

# TEGUR, AWASI, DAN LAPORKAN MALADMINISTRASI

Jum'at, 15 Maret 2024 - kalsel

Reformasi birokrasi dilakukan sejak tahun 1998, reformasi yang institusi pemerintahan. Namun pada era Jokowi tidak hanya reformasi bangsa Indonesia harus melakukan revolusi mental agar di langkah-langkah strategis yang untuk meningkatkan kesejahteraan

Presiden Jokowi menggaungkan revolusi mental secara serius dengan mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental yang merupakan penjabaran teknis dari kegiatan revolusi mental. Hingga saat ini revolusi mental masih terus diupayakan agar merubah mindset dalam rangka pembangunan bangsa secara cepat, massif dan menyeluruh kepada semua lapisan.

Perbaikan institusi tidak mungkin dapat dilakukan jika pola pikir penyelenggara tidak dilakukan perbaikan dalam menjalankan sistem itu sendiri. Diperlukan perubahan pola pandang, pola pikir, pola kerja, pola hidup, sikap dan perilaku dalam melayani masyarakat. Perubahan hal-hal tersebut diharapkan dapat mendukung terwujudnya tujuan bangsa Indonesia sesuai dengan identitas dan tujuan negara dalam Pembukaan Undang-undang dasar 1945 yaitu menjadi negara yang berdaulat, adil dan makmur.

Revolusi mental dilakukan oleh semua lapisan masyarakat mulai dari pemerintah, swasta, hingga seluruh rakyat Indonesia. Akhir-akhir ini sering kali kita mendengar istilah Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi dan Bersih Melayani (WBBM). Hal ini selaras dengan Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental disebutkan bahwa gerakan revolusi mental terdiri dari beberapa komponen, yaitu gerakan Indonesia melayani, gerakan Indonesia bersih, gerakan Indonesia tertib, gerakan Indonesia mandiri dan gerakan Indonesia bersatu. Gerakan Indonesia melayani dikoordinatori Kementerian PAN RB, gerakan Indonesia bersih dikoordinatori Kemenko Maritim, gerakan Indonesia tertib di koordinatori Kemenko Polhukam, gerakan Indonesia mandiri di koordinatori Kemenko Perekonomian dan gerakan Indonesia bersatu di koordinatori Kemendagri.

Hal pertama yang harus dilakukan adalah Gerakan Indonesia Melayani. Penggerak utama dalam Gerakan Indonesia Melayani adalah penyelenggara layanan atau yang sering kita sebut dengan istilah ASN.

Selama ini banyak Masyarakat yang tidak percaya kepada Pemerintah karena pada saat pemerintahan ini dikelola dan diatur oleh Pegawai, maka dalam benak Masyarakat adanya birokrasi yang sulit dan berbelit-belit. Perilaku menyimpang dalam pelayanan secara khusus disebutkan dalam Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman bahwa Maladministrasi yaitu adanya perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, menyalahgunakan wewenang untuk tujuan lain, termasuk kelalaian atau pengabaian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara atau pemerintahan serta menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat atau perseorangan.

Maladministrasi sering terjadi tanpa disadari masyarakat. Masyarakat hanya menyebutkan adanya Pungutan liar dalam pemberian layanan, adanya ketidaksesuaian aturan dan penyimpangan dalam proses pelayanan, perlakuan layanan yang dibedakan baik karena strata sosial atau karena faktor kepentingan.

Padahal ini bukti kongkrit dari Tindakan maladminitrsi yang tentunya menimbulkan kerugian secara materiil dan/atau immaterial. Maladministrasi sendiri muara dari korupsi. Berawal dari kerugian masyarakat atau pengguna layanan publik, jika dibiarkan akan berdampak pada kerugian negara.

Penyelenggara layanan harus mendahulukan kepentingan publik dibandingkan dengan kepentingan pribadi atau kelompok. Dalam hal penyelenggara layanan diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat.

Kepuasan Masyarakat dapat diukur dan dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang tentunya harus terukur secara periodik. Hal ini berdasarkan aturan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Kepuasan masyarakat harus terpenuhi antara harapan dan kebutuhan Masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Selain itu, Kepatuhan terhadap standar pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terpenuhi dan komponen yang terakhir yaitu adanya keterbukaan informasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Keterbukaan informasi merupakan kewajiban penyelenggara layanan untuk memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan agar dapat ikut serta dalam pengambilan kebijakan dan mengambil keputusan yang tepat dalam penyelenggara layanan.

Revolusi mental diperlukan untuk semua lapisan dari penyelenggara hingga adanya partisipasi keterlibatan Masyarakat dalam memonitoring dan pelaksanaan pelayanan publik.

Masyarakat diharapkan peka terhadap adanya tindakan-tindakan maladministrasi yang merugikan Masyarakat dan juga peka terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh oknum petugas pemberi layanan. Selain itu, masyarakat juga harus menghindari tindakan maladministrasi agar tidak turut serta dalam pelaku maladministrasi.

Dengan begitu, pelayanan publik akan berjalan dengan prima dan masyarakat dapat menerima pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Jika mendapatkan pelayanan publik yang buruk maka Masyarakat harus tegur dan awasi dan laporkan.\