

**PENGUATAN TRANSPARANSI DALAM Mendukung REFORMASI Birokrasi pada  
PENYELENGGARAAN LAYANAN Publik.**

Selasa, 01 Oktober 2024 - Jabar

Istilah maladministrasi dalam pelayanan publik dalam beberapa kurun waktu terakhir mulai ramai di perbincangkan. Maladministrasi secara umum diartikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam suatu proses administrasi pelayanan publik, meliputi penyalahgunaan wewenang/jabatan, kelalaian dalam tindakan dan pengambilan keputusan, pengabaian kewajiban hukum, melakukan penundaan berlarut, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lain-lain yang dapat dinilai sekualitas dengan kesalahan tersebut.

Tindakan maladministrasi menjadi tekanan yang dapat menghambat reformasi birokrasi yang telah dilakukan oleh penyelenggara negara. Hadirnya reformasi birokrasi diharapkan dapat mengubah dan memperbaharui sistem penyelenggaraan pemerintahan reformasi ini bertujuan untuk mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang baik (good governance). Beberapa hal yang menjadi fokus reformasi birokrasi, antara lain; Pertama, perubahan pada aspek kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia aparatur. Kedua, menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel. Ketiga, melayani masyarakat secara cepat, tepat, profesional, dan bersih dari praktik KKN. Keempat, mengubah pola pikir dan budaya kerja dalam birokrasi; kelima, menata ulang proses birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah.

Maladministrasi dalam birokrasi terjadi akibat tidak adanya ukuran yang jelas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu faktor lainnya seperti kompetensi penyelenggara yang tidak sesuai terhadap jabatan dan kepatuhan terhadap standar pelayanan rendah. Secara internal, maladministrasi dapat mengakibatkan beberapa dampak seperti menghambat pertumbuhan investasi, mengakibatkan kondisi kerja yang tidak produktif dan tidak inklusif. Secara eksternal, terjadinya maladministrasi melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi dan pemerintah serta dapat menimbulkan sikap apatis masyarakat.

Buruknya maladministrasi dapat dicegah dengan mengoptimalkan transparansi dalam pelayanan publik. Transparansi yang dilakukan dalam pelayanan publik dengan mendorong keterbukaan informasi dalam pelayanan secara mudah dan jelas. Mengimplementasikan transparansi pelayanan publik dapat memberikan manfaat secara konkret terhadap masyarakat diantaranya kemudahan publik untuk menanggapi, mengawasi, dan mengevaluasi kinerja pemerintah, mengurangi tindakan menyimpang dari aparat pemerintah dan meningkatkan partisipasi publik sehingga publik dapat secara komprehensif untuk mengukur sejauh apa kebijakan yang diambil oleh pemerintah dan rasionalisasi dalam pelayanan publik. Transparansi yang dilakukan oleh penyelenggara dapat diukur diantaranya seperti bagaimana keterbukaan pada proses penyelenggaraan pelayanan mudah dipahami oleh publik.

Dalam upaya mendorong transparansi pelayanan publik, setiap tahunnya Ombudsman Republik Indonesia melakukan pengawasan secara aktif untuk memastikan kepatuhan publik dalam pelayanan publik salah satunya keterbukaan sistem informasi pelayanan publik. Berdasarkan data Ombudsman tahun 2023, secara rata - rata nasional hasil kepatuhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun 2022. Hanya beberapa kementerian/lembaga/pemerintah daerah yang mengalami penurunan seperti Kementerian ATR, Kemendagri, BNN, Provinsi Jambi, Lampung, Maluku dan Maluku Utara.

Operasionalisasi transparansi pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi tidak dapat terpisahkan. Pengarusutamaan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik akan mampu menyempurnakan reformasi birokrasi pemerintah. Sebagaimana tujuan utama pelayanan publik yang diperuntukkan utama bagi kepentingan publik bukan untuk kepentingan pribadi atau elite birokrasi.

Florenyca Kezia Nuhan, Mahasiswa Magang Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat

Kartika Purwaningtyas, Asisten Ombudsman RI