

SOAL NEW NORMAL, OMBUDSMAN PERTANYAKAN STANDAR LAYANAN PUBLIK

Kamis, 28 Mei 2020 - Iman Dani Ramdani

BANDUNG - Akhir akhir ini banyak diapungkan wacana tatanan baru atau [new normal](#), saat pandemi COVID-19 masih berlangsung. Banyak masyarakat mempertanyakan konsep new normal yang akan dilakukan, sementara grafik positif virus Corona terus menanjak.

Ombudsman Republik Indonesia Jawa Barat mempertanyakan konsep new normal yang saat ini banyak didengungkan pemerintah pusat. Menurut Kepala Ombudsman Jabar Haneda Tri Lastoto, banyak pertanyaan yang mestinya telah selesai dijawab sebelum new normal mulai diberlakukan.

"Kita harus pastikan apakah memang ada keadaan yang tidak normal, sesuai yang disampaikan pemerintah dan masyarakat akan menghadapi tantangan baru new normal ini," katanya.

Penerapan new normal pada layanan publik juga mesti dipersiapkan dan diasosiasikan secara matang kepada masyarakat. Tidak bisa serta merta dilakukan. Misalnya menerapkan pola baru, regulasi baru, atau kebijakan baru.

Menurut Haneda, bila pelayanan publik diterapkan, setidaknya ada 14 item pelayanan publik yang mesti diterapkan. Misalnya dasar hukum, mekanisme, sistem, prosedur produk pelayanan, kompetensi pelaksanaan, dan lainnya.

Walaupun, kata dia, informasi yang didapat, pemerintah akan menerjunkan aparat TNI dan Polri untuk mengawasi pelaksanaan new normal. Setidaknya mereka bisa memberi kepastian hukum dan perlindungan terhadap masyarakat.

"Tapi apakah kemudian persiapan pemerintah untuk pelaksanaannya tidak mengandung risiko. Karena setidaknya syarat new normal ada 5 poin yang harus dipenuhi, apakah pemerintah Indonesia sudah siapkan itu," bebernya.

Standar pelayanan publik pada new normal, kata dia, penting untuk menjadi panduan masyarakat. Termasuk rencana pembukaan mal dan sekolah. Dia khawatir, tidak adanya standar jelas akan menimbulkan cluster baru COVID-19 dari mal dan sekolah.