TRANSFORMASI DIGITAL, PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI

Kamis, 22 Oktober 2020 - Armitha Octarina Sidabutar

World Health Organization (WHO) telah menetapkan Covid-19*(Corona Virus Disease 2019*) sebagai Pandemi. Covid-19 banyak membawa dampak terhadap beberapa aspek kehidupan antara lain, aspek ekonomi, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan pelayanan publik. Saat ini telah ditetapkan Rumah Sakit Rujukan Penyakit Infeksi Emerging Tertentu (PIET), sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/169/2020. Namun, dengan banyaknya kasus pasien konfirmasi Covid-19 yang harus dirujuk ke RS PIET sehingga menyebabkan rumah sakit yang telah ditetapkan tidak mampu menampung pasien kasus Covid-19.

Maka dari itu perlu dilakukan upaya masif guna mencegah peningkatan jumlah pasien. Salah satu upaya pencegahan yang dilakukan oleh instansi pemerintah adalah dengan penerapan pelayanan publik berbasis teknologi atau transformasi digital, sehingga tidak sedikit kemudian Penyelenggara Pelayanan Publik membuat berbagai inovasi dalam pelayanannya. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Bagi Masyarakat di Tempat Umum dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19.

Misalnya BPJS Kesehatan yang sebelumnya sudah menerapkan pelayanan berbasis daring yaitu Mobile JKN. Namun di masa pandemi ini kembali mengembangkan pelayanan dengan nama CHIKA dan Pandawa. CHIKA merupakan singkatan dari (Chat Assitant JKN) atau pelayanan informasi melalui obrolan robot atau tokoh virtual dengan kecerdasan buatan, yang dapat menirukan percakapan manusia melalui pesan suara dan obrolan teks. Kemudian pelayanan akan dilanjutkan dengan kanal Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (Pandawa) yang beroperasi setiap hari Senin sampai dengan Jumat Pukul 08.00-15.00 waktu setempat.

Lalu yang Kedua ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan pengajuan permohonan pendaftaran daring, yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan secara daring. Prosesnya masyarakat akan diberikan jadwal antrian daring untuk mengumpulkan berkas fisik, hal tersebut dilakukan guna sesuai protokol kesehatan mengurangi penumpukan antrian dan memaksimalkan upaya preventif terpapar Covid-19.

Lalu Ketiga pada pelayanan kesehatan juga memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pencegahan terhadap penyebaran Covid-19, salah satunya dengan pembatasan pelayanan kesehatan secara tatap muka berupa *telemedicine. Telemedicine*merupakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Dokter dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendiagnosis, mengobati, mencegah dan/atau mengevaluasi kondisi kesehatan pasien sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya, yang kemudian dibuktikan dengan Surat Tanda Registrasi (STR) dengan tetap memperhatikan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Selain pelayanan tatap muka masih tetap dilaksanakan, Ombudsman RI sendiri setiap minggunya telah mengadakan konsultasi pelayanan publik secara daring, berupa konsultasi baru yang substansi laporannya belum pernah disampaikan atau dilaporkan sebelumnya. Konsultasi daring tersebut juga diikuti oleh seluruh Kantor Perwakilan Ombudsman, salah satunya Ombudsman Kalimantan Barat. Selain konsultasi secara daring melalui akun-akun media sosial, Ombudsman juga membuka kanal pengaduan melalui website dan nomor kontak setiap kantor Ombudsman Perwakilan.

Untuk mengantisipasi pencegahan Covid-19, Ombudsman Kalimantan Barat telah menindaklanjuti Surat Edaran Ketua Ombudsman RI Nomor 8 Tahun 2020, dengan menyediakan tempat pelayanan berdasarkan tata aturan protokol kesehatan. Adapun protokol yang dimaksud seperti pemeriksaan suhu tubuh, pelayanan berjarak minimal satu meter, penggunaan masker dan*face shield* bagi petugas penerima pengaduan, dan juga penyediaan tempat cuci tangan serta *hand sanitizer.*

Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi yang berbasis transformasi digital diharapkan dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi agar dapat berjalan dengan optimal. Di samping sebagai upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19, juga meminimalisir pertemuan atau kontak langsung selama pelayanan berlangsung, sehingga masyarakat tetap mendapatkan pelayanan secara optimal. (ori-kalbar, npa)