

## PSBB : KISRUH BANTUAN SOSIAL

Senin, 11 Mei 2020 - Zayanti Mandasari

Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di sejumlah daerah sudah memasuki masa genting. Pasalnya hampir merata PSBB menjadi pilihan yang sulit dan rumit bagi daerah, meski tujuan mulianya adalah untuk memutus rantai Covid-19. Namun tetap saja PSBB adalah instrumen dengan segala resikonya.

Di sejumlah daerah yang telah melakukan PSBB, termasuk di Kota Banjarmasin PSBB hendaknya tak sekedar hanya niat tanpa rencana yang matang, "sensasi" tanpa aplikasi mumpuni. Sebab bila tak ditangani secara mapan hanya akan mengundang *problem* dan masalah. Reaksi publik yang beragam atas pilihan PSBB adalah bagian dari yang tak terhindarkan dan itu "normal" di alam demokrasi dan suasana wabah hari ini, Tapi yang tak boleh diabaikan oleh pemerintah yakni rencana, aksi, kontrol, dan evaluasi. Empat komponen ini jangan hanya mudah diucapkan dan ditulis di lembaran laporan. Hendaknya sungguh-sungguh diperhatikan, dijalankan dan menjadi patokan.

Hingga hari ini Ombudsman Kalsel terus menerima sejumlah keluhan laporan, yang paling dominan yakni perihal bantuan sosial. Setidaknya dalam seminggu sudah lebih dari 20 keluhan publik dan setiap hari jumlahnya selalu bertambah. Bahkan pada PSBB jilid 2 ini ada potensi akan terus naik. Banyak pelapor atau publik mengeluh atas kesimpangsiuran data penerima bantuan sosial, banyak yang belum menerima padahal sangat terdampak, ataupun di lapangan sendiri bantuan sosialnya terbatas. Petugas dari kelurahan hingga ketua RT sebagai ujung tombak masih belum siap, data yang menjadi basis diduga tidak valid, kacau, berantakan. Banyak yang mampu menjadi prioritas, sedangkan yang miskin tak terdata atau dianggap bukan bagian warga. Akhirnya di lapangan kisruh terjadi. Warga bertengkar dengan warga, ketua RT menjadi "tersangka".

Memang, reaksi masyarakat dalam masa seperti ini sungguh mengkhawatirkan banyak yang sangat emosional, sedih, takut, dan stress. Sebagian warga merasa putus asa dengan kondisi ini apalagi berhubungan dengan "perut" dan kepastian keamanan hidup. Aturan pembatasan ketat yang dilakukan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan hidup. meskipun juga ada hak kesehatan yang harus diperjuangkan.

Merespon situasi ini Ombudsman Kalsel telah berkoordinasi dengan jajaran pemerintah, DPRD, Pengelola Pengaduan se-Kalsel, khususnya Dinas Sosial termasuk Dinas Sosial di Kota Banjarmasin. Melakukan diskusi dan klarifikasi atas sejumlah keluhan publik mengenai bantuan sosial dengan prinsip keterbukaan dan fokus pada solusi berkelanjutan.

Setidaknya ada sejumlah catatan penting dalam mengatasi kisruh bantuan sosial yang terjadi baik dimasa PSBB atau yang akan masuk zona PSBB yakni : **pertama** bekerja berbasis data yang valid. Sebab data menjadi sumber pertama dan utama lancarnya penyaluran bantuan sosial. Jika data valid, maka keluhan publik akan bisa sedikit. Tapi, bila data kacau maka seperti bom waktu konflik pun akan meledak dan akan membuat pemda kewalahan.

**Kedua** membuat alur (SOP) mekanisme proses penyaluran dan mensosialisasikannya. bagian ini terkesan "remeh" tetapi saat diremehkan biasanya bagian ini yang akan menentukan penyelenggara berpotensi maladministrasi atau tidak. Ketiadaan alur proses sama saja mengundang rasa curiga publik atas saluran bantuan yang akan disampaikan *pun* bila tidak disosialisasikan.

**Ketiga** membuat pedoman "*driver*" bagi petugas dilapangan khususnya ketua RT. Kenapa penting pedoman kerja bagi ketua RT dalam mensukseskan bantuan sosial? Sebab kesuksesan dan validitas utama bantuan sosial terletak di ketua RT. Merekalah yang "menguasai" data, mengenal persis warganya, dari jumlah anggota, pekerjaan, kondisi hidup beserta klasifikasinya, maka *key people* /petugas kunci ini harus dipastikan memiliki persamaan *skill* dan pemahaman mengenai penyaluran bantuan sosial. Selain dilengkapi hak dan kewajiban, juga ada ketegasan apabila ada perilaku yang kurang patut saat bertugas di lapangan.

Terakhir membuka posko pengaduan dan menindaklanjuti keluhan dengan sigap dan respon cepat. Saluran pengaduan dalam masa seperti ini akan sangat dibutuhkan dan mencegah terjadinya reaksi yang buruk. Bentuk kekuatan kontrol dan syarat sukses pemerintah dalam situasi PSBB ini dengan memperkuat saluran pengaduan dan kecepatan menindaklanjuti (komunikasi strategis). sehingga warga merasa bahwa pemda benar-benar hadir, bukan hanya sekedar memerintahkan taat aturan tetapi membiarkan rakyat "terjun bebas", tidak mendapatkan keadilan sebagaimana mestinya.

Ombudsman optimis sebagaimana prinsip propartif, saat pemerintah total melayani dengan hati dan ahli. Maka, publik akan merasakan bahwa setiap kebijakan adalah bagian untuk kemajuan dan kebaikan bersama antara rakyat dan pemerintahnya, dan ujian wabah ini akan dengan mudah kita lalui.

