

ANALISIS KASUS

TUGAS :

- ❖ Saudara ditugaskan untuk mengevaluasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh instansi Saudara serta mengidentifikasi area-area yang akan menjadi target atau sasaran untuk dilakukan perbaikan layanan ataupun meningkatkan layanan terutama pada masa pandemi.
- ❖ Tuangkan ide-ide aplikatif dan spesifik Saudara dengan mempertimbangkan sumber daya berikut langkah-langkah pelaksanaan yang terperinci termasuk konsekuensi langkah-langkah yang diambil serta upaya penyelesaiannya.
- ❖ Saudara juga perlu mempertimbangkan prosedur keselamatan kerja personil yang ditugaskan. Mengingat bekerja dalam kondisi wabah tentu berbeda dengan kondisi normal.
- ❖ Lembar persoalan ini sifatnya terbatas. Saudara dapat menggunakan informasi tambahan yang Saudara ketahui untuk memperkuat telaah.
- ❖ Saudara mempunyai waktu **60 menit** untuk menyelesaikan tugas tersebut.

PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI

Sejak diumumkan kasus positif virus *Covid-19* di Indonesia pada 2 Maret 2020 lalu, pemerintah meningkatkan langkah-langkah dalam menangani pandemi global dari *Covid-19*. Sebelum itu, pemerintah juga telah meningkatkan kesiagaan, banyak rumah sakit dan peralatan yang sesuai dengan standar internasional, termasuk pada anggaran yang secara khusus dialokasikan bagi segala upaya pencegahan dan penanganan.

Bermula pada awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk beribadah, bekerja dan belajar dari rumah. Kemudian dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga yang terakhir Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala mikro.

Hal ini berdampak pula bagi institusi pemerintahan yang menerapkan bekerja dari rumah atau *work form home* (WFH). Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik terdapat resiko layanan menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini. Undang-Undang tentang Pelayanan Publik menyebutkan dengan jelas pada pasal 21 bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain. Semestinya walaupun ada kebijakan pembatasan dalam rangka peningkatan kewaspadaan, penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat, sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19. Kendatipun terjadi pembatasan dalam pemberian layanan tatap muka, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima kepada masyarakat.

Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah adalah upaya untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Dengan adanya pembatasan ini apakah kemudian hak-hak dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi berkurang? Itu merupakan pertanyaan mendasar dari sebagian besar masyarakat.