

# PENINGKATAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI TENGAH PANDEMI CORONA

Rabu, 20 Mei 2020 - I Nyoman Agus Santika

Ditengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini. Berikut beberapa hal-hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanannya di tengah pandemi, diantaranya:

*Pertama: Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan.* Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan.

*Kedua: Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online.* Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) baru, STNK, perekaman e-KTP, dan beberapa layanan lainnya. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.

*Ketiga: Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan.* Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin.

*Keempat: Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.* Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19. (ori-bali, dat)