

ILUSI DIGITALISASI BIROKRASI: APLIKASI BERTAMBAH, MALADMINISTRASI TAK BERUBAH

Kamis, 30 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Di era ketika negara dapat hadir dalam genggaman, mengapa masyarakat masih harus menunggu dalam ketidakpastian? Di saat pelayanan publik telah bermigrasi ke ruang digital, maladministrasi justru tetap menemukan tempat hidupnya. Seolah-olah teknologi berhasil mengubah wajah birokrasi, tetapi gagal mengubah wataknya.

Di layar gawai, negara tampak semakin modern. Sentuhan jari menggantikan antrean panjang, dokumen kertas menjelma menjadi berkas digital, dan berbagai aplikasi hadir bergantian menjanjikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Birokrasi seolah sedang berlari mengejar zaman. Namun, di balik gemerlap transformasi digital itu, masyarakat masih sering tersandung batu yang sama, pelayanan yang lamban, prosedur yang berliku, dan kepastian yang tak kunjung datang.

Digitalisasi birokrasi hari ini ibarat sebuah bangunan yang dicat dengan warna-warna cerah, tetapi fondasinya masih retak. Wajah pelayanan memang berubah menjadi lebih modern, tetapi jantung birokrasi masih berdetak dengan irama lama. Teknologi berkembang pesat, sementara budaya pelayanan berjalan terseok-seok. Akibatnya, yang berubah hanyalah tampilan semata, bukan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Transformasi digital telah menjadi mantra dalam setiap agenda reformasi birokrasi. Hampir setiap instansi berlomba melahirkan aplikasi baru, portal layanan daring, sistem pengaduan elektronik, hingga berbagai dashboard yang ditonjolkan sebagai simbol kemajuan. Sayangnya, perlombaan itu terkadang lebih sibuk untuk menghitung jumlah aplikasi daripada mengukur sejauh mana masyarakat benar-benar terbantu.

Masyarakat sesungguhnya tidak pernah meminta puluhan aplikasi. Mereka hanya menginginkan satu hal yang sederhana, yakni pelayanan yang pasti. Namun yang sering terjadi justru sebaliknya. Untuk memperoleh satu layanan, masyarakat harus membuat berbagai akun, mengingat banyak kata sandi, mengunggah dokumen yang sama berkali-kali, bahkan berpindah dari satu aplikasi ke aplikasi lain. Digitalisasi yang seharusnya menjadi jembatan justru berubah menjadi labirin.

Potret tersebut tampak di berbagai sektor pelayanan publik. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, misalnya, masyarakat sudah dapat mengajukan berbagai dokumen secara daring. Akan tetapi, tidak sedikit yang masih mengeluhkan permohonan yang berlarut-larut, status layanan yang tidak jelas, atau tetap diminta datang ke kantor hanya untuk menyerahkan dokumen yang sebelumnya telah diunggah melalui sistem. Teknologi berhasil memindahkan loket pelayanan ke layar telepon genggam, tetapi belum berhasil memindahkan semangat melayani ke dalam budaya birokrasi.

Hal serupa juga terlihat dalam pelayanan pertanahan. Berbagai layanan elektronik telah diperkenalkan dengan harapan memangkas waktu dan biaya, namun, masyarakat masih menghadapi proses yang panjang, informasi yang tidak utuh, hingga koordinasi antarunit yang belum berjalan harmonis. Di sejumlah daerah, pelayanan perizinan pun menghadapi persoalan serupa. Sistem telah berbasis elektronik, tetapi data belum saling terhubung sehingga masyarakat harus berkali-kali menyerahkan dokumen yang sama. Seolah-olah teknologi hanya mengganti pena dengan papan ketik, tetapi tidak pernah benar-benar memangkas rantai birokrasi.

Fenomena inilah yang melahirkan apa yang dapat disebut sebagai ilusi digitalisasi. Negara tampak modern karena dipenuhi aplikasi, tetapi pelayanan belum sepenuhnya berubah. Kemajuan diukur dari banyaknya inovasi yang diluncurkan, bukan dari berkurangnya keluhan masyarakat, padahal hakikat transformasi digital bukanlah menciptakan aplikasi sebanyak-banyaknya, melainkan menghadirkan pelayanan yang semakin manusiawi.

Kita bisa mengambil contoh pada Negara Estonia, negara ini sering disebut sebagai salah satu negara dengan birokrasi digital terbaik di dunia. Keberhasilannya bukan semata-mata karena banyaknya aplikasi, tetapi karena seluruh layanan dibangun dalam satu ekosistem data yang saling terhubung. Warga cukup memberikan data sekali, dan negara tidak lagi meminta informasi yang sama berulang kali. Prinsip "once only" itulah yang menjadi ruh digitalisasi pelayanan publik.

Data Ombudsman Republik Indonesia menjadi cermin yang sulit dibantah. Pada tahun 2024, bentuk maladministrasi yang paling banyak ditemukan masih didominasi oleh penundaan berlarut sebesar 33,86 persen, disusul oleh tidak memberikan pelayanan sebesar 30,31 persen, serta penyimpangan prosedur sebesar 20,61 persen. Angka-angka tersebut bukan sekadar statistik. Ia adalah wajah-wajah masyarakat yang menunggu kepastian, suara-suara yang terabaikan, dan harapan yang menggantung di ruang-ruang pelayanan publik.

Sepanjang tahun 2025, Ombudsman Republik Indonesia juga menerima sekitar 10.000 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi. Angka itu menjadi alarm bahwa teknologi belum secara otomatis melahirkan pelayanan yang berkeadilan. Sebab, sesungguhnya maladministrasi tidak hidup di dalam komputer, melainkan tumbuh dari budaya birokrasi yang belum berubah. Ia bersembunyi di balik meja yang enggan bergerak, prosedur yang berbelit, koordinasi yang lemah, serta integritas yang belum sepenuhnya kokoh.

Teknologi pada hakikatnya hanyalah alat. Ia ibarat pisau, di tangan yang tepat, dapat mempercepat pekerjaan, tetapi di tangan yang keliru, tidak akan menghasilkan manfaat. Aplikasi secanggih apa pun tidak akan mampu memperbaiki pelayanan apabila aparatur masih memandang masyarakat sebagai pihak yang meminta belas kasihan, bukan sebagai warga negara yang memiliki hak untuk dilayani.

Karena itu, digitalisasi semestinya dimulai bukan dari pembangunan aplikasi, melainkan dari keberanian membongkar prosedur yang tidak lagi relevan. Sebelum layanan dipindahkan ke ruang digital, proses bisnisnya harus lebih dahulu disederhanakan. Integrasi data antarinstitusi harus diwujudkan agar masyarakat tidak terus-menerus menjadi kurir yang mengantarkan dokumen dari satu meja ke meja lainnya, meskipun meja itu kini telah berubah menjadi layar monitor.

Lebih jauh lagi, setiap sistem digital harus dibangun di atas fondasi akuntabilitas. Teknologi seharusnya mampu mencatat jejak pelayanan secara transparan, mengukur waktu penyelesaian secara otomatis, mendeteksi keterlambatan, dan membuka ruang evaluasi bagi masyarakat. Data tidak boleh hanya menjadi hiasan dashboard atau angka-angka indah dalam laporan tahunan. Ia harus menjadi kompas untuk memperbaiki pelayanan.

Dalam konteks tersebut, Ombudsman Republik Indonesia memegang peran penting sebagai penjaga nurani pelayanan publik. Kehadirannya bukan sekadar menyelesaikan laporan masyarakat, tetapi juga mengingatkan bahwa esensi reformasi birokrasi bukanlah digitalisasi itu sendiri, melainkan terwujudnya pelayanan yang adil, cepat, sederhana, dan bebas dari maladministrasi.

Negara tidak diingat karena banyaknya aplikasi yang berhasil diluncurkan. Negara akan dikenang dari seberapa cepat ia menjawab keluhan rakyatnya. Sebab bagi masyarakat, pelayanan yang sederhana jauh lebih bernilai daripada teknologi yang rumit. Ketika aplikasi terus bermunculan tetapi maladministrasi tetap bertahan, sesungguhnya kita belum membangun birokrasi digital. Kita baru sedang mendigitalisasi birokrasi lama. Dan selama watak birokrasi tidak ikut berubah, layar-layar pelayanan hanya akan menjadi cermin baru bagi wajah lama maladministrasi.

Jika digitalisasi hanya melahirkan etalase-etalase teknologi tanpa mengubah watak birokrasi, maka kita sesungguhnya sedang membangun istana megah di atas fondasi yang rapuh. Dari kejauhan ia tampak memesonakan, tetapi di dalamnya masih bergema keluhan masyarakat yang menunggu kepastian. Sebab pada akhirnya, pelayanan publik bukan tentang seberapa canggih teknologi yang dimiliki negara, melainkan seberapa tulus negara hadir untuk melayani warganya.

Penutup, saya mengutip sebuah falsafah Gorontalo dikenal ungkapan Adati Hula-Hula'a to Syara', Syara' Hula-Hula'a to Kitabullah yang berarti adat bersendikan syara', dan syara' bersendikan Al-Qur'an. Nilai ini kalau kita kaitkan dengan penyelenggaraan pelayanan publik mengajarkan kita bahwa setiap penyelenggaraan kehidupan harus berpijak pada aturan, kejujuran, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap martabat manusia. Maka, digitalisasi birokrasi pun semestinya tidak hanya memodernisasi teknologi, tetapi juga memuliakan manusia yang dilayani."

