

KUALITAS LAYANAN PUBLIK MENGENDUR

Jum'at, 28 Agustus 2020 - Cikra Wakhidah

SAMARINDA-Pelayanan publik yang bersulih rupa ke bentuk dalam jaringan (daring), mulai digalakkan jauh sebelum pandemi melanda. Munculnya pandemi Covid-19 ditambah penerapan bekerja dari rumah (WFH) memicu percepatan pelayanan berbasis internet. Kendati demikian, tak semua pelayanan bisa diterapkan secara daring. Tetap ada pelayanan yang bergulir secara manual. Kondisi pelayanan manual atau daring pun harus terkoneksi dan sesuai ketentuan pelayanan publik.

"Bedanya untuk saat ini ada penambahan protokol kesehatan saja. Makanya pembatasan jarak fisik dalam jalannya pelayanan serta penyediaan tempat mencuci tangan jadi salah satu hal yang wajib," ucap Kepala Perwakilan Ombudsman Kaltim Kusharyanto kepada Kaltim Post, (25/8). Sejauh ini, selama munculnya wabah global Covid-19, pelayanan kesehatan se-Kaltim jadi yang paling dipelototi pengawas independen ini.

Lanjut dia, memang dari beberapa kali pemantauan ada kendala dalam pelayanan publik yang mengendur. Itu karena pelayanan mengedepankan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah. "Ada nakes (tenaga kesehatan) yang akhirnya malah luput melayani karena mengedepankan protokol kesehatan ini," katanya. Sorotan Ombudsman paling tajam terjadi medio Juni-Juli lalu ketika kebijakan adaptasi kebiasaan baru digalakkan.

Kala itu, Kaltim mengalami kekurangan perangkat rapid test. Hal tersebut terjadi lantaran dibukanya kembali kran keluar-masuk Kaltim sehingga banyak keberangkatan keluar-masuk daerah. Padahal, penggunaan rapid test tersebut mestinya mengutamakan orang yang sempat memiliki kontak langsung dengan pasien terkonfirmasi Covid-19. Dengan begitu, pencegahan penyebaran bisa dicegah maksimal. Tapi penggunaannya justru membeludak digunakan untuk memenuhi syarat keluar-masuk Kaltim.

"Sempat kami evaluasi juga," akunya. Hasil koordinasi dengan Dinas Kesehatan (Diskes) Kaltim dan Diskes di 10 kabupaten/kota lain, memilih mengambil solusi menutupi kekurangan logistik tes cepat dengan meminta penambahan alat langsung ke Jakarta. "Selama pelayanan tak bermasalah tak masalah," tuturnya. Dampak kekurangan perangkat tes itu cukup luas. Hasil rapid test yang semula bisa kellar dalam sehari justru molor hingga tiga hari. Balikpapan jadi yang paling banyak mengalami kemandekan pelayanan.

Penyaluran bantuan sosial masyarakat (BSM) untuk menekan dampak sosial dari pandemi juga masuk atensi. Karena penyalurannya harus sinkron dengan data kependudukan penerima. Koordinasi ke Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) masih perlu percepatan dalam pemugaran data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS) dan non-DTKS. Terlebih, pemugaran data terakhir pada 2015. Koordinasi sebagai bentuk pencegahan Ombudsman menghasilkan agar data itu dapat terevisi Agustus ini sehingga penyaluran BSM tersebut bisa berjalan cepat. "Karena data penerima harus sinkron antara kediaman saat ini dengan yang tercatat di KTP-el," tutupnya. (ryu/riz/k8)