

CATATAN MENGAWASI PELAYANAN PUBLIK DI MASA COVID-19

Senin, 12 Oktober 2020 - Zayanti Mandasari

Pandemi Covid-19 di tahun 2020 ini adalah peristiwa sejarah bagi publik dunia. Wabah yang akhirnya menjadi pandemi internasional dan menjadi salah satu faktor disrupsi ekonomi dunia ini telah banyak merubah pola hidup, sistem hidup dan kehidupan manusia, termasuk mengguncang sistem berbagai negara yang terdampak.

Dalam hal pelayanan publik, Covid-19 pun tak elak membuat banyak penyelenggara negara bimbang, gamang bahkan "linglung" dan bingung. Mengapa? Karena banyak yang tak menyangka/menduga bahwa virus yang hanya berdiameter 20 nm ini memiliki dampak vital. Bukan hanya soal korban jiwa, tetapi juga menjadi ombak besar yang menghancurkan pertahanan negara di multi sisinya, baik ekonomi, kesehatan, pendidikan, dan pelayanan publik khususnya.

Bagi yang cepat beradaptasi, secara perlahan, mereka akan mampu mengatasi. Namun bagi mereka yang belum *move on* (jumlahnya cukup banyak) terutama dalam sisi pelayanan publik, maka akan membuat publik pun menjadi terdampak besar. Banyak hak publik yang terabaikan dan lagi-lagi, rakyatlah yang menjadi korban.

Sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan publik di Indonesia, Ombudsman terus bekerja maksimal dan optimal, termasuk pada situasi yang kritis ini. Sebab misi untuk membangun peradaban pelayanan publik di bumi pertiwi, tak boleh terhalang oleh Covid-19, apalagi perilaku maladministrasi sebagai musuh utama dan musuh bersama.

Tak bermaksud untuk "menantang", tetapi perlu ada semangat juang untuk melayani publik yang membutuhkan. Memastikan bahwa proses pelayanan itu tetap diberikan kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Sembari mengingatkan kepada negara untuk benar-benar hadir dalam setiap situasi dan kondisi.

Meski di tengah Covid-19, Ombudsman tetap bekerja dengan giat, bahkan performanya lebih tinggi dari biasanya. Hal ini dilakukan dengan membuka posko pengaduan khusus Covid-19. Di Provinsi Kalsel sendiri, Ombudsman membuka saluran pengaduan setiap hari meskipun di hari libur, melakukan kajian-kajian sistemik dari *problem* layanan dasar air, listrik, pendidikan, admindukcapil, limbah medis, pelayanan KUA sampai konsentrasi pada keluhan bansos, kesehatan, restrukturisasi kredit, keamanan dan transportasi publik. Semuanya dilakukan agar pelayanan publik terus "hidup".

Sebagian besar publik yang datang ke Ombudsman mengeluhkan sejumlah layanan yang "mati" selama pandemi ini. Akhirnya mereka harus "mengalah" dengan memahami bahwa saat ini sedang terjadi wabah. Namun di sisi lain publik pun resah, sebab urusan pelayanan publik bertambah susah.

Publik menyayangkan banyak kantor pelayanan tutup dan tak menyediakan alternatif agar proses layanan mereka tetap diakses. Bagi publik, masih sedikit instansi layanan yang memiliki kreasi dan inovasi. Sebagian dari mereka lebih memilih "tiarap" dan mengabaikan sejumlah hak publik. Hal inilah yang disayangkan.

Tidak semua masyarakat siap menghadapi situasi ini. Banyak dari mereka yang kebingungan, menangis, stres bahkan tak tahu lagi cara bertahan, sebab dampak dari Covid-19 bukan hanya pada kesehatan tetapi pada perekonomian, keamanan dan pelayanan publik yang mereka dapatkan.

Maka dari itu, penting bagi Ombudsman untuk memastikan bahwa pelayanan publik harus terus berjalan meski dengan konsekuensi harus menjalankan protokol kesehatan yang ketat. Negara harus hadir agar publik tetap optimis dan kuat untuk turut serta mengawasi pelayanan publik kita. Untuk itu peran Ombudsman yang tetap peduli dan menjaga ritme kerjanya dalam situasi seperti ini sangat diapresiasi. Selain menjadi *katalisator* antara publik dan penyelenggara layanan, menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan baik serta menjadi solusi di tengah pelayanan publik yang terkena dampak pandemi adalah wujud komitmen lembaga anti maladministrasi ini.

Bagi saya, ikhtiar tindakan yang dilakukan, khususnya di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel penting untuk dilakukan dan harus direkam dalam sebuah buku yang saya beri judul "Catatan Mengawasi Pelayanan Publik di Masa Covid-19". Sebab dengan menuliskan proses dan tindakan perjuangan, meskipun kecil tapi penting untuk publik ke depan. Ikhlas melayani dan mengawasi, serta menjaga tekad juang terus melawan maladministrasi adalah janji diri kami sebagai insan Ombudsman RI.

"Perang" ini takkan pernah usai sampai negara benar-benar sudah memberikan perlindungan dan pelayanan publik bagi segenap rakyat Indonesia. Sampai diskriminasi tidak lagi menjadi tontonan yang tak mendidik anak bangsa. Apalagi urusan lamban, penyimpangan prosedur dan penyalahgunaan wewenang atau kekuasaan menjadi perilaku yang akan terus Ombudsman lawan, termasuk maladministrasi di sektor pungli atau permintaan imbalan, uang dan jasa yang pernah

jadi kebiasaan di republik ini yang masih muncul di masa pandemi harus sesegeranya dicabut sampai akarnya. Sebab inilah yang merusak sendi kehidupan negeri dari segala sisi.

Akhirnya catatan singkat ini semoga menjadi motivasi, hikmah dan manfaat. Semoga dengan hal ini kita bisa terus melayani sepenuh hati, melawan maladministrasi, mengawasi tanpa berpihak.