

MERAJUT REFORMASI BIROKRASI MELALUI PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS

Selasa, 12 Oktober 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

Ungkapan "jika bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah?" merupakan istilah yang sudah tidak asing lagi untuk menggambarkan wajah birokrasi di Indonesia. Birokrasi telah memegang peran utama dalam pemberian pelayanan publik dan telah berperan menjadi instrumen politik praktis. Birokrasi merupakan suatu jalan bagi pemerintah untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan yang pada umumnya berkaitan dengan fungsi pelayanan publik. Alokasi berbagai sumber daya publik tidak dapat berjalan tanpa adanya birokrasi. Dapat dikatakan bahwa semakin berkualitas suatu pelayanan publik, maka semakin baik birokrasinya. Tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah bergantung pada kualitas pelayanan publik yang dihasilkan.

Sayangnya, pelayanan publik saat ini masih terkesan berbelit-belit, tidak terdapat kejelasan biaya maupun waktu, dan tidak transparan sehingga masyarakat seringkali tidak mendapatkan kepastian pelayanan. Panjangnya birokrasi mengakibatkan masyarakat menempuh jalan pintas karena tidak sabar. Bagi gayung bersambut, keadaan tersebut dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu guna memperoleh keuntungan secara ilegal sehingga memicu tindakan koruptif. Gray dan Kaufmann (1998) menyatakan bahwa korupsi tersebar luas bukan karena masyarakat mereka berbeda dari masyarakat di tempat lain, melainkan karena terdapat kondisi yang mendukung untuk itu. Dalam suatu sistem politik, pemerintah atau pejabat memiliki kekuatan yang begitu besar, apabila hal tersebut tidak diimbangi dengan pengawasan dan pemantauan maka dapat menyebabkan korupsi. Permasalahan tersebut seringkali disebut sebagai patologi birokrasi yang mengakibatkan disfungsi birokrasi.

Tindakan koruptif tidak menjadi satu-satunya patologi birokrasi, perilaku maladministrasi menjadi patologi birokrasi lainnya. Sama halnya dengan korupsi, maladministrasi timbul karena bertamunya faktor kemauan dan kesempatan. Merujuk pada data pengaduan masyarakat di Ombudsman RI sebagai Lembaga Negara pengawas pelayanan publik tahun 2015-2020, total terdapat 56.433 laporan masyarakat dengan grafik yang meningkat setiap tahunnya. Penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan selalu menempati 3 peringkat teratas dugaan maladministrasi yang dilaporkan.

Penundaan berlarut terjadi karena penyelenggara pelayanan publik masih mengulur waktu dalam penyelesaian layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan yang ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prosedur layanan mengakibatkan terjadinya penyimpangan prosedur. Sikap acuh pemberi layanan saat berhadapan dengan masyarakat pengguna layanan sehingga mengabaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan merupakan tindakan maladministrasi tidak memberikan pelayanan. Maladministrasi sangat lekat dengan tugas dan fungsi Ombudsman dalam menjalankan pengawasan dan mengawal berlangsungnya reformasi birokrasi.

Adanya pengaduan masyarakat kepada Ombudsman RI mengisyaratkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih memerlukan atensi khusus. Filosofi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tidak terlepas dari asas-asas pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan umum, profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, berkepastian hukum, responsif, inklusif, efektif dan efisien, serta mengajak seluruh elemen untuk memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam partisipasi implementasinya. Reformasi birokrasi dipandang sebagai upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja dengan tujuan efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Penerapan asas pelayanan publik merupakan wujud dari upaya pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi. Guna mewujudkan reformasi birokrasi, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan. Apabila dalam evaluasi tersebut didapatkan temuan, maka sudah seyogyanya penyelenggara pelayanan publik berupaya meningkatkan kapasitas pelaksana.

Â

Perubahan Mindset Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana amanat UUD 1945. Pemenuhan hak dan kewajiban tersebut dilaksanakan melalui birokrasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa birokrasi mempunyai kontribusi terhadap krisis multi dimensi yang terjadi dalam kehidupan masyarakat baik dalam dimensi politik, sosial, ekonomi, dan budaya. Patologi birokrasi mengakibatkan birokrasi hanya menjadi jalan bagi penguasa untuk mendapatkan keuntungan pribadi. Larmour (2007) menyatakan bahwa patologi birokrasi menjauhkan negara dari tipe ideal, dimana sebuah negara semestinya harus memenuhi fungsi-fungsi keadilan dalam pelayanan publik, persamaan terhadap masyarakat, dan kemerdekaan dalam kompetisi ekonomi. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Birokrasi 2010-2025 memberikan landasan hukum pelaksanaan reformasi birokrasi. Birokrasi di Indonesia memerlukan pembaharuan dan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam aspek kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur.

Sektor pelayanan publik telah menjadi lahan basah bagi oknum yang tidak bertanggung jawab dengan memanfaatkan

posisi dan kekuasaan yang dimiliki, sehingga menimbulkan tindakan koruptif dan maladministrasi. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Philip (2002) yang menyatakan bahwa korupsi dalam birokrasi terjadi ketika birokrat menerima manfaat atau keuntungan melalui proses politik yang diperoleh dari posisinya sebagai politisi atau pejabat dalam birokrasi tersebut. Birokrasi yang melayani dapat dijadikan sebagai langkah awal reformasi birokrasi. Pendekatan yang bersifat holistik dapat digunakan untuk melakukan reformasi birokrasi dengan memperbaiki perilaku dan kinerja pemberi layanan. Reformasi yang dilakukan harus mencakup seluruh unsur birokrasi, termasuk mindset sumber daya manusia aparatur, struktur birokrasi, dan budaya birokrasi. Perubahan mindset sumber daya manusia yang bertugas memberikan pelayanan merupakan tantangan terbesar karena sudah terbentuk sekian lama dan melekat, sehingga sulit untuk menerima perubahan.

Reformasi birokrasi dalam penyusunan standar pelayanan juga diperlukan. Sejauh ini penyelenggara layanan masih jarang melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. Kewajiban penyelenggara untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan hendaknya turut melibatkan masyarakat agar dapat diketahui kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Oleh karenanya, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit telah mengatur mengenai hak dan kewajiban penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan. Lebih lanjut, diatur pula mengenai konsekuensi apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melakukan maladministrasi atau tidak melaksanakan kewajibannya. Konsekuensi tersebut berupa pengenaan sanksi teguran tertulis, sanksi pembebasan dari jabatan, sanksi penurunan kenaikan gaji berkala, sanksi penurunan pangkat yang lebih rendah, sanksi pemberhentian dengan hormat maupun tidak dengan hormat, denda, dan/ atau sanksi pidana. Meskipun secara tegas telah diatur konsekuensi bagi penyelenggara atau pelaksana yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam prakteknya masih terdapat temuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kerelaan pejabat publik untuk melayani masyarakat tanpa memikirkan keuntungan pribadi diperlukan untuk mendorong reformasi birokrasi. Hal tersebut harus didukung pula dengan perubahan pola pikir masyarakat dengan mengikuti alur pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, pengaduan dari masyarakat hendaknya tidak diabaikan begitu saja. Penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dalam setiap proses penyusunan standar pelayanan hingga mencari solusi atas permasalahan dalam pelayanan. Pemberi layanan wajib memahami tugasnya dengan baik, mampu memahami tuntutan lingkungan, serta dapat bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, masyarakat dapat memenuhi kewajibannya dengan turut berpartisipasi aktif mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Kepentingan publik harus dikedepankan dari pada kepentingan pribadi dalam penyelenggaraan pelayanan, dengan demikian nilai dan manfaat pelayanan tersebut dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat sehingga terwujud reformasi birokrasi melalui pelayanan publik berkualitas.

Â

Ditulis oleh: Dewi Ayu Wulandari - Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah - Mahasiswa S2 Magister Ilmu Politik FISIP UNDIP.