

# KALEIDOSKOP KEBIJAKAN LAYANAN PUBLIK SEMASA PANDEMI COVID-19

Kamis, 30 Juli 2020 - Kgs. Chris Fither

Kemunculan pandemi Covid-19 secara langsung maupun tidak langsung memberikan dampak pada berbagai aspek kehidupan manusia. Pandemi Covid-19 telah menimbulkan tingkat stres sehingga mempengaruhi siklus keseimbangan dan tatanan kehidupan. Pada awal kemunculannya di Indonesia awal bulan Maret lalu, pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam menekan penyebaran Covid-19. Apabila kita *flashback*, terdapat beberapa kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah. Adapun tujuannya sangat positif demi melindungi masyarakat. Namun, kebijakan yang notabene merupakan hasil pemikiran manusia tatkala tidak luput dari kekurangan. Adapun kekurangan tersebut sejatinya dapat kita minimalisasi demi pelayanan publik yang lebih baik.

Apabila berbicara mengenai kebijakan khusus pada masa pandemi Covid-19, terdapat beberapa kebijakan yang patut disorot dan dievaluasi. Namun, evaluasi ditujukan bukan untuk menjatuhkan melainkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kepentingan bersama. Kebijakan-kebijakan tersebut antara lain, *Work From Home* (WFH), pelayanan berbasis *online*, kebijakan mudik pada masa PSBB, bantuan sosial, kebijakan *rapid test* sebagai persyaratan mobilisasi masyarakat, maupun pelayanan publik pada era *new normal* dengan menerapkan protokol kesehatan.

Terkait dengan WFH dan pelayanan berbasis *online* 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. Dengan demikian diharapkan penyelenggara pelayanan publik harus tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut.

Sebenarnya di era digital saat ini, WFH tidak akan menjadi kendala dalam produktivitas, terutama pada penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik. Hal tersebut karena dukungan kecanggihan teknologi dan dapat dilihat dengan banyaknya media yang memiliki fitur pertemuan berbasis elektronik (*teleconference*) dan sebagainya. Pada dasarnya, sudah ada inovasi kegiatan pemerintahan berbasis teknologi yang selanjutnya disebut dengan *e-government*. Secara istilah, *e-government* berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *Electronic Government* yang artinya penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Sedangkan menurut ahli, *e-government* adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*), seperti contoh KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis daring, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU Mobile, Mobile JKN, dan sebagainya. Sehingga meskipun WFH sejatinya pelayanan publik tetap dapat berjalan secara optimal.

Selanjutnya, terkait dengan kebijakan mudik pada masa PSBB. Pada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan dijelaskan bahwa setiap orang wajib ikut dan mematuhi aturan tentang keekarantinaan kesehatan salah satunya pada masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang tertuang dalam Pasal 49. Selanjutnya Pasal 54 menjelaskan bahwa setiap masyarakat yang dikarantina tidak boleh keluar masuk wilayah karantina. Bahkan, bagi penyelenggara perhubungan, baik darat, laut, udara serta masyarakat yang melanggar aturan tersebut akan dikenakan sanksi, baik hukuman penjara maupun denda sebagaimana tercantum dalam Pasal 90, Pasal 91, Pasal 92, dan Pasal 93. Berdasarkan hal tersebut sangat jelas bahwa pada saat PSBB kegiatan mobilisasi sangatlah dibatasi.

Kemudian, apabila dianalisis berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sangat jelas diatur terkait PSBB yang mana rujukannya adalah peraturan di atasnya, yakni Undang-Undang Nomor 6 tahun 2018. Itu berarti segala aturan yang tercantum dalam UU mengikat pula pada PP tersebut. Pada peraturan tersebut memang secara gamblang menjelaskan terkait dengan PSBB pada kondisi saat ini dan secara tersurat melarang masyarakat untuk melakukan mobilisasi alias mudik. Sehingga pemerintah mengeluarkan aturan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Peraturan tersebut patut diapresiasi sebagai bentuk larangan sementara pada penggunaan sarana transportasi, baik darat, perkeretaapian, laut, maupun udara pada masa PSBB terutama wilayah dengan zona merah penyebaran Covid-19 sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat (2) dan Pasal 2. Bahkan, larangan sementara tersebut mulai diberlakukan sejak tanggal 24 April 2020 sampai dengan tanggal 31 Mei 2020 seperti yang tercantum dalam Pasal 1 Ayat (3) dan diberlakukan sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 18, baik sanksi tertulis maupun administrasi. Berdasarkan aturan-aturan tersebut secara jelas melarang adanya mudik dengan segala sanksinya bagi masyarakat yang melanggar. Namun, hal tersebut pada implementasinya di lapangan sangatlah bertolak belakang dengan adanya fenomena yang beredar bahkan

menjadi viral terkait membludaknya para pemudik di Bandara Soekarno-Hatta pada beberapa waktu lalu. Hal ini menjadi sorotan Ombudsman Republik Indonesia agar pelayanan di bandara dapat dievaluasi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat terlihat masih adanya ketidakkonsistenan pemerintah dalam hal penerapan kebijakan karena adanya diskresi dengan melihat situasi tertentu.

Kebijakan lainnya, yaitu terkait bantuan sosial, khususnya BLT Dana Desa, terdapat beberapa evaluasi dalam pelaksanaannya. Pertama, evaluasi terkait dengan pendataan yang notabene sebagai hal paling krusial dan menjadi masalah dalam pelaksanaannya. Adapun data tersebut antara lain data DTKS dari Kementerian Sosial maupun data non DTKS yang dilakukan mulai dari pemerintahan desa. Kedua, terkait pendataan di tingkat desa atau data non DTKS yang meliputi pendataan orang miskin baru yang belum efektif karena kekeliruan dalam memahami kriteria penerima bantuan. Ketiga, kurang transparannya hasil pendataan non DTKS. Dan keempat, adalah terkait informasi seputar BLT Dana Desa. Perlu disadari bahwa pemahaman masyarakat desa tentang BLT Dana Desa sangatlah minim. Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman RI dan perwakilannya membuka Posko Pengaduan Daring Ombudsman RI dan sebagian besar pengaduan masyarakat dapat diselesaikan.

Selanjutnya, kebijakan *Rapid Test* sebagai persyaratan proses mobilisasi masyarakat. Berdasarkan hasil temuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, sebelum dikeluarkannya aturan Kementerian Kesehatan melalui Surat Edaran (SE) mengenai batasan tarif *Rapid Test* antibodi untuk Corona (COVID-19) yang mana tarif tertinggi *Rapid Test* diatur Rp 150.000 melalui SE Nomor HK.02.02/1/2875/2020 yang ditetapkan 6 Juli 2020, terdapat beberapa dugaan maladministrasi. Adapun maladministrasi tersebut adalah tidak kompeten karena ada beberapa petugas *Rapid Test* bukan dari Dinkes daerah serta tidak adanya kepastian harga sehingga menimbulkan komersialisasi pada pelayanan *Rapid Test*. Hal ini menjadi sorotan Ombudsman RI dan tepat setelah hal tersebut, SE mulai dikeluarkan terkait pelayanan *rapid test* demi memberikan pelayanan secara pasti kepada pengguna layanan sesuai dengan UU Nomor 25/2009 Tentang Pelayanan Publik.

Terakhir, renungan terkait dengan pelayanan publik pada era *new normal* dengan menerapkan protokol kesehatan. *The New Normal* yang menekankan penerapan protokol kesehatan, di antaranya menjaga jarak antara individu untuk mencegah penularan, pada kenyataannya menjadi tantangan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menerapkan hal tersebut. Berdasarkan hasil investigasi lapangan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung di Disdukcapil Kota Pangkalpinang bahwa pada era *new normal* pelayanan mencapai 300 per hari. Alasannya demi memberikan pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat. Sehingga berdasarkan hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung memberikan saran kepada penyelenggara pelayanan publik untuk memperhatikan kesehatan petugas dan memperhatikan protokol kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik di era *new normal* saat ini. Berdasarkan penjelasan tersebut diharapkan pemerintah merenungi kembali terkait dengan evaluasi dari implementasi kebijakan selama pandemi Covid-19 dan memperhatikan kembali bahwa saat ini bukanlah *the real normal* melainkan *new normal* yang notabene tetap memperhatikan protokol kesehatan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari (MS).