

PELAYANAN PUBLIK DI TENGAH BADAI COVID-19

Senin, 30 Maret 2020 - Zayanti Mandasari

Salah satu sorotan utama masyarakat atau pengguna layanan publik kita di tengah badai Virus Covid-19 belakangan ini adalah penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah.

Sejak awal Maret, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah bagi sebagian besar ASN, meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut sebenarnya dengan maksud baik, tapi dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi.

Bagi penulis yang bekerja di Ombudsman, kebijakan tersebut terlihat seperti dilema. Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang mesti diambil sikap.

Dari sejumlah konsultasi dan keluhan masyarakat yang kami terima selama Februari-Maret ini, sebagian besarnya masih belum bisa menyesuaikan dengan kondisi *force majeure* (kejadian yang terjadi di luar kuasa) akibat pandemi Covid-19 yang melanda.

Hasilnya, sejumlah warga masih banyak yang datang langsung ke Kantor Ombudsman untuk menyampaikan keluhannya meski sudah ada himbauan untuk melakukan pengaduan secara online. Padahal Ombudsman telah menyediakan layanan melalui media sosial, e-mail dan surat, serta nomor layanan Halo Ombudsman 137. Namun tetap saja, sebagian publik merasa belum puas kalau tidak datang langsung.

Ombudsman menerima sejumlah keluhan masyarakat yang dilaporkan. Antara lain ditundanya jadwal pernikahan, layanan pertanahan yang menjadi lamban, khususnya dalam pengukuran tanah, pungutan biaya les di sekolah padahal UN sudah dibatalkan secara nasional, konflik pemilihan kepala desa, naiknya harga sejumlah barang kesehatan seperti masker, bahan disinfektan, handsanitizer, langkanya sejumlah bahan pokok, layanan PDAM, PLN, pajak dan kekhawatiran urusan layanan dasar yang tertunda serta berbagai keluhan lainnya dikonsultasikan dan dikeluhkan oleh publik.

Bagi Ombudsman, pelayanan dalam hal pengawasan pelayanan publik tetap harus jalan dan harus ada yang memastikan. Terlebih lagi kesiapsiagaan pemerintah dalam menangani Virus Covid-19 ini. Meski demikian, prinsip kewaspadaan dan hati-hati untuk menjaga kesehatan, keselamatan dan lingkungan juga menjadi prioritas kami.

Untuk itu ditempuhlah berbagai strategi untuk memastikan formulasi bekerja dari rumah yang efektif dengan terus melakukan *up-date* tindak lanjut laporan, menangani laporan inisiatif, dan analisa sejumlah kasus. Selain itu yang tak kalah penting adalah terus berkoordinasi dengan Pemda untuk memantau pencegahan dan penanggulangan Virus Covid-19 serta kesiapan tenaga kesehatan termasuk dukungan yang patut dan layak bagi mereka yang saat ini menjadi ujung tombak.

Dalam situasi seperti ini ada hal-hal yang harus dipahami bersama, yaitu hak atas keselamatan publik. Hak ini adalah hak warga yang harus dijamin negara. Tapi uniknya masih ada yang lupa atau kurang sensitif. Disinilah negara di "uji" dengan simbolnya negara hadir. Sebagaimana UUD 1945 pasal 28 G bahwa "*Setiap orang berhak atas perlindungan diri sendiri, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi*

Negara harus terus diingatkan melalui presiden, wakil rakyat, para pejabatnya atau penyelenggara pelayanan publik, bahwa kewajiban yang melekat yakni melindungi, menghormati, memenuhi atau melayani kebutuhan warga, akuntabilitas dan inti pokok adalah pertanggungjawaban.

Untuk mencapai semua itu tentunya dimulai dari kemauan, kepedulian, perhatian dan semangat untuk fokus kepada solusi. Tidak menjadikan hal ini sebagai panggung politik, namun menjadi sarana untuk bersatu bergotong royong. Semoga badai Covid-19 ini segera berlalu.