

# PELAYANAN PUBLIK MERDEKA DARI PANDEMI COVID-19

Selasa, 31 Agustus 2021 - Umi Salamah

Sudah satu tahun lebih Indonesia diterpa oleh pandemi Covid-19. Sejak diumumkan pada awal bulan Maret 2020 lalu, terdapat perubahan yang signifikan pada setiap aspek kehidupan terlebih dalam pelayanan publik. Berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik sempat tutup layanan pada awal kemunculan pandemi tersebut. Akibat masyarakat sebagai pengguna layanan publik mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik.

Namun, seiring berjalannya waktu diiringi dengan kemampuan adaptasi instansi penyelenggara pelayanan publik terhadap pandemi, pelayanan mulai diberikan melalui daring. Hal tersebut ditujukan demi memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Terhitung saat ini memasuki Hari Kemerdekaan Indonesia yang ke-76 tentunya harus memberikan semangat baru bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Hal ini juga dapat menjadi momentum bahwa meskipun di tengah pandemi, namun tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Banyak contoh baik dan inovasi yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan fungsinya di masa pandemi. Seperti bidang Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat yang tetap dapat melakukan pelayanan melalui aplikasi *WhatsApp*. Pada bidang asuransi/jaminan sosial pun dilakukan melalui daring yang dapat dilihat pada pelayanan BPJS Kesehatan. Kemudian, pada bidang ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan telah mengoptimalkan pelayanan juga melalui daring. Selanjutnya pelayanan yang paling kentara urgensinya pada kondisi pandemi saat ini adalah bidang pendidikan. Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) mulai diterapkan pada kondisi pandemi saat ini. Meskipun menuai kontroversi akibat *learning loss* yang akan terjadi pada siswa/i, namun penyelenggara pelayanan publik sejatinya telah memberikan pelayanan.

Adapun untuk lebih mengoptimalkan pelayanan publik pada masa pandemi karena tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin besar, maka perlu diperhatikan beberapa hal berikut. Pertama, setiap penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan penyelenggaraan layanan publik sudah sesuai dengan amanat UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Perlu dipahami bahwa pada Pasal 2 UU 25/2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan layanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan publik. Sehingga jangan sampai pada kondisi pandemi saat ini, masyarakat terombang-ambing atas layanan yang seharusnya mereka terima. Oleh karena itu, perlu dipenuhi asas-asas pelayanan publik terutama dalam hal kepastian layanan, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kedua, memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan publik. Pemenuhan hak dan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk mewadahi pelayanan publik agar sesuai asas-asasnya demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Adapun hal tersebut dapat diwujudkan melalui pemenuhan sarana prasarana layanan publik, pengelolaan sarana pengaduan masyarakat, dan sebagainya. Sedangkan pemenuhan hak dan kewajiban bagi masyarakat selaku pengguna layanan publik adalah mendapatkan kepastian hukum atas pelayanan yang diterima, memelihara sarana prasarana pelayanan publik, dan berpartisipasi aktif dalam mematuhi peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Ketiga, penyelenggara pelayanan publik perlu memenuhi komponen standar pelayanan seperti peraturan atau dasar hukum pelayanan, persyaratan pelayanan, sistem/mekanisme/prosedur, jangka waktu penyelesaian pelayanan, ada atau tidaknya biaya pelayanan, jenis produk pelayanan, sarana prasarana atau fasilitas pelayanan, maklumat pelayanan, dan sebagainya. Hal tersebut perlu dipenuhi agar pelayanan yang berkualitas dapat terwujud. Terlebih, pelayanan yang dilakukan secara daring.

Keempat, optimalisasi pengelolaan pengaduan. Pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara daring perlu dibarengi dengan optimalisasi pengelolaan pengaduan. Hal tersebut untuk menuntun dan mempermudah masyarakat dalam penggunaan pelayanan daring. Selain itu, untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Kelima, keterliatan pengawas pelayanan publik. Lembaga Negara pengawas pelayanan publik, yaitu Ombudsman Republik Indonesia memiliki kewenangan penuh dalam hal pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia maupun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun pengawasan pelayanan publik dilakukan demi memperbaiki pelayanan publik dan mengawal penyelenggaraan pelayanan publik secara berkualitas. Å

Berdasarkan hal tersebut, sebuah keniscayaan pelayanan publik dilakukan secara daring. Namun, perlu diperhatikan dan dipenuhi unsur-unsurnya sebagaimana dijelaskan sebelumnya. Semoga dengan begitu pelayanan publik merdeka dari Covid-19 dapat terwujud. Semoga pandemi segera berakhir. Å