

# MALADMINISTRASI DI MASA PANDEMI

Rabu, 13 Mei 2020 - Zayanti Mandasari

Sejak wabah Corona menjadi pandemi di Indonesia, sejumlah *problem* berupa keluhan/laporan pelayanan publik meningkat secara signifikan. Tak hanya di Ombudsman RI Pusat, kami yang berada di daerah pun merasakan kenaikan laporan publik di masa Covid ini. Hingga awal bulan Mei 2020 (Caturwulan 1), jumlah total keluhan yang disampaikan ke Ombudsman Kalsel mencapai 216 lebih laporan ( <https://simpler.ombudsman.go.id/dashboard/statistik-laporan> ) dan termasuk 5 tertinggi di Indonesia. Sedangkan secara nasional, laporan yang masuk sudah berkisar lebih dari 5000 laporan.

Apalagi sejak Posko Pengaduan Daring di buka secara nasional pada akhir April lalu, otomatis arus keluhan publik semakin tak terbendung. Ada sejumlah fokus substansi yang diawasi di masa pandemi, yakni bantuan sosial, pelayanan kesehatan, keuangan, keamanan, dan transportasi. Dari beberapa aspek yang diawasi tersebut keluhan atas bantuan sosial, keuangan atau restrukturisasi kredit dan kesehatan merupakan keluhan paling dominan yang disampaikan.

Bagi Ombudsman Kalsel yang miris di situasi pandemi ini adalah masih saja masuk laporan maladministrasi seputar diskriminasi, permintaan uang, imbalan, jasa (pungli), dan pelayanan tak patut atas layanan publik. Bayangkan dalam situasi yang memprihatinkan saat ini masih ada oknum-oknum yang memainkan niat buruk dan kesempatan dengan melakukan aktivitas atau perbuatan maladministrasi.

Ada laporan dugaan pungli bagi siswa sekolah dengan membebankan pembayaran pengambilan surat keterangan lulus (SKL) dan raport. Bahkan anehnya ada oknum sekolah yang menarik biaya perpisahan padahal ujian saja ditiadakan. Belum lagi di bidang jasa lainnya, pungli seolah tak kenal pandemi, tak peduli ini bulan suci (ramadhan).

Laporan lainnya terkait ketidakpekaan penyelenggara layanan publik atau kepatutan sikap layanan. Kita semua tahu bahwa kondisi di tengah pandemi membuat perubahan terhadap jam dan akses layanan, tetapi melakukan penolakan dan sikap layanan tak ramah dengan "mengkambinghitamkan" situasi corona bukanlah respon yang tepat. Sebagai penyelenggara layanan, sikap Aparatur Sipil Negara harusnya menjadi teladan agar masyarakat tidak terzalimi.

Selain itu, laporan dugaan penyimpangan bantuan sosial, dana desa, pilkades layanan BUMN dan BUMD juga menghiasi keluhan publik yang sampai ke meja pengaduan Ombudsman.

Maladministrasi ditengah pandemi ternyata tidak lantas reda di saat Corona. Masih ada saja oknum yang memiliki hajat negatif, bermain api di situasi seperti ini. Tak peduli banyak rakyat atau publik yang sedang terhimpit, sakit dan memerlukan kepekaan sosial, perlindungan, dan tanggung jawab moral yang harusnya lebih dari biasanya.

Sebagai salah satu perilaku koruptif, maladministrasi hendaknya menjadi prioritas pemerintah untuk dicegah dan ditindaklanjuti secara serius. Maladministrasi yang sering diabaikan akan menumpuk kebiasaan melakukan penyalahgunaan wewenang sampai pada tindakan "kriminal" dalam persoalan pelayanan. Untuk itu para pimpinan penyelenggara layanan harus memiliki alat deteksi kuat, melakukan evaluasi terukur, serta sangsi tegas atas tindakan oknum petugasnya apabila tersandung maladministrasi di tengah pandemi.

Ombudsman dengan komitmennya tetap hadir mengawasi kinerja pelayanan publik di Indonesia, memastikan layanan publik tetap menjadi perhatian. Tak ada niat "mencari panggung", tetapi memang kewajiban dan sumpah jabatan yang menjadi dasar dan komitmen untuk dijunjung. Sebab, meskipun hari-hari ini ada ujian bagi negeri, tetapi tidak mendasar apabila hak pelayanan publik itu diabaikan, apalagi dihilangkan.

Berbagai cara dan strategi terus dilakukan Ombudsman, baik dengan membuka pengaduan daring, mempercepat proses tindaklanjut laporan, membangun narahubung serta memperkuat komunikasi dan koordinasi dengan instansi, adalah strategi efektif yang di pilih di masa Covid. Semua jalan demi perbaikan layanan publik yang lebih baik harus diambil, komitmen dijaga, serta tak kenal lelah memotivasi warga untuk berani lapor atas layanan publik yang buruk. Kita semua berikhtiar melawan maladministrasi di masa pandemi dengan tetap memerhatikan kepatutan, keadilan, dan kepentingan umum yang lebih besar. Semoga badai ini cepat berlalu, agar Indonesia kembali pulih seperti dulu.