BERADAPTASI DENGAN NEW NORMAL

Selasa, 09 Juni 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Pandemi Covid-19 masih ditetapkan sebagai bencana nasional meskipun penetapan status Keadaan Tertentu Darurat Bencana oleh Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) telah berakhir pada 29 Mei 2020 lalu. Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19, Doni Mornado, menyampaikan bahwa status darurat bencana akibat Covid19 masih berlangsung selama berlakunya Keppres Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Covid-19 sebagai Bencana Nasional. Lebih lanjut, status keadaan darurat bencana nasional tetap berlaku selama penyebaran virus ini masih menimbulkan korban jiwa, kerugian harta benda, meluasnya cakupan terdampak yang berimplikasi pada aspek sosial-ekonomi, dan status global pandemik yang ditetapkan WHO sejak 11 Maret 2020.

Saat ini masing-masing daerah harus berjibaku untuk mengambil langkah penyesuaian terhadap situasi pandemi Covid-19. Sejumlah persiapan dilakukan untuk menuju tatanan kehidupan baru atau *New Normal.* Beberapa istilah muncul untuk menggambarkan konsep ini seperti 'Berdamai dengan Corona', 'Berdampingan dengan Corona', 'Beradaptasi dengan Corona, dll. Badan Bahasa Kemendikbud RI memberikan penjelasan mengenai padanan istilah *New Normal* yang tepat dalam Bahasa Indonesia yaitu 'Kenormalan Baru'. Pada intinya, kebijakan *New Normal* dicanangkan oleh Pemerintah Indonesia untuk menciptakan sebuah tatanan/pola kehidupan dengan kebiasaan atau perilaku yang baru untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat.

New Normal memberikan kelonggaran aktifitas terhadap masyarakat, namun tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ketat dalam pelaksanaannya. Melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020, Kemendagri menerbitkan Pedoman Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman Covid-19 yang berlaku bagi seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan kementerian dalam negeri dan pemerintah daerah. Beberapa protokol terkait layanan kesehatan, kegiatan di luar rumah, kegiatan di tempat kerja, layanan pendidikan dan sekolah, perjalanan dinas/bisnis, penyelenggaraan acara, pusat keramaian, dan transportasi publik diatur jelas dalam Kepmendagri tersebut. Sementara itu, Menteri Agama menerbitkan Surat Edaran Nomor: 15 Tahun 2020 tentang Panduan Penyelenggaraan Kegiatan Keagamaan di Rumah Ibadah dalam Mewujudkan Masyarakat Produktif dan Aman Covid-19 di Masa Pandemi. Dalam SE tersebut dijelaskan mengenai syarat rumah ibadah yang dibenarkan melaksanakan kegiatan keagamaan, kewajiban pengurus dan masyarakat, dan ketentuan tambahan mengenai kegiatan pertemuan. Satu persatu pedoman adaptasi dengan New Normal mulai diterbitkan oleh Pemerintah untuk menghindari risiko penularan dan penyebaran Covid-19.

Dalam fase penanggulangan bencana, *New Normal* dapat dilihat sebagai salah satu bentuk upaya yang dilakukan pada transisi masa darurat ke pemulihan bencana. Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Dalam Keadaan Tertentu dijelaskan bahwa keadaan darurat bencana adalah suatu keadaan yang mengancam dan menganggu kehidupan dan penghidupan sekelompok orang/masyarakat yang memerlukan tindakan penanganan segera dan memadai, yang meliputi kondisi siaga darurat, tanggap darurat, dan transisi darurat ke pemulihan. Dalam masa pemulihan/*recovery* ini dilakukan serangkaian kegiatan untuk mengembalikan kondisi masyarakat dan lingkungan hidup yang terkena bencana dengan memfungsikan kembali ke kondisi normal. Kebijakan *New Normal* dipilih untuk menyesuaikan kehidupan di tengah pandemi Covid-19 yang bertujuan untuk memulihkan kembali produktivitas karena kehidupan yang tetap harus berjalan. Pemulihan fungsi kelembagaan, sarana dan prasarana umum, sosial dan ekonomi, pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan publik, mulai diadaptasi untuk menciptakan kehidupan yang tetap produktif dan aman.

Dalam sektor pelayanan publik, pemberlakuan protokol kesehatan yang membatasi gerak tentunya akan berdampak langsung kepada masyarakat yang selama ini terbiasa dengan pemberian layanan tatap muka/ langsung oleh penyelenggara negara pelayanan publik. Dalam kondisi *New Normal,* penyelenggara negara dituntut untuk segera mempersiapkan penerapan layanan daring/*online* dan pelayanan keliling yang lebih maksimal dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Hal ini untuk meminimalisir terjadinya kerumunan pada saat antrian dan kemungkinan penumpukan masyarakat yang mengajukan layanan. Pada prinsipnya, pemberian layanan ini harus mudah diakses oleh semua masyarakat termasuk kelompok yang sulit dijangkau dan berisiko tinggi.

Sejalan dengan protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19, Kemendagri meluncurkan pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) atau kecerdasan buatan berupa *Chatbot GISA* untuk masyarakat yang ingin mendapatkan informasi

mengenai layanan administrasi kependudukan dengan cepat dan akurat. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) mengalihkan sementara semua layanan tatap muka menjadi layanan daring melalui website resmi https://www.esdm.go.id/. BPJAMSOSTEK mengaktifkan layanan klaim jaminan *online* berupa Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik). Aplikasi Samsat *Online* Nasional dimaksimalkan secara luas untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara *online* Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Masa Pandemi Covid-19 menjadi bekal bagi semua pihak termasuk pengguna dan penyelenggara layanan untuk memanfaatkan penggunaan teknologi secara masif di Era Revolusi Industri 4.0. Meskipun tidak semua layanan dapat diberikan secara daring, namun prinsip kedisiplinan dan tertib administrasi menjadi praktik baik yang perlu dipertahankan. Hal ini dapat dilihat dalam layanan antrian pengambilan nomor urut *online*, penjadwalan layanan berdasarkan nomor urut dengan pengaturan tempat duduk, dan proses pemberian layanan yang cepat dan efektif. Tentunya ini dapat direplikasi dalam pelayanan publik sampai di tingkat Kelurahan. Pemanfaatan pesan singkat/SMS atau aplikasi Whatsapp dapat dilakukan untuk menciptakan layanan yang tertib administrasi.

Dalam beradaptasi dengan *New Normal*, Ombudsman menyarankan agar penyelenggara negara dapat memberikan layanan secara *offline* ataupun *online*, sehingga dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat agar masyarakat tetap mendapatkan haknya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan layanan tetap harus memastikan protokol kesehatan dalam pelaksanaan seperti penggunaan masker dan alat pelindung diri, penyediaan tempat cuci tangan, pengukuran suhu tubuh, pemakaian sekat pada meja pelayanan, penerapan standar luas ruangan layanan, dan berbagai prosedur kesehatan lainnya. Selain itu, penyediaan layanan pengaduan perlu dipastikan dalam kebijakan perubahan standar pelayanan di masa Pandemi Covid19.

New Normal tidak akan membuat kehidupan kembali normal seperti semula. Namun transisi ini menuntut partisipasi kita semua agar wabah ini tidak membesar menjadi gelombang kedua. Mari lanjutkan hidup dengan tetap produktif dan aman dari bencana. Bersama kita bisa melawan Corona.