VIRUS CORONA DAN PEMBATASAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 26 Maret 2020 - Shintya Gugah Asih T.

Dunia sedang digemparkan karena adanya penyebaran Virus Corona/ Covid-19. Virus yang pertama kali terdeteksi di negara Tiongkok pada akhir Desember 2019 yang kemudian menyebar ke lebih dari 150 negara di seluruh dunia hingga saat ini.

Di Indonesia sendiri pada tanggal 2 Maret 2020 Presiden Joko Widodo mengumumkan secara resmi di Istana Kepresidenan bahwa telah terdapat warga negara Indonesia di Indonesia yang tertular Virus Corona. Sampai dengan saat ini telah lebih dari 500 orang telah positif tertular Virus Corona tersebut, bahkan sudah beberapa kasus yang ada di Indonesia kemudian memakan korban jiwa.

Melihat perkembangan penyebaran virus tersebut Presiden Joko Widodo secara resmi pada tanggal 15 Maret 2020 mengeluarkan himbuan agar seluruh instansi baik negeri maupun swasta menghindari kontak dekat dan menghindari kerumunan manusia, kemudian bekerja dari rumah, belajar dari rumah dan beribadah dari rumah. Hal ini dimaksudkan agar penyebaran Virus Corona tersebut dapat dibatasi serta masyarakat walau sedang di rumah juga tetap produktif dalam bekerja maupun belajar.

Menindaklanjuti himbuan presiden tersebut beberapa pemerintah daerah mulai mengeluarkan beberapa kebijakan-kebijakan seperti meliburkan anak sekolah selama sampai dengan kurang lebih hingga akhir maret 2020, kemudian pembatasan kegiatan-kegiatan yang menyangkut orang ramai bahkan dihapuskan. Selain itu beberapa instansi pemerintah maupun swasta mengeluarkan kebijakan *work from home* (WFH) dengan kriteria-kriteria tertentu.

Pembatasan Pelayanan Publik

Pembatasan berasal dari kata dasar "batas" yang berarti pemisah antara beberapa bidang (ruang, daerah dll), sedangkan kata pembatasan berarti proses, cara, perbuatan untuk membatasi. Pelayanan Publik sendiri berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat diartikan Pembatasan Pelayanan Publik adalah proses atau perbuatan untuk membatasi rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik seperti yang di atur dalam Undang-undang 25 Tahun 2009.

Pembatasan Pelayanan Publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian meminta kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *work from home* (WFH).

Pemberlakuan WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti dinas pencatatan sipil dan kependudukan terkait dengan perekaman KTP-EI, pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lain yang memerlukan kedatangan masyarakat secara langsung. Walaupun tidak memberlakukan WFH, tetapi tetap memberlakukan pembatasan pelayanan publik. Pembatasan yang dilakukan yaitu dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan serta di dalam ruangan pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter.

Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem *online*.

Sistem *online* ini yang kemudian sedang digalakkan oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat agar pelayanan publik tetap berjalan, seperti contoh beberapa penyelenggara yang melakukan pelayanan menggunakan sistem *online* yaitu PLN yang menggunakan sistem online dalam pemberian pelayanan mulai dari penyambungan baru, perubahan daya sampai kepengaduan serta dalam pembayaran melalui ATM atau internet banking. Kemudian DJP (Direktorat Jenderal Pajak) juga menghentikan pelaporan secara langsung dan mengarahkan secara online serta memperpanjang masa pelaporan pajak yang seharusnya berakhir pada tanggal 31 Maret 2020 menjadi tanggal 30 April 2020. Serta masih banyak lagi penyelenggara pelayanan publik yang menggunakan sistem *online* selama masa ini.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sendiri sebagai dasar dalam penyelenggara

pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini, tetapi berdasarkan undang-undang ini diatur bahwa Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain sesuai dengan dalam Pasal 21. Sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sehingga walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Peran Masyarakat Dalam Pembatasan Pelayanan Publik

Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Dengan adanya pembatasan ini apakah kemudian hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi berkurang? Itu merupakan pertanyaan mendasar dari sebagian besar masyarakat.

Memang dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang *benefit* yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik,

Peran masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam Pasal 39 menjelaskan bahwa masyarakat seharusnya disertakan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam keadaan saat ini yang mendesak dikarenakan penyebaran virus ini yang sangat cepat, masyarakat mungkin tidak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan terkait pembatasan pelayanan publik ini. Akan tetapi, masyarakat masih mempunyai peran yang lain yaitu sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa masyarakat adalah sebagai pengawas eksternal. Bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik itu dapat dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal, masyarakat yang merupakan pengawas eksternal dapat melakukan tugas pengawasannya dengan melalui laporan atau pengaduan.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat ini dilakukan dengan memastikan apakah pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara ini masih memenuhi komponen-komponen dalam standar pelayanan sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta masyarakat masih mendapatkan haknya sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Apabila masyarakat merasa dengan adanya pembatasan ini membuat masyarakat tidak dapat mengakses pelayanan publik maka masyarakat mempunyai hak untuk melaporkan atau membuat pengaduan terkait hal tersebut kepada penyelenggara pelayanan publik atau atasannya. Apabila tetap tidak mendapatkan tanggapan atas laporan/pengaduan tersebut dari penyelenggara atau atasannya, maka masyarakat dapat melaporkan tidak diberikannya layanan tersebut kepada Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia khususnya Perwakilan Provinsi Lampung juga telah memberlakukan pembatasan pelayanan publik dengan mengurangi jam pelayanan menjadi hari Senin sampai dengan Kamis dari pukul 09.30 WIB sampai pukul 15.00 WIB, hari Jumat dari pukul 09.30 WIB sampai dengan pukul 15.30 WIB. Selain itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung juga menghimbau untuk melapor secara *online* melalui kanal-kanal pengaduan sebagai berikut :

- 1) Telp pengaduan di 0721 - 251373;
- 2) *Whatsapp* pengaduan di nomor 08119803737;

3) *Page Facebook* Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung; dan

4) *Instagram* Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung @ombudsmanri173lampung

Mari bersama-sama kita mendukung himbauan pemerintah dengan tetap berada di rumah selama tidak ada urusan yang penting agar penyebaran virus ini dapat ditangani dengan tetap mengawasi jalanan pelayanan publik dan laporkan pelayanan publik yang buruk ke Ombudsman Republik Indonesia, kalau bukan kita yang memperbaiki pelayanan publik di negara ini siapa lagi? Karena Berani Laporkan itu Baik!