

Birokrasi Itu Harus Melayani

Tuesday, 11 September 2007

Bagi sebagian besar masyarakat, birokrasi adalah momok. Selain ketat, bertele-tele, juga menghabiskan banyak biaya.

Karena itu, tidak heran jika perubahan birokrasi dan tata pemerintahan menjadi salah satu agenda yang akan dilakukan Fauzi Bowo dalam memimpin Jakarta ke depan. Tapi bagaimana ia akan mengubahnya?

Berikut wawancara M Zaenal Arifin dari JPPR dengan Pakar Ilmu Pemerintahan, Dr Amri Yousa.

Secara umum, apa sebenarnya problem mendasar dalam birokrasi kita?

Birokrasi bersifat hierarkis. Karenanya timbul beberapa kondisi. Pertama, kreativitas bawahan menjadi hilang. Bawahan harus ikut atasan dan atasan pasti selalu mau menang dan benar. Kedua, pejabat birokrasi tidak responsif, lamban, dan tidak peka terhadap masyarakat yang dilayani. Ketiga, setiap hal yang benar yang disampaikan bawahan kepada atasan takkan pernah digubris. Semua problem ini tak lepas dari budaya kita yang masih kental dengan budaya paternalistik dan primordial, selain karena faktor personal.

Lalu, apa solusinya?

Melalui kontrol eksternal. Artinya, masyarakat mesti turut mengontrol setiap produk birokrasi, baik internal maupun eksternal. Kontrol dari masyarakat menjadi kata kunci. Misalnya, produk eksternal ialah terkait pelayanan publik, apakah sudah mencerminkan kebutuhan masyarakat atau tidak. Sedang produk internal berkenaan dengan apakah jajaran birokrasi sudah mengikuti prosedur dan transparan, ataukah belum.

Selain kontrol eksternal, ada beberapa langkah strategis untuk menyelesaikan problem hierarki tersebut. Pertama, restrukturisasi birokrasi. Hierarki dalam birokrasi tidak boleh panjang, mesti ada pemangkas.

Untuk itu, diperlukan jabatan fungsional yang langsung bertanggung jawab terhadap pengambil kebijakan. Kedua, terkait aspek akuntabilitas. Maksudnya, tiap produk birokrasi harus disampaikan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Minimal dalam bentuk informasi, tiap produk birokrasi harus sampai pada masyarakat, dan kalau ada masalah, masyarakat bisa melakukan pengaduan.

Bagaimana dengan janji Fauzi Bowo saat kampanye yang akan memperbaiki tata kelola pemerintahan demi perbaikan birokrasi?

Tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance harus meliputi beberapa hal.

Pertama, transparansi. Perumusan setiap kebijakan, sebelum ditetapkan menjadi perda, harus melibatkan publik. Setelah ditetapkan menjadi perda, setiap program kerja dan kegiatan mesti disosialisasikan kepada masyarakat luas. Kalau ini tidak dilakukan, kebijakan yang diambil hanyalah bohong belaka.

Kedua, responsif. Artinya, yang diberikan oleh birokrasi harus sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Ini

hanya terjadi kalau masyarakat ikut dalam proses perumusan anggaran.

Apakah birokrasi yang banyak kekurangan itu terkait dengan pendapatan birokrat?

Iya. Bahkan ada satu kebiasaan jelek dalam birokrasi kita yang sudah masyhur dikenal luas: "Kalau masih bisa dipersulit, kenapa dipermudah?" Hal ini tidak hanya terjadi di pusat, tetapi juga di daerah.

Misalnya tentang pembuatan KTP yang harus bayar mahal?

Persoalan pembuatan KTP dengan dipungut biaya adalah persoalan yang menarik. Secara filosofis, KTP sebenarnya merupakan kepentingan pemerintah, bukan kepentingan masyarakat. KTP termasuk persoalan regulasi, dan itu adalah tugas pemerintah. Jadi, pembuatan KTP seharusnya gratis.

Apakah problem demikian terkait dengan pola pikir?

Satu penyakit lain birokrasi yang mesti diwaspadai ialah kecenderungan untuk selalu memperbanyak kegiatan dan program hanya demi memenuhi kepentingan pejabat birokrasi, bukan kepentingan masyarakat. Untuk itu, masyarakat harus mengetahui bagaimana struktur APBD. Penting diingat, terdapat dua komponen dalam APBD, yaitu belanja langsung dan tak langsung. Belanja langsung tidak semuanya dinikmati oleh masyarakat, tapi juga oleh pejabat birokrasi. Sedang belanja tak langsung hanya diperuntukkan bagi kepentingan pejabat birokrasi. Artinya, kalau belanja tak langsung lebih besar ketimbang belanja langsung, itu mengandaikan bahwa APBD belum memihak kepada kepentingan masyarakat.

Jika demikian, lalu apa yang mesti dilakukan oleh Fauzi Bowo ke depan terkait dengan pembenahan birokrasi?

Pertama, penyusunan standar kinerja seluruh aparatur, mulai dari Eselon I dan seterusnya. Selain itu, gubernur baru harus berani mengevaluasi kinerja pegawai, apakah sudah memenuhi standar kinerja atau tidak. Evaluasi kinerja pegawai bisa ditempuh melalui pengembangan mutu pegawai. Itu bisa dilakukan melalui diklat atau bahkan mutasi.

Kedua, mengubah budaya proyek menjadi budaya pelayanan terhadap masyarakat. Saya sebut budaya proyek karena pemerintah sering mengadakan pelbagai proyek tanpa mencerminkan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Selain itu, hal penting lainnya yang musti dilakukan ialah perlunya perencanaan dari bawah secara serius.

Lalu, bagaimana peran masyarakat dalam menunjang perbaikan birokrasi di Jakarta?

Masyarakat harus berani menuntut untuk terlibat dan berpartisipasi dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi setiap kebijakan. Harus ada ruang bagi masyarakat untuk turut serta dalam ketiga hal tersebut. Ini adalah sesuatu yang mesti. Tanpa ini, birokrasi di Jakarta hanya akan berjalan seperti biasanya, tidak memihak masyarakat luas. *

Sumber : <http://www.suarapembaruan.com/News/2007/09/10/index.html>