MENGUJI KOMITMEN LAYANAN PRIMA OMBUDSMAN PASCA EFISIENSI ANGGARAN

Kamis, 27 Maret 2025 - kepbabel

Pada tanggal 22 Januari 2025, Presiden Republik Indonesia menerbitkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 2025 sebagai langkah pemerintah untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Sontak kebijakan ini mengejutkan banyak kementerian dan lembaga pemerintah, tak main-main total penghematan anggaran mencapai Rp. 306,69 triliun dengan rincian Rp. 256,1 triliun dari belanja kementerian dan lembaga, serta Rp. 50,59 triliun dari transfer ke daerah.

Namun, implementasinya menimbulkan perdebatan dan tantangan bagi banyak kementerian dan lembaga yang harus menyesuaikan program kerja dan target sesuai dengan anggaran yang direvisi. Lalu, bagaimana dengan Ombudsman sebagai lembaga negara yang terdampak kebijakan efisiensi anggaran ini. Akankah kinerjanya Ombudsman dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik tetap optimal dan mampu memberantas serta mencegah praktik - praktik maladministrasi yang terjadi?

Akuntabilitas Ombudsman Dalam Pelayanan Publik

Tidak menutup kemungkinan pelaksanaan kebijakan efisiensi anggaran akan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik yang tersedia. Pengurangan anggaran dan sumberdaya menjadi faktor penyebab utamanya. Menyikapi hal ini, Ombudsman RI atau Perwakilan Ombudsman pada 34 Provinsi di Indonesia sebagai lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik harus menyusun strategi adaptif dan berkelanjutan untuk menghadapi tantangan ini dengan mengedepankan akuntabilitas lembaga. Akuntabilitas merupakan bentuk tanggung jawab Ombudsman kepada publik guna menjamin responsibilitas, transparansi dan kepercayaan masyarakat.

Selain itu, Ombudsman telah berkomitmen mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat yang termuat dalam ikrar Insan Ombudsman Republik Indonesia pada poin empat dan lima yang berbunyi "Melaksanakan tugas dengan baik dan berorientasi pelayanan prima" dan "Senantiasa menjaga dan mempertahankan mutu pekerjaan". Ikrar ini mengisyaratkan bentuk komitmen dan loyalitas seluruh insan Ombudsman. Dengan memperkuat rasa tanggung jawab terhadap tugas lembaga, membangun etos kerja yang baik, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Ikrar ini menyatakan betapa pentingnya memberikan pelayanan prima dan mewujudkan kualitas mutu pekerjaan yang baik kepada masyarakat terkait pelayanan publik meskipun Ombudsman menghadapi banyak tantangan akibat kebijakan efisiensi anggaran.

Penerapan Goal Setting Theory

Guna mewujudkan akuntabilitas yang efektif ditengah kebijakan efisiensi anggaran bagi lembaga negara termasuk Ombudsman dapat menerapkan Goal Setting Theory (Teori Penetapan Tujuan) yang dikembangkan oleh Edwin Locke dan Gary Latham. Teori ini merupakan konsep kerangka kerja yang menekankan motivasi efektif agar meningkatkan kinerja individu dan organisasi melalui penetapan tujuan yang jelas, spesifik dan terukur.

Dalam konteks akuntabilitas pelayanan publik, penerapan teori dapat dilakukan melalui :

1. Menetapkan tujuan yang spesifik dan terukur

Organisasi menetapkan target efisiensi anggaran yang jelas seperti persentase pemotongan anggaran tanpa mengganggu layanan esensial. Menetapkan tujuan pelayanan yang jelas dan terukur dan tidak abstrak, seperti standar waktu pelayanan, kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

2. Membuat tujuan yang realistis

Efisiensi anggaran harus dilakukan dengan mempertimbangkan kapasitas organisasi agar tetap dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Serta, penetapan target yang menantang dan realistis. Target yang menantang akan meningkatkan motivasi, sedangkan target yang sulit dan kurang realistis akan menyebabkan turunnya motivasi. Oleh karena itu, organisasi harus menyesuaikan target dengan kapasitas dan sumberdaya yang tersedia. Hal ini dapat dilakukan melalui pendekatan SMART (Spesific, Measuarable, Achievable, Relevant, Time-bound).

3. Meningkatkan komitmen pegawai

Pimpinan suatu organisasi dan pegawai harus memiliki komitmen untuk menerapkan efisiensi anggaran secara optimal tanpa mengorbankan kualitas pelayanan publik. Mendorong budaya kerja yang produktif dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal. Pegawai yang dilibatkan langsung dalam penetapan strategi dan kebijakan akan memiliki komitmen yang tinggi untuk mencapainya. Dengan demikian, partisipasi pegawai perlu ditingkatkan.

4. Melakukan pemantauan dan umpan balik

Organisasi perlu melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi efisiensi anggaran dan menyesuaikan strategi jika ditemukan kendala. Evaluasi akan memberikan umpan balik (feedback) yang konstruktif guna mengidentifikasi kendala, dan tantangan serta perbaikan berkelanjutan terhadap layanan yang tersedia.

5. Mendorong inovasi dan kolaborasi

Organisasi harus mendorong adanya inovasi seperti digitalisasi layanan. Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, mengurangi ketergantungan pada pengeluaran operasional fisik dengan mengadopsi layanan digital bagi masyarakat. Teknologi digital seperti aplikasi e-Meeting, e-mail, platform digital pengelolaan surat menyurat, membangun kemitraan dengan organisasi masyarakat dan akademisi. Selain itu, penerapan skema kerja fleksibel (work from anywhere) untuk menghemat biaya operasional tanpa mengurangi produktivitas.

Dari penjelasan diatas, goal setting theory bisa menjadi bekal Ombudsman dalam menghadapi kebijakan efisiensi anggaran yang terjadi saat ini. Penerapannya akan mendorong efektivitas pada pemberian layanan, membangun budaya kerja yang bertanggung jawab dan profesional, meningkatkan motivasi kerja individu atau oraganisasi, dan membantu dalam menyusun perencanaan yang strategis, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Tanpa adanya pembuatan rencana yang jelas dalam menghadapi efisiensi anggaran, organisasi akan kehilangan arah, fokus dan kemampuan untuk mengukur keberhasilan. Sebagaimana yang dinyatakan Peter Drucker "Tanpa tujuan, tiadak ada arah. Tanpa arah, tidak ada manajemen". Tentunya, keberhasilan penerapan goal setting theory ini sangat bergantung pada komitmen, dukungan dan strategi yang tepat untuk mengatasi tantangan yang ada.

Secara keseluruhan, meskipun Inpres Nomor 1 Tahun 2025 bertujuan untuk meningkatkan efisiensi anggaran yang akan dialokasikan pada program prioritas pemerintah, implementasinya harus dilakukan dengan hati-hati agar tidak mengorbankan kualitas pelayanan publik yang esensial bagi masyarakat. Jika penerapan efisiensi anggaran dilakukan tanpa strategi yang tepat, kinerja lembaga bisa terganggu, layanan publik menurun, dan bahkan memicu masalah baru seperti korupsi dan ketidakpercayaan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan efisiensi anggaran harus fokus pada penghapusan pemborosan, bukan sekadar pemotongan anggaran secara drastis. Ombudsman yakin dan percaya penghematan anggaran bukan menjadi halangan, tapi tantangan dan janji memberikan pelayanan publik prima kepada masyarakat. (ZN)

Oleh : Zennia Yulanda

Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung