PENYALURAN BLT UMKM: SEBUAH TINJAUAN OMBUDSQUADRANT

Kamis, 14 Januari 2021 - Kgs. Chris Fither

Masa-masa yang ditunggu pengusaha mikro, kecil dan menengah yang terdampak Pandemi Covid-19 berupa uluran bantuan modal agar usahanya dapat bertahan melalui program Bantuan Langsung Tunai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Langkah Pemerintah sudah baik dan disambut secara masif oleh masyarakat. Berbondong-bondong pengusaha UMKM mendaftarkan diri dengan harapan tercantum sebagai salah satu penerima. Kabar baik pun mereka dapatkan ketika notifikasi gawai mereka menyampaikan informasi bahwa mereka terdaftar sebagai penerima bantuan tersebut. Wajah senyum sumringah pun terpancar dari bibir mereka.

Alih-alih segera mendapatkan bantuan tersebut sebagai suntikan modal usahanya supaya bertahan pada masa pandemi ini, ternyata menguras tenaga dan pikiran akibat kesalahan data penerima sehingga dana tersebut tidak dapat dicairkan oleh bank yang ditunjuk. Secara prosedural, pihak penyelenggara penyaluran BLT UMKM meminta para penerima untuk menunggu proses perbaikan data secara sistem, bahkan disuruh untuk memperbaiki datanya. Akibatnya, keterlambatan penyaluran BLT UMKM pun terjadi.

Ini merupakan sepenggalan penyampaian keluhan masyarakat kepada Ombudsman RI terkait penyelenggaraan pelayanan BLT UMKM dari Kementerian Koperasi dan UKM. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan mememperhatikan aspek pemenuhan prosedur, tetapi kualitas pelayanan yang tidak layak diterima dan dirasakan masyarakat.

Analisis *Ombudsquadrant*

Sampai saat ini, Ombudsman RI telah menerima 9 (sembilan) aduan terkait penyaluran BLT UMKM, terdiri dari 8 (delapan) konsultasi masyarakat dan 1 (satu) laporan masyarakat. Ombudsman RI (2017:3-5) dalam melakukan penilaian terhadap pengkategorian pelayanan publik melalui analisis *ombudsquadrant* dengan menyatukan dua dimensi antara kepatuhan hukum dan perilaku layak, terdiri dari tidak patuh dan tidak layak, patuh dan tidak layak, tidak patuh dan layak, dan patuh dan layak.

Dari uraian masalah tersebut menunjukkan instansi pemerintah masih mengabaikan perlakuan hubungan baik kepada masyarakat. Dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan penyaluran BLT UMKM masuk ke dalam kategori penyelenggara mematuhi prosedur tetapi tidak memberikan perilaku layak sehingga berpotensi menjadi aduan masyarakat kepada Ombudsman RI, yaitu perbuatan tidak patut.

Merujuk pada Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian. Pengertian tidak patut adalah perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan. Adanya potensi maladministasi terkait penyaluran BLT UMKM, ketika masyarakat menerima pemberitahuan dinyatakan sebagai penerima bantuan, tetapi tiba-tiba data pribadinya ada yang salah sehingga dana tersebut tidak bisa dicairkan. Berdasarkan keluhan masyarakat disampaikan adanya perbedaan data nama, NIK, maupun nomor rekening tujuan. Padahal secara sadar para penerima telah mengisi data tersebut secara benar. Adanya permasalahan ini menyebabkan masyarakat mesti berurusan kembali terkait perbaikan data yang mengakibatkan mereka perlu mendatangi instansi penyalur BLT UMKM.

Potensi maladministrasi tidak patut tentang ketidakjelasan informasi. Dengan adanya kesalahan data sehingga perlu diperbaiki, dinas terkait dan bank penyalur didatangi masyarakat untuk menanyakan terkait perbaikan data dan kepastian waktu pencairan. Masyarakat kadang-kadang diarahkan ke bank penyalur oleh instansi pemerintah atau sebaliknya, tanpa mendapatkan informasi yang jelas sehingga membuat mereka kebingungan sebagai upaya mereka menunaikan kewajiban agar dana tersebut dapat dicarikan. Masalah lainnya ketika penerima ingin mengambil dana tersebut melewati waktu yang ditentukan. Secara prosedural, penerima pada dasarnya ini tidak dapat mencairkan dana tersebut. Namun, ketika penerima menghadapi masalah seperti ini merasakan pelayanan yang kurang tanggap dan solusional dalam pemecahan masalah tersebut sehingga penerima ini merasa ketidakpuasan akan hal tersebut.

Masalah terkait informasi lainnya berupa ketidaksesuaian terkait perbaikan data dan pencairan dana harus mendatangi penyelenggara penyalur BLT UMKM. Akan tetapi ketika mendatangi penyelenggara tersebut, para penerima menjumpai pada permasalahannya belum diselesaikan. Tidak hanya itu, ada beberapa para penerima diberitahukan bahwa datanya sudah dilakukan perbaikan, namun ketika mereka mengecek data melalui gawai mereka ternyata belum ada perbaikan data sama sekali.

Dari permasalahan ini bahwa penyelenggaraan BLT UMKM belum memperhatikan keseimbangan antara kepatuhan

hukum dan perilaku layak. Dari analisis yang dilakukan menunjukkan adanya dominasi perilaku tidak layak yang dapat menjadi potensi maladministrasi. Sorotan ini menjadi catatan penting bagi pemerintah terkait kebijakan dari berbagai macam program bantuan langsung tunai yang selalu menimbulkan berbagai masalah dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya aduan masyarakat kepada Ombudsman RI diperlukan sebuah perhatian serius terhadap peningkatan dan perbaikan kualitas penyelenggaraannya. Penyelenggaraan yang menekankan pada keseimbangan antara kepastian hukum dengan perilaku layak terkait dengan standar operasional prosedur. Tidak hanya menekankan pada aspek kepastian hukum berupa persyaratan bagi pengguna layanan, tetapi juga alur penanganan masalah maupun aduan dari pengguna layanan.