

PELAYANAN PUBLIK DALAM GENGAMAN

Sabtu, 04 Juli 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Kebutuhan masyarakat seperti pelayanan publik, baik itu berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi mulai beradaptasi dengan pergeseran layanan tatap muka (*luring*) menuju layanan *online* (*daring*). Pergeseran layanan menuju layanan *online* memunculkan keluhan baru masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan, terutama masyarakat yang belum mempersiapkan diri dalam Revolusi 4.0. Suka tidak suka, mau tidak mau, penyelenggaraan pelayanan publik akan mengarah kepada informasi teknologi berupa layanan *online*.

Pada masa yang akan datang, tiba waktunya masyarakat berurusan dengan segala sesuatu melalui layanan *online*. Mulai dari administrasi pernikahan, izin keramaian, layanan administrasi kependudukan, pelayanan pendidikan, pelayanan kepegawaian, pelayanan kesehatan, urusan surat izin mengemudi, perpajakan, layanan pertanahan, layanan penegakan hukum, dan substansi pelayanan publik lainnya yang hanya menggunakan *smartphone* atau android melalui aplikasi *mobile* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masyarakat akan *login* melalui aplikasi dan terhubung dengan akun pribadi mereka. Selanjutnya mereka harus memilih layanan apa yang dibutuhkan, lalu melengkapi persyaratan dengan mengunduh dokumen. Kemudian penyelenggara melakukan verifikasi akun dan dokumen tersebut, setelah itu diberikan pemberitahuan melalui akun atau email masyarakat. Apabila urusan pelayanan yang dibutuhkan berbiaya, maka disediakan perbankan penerima biaya layanan tersebut, lalu diberikan bukti tanda terima elektronik. Selain itu juga disediakan sistem informasi dan pengelolaan pengaduan berupa *customer service*.

Digitalisasi (*online*) pelayanan publik sudah jauh hari direncanakan dan dipersiapkan, namun di beberapa daerah, khususnya Sumatera Barat, hal tersebut belum banyak yang dilakukan. Beberapa fakta di lapangan menunjukkan kekacauan pelayanan *online*, seperti di kantor Disdukcapil Padang dan website PPDB.

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat selama membuka Posko Pengaduan Dampak Covid-19 yang menggunakan aplikasi Google Form, mencatat hingga tanggal 26 Juni 2020 menerima 149 laporan yang masuk. 98% di antaranya merupakan substansi bansos dengan jumlah laporan paling banyak berasal dari warga Padang yaitu 104 laporan, Kabupaten Agam 10 laporan, Kabupaten Tanah Datar dan Padang Pariaman 5 laporan. Secara nasional, Ombudsman Sumbar merupakan 2 daerah dengan jumlah laporan tertinggi setelah DKI Jakarta.

Aplikasi *mobile* atau biasa disebut *Mobile Apps* adalah aplikasi dari sebuah perangkat lunak yang dalam pengoperasiannya dilakukan pada perangkat *mobile*, seperti *smartphone*, android, tablet, ipod dan sebagainya dengan sistem pengoperasian secara mandiri. Aplikasi *mobile* memungkinkan penggunaannya terhubung ke layanan internet yang biasanya hanya diakses melalui PC atau laptop/*notebook*. Aplikasi *mobile* dapat membantu pengguna untuk lebih mudah mengakses layanan internet menggunakan perangkat *mobile* mereka.

Masa *New Normal* saat Pandemi Covid-19 mengubah tatanan masyarakat dan kohesi sosial. Pelbagai kebiasaan yang dahulu dilakukan mulai dikurangi hingga berganti dengan kebiasaan baru. Adaptasi dengan cara hidup yang baru dalam beraktivitas dilakukan dengan menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan.

New Normal mengharuskan masyarakat menerapkan hidup dengan protokol kesehatan. Di samping itu era *New Normal* ternyata menjawab kekhawatiran sebagian masyarakat terhadap pelaksanaan Revolusi Industri Keempat (4.0), penggunaan informasi teknologi utamanya internet dan digitalisasi (*online*) menjadi bagian penting dalam masa *New Normal*.

Smartphone atau android yang lengkap dengan paket data internet sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, faktanya masih ada juga sebagian masyarakat yang tidak memilikinya. Jika pun sudah menjadi kebutuhan dasar, fungsi dan kegunaannya hanya sebatas bersosial media seperti *chatting* dan akses fitur hiburan. Oleh karena itu, negara harus hadir untuk sebagian masyarakat tersebut, agar kegagapan dan kemalasan untuk beradaptasi dengan teknologi dapat teratasi dan dapat bertahan di masa *New Normal*.

Pada masa ini, aplikasi *mobile* sebagai media kekinian sangat mudah diakses oleh masyarakat. Begitu juga dengan adanya aplikasi *mobile* pelayanan publik akan menjadi efektif, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan ketika diintegrasikan dalam aplikasi *mobile*. Sehingga keberadaan aplikasi *mobile* dapat menutup pintu-pintu maladministrasi yang akan bermuara pada perbuatan tindak pidana korupsi. Dalam hal ini, aplikasi *mobile* dapat melakukan deteksi dini potensi maladministrasi berupa penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, permintaan imbalan baik barang atau jasa, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi dan sebagainya.

Sehingga sangat dimungkinkan pelayanan publik berbasis aplikasi *mobile* dapat diterapkan. Oleh karena itu dibutuhkan komitmen pengambil kebijakan untuk mengintervensi melalui peraturan dalam menyediakan aplikasi *mobile* pelayanan publik, mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi dan monitoring. Hal tersebut tidak lepas dengan ketersediaan anggaran dari penyelenggara pelayanan publik dan Sumber Daya Manusia yang berkompeten, kebutuhan seperti beberapa operator atau admin, desain grafis atau konten kreator, programer, analis, editor dan teknisi.

Aplikasi *mobile* pelayanan publik memiliki banyak keunggulan. Mulai dari dokumen yang sudah berupa *softfile (less paper)*, uang digital/elektronik, memutus kerumitan birokrasi dari meja ke meja, loket ke loket, mengurangi dan mungkin menghapuskan penggunaan sarana prasarana seperti ruang tunggu meliputi meja, kursi, pendingin ruangan; loket pelayanan dan sebagainya. Saat ini sudah banyak aplikasi *mobile* yang gratis untuk bisa diakses tanpa mengalami kerumitan peng-*coding-an*, begitu juga aplikasi *mobile* berbayar dan jasa pembuat aplikasi *mobile*.

Menghadapi hal tersebut, tentu ada sebagian kelompok masyarakat dalam kategori *baby boomers* yang mengalami kekhawatiran untuk bertahan dan beradaptasi dengan Revolusi 4.0. Untuk itu, pelayanan konvensional dalam keadaan normal tidak bisa serta merta dihapuskan, namun porsi nya lebih kecil dari biasanya.

Penyelenggara pelayanan publik harus mulai memaksimalkan aplikasi *mobile* kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat menggenggam pelayanan publik melalui *smartphone* ataupun android. Banyak yang memperkirakan, bahwa hal tersebut tidak mungkin terjadi secara menyeluruh di Indonesia, dikarenakan heterogen nya kondisi masyarakat. Di sinilah tugas Pemerintah kita untuk dapat mengupayakan pemerataan sehingga aplikasi *mobile*, khususnya dalam pelayanan publik dapat dilakukan sepenuhnya di Indonesia.

Penulis punya keyakinan sendiri bahwa hal ini sangat mungkin untuk dilakukan. Mulai dari tingkat terendah seperti kantor kelurahan atau kantor wali nagari atau kantor kepala desa, kemudian ditingkat kecamatan selanjutnya pada tingkat kabupaten/kota, dan provinsi.*