STRATEGI MEWUJUDKAN TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 31 Januari 2020 - Kgs. Chris Fither

Pelayanan publik sangat berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Bahkan tujuan negara yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar, salah satunya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, secara tersirat menggambarkan pentingnya negara memenuhi pelayanan publik. Seiring berkembang dan bertambahnya kebutuhan masyarakat membuat pemerintah sadar akan tanggung jawabnya dalam memenuhi pelayanan publik. Pada sisi aturan misalnya, lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah dalam hal tersebut.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan mengenai asas-asas dari pelayanan publik yang apabila dianalisis lebih mendalam sangat berkaitan dengan prinsip transparansi dan partisipasi. Selain itu, dua prinsip tersebut sangat penting dalam mewujudkan *good governance* dan mendukung kebijakan maupun program yang dibuat oleh pemerintah. Apabila dianalogikan, jika prinsip transparansi tidak dilaksanakan oleh pemerintah, maka bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik ? Sebaliknya, apabila masyarakat tidak dapat mengawasi pelayanan publik, maka bagaimana prinsip transparansi tersebut dapat terwujud ? Sampai pada akhirnya berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat dan carut marutnya penyelenggaraan negara.

Keterbukaan Informasi Publik dalam Mewujudkan Asas Transparansi

Lalu, apa yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara dan pelaksana urusan negara dalam mewujudkan transparansi ? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, pemerintah dapat mewujudkannya melalui keterbukaan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang pentingnya keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. Kemudian, keterbukaan publik merupakan hak asasi dari setiap warga negara. Maka dari itu, publik berhak memperoleh informasi, salah satunya mengenai proses kebijakan publik, anggaran, pengawasan dan evaluasinya. Dengan adanya keterbukaan tersebut, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah serta menilai kesesuaian harapan dan kepentingan publik. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui pula tentang keberpihakan pemerintah terhadap pelayanan publik sehingga dapat memberikan sikap terhadap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah.

Keterbukaan publik sejatinya merupakan bentuk transparansi yang berimplikasi pada kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. Sebagai contoh, pemerintah dapat memberikan informasi mengenai aturan main serta rincian bentuk kegiatan pelayanan publik secara jelas sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kegiatan pemerintah tersebut secara langsung. Selain itu, dengan adanya keterbukaan publik dan transparansi dapat membentuk suatu *check and balance* dan mempermudah masyarakat untuk mengetahui tindakan yang rasional sebagai kontrol sosial dengan membandingkan sistem nilai yang ada. Implikasi positif terbesar dari transparansi adalah penegakan hukum yang mantap dan pemberantasan praktik KKN. Mengapa ? Karena apabila transparansi rendah akan memberikan peluang dan kesempatan para penegak hukum dan pejabat publik untuk menyalahgunakan kekuasaan.

Indikator dalam Mengukur Transparansi

Pertanyaan selanjutnya, seberapa penting transparansi terhadap pelayanan publik ? Transparansi dalam pelayanan publik menunjukkan penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan tersebut secara mudah dan jelas. Terdapat tiga indikator dalam mengukur transparansi pelayanan publik. Pertama, tingkat keterbukaan pada proses penyelenggaraan publik. Kedua, transparansi pada peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna. Ketiga, transparansi pelayanan melalui kemudahan dalam memperoleh informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui tiga indikator tersebut, maka dapat dilakukan pengukuran tentang sejauh mana Indonesia menerapkan transparansi dalam pelayanan publik. Pengukuran tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi bagi transparansi pelayanan publik.

Transparansi dan Partisipasi

Merujuk pada penjelasan sebelumnya bahwa transparansi sangat penting diwujudkan pada pelayanan publik. Ada satu asas lagi yang saling berkaitan dengan transparansi atau dapat dipahami sebagai implikasi positif dari transparansi, yaitu partisipasi. Pada era modern ini, masyarakat memiliki kebebasan dalam bertindak dan bernegara dengan keterbukaan informasi publik melalui berbagai kanal. Positifnya adalah masyarakat saat ini dapat aktif dan kritis dalam mengawasi

perilaku pemerintah yang diwujudkan secara halus dalam dialog publik maupun demontrasi. Meskipun, tidak serta merta partisipasi harus dilakukan secara anarkis. Masyarakat perlu memahami pula tentang sikap apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam melakukan pengawasan pada pelayanan publik.

Namun, apakah semakin tinggi partisipasi masyarakat menunjukkan semakin rendah transparansi publik ? Pertanyaan tersebut seringkali menjadi polemik. Sehingga perlu dipahami bersama bahwa transparansi dan partisipasi sangat berkaitan erat. Namun, untuk mewujudkannya, perlu kerja sama yang baik antara pemerintah sebagai penyelenggara negara (pelayan publik) dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Dengan kata lain, belum tentu semakin tinggi partisipasi masyarakat menunjukkan semakin rendah transparansi publik. Bahkan, apabila partisipasi masyarakat tinggi, maka menunjukkan bahwa pemerintah mewujudkan transparansi yang baik karena masyarakat dapat menjalankan kewajibannya untuk terlibat dalam mengawasi dan mengevaluasi pelayanan publik yang dirasa kurang optimal serta terwujudnya *welfare state* . Untuk membentuk sinergitas tersebut, maka perlu upaya pemberdayaan kepada masyarakat dan membangkitkan kesadaran tentang pentingnya informasi dalam mengawasi pelayanan publik. Kemudian, dari sisi pemerintah, perlu dipahami bahwa pemerintah merupakan pelayan publik sehingga segala aktivitasnya dilakukan demi kepentingan publik bukan kepentingan elit birokrasi dan politik. Sehingga redefinisi antara penyelenggara negara dengan masyarakat sebagai sentral pemegang kekuasaan dan pengawas pelayanan publik perlu diwujudkan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa pentingnya transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik untuk melindungi hak-hak politik, ekonomi, sosial, maupun bidang lainnya.

Strategi dalam Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik

Beberapa strategi agar transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik dapat berjalan beriringan antara lain, pertama, mengidentifikasi Peran Masyarakat. Aspek ini menjadi penting dalam mewujudkan transparansi sebagai stimulus dalam mendorong partisipasi publik. Menurut Korten dan Uphoff bahwa masyarakat merupakan akar rumput yang harus diperhatikan hak dan kewajibannya. Sebagai negara demokrasi, wajib bagi pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat sesuai dengan perannya sehingga terwujud transparansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kedua, meningkatkan peran lembaga pengawas eksternal. Ombudsman RI merupakan lembaga negara pengawas secara eksternal yang memiliki tugas dan fungsi dalam mengawasi pelayanan publik. Ombudsman juga dapat berfungsi sebagai perantara masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan evaluasi terhadap pelayanan publik yang kurang optimal. Sehingga lembaga ini perlu didukung penuh oleh pemerintah sehingga terwujud pelayanan publik yang prima.

Ketiga, komitmen dari pemerintah. Komitmen pemerintah terutama pejabat publik menjadi penting untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Komitmen dimaksudkan dalam mewujudkan transparansi dengan adanya keterbukaan publik. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan mampu mengawal proses pelayanan publik. Selain itu, mengajak masyarakat, misalnya dalam dialog publik untuk sama-sama mengevaluasi pelayanan publik yang dirasa masih kurang optimal.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa tanpa adanya transparansi, maka partisipasi tidak dapat berjalan begitu pun sebaliknya. Hal tersebut harus didukung pula oleh komitmen antara pemerintah dengan pemangku kepentingan dalam pelaksanaannya. Sehingga transparasi bukan hanya berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat, namun juga suatu bentuk upaya untuk meningkatkan keterlibatan atau partisipasi dan kesadaran masyarakat pada penyelenggaraan negara khususnya pelayanan publik.