

## PELAYANAN PUBLIK SAAT PANDEMI MEROSOT

Selasa, 11 Agustus 2020 - Nina Loussiana Lalenoh

MANOKWARI, Papuabaratnews.co - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Papua Barat mengungkapkan, pelayanan publik pada Instansi Pemerintahan Daerah di wilayah setempat selama masa pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) mengalami kemerosotan. Hal ini disebabkan adanya kebijakan Work From Home atau bekerja dari rumah untuk mencegah penyebaran Covid-19.

"Walaupun ada juga Instansi vertikal yang tetap bekerja seperti PLN, Telkomsel, Pertamina, Pelabuhan, Bandara dan lainnya. Tapi umumnya Instansi Pemerintahan Daerah tidak bekerja," ujar Kepala Ombudsman Papua Barat, Musa Yosep Sombuk, saat dikonfirmasi *Papua Barat News* di Manokwari, Jum'at pekan lalu (7/8/2020).

Dari hasil pemantauan dan survei yang dilakukan Ombudsman, pihak yang mudah dihubungi langsung hanya Gugus Tugas Covid-19.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik selama pandemi berjalan sangat lambat, sehingga roda pemerintahan menjadi pincang dan tidak efektif.

"Hampir semua Kantor Pemerintahan tutup. Bahkan Kantor Lurah sekalipun. Yang aktif dalam kerja-kerja terkait bansos hanya RT/RW yang adalah Masyarakat," ucap Musa.

Ia menerangkan, ada tiga jenis layanan Pemerintah yang menjadi pengawasan penting Ombudsman yaitu barang, jasa dan administrasi. Pelayanan barang meliputi kebutuhan pokok dan logistik Masyarakat, bangunan gedung dan infrastruktur. Pelayanan jasa meliputi kesehatan, pendidikan, transportasi, dan jasa pelayanan umum lainnya seperti listrik, internet dan perbankan. Sedangkan pelayanan administrasi meliputi dokumen kependudukan dan layanan perizinan di Pemerintah.

"Dari semua hal tersebut, layanan perizinan mengalami penurunan yang sangat signifikan baik layanan dokumen dasar di Kelurahan, sentra Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Pencatatan Sipil," terang dia.

Aturan bekerja dari rumah yang dikeluarkan Pemerintah pusat, sambung dia, didefenisikan berbeda di daerah. Sebagian besar Instansi Pemerintahan Daerah tidak aktif memberikan pelayanan kepada Masyarakat yang membutuhkan. Semestinya, ada petugas yang tetap aktif di Kantor untuk menerima laporan atau permohonan kemudian didistribusikan kepada pihak berkepentingan, guna memproses pekerjaan tersebut dari rumah.

"Aparatur kita mengartikan bekerja dari rumah sebagai liburan. Padahal bukan itu esensinya," kata Musa.

Ombudsman juga menemukan adanya ketidakpatuhan terhadap aturan dan menerima sejumlah laporan terkait sistem pelayanan yang jauh dari harapan Masyarakat.

"Laporan tersebut didominasi oleh sistem pelayanan pada Gugus Tugas, layanan kesehatan, pendidikan dan transportasi," pungkask dia. **(PB25)**