi covid 19. Maka apabila dalam kondisi pandemi covid 19 ini terdapat keterbatasan SDM, sarana, prasarana serta fasilitas pembina penyelenggaraan pelayanan publik pada satu instansi dapat meminta bantuan kepada penyelenggara pelayanan lain.

## Inovasi Pelayanan Publik

Dalam kondisi pandemi covid 19, maka penting untuk kemudian mengeluarkan kebijakan perubahan standar pelayanan sehingga masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan tanpa ada alasan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena alasan kondisi pandemi covid 19. Bahkan saat adanya perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Perubahan standar pelayanan ini harus terinformasikan dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk berupa website, pamflet ataupun media sosial.

Dalam kondisi saat ini menjadi penting adanya inovasi penyelenggaraan pelayanan publik agar pelayanan publik tetap

dapat berjalan secara efektif. Upaya tersebut sudah mulai dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri RI dengan meluncurkan pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) yang berupa *chatbot* bernama Gisa untuk layanan Adminduk yang akan membantu mewujudkan layanan *online* dan *physical distancing*. GISA diambil dari program Dukcapil yaitu Gerakan Indonesia Sadar Adminduk. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kemendagri ini semoga bisa segera diduplikasi oleh Disdukcapil seluruh Indonesia. Beberapa pemerintah daerah juga telah melakukan perubahan standar pelayanan terutama terkait mekanisme, sistem atau prosedur pelayanan yang manual menjadi *online* dan menginformasikan perubahan tersebut melalui sistem informasi pelayanan publik yang tersedia. Berbagai upaya inovasi pelayanan publik dalam kondisi pandemi covid 19 ini patut kita apresiasi bersama dan dicontoh oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya.

## **Informasi Penanganan Pandemi Covid 19**

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas, termasuk di dalamnya adalah terkait pelayanan komunikasi dan informasi sebagaimana telah dijelaskan di atas. Maka pada kondisi pandemi covid 19 ini pelayanan informasi menjadi penting, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan informasi yang memadai. Penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan pelayanan informasi seluas-luasnya kepada masyarakat sebagai bentuk upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat dan menjaga stabilitas keamanan yang diakibatkan oleh informasi bohong (*hoaks*) sehingga menimbulkan kepanikan masyarakat yang berlebihan saat pandemi covid 19.

Arus informasi yang "sangat bebas" diterima oleh masyarakat mengakibatkan masyarakat menjadi khawatir dan panik saat mendapatkan informasi yang tidak berimbang antara informasi yang relevan dan valid dengan informasi bohong (*hoaks*). Perlu dipastikan pelayanan informasi penanganan pandemi covid 19 diberikan secara terstruktur, masif dan sistemik. Misal terkait informasi perubahan standar pelayanan pada instansi penyelenggara pelayanan publik, informasi terkait wilayah penyebaran virus, informasi jumlah status pasien yang teridentifikasi covid 19, informasi terkait protokol penanganan pandemi covid 19 yang sudah disiapkan, informasi terkait kesiapsiagaan rumah sakit rujukan penanganan covid 19 dan sampai dengan informasi pengaduan masyarakat terkait penanganan covid 19 harus secara terbuka dan luas diinformasikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat menjalankan fungsi sebagai pengawas eksternal sebagaimana amanat Pasal 35 UU Pelayanan Publik. Maka diharapkan dengan upaya bersama yang kita lakukan pandemi Covid 19 akan segera berakhir.