

MALADMINISTRASI DAN KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK

Jum'at, 10 April 2026 - kepbabel

Maladministrasi kerap dipahami sebatas kelalaian birokrasi atau cacat prosedural: pelayanan yang lambat, informasi yang berubah-ubah, hingga proses seleksi jabatan publik yang tidak transparan. Masalahnya, cara pandang seperti ini sering berhenti di permukaan. Di balik setiap keluhan, tersimpan persoalan yang lebih mendasar, yakni krisis kepercayaan terhadap negara.

Secara normatif, maladministrasi telah didefinisikan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yaitu perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, serta kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

Di lapangan, yang paling sering dikeluhkan justru hal-hal sederhana: informasi yang berubah, prosedur yang tiba-tiba berbeda, atau layanan yang tidak konsisten. Pada titik ini, maladministrasi tidak lagi sekadar persoalan administratif, tetapi menjadi pintu masuk delegitimasi terhadap sistem pelayanan publik.

Di Bangka Belitung, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia memiliki peran strategis dalam menjaga kepercayaan tersebut. Upaya yang dilakukan tidak hanya bersifat responsif melalui penanganan laporan, tetapi juga preventif melalui evaluasi layanan, pendampingan pemerintah daerah, serta dorongan terhadap partisipasi masyarakat. Namun demikian, perlu diakui bahwa pendekatan yang dominan saat ini masih belum memadai.

Data Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung menunjukkan bahwa dalam beberapa tahun terakhir, pengaduan masyarakat masih didominasi sektor pelayanan kesehatan dan pendidikan. Sepanjang tahun 2025, tercatat sekitar 1.149 pengaduan diterima. Fakta ini menegaskan bahwa maladministrasi bukan sekadar insiden administratif, melainkan persoalan yang bersifat sistemik.

Maladministrasi bukan fenomena biasa, melainkan gejala dari tata kelola yang belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Karena itu, perbaikan pelayanan publik tidak dapat berhenti pada pembenahan prosedur, tetapi harus bergerak menuju desain ulang ekosistem pelayanan publik secara menyeluruh.

Pertama, pengawasan perlu bergeser dari pendekatan berbasis pelaporan menuju pencegahan berbasis data. Pola keluhan masyarakat sejatinya merupakan early warning system yang dapat dipetakan. Dengan membangun keterbukaan data pengaduan yang dapat diakses publik, Ombudsman dan pemerintah daerah dapat mengidentifikasi potensi maladministrasi sejak dini, sebelum berkembang menjadi krisis kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kedua, praktik pelayanan publik harus ditopang oleh etika bukan semata kepatuhan terhadap aturan teknis. Aparatur perlu menempatkan warga sebagai subjek layanan, bukan objek administrasi. Tanpa fondasi etika, prosedur hanya akan menjadi rutinitas mekanis yang kehilangan makna. Oleh karena itu, standar etika pelayanan perlu dirumuskan secara jelas dan diintegrasikan dalam sistem penilaian kinerja serta pengawasan dari penyelenggaraan layanan itu sendiri.

Ketiga, perlu dibangun ruang dialog yang setara antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Partisipasi publik tidak cukup difasilitasi melalui kanal pengaduan semata. Diperlukan forum konsultasi reguler, mekanisme citizen jury untuk isu-isu strategis, serta inovasi layanan jemput bola yang menjangkau wilayah kepulauan. Kepercayaan tidak lahir dari komunikasi satu arah, melainkan dari relasi yang dialogis.

Keempat, Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung perlu mengambil peran sebagai penggerak budaya anti-maladministrasi. Peran ini bukan untuk menggurui, melainkan menjadi mitra transformasi bagi birokrasi. Budaya tidak dibangun melalui seremoni, tetapi melalui konsistensi tindakan, ketegasan rekomendasi, dan transparansi kinerja. Dari sinilah pesan ke publik dibangun: negara hadir dan dapat dipercaya.

Dengan pendekatan ekosistem, maladministrasi tidak lagi dipandang sebagai daftar kesalahan, melainkan sebagai pintu masuk transformasi. Keberhasilan pengawasan tidak diukur dari banyaknya laporan yang diselesaikan, tetapi dari menurunnya kebutuhan masyarakat untuk melapor.

Jika suatu saat keluhan berkurang bukan karena apatis, melainkan karena kualitas layanan yang membaik, maka pada saat itulah pelayanan publik di Bangka Belitung benar-benar memenangkan pertarungan yang sesungguhnya: merebut kembali kepercayaan publik.

Di tengah ketidakpastian politik dan ekonomi, kepercayaan adalah aset paling berharga yang dimiliki negara. Maladministrasi mungkin bukan istilah yang populer, tetapi ia mencerminkan retaknya relasi antara negara dan warga. Karena itu, kerja pengawasan hari ini sejatinya bukan hanya soal administrasi, melainkan upaya merawat demokrasi itu sendiri.**