

# OMBUDSMAN KALSEL: MELIHAT SISI POSITIF PANDEMI COVID-19 PADA LAYANAN PUBLIK

Rabu, 10 Juni 2020 - Zayanti Mandasari

Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB di Kota Banjarmasin telah berakhir pada 31 Mei 2020 lalu. Setelah 3 kali berturut turut diterapkan perpanjangan, belum ada perubahan yang signifikan mengenai jumlah pasien terjangkit Virus Covid-19. Meskipun demikian, dengan berakhirnya PSBB, pemerintah dan masyarakat harus tetap bersiap menghadapi keadaan *New Normal* yang akan berdampak pada setiap aspek kehidupan. Salah satu aspek yang harus dipersiapkan yaitu pada bidang pelayanan publik.

Seperti yang diketahui, telah terjadi perubahan yang signifikan pada layanan publik semenjak wabah Covid-19 ini muncul di Indonesia. Salah satu yang paling terasa adalah ditiadakannya layanan tatap muka langsung antara petugas pemberi layanan dengan masyarakat. Namun ada sisi positif yang dapat diambil dari kejadian tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Reni Yunita Aryani, Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan Laporan dalam sesi rekaman podcast Ombudsman pada Selasa (09/06) lalu, ia mengatakan bahwa dengan adanya pandemi ini, muncul inovasi-inovasi baru oleh pemberi layanan. "Memang hal ini juga sekaligus menjadi tantangan baik bagi masyarakat maupun pemerintah yang menyediakan pelayanan", ungkapnya.

Berbagai inovasi bermunculan sebagai solusi agar tanpa datang langsung, masyarakat masih dapat menerima manfaat pelayanan dari pemerintah secara maksimal. Misalnya dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi, seperti registrasi yang dilakukan secara *online* melalui *website* yang telah disediakan, pengiriman dokumen dilakukan melalui pos, dan pengaduan dibuka melalui kanal telepon, *whatsapp* dan *email*.

Tantangan yang muncul dari situasi ini adalah perlunya penyesuaian, yang tidak hanya berasal dari masyarakat, namun pemberi layanan pun harus bisa menyesuaikan diri dalam transisi. Instansi pemberi layanan yang biasanya memberikan layanan secara manual, harus bisa menyesuaikan secara *online*. Akhirnya masyarakat dan pemerintah dipaksa untuk melek teknologi.

Ombudsman RI Perwakilan Kalsel juga tidak luput untuk membuat inovasi dalam memberikan layanan. Selain tetap mengikuti protokol kesehatan yang telah ditetapkan, ada beberapa langkah pencegahan penyebaran Covid-19 yang dilakukan. "Sejauh ini tidak ada kendala khususnya dalam bidang pemeriksaan terkait tindak lanjut laporan, hubungan dengan Pelapor bisa kita lakukan via telepon dan *whatsapp*, apabila diperlukan pertemuan tatap muka, masih bisa dilaksanakan dengan *Zoom Meeting*", jelas Reni.

"Diharapkan dengan adanya inovasi ini, tidak justru menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan. Apalagi sampai lambat direpson atau malah tidak direpson. Layanan secara daring seharusnya menjadikan proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah", tutupnya di akhir sesi podcast.