

JEJAK PELAYANAN YANG TAK BOLEH HILANG: KETIKA ADMINISTRASI MENJADI WAJAH AKUNTABILITAS

Selasa, 04 Agustus 2026 - kepbabel

"Pak, Bu... sebenarnya kami sudah melakukan semua itu. Hanya saja memang belum terdokumentasi." Layanan Sosial

Kalimat tersebut menjadi salah satu ungkapan yang cukup sering muncul dalam proses pendampingan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman RI kepada penyelenggara pelayanan publik.

Kalimat itu biasanya disampaikan dengan beragam ekspresi. Ada yang menyampaikannya dengan keyakinan bahwa pelayanan selama ini telah berjalan sebagaimana mestinya. Ada pula yang menyampaikannya dengan sedikit kegelisahan karena menyadari bahwa berbagai proses pelayanan yang telah dilakukan belum seluruhnya memiliki catatan dan bukti administrasi yang tertata. Kebijakan Publik

Pada titik inilah sering muncul anggapan bahwa penilaian hanya berkaitan dengan banyaknya dokumen yang harus disiapkan. Dokumen standar pelayanan, hasil evaluasi, laporan pengelolaan pengaduan, berita acara, hingga berbagai eviden lainnya terkadang dipandang sebagai tambahan pekerjaan administratif yang menyita waktu.

Padahal, persoalannya bukan semata-mata tentang banyak atau sedikitnya dokumen yang diminta. Persoalan yang lebih mendasar adalah bagaimana administrasi masih sering dipandang sebagai pekerjaan pelengkap, bukan sebagai bagian yang melekat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Anatomi

Sesungguhnya, administrasi memiliki makna yang jauh lebih besar daripada sekadar kumpulan berkas. Administrasi adalah jejak pelayanan. Ia mencatat bahwa sebuah pelayanan telah direncanakan, dilaksanakan, dievaluasi, dan dipertanggungjawabkan.

Sebuah pelayanan yang telah dilakukan dengan baik, tetapi tidak meninggalkan catatan yang memadai, akan

menghadapi kesulitan ketika harus dibuktikan, diukur, maupun diperbaiki. Dalam tata kelola pelayanan publik, sesuatu yang tidak terdokumentasi sering kali sulit menunjukkan bahwa proses tersebut benar-benar telah berjalan secara akuntabel. Layanan Sosial

Pengalaman pendampingan menunjukkan bahwa banyak penyelenggara pelayanan publik pada dasarnya telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Berbagai inovasi dilakukan, kebutuhan masyarakat direspons, dan pengaduan ditindaklanjuti.

Namun, ketika diminta menunjukkan bagaimana proses tersebut dijalankan secara sistematis, bagaimana evaluasi dilakukan, atau bagaimana tindak lanjut pengaduan dibuktikan, tidak sedikit yang mengalami kesulitan untuk menemukannya. Bukan karena pelayanan tidak dilakukan, tetapi karena budaya mencatat dan mendokumentasikan proses pelayanan belum sepenuhnya menjadi kebiasaan.

Hal serupa juga terlihat dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Banyak instansi telah bergerak cepat menerima dan merespons laporan masyarakat. Akan tetapi, pelayanan publik yang akuntabel tidak hanya berhenti pada tindakan merespons. Ia juga membutuhkan kepastian mengenai bagaimana pengaduan diterima, ditelaah, ditindaklanjuti, diselesaikan, serta bagaimana masyarakat memperoleh informasi atas proses tersebut. Kebijakan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76/2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik telah mengatur bahwa pengelolaan pengaduan merupakan suatu rangkaian proses yang sistematis, mulai dari penerimaan, penelaahan, penyaluran, tindak lanjut, hingga penyelesaian. Setiap tahapan tersebut semestinya meninggalkan jejak administrasi yang dapat menjadi bukti bahwa penyelenggara hadir dan bertanggung jawab terhadap keluhan masyarakat.

Di sinilah nilai penting Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI. Penilaian ini bukan bertujuan mendorong penyelenggara membuat dokumen semata-mata untuk memenuhi kebutuhan penilaian. Lebih dari itu, penilaian mendorong agar setiap proses pelayanan yang telah dilakukan memiliki tata kelola dan bukti administrasi yang baik. Sebab pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya tentang apa yang telah dilakukan, tetapi juga bagaimana proses tersebut dapat dijelaskan, diukur, dan dipertanggungjawabkan.

Perubahan pendekatan Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2026 semakin menegaskan pentingnya pembangunan tata kelola pelayanan secara menyeluruh. Penilaian tidak hanya melihat pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga bagaimana penyelenggara membangun sistem pelayanan mulai dari perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengelolaan pengaduan, evaluasi, hingga komitmen melakukan perbaikan berkelanjutan. Anatomi

Pada akhirnya, administrasi bukanlah beban birokrasi. Administrasi adalah fondasi yang memastikan pelayanan publik tidak berjalan tanpa arah dan tanpa rekam jejak.

Pelayanan yang baik bukan hanya pelayanan yang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, tetapi juga pelayanan yang mampu menunjukkan bagaimana proses itu dilakukan secara benar. Karena setiap pelayanan memiliki cerita. Setiap keputusan memiliki alasan. Setiap upaya perbaikan memiliki proses yang harus dicatat. Jejak itulah yang menjaga agar pelayanan publik tidak hilang tanpa bukti.

Sebab ketika administrasi dibangun dengan baik, yang tumbuh bukan hanya ketertiban dokumen, tetapi juga kepercayaan masyarakat. Administrasi pada akhirnya bukan sekadar arsip yang tersimpan di lemari, melainkan wajah akuntabilitas pelayanan publik.**

Oleh: Mariani

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung