SARAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19

Kamis, 14 Mei 2020 - Meigi Bastiani

Indonesia merupakan salah satu negara yang terdampak bencana pandemi Covid-19. Oleh karena itu, pemerintah memberlakukan kebijakan pembatasan sosial yang berlaku di masyarakat. Hal ini ternyata juga berdampak kepada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, seperti adanya kebijakan protokol pencegahan Covid-19 yang harus diterapkan, pengurangan waktu pelayanan dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH). Namun perlu menjadi catatan bahwa adanya kebijakan tersebut jangan sampai menurunkan profesionalitas penyelenggara pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.

Masa pandemi Covid-19 ini diharapkan tidak menjadi alasan pemerintah untuk tidak memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik tentu harus terus berjalan setidaknya melalui pemberian pelayanan minimum dan hak masyarakat tetap terpenuhi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Instansi penyelenggara pelayanan publik harus melakukan penyesuaian pelayanan dan inovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik.

Berikut saran bagi instansi penyelenggara pelayanan publik agar tetap dapat melayani dengan baik di masa pandemi Covid-19:

1. Kinerja yang terukur saat WFH. Saat WFH, kinerja pegawai harus terukur khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat. Pejabat di atasnya wajib mengontrol capaian kinerja setiap bawahannya, sehingga apa saja yang dikerjakan dapat sesuai dengan target dan *output* yang ingin dicapai, serta dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat walaupun bekerja dari rumah.

2. Mengikuti protokol pencegahan Covid-19 bagi instansi yang masih melakukan pelayanan tatap muka. Instansi yang yang masih melakukan pelayanan tatap muka harus mengikuti protokol kesehatan pencegahan Covid-19 yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat sehingga pegawai dan masyarakat terjamin keamanan dirinya.

3. Pelayanan secara *online* . Instansi yang bertugas sebagai pelayanan publik hendaknya melaksanakan pelayanan secara *online* dengan memanfaatkan teknologi sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat mengakses pelayanan dan tetap mendapatkan haknya walaupun Instansi tersebut memberlakukan WFH.

4. Penyederhanaan prosedur layanan. Hendaknya prosedur layanan yang rumit disederhanakan sehingga instansi penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat.

5. Tersedianya kanal pengaduan. Instansi penyelenggara pelayanan publik hendaknya menyediakan akses bagi masyarakat yang ingin mengadukan terkait pelayanan publik, ini sebagai kontrol dan evaluasi. Jika ada pengaduan pelayanan publik yang tidak sesuai maka dapat cepat direspon dan segera dapat dibenahi.

Walaupun pandemi Covid-19 belum berakhir, diharapkan instansi penyelenggara pelayanan publik tetap dapat melayani masyarakat dan memberikan pelayanan terbaiknya. Jangan sampai dengan alasan pandemi Covid-19, pelayanan pada instansi penyelenggara pelayanan publik menjadi buruk, bahkan terhenti pelayanannya sehingga merugikan dan menghilangkan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Bagi masyarakat yang telah menyampaikan keluhan kepada instansi penyelenggara pelayanan publik namun tidak mendapatkan tanggapan, khususnya di wilayah Kalimatan Tengah dapat melaporkannya kepada Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Tengah melalui kanal pengaduan (Telpon/SMS/WA) pada nomor 0811 139 3737 atau mengirimkan email pada: pengaduan.kalteng@ombudsman.go.id.