

PENTINGNYA KESADARAN APARATUR PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN LAMPUNG UTARA DI TENGAH PANDEMI COVID-19

Senin, 09 Agustus 2021 - Risqa Tri

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) menjelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Badan Kesehatan Dunia (WHO) telah menyatakan COVID-19 sebagai pandemi dan menjadi perhatian seluruh dunia, termasuk Indonesia, salah satu negara yang saat ini cukup banyak melakukan langkah pencegahan hingga penanganan terhadap merebaknya angka pasien di sejumlah daerah.

Pada sektor pelayanan publik, masyarakat semula kerap dihadapkan dengan pelayanan tatap muka dalam berbagai urusan, utamanya soal bayar pajak dan pengurusan izin, tetapi situasi pandemi mengharuskan intensitas pertemuan diminimalisasi.

Penyelenggara pelayanan publik pada Kabupaten Lampung Utara harus bisa terus melakukan inovasi dalam pemberian layanan publik. Terlebih di tengah pandemi saat ini, yang sedikit atau banyak memberikan dampak kepada seluruh pihak, hal ini sangat memerlukan berbagai terobosan baru agar tetap bisa *survive* dengan segala kondisi. Pandemi COVID-19 memaksa setiap orang beralih dari tatanan dan kebiasaan konvensional menjadi serba digital, yang jika dipikirkan lagi sebenarnya hal ini dapat memudahkan dan mengurangi masyarakat untuk bertatap muka secara langsung.

Kurangnya kesadaran aparatur pelayanan publik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayanan masyarakat. Pandemi ini tidak dapat dijadikan suatu alasan untuk kurang optimalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesadaran aparatur penyelenggara di sini sangatlah penting. Aparatur harus memiliki tanggung jawab dan disiplin dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayanan masyarakat.

Selain itu aparatur juga diharapkan sudah memahami dan melaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP). Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal.

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah Kabupaten Lampung Utara. 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 maladministrasi di tengah pandemi COVID-19 ini.