

PELAYANAN PUBLIK DAN PROTOKOL KESEHATAN

Rabu, 30 September 2020 - Sidik Aji Nugroho

Dalam rangka meningkatkan pemahaman tentang Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur meminta para mahasiswa magang melakukan pengamatan kegiatan pelayanan publik di Desa/Kelurahan atau Kecamatan tempat tinggal masing-masing yaitu Kantor Desa Bambe Kecamatan Driyorejo Gresik, Kantor Kecamatan Sedati Sidoarjo dan Kelurahan Pucang Sewu Surabaya. Ada tiga aspek yang menjadi obyek pengamatan, pertama, menyangkut apakah ruang pelayanan/tempat pelayanan menggunakan protokol kesehatan. Kedua, apakah terdapat informasi standar pelayanan bagi para pengguna layanan dan ketiga, bagaimana fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, toilet dan lain-lain.

Hasil yang didapatkan, pertama, di Kantor Desa Bambe Kecamatan Driyorejo Gresik terdapat protokol kesehatan yaitu adanya sabun cuci tangan yang di atasnya terdapat tulisan "masuk dan keluar kantor Desa Bambe harap cuci tangan di sini", namun tidak terdapat informasi standar pelayanan serta kondisi fasilitas toilet tidak bersih dan kotor.

Kedua, Kantor Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo. Kondisi tempat untuk pelayanan publik sudah menerapkan fasilitas-fasilitas protokol kesehatan COVID-19, di antaranya adalah tempat cuci tangan untuk membersihkan tangan yang disertai dengan sabun, lap kertas, dan poster tata cara membersihkan tangan yang sesuai dengan protokol kesehatan, poster-poster dan spanduk-spanduk protokol kesehatan, serta terdapat *booth* disinfektan. Aturan wajib bermasker, jaga jarak, dan cuci tangan juga sudah diberlakukan akan tetapi pegawai-pegawai Kantor Kecamatan Sedati masih banyak yang belum mengikuti protokol kesehatan, seperti tidak menggunakan masker atau jaga jarak. Pada bagian antrian tunggu pelayanan, kursi telah ditata dan diberi jarak dengan ditandai dengan X (silang). Ruang tunggu pelayanan bagian luar disertai kanopi/atap untuk meneduhkan masyarakat dari sinar matahari. Kondisi toilet untuk pengunjung cukup bersih, tetapi tidak terdapat standar pelayanan.

Ketiga, Kantor Kelurahan Pucang Sewu Surabaya kondisi tempat untuk pelayanan publik sudah menarapkan protokol kesehatan Covid-19, seperti tersedia wastafel dan sabun, bilik disinfektan, dan banyak poster tentang panduan protokol kesehatan. Aturan wajib bermasker, jaga jarak, dan cuci tangan juga diberlakukan. Di loket pelayanan menerapkan jaga jarak. Namun, tidak terdapat informasi standar pelayanan pada sekitar loket pelayanan. Pada antrian tunggu pelayanan, kursi ditata dan diberi jarak antara satu dengan lainnya. Tempat pelayanan bersih, juga tersedia tempat sampah untuk membuang sampah. Tempat pelayanan berada di luar ruangan dan tidak ada penutup pada bagian atas sehingga terasa panas jika siang hari. Kondisi toilet untuk pengunjung yaitu kurang bersih, seperti lantai kotor dan berkerak, bak penampung air dan gayung seperti tidak terawat karena airnya keruh dan terdapat lumut.

Dari pengamatan tersebut setidaknya ada 3 hal yang patut menjadi catatan dalam konteks pelayanan publik. Pertama, kita patut memberi apresiasi bahwa ketiga kantor penyelenggara tersebut menerapkan protokol kesehatan. Hal ini penting karena kesadaran penyelenggara pelayanan publik juga bagian dari edukasi kepada masyarakat pentingnya menerapkan mitigasi agar wabah covid-19 terkendali.

Kedua, masih banyaknya instansi penyelenggara pelayanan publik yang belum memiliki kesadaran dalam pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ini semestinya menjadi perhatian bagi kepala daerah karena Kelurahan/Desa dan Kecamatan adalah garda terdepan dalam pelayanan publik.

Ketiga, kurangnya perhatian penyelenggara pelayanan publik dalam mengelola "fasilitas pendukung" seperti toilet, ruang tunggu dan lain sebagainya, hal ini tentu mengurangi kenyamanan para warga yang akan mengakses pelayanan publik. Semoga ke depan para penyelenggara pelayanan publik semakin memahami dan mengimplementasikan kewajiban sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.