

# PELAYANAN PUBLIK PADA MASA TATANAN NORMAL BARU DI KOTA TANJUNGPINANG

Kamis, 27 Agustus 2020 - Cindy M. Pardede

Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Kepulauan Riau melaksanakan kunjungan kerja ke Pemerintah Kota Tanjungpinang beberapa waktu lalu dalam rangka menjalankan fungsinya mengawasi pelayanan publik. Dalam kunjungan kerja tersebut dilaksanakan rapat koordinasi bersama Pemerintah Kota Tanjungpinang. Kegiatan ini bertujuan untuk meninjau penyelenggaraan pelayanan publik pada masa Tatanan Normal Baru (New Normal) serta peninjauan penanganan penyebaran Covid-19 di Kota Tanjungpinang.

Sampai saat ini, jumlah kasus terkonfirmasi Covid-19 di Kota Tanjungpinang yakni sebanyak 149 orang yang terkonfirmasi positif dan kasus meninggal sebanyak 3 orang. Kondisi kasus konfirmasi yakni yang melaksanakan perawatan di RS Rujukan yakni sebanyak 27 orang, karantina terpadu sebanyak 15 orang, isolasi mandiri 28 orang, dan kasus yang dinyatakan sembuh yakni sebanyak 75 orang. Selain itu, Pemerintah Kota Tanjungpinang juga telah menangani kru KM Sabuk Nusantara dan kru Heli Ukraina yang terkonfirmasi 7 orang positif Covid-19. Seluruh kru telah dinyatakan sembuh dan telah kembali ke daerah asal masing-masing.

Penyaluran bantuan pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Tanjungpinang dilakukan oleh Dinas Sosial melalui program Jaring Pengaman Sosial. Dinas Sosial memiliki tugas untuk mempersiapkan skema penanganan, pendistribusian barang kebutuhan pokok dan pengumpulan data warga masyarakat yang terdampak Covid-19. Selama masa penanganan bantuan ini Dinas Sosial telah melaksanakan koordinasi bersama Kejaksaan Negeri Kota Tanjungpinang, Kepolisian Resor Kota Tanjungpinang, Kodim Tanjungpinang beserta jajarannya. Jumlah bantuan bahan pangan pokok senilai Rp. 300.000 yang telah didistribusi sebanyak 2 tahap yakni tahap I bulan April (18.958 paket) dan tahap II (35.090 paket) terdiri dari beras 5kg, mi instan, susu kaleng, gula pasir, ikan kaleng, minyak goreng dan bubuk teh.

Sedangkan tahap III yang dananya bersumber dari APBD Provinsi yakni sebanyak 34.090 paket dengan nilai paket sama dengan tahap I dan II. Selain itu Pemerintah Kota Tanjungpinang juga memberikan Bantuan Langsung Tunai (BLT) kepada masyarakat sebanyak 31.220 Keluarga senilai Rp. 600.000 yang disalurkan melalui PT. POS Indonesia.

Untuk Penanggulangan Pandemi Covid-19 Pemerintah Kota Tanjungpinang melakukan refocusing anggaran Belanja Tak Terduga kurang lebih 73,9 Milyar untuk peruntukan belanja langsung dan tidak langsung dan sampai pertemuan ini anggaran yang terealisasi yakni sebanyak 43,8 Milyar sekitar 53%. Anggaran yang sisa menurut Pemerintah Kota Tanjungpinang masih akan tetap dipergunakan dalam penanganan Pandemi Covid-19 dan kemudian akan tetap menambah anggaran dalam APBD Perubahan yang sedang berproses.

Pelayanan publik bidang pendidikan selama masa pandemi berlangsung dilaksanakan secara daring serta pertemuan tatap muka dan kunjungan guru ke rumah siswa yang membutuhkan. Namun guru dan tenaga pendidik diwajibkan hadir di sekolah dalam memberikan pembelajaran jarak jauh. Namun sejak awal Agustus dengan meningkatnya pasien Covid-19 di Kota Tanjungpinang guru dan tenaga pendidik diberikan jadwal untuk melaksanakan kegiatan pembelajaran jarak jauh dengan komposisi 50%. Kegiatan belajar mengajar juga memanfaatkan aplikasi *video conference* serta pembuatan aplikasi "Laman Pendidikan Tanjungpinang". Hambatan yang dihadapi Dinas Pendidikan yakni masih ada orangtua siswa yang tidak mampu memiliki perangkat elektronik untuk anak melaksanakan pembelajaran jarak jauh serta beberapa daerah memiliki akses internet yang minim sehingga pembelajaran tatap muka masih dilaksanakan. Dinas Pendidikan melaksanakan kerja sama dengan Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) sehingga pendidikan tatap wajah dapat dilaksanakan mahasiswa bersama dengan guru pamong di setiap daerah yang terpencil. Pelaksanaan PPDB 2020 yang lalu juga mendapat kendala yakni adanya jumlah siswa yang tidak sesuai dengan Rencana Daya Tampung (RDT) di tingkat SMP. Hal ini terjadi di kecamatan yang memang padat pemukiman yakni di Tanjungpinang Timur. Pemko telah menganggarkan untuk pembangunan gedung SMPN 17, namun dikarenakan adanya *refocusing* anggaran, pembangunan fisik ditangguhkan sampai anggaran tahun 2021.

Pada layanan kependudukan dijelaskan oleh Kepala Dinas Dukcapil telah menerapkan pelayanan secara daring sepenuhnya dan tetap melaksanakan pelayanan tatap muka kepada masyarakat yang tidak dapat mengakses sama sekali pelayanan daring. Hambatan yang didapat pada pelaksanaan pelayanan adminduk yakni kurangnya sarana komputer untuk pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Untuk blanko KTP yang tersedia saat ini yaitu 2500 keping dan blanko akan tetap diajukan dikarenakan adanya beberapa perubahan alamat diakibatkan pemekaran wilayah di Kota Tanjungpinang. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau memberikan catatan kepada Asisten I Pemerintah agar segera menganggarkan pengadaan sarana komputer untuk memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh masyarakat.

Sementara itu layanan publik bidang kesehatan di masa pandemi secara umum berjalan dengan baik, meski fokus

konsentrasi untuk penanganan terkait dengan covid-19. Dinas kesehatan tetap melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan baik mulai tingkat Posyandu sampai dengan Rumah Sakit, dengan mengutamakan pelayanan *door to door* ke rumah warga untuk memberikan pelayanan kesehatan, khusus untuk para lansia dan anak balita. Selain itu Dinkes juga melaksanakan promosi kesehatan terlebih terkait pemutusan rantai pandemi Covid-19 melalui media daring, radio maupun baliho dan spanduk di tempat tempat strategis. Dinkes menyediakan 3 rujukan Rumah Sakit yakni RSUD Provinsi Kepulauan Riau, RS Angkatan Laut, dan RSUD Kota Tanjungpinang serta mempersiapkan ruang isolasi terpadu di Gedung Wanita, anjungan taman budaya dan rumah dinas pimpinan DPRD Kota Tanjungpinang untuk penanganan pasien terkonfirmasi covid.

Dinkes juga menyediakan pusat-pusat karantina di beberapa tempat, membentuk relawan untuk pelayanan dan pengawasan protokol kesehatan di pasar-pasar, melakukan himbauan dan sosialisasi ke masyarakat terkait pencegahan dan penanganan Covid-19, melakukan pemeriksaan dan pemantauan di pintu masuk pelabuhan terhadap pelaku kunjungan/perjalanan dari luar Kota Tanjungpinang.

Pelayanan di bidang perijinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang juga tetap berjalan dengan memberikan pilihan layanan kepada pelaku usaha yang membutuhkan informasi terkait pelayanan perizinan dan non perizinan, konsultasi OSS dan aplikasi si Cantik Cloud melalui *call center* dan ponsel. Sementara pelayanan di loket tetap dibuka dengan memberikan pembatasan pertemuan dengan pemohon.

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan oleh Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maka dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Tanjungpinang telah menyesuaikan kebijakannya pelayanan publik di tatanan normal baru sehingga efektif memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua pelayanan tetap berjalan meski di masa pandemi. Atas hal ini Ombudsman Perwakilan Kepri memberikan apresiasi kepada jajaran Pemerintah Kota Tanjungpinang dan berharap ke depan semakin mengoptimalkan pelayanan publik yang lebih baik lagi.