

TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Muklis

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: Email: muklis@umsu.ac.id (Corresponding Auhtor)

ABSTRAK

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kurangnya keterbukaan informasi seringkali menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pentingnya transparansi dalam pelayanan publik serta pengaruhnya terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi berperan penting dalam menciptakan akuntabilitas, mencegah penyalahgunaan wewenang, serta meningkatkan partisipasi masyarakat. Namun, implementasi transparansi masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses informasi dan rendahnya kesadaran aparatur. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan sistem dan peningkatan komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan.

Kata Kunci: Transparansi; Pelayanan Publik; Kepercayaan Masyarakat; Akuntabilitas; Pemerintahan.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik akan mencerminkan kinerja pemerintah yang profesional dan bertanggung jawab. Namun, dalam praktiknya, masih banyak ditemukan pelayanan publik yang belum optimal, terutama dalam hal transparansi.¹

Kurangnya transparansi dalam pelayanan publik seringkali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti praktik korupsi, penyalahgunaan wewenang, serta diskriminasi pelayanan. Kondisi ini menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.²

Transparansi merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat mengetahui proses dan hasil dari kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Hal ini juga memungkinkan adanya pengawasan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016, hlm. 45.

² Miftah Thoha, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014, hlm. 78.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan transparansi pelayanan publik. Digitalisasi layanan dapat mempermudah akses informasi bagi masyarakat serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, pemanfaatan teknologi tersebut belum sepenuhnya optimal di berbagai daerah.³

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana transparansi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam kajian ini dibatasi dalam rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Penyidikan Dalam Perkara Tindak Pidana Pencucian Uang?
2. Bagaimana Dakwaan Dalam Perkara Tindak Pidana Pencucian Uang?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, serta literatur yang relevan.⁴ Analisis dilakukan secara kualitatif dengan menelaah norma hukum serta praktik yang terjadi di masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Transparansi dalam Pelayanan Publik

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan salah satu prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Prinsip ini menekankan adanya keterbukaan informasi dari pemerintah kepada masyarakat terkait proses, prosedur, biaya, serta hasil dari pelayanan publik. Dengan adanya transparansi, masyarakat tidak hanya menjadi objek pelayanan, tetapi juga subjek yang memiliki hak untuk mengetahui dan mengawasi jalannya pemerintahan. Hal ini penting karena pelayanan publik pada dasarnya merupakan amanat negara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara adil dan merata.⁵

Peran transparansi sangat penting dalam menciptakan kepastian hukum dalam pelayanan publik. Ketika informasi mengenai prosedur dan standar pelayanan disampaikan secara jelas dan terbuka, maka masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara pasti. Kondisi ini akan mengurangi potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh aparat pemerintah, seperti pungutan liar, diskriminasi pelayanan, maupun praktik korupsi. Dengan demikian, transparansi menjadi instrumen penting dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih adil dan akuntabel.

Selain itu, transparansi juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik. Setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh aparat pemerintah dapat dipantau oleh masyarakat secara langsung maupun melalui

³ Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010, hlm. 112

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2016, hlm. 35.

⁵ Roni Ekha Putera, "Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Era Digital," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 8, No. 2, Jakarta: LIPI Press, 2017, hlm. 88–91.

mekanisme pengawasan tertentu. Hal ini mendorong aparaturnya untuk bekerja lebih profesional, hati-hati, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Akuntabilitas yang baik akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Lebih lanjut, transparansi juga memiliki dampak positif terhadap partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat memberikan masukan, kritik, maupun saran terhadap kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Partisipasi ini sangat penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam jangka panjang, hal ini akan menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat.⁶

Di era digital saat ini, peran transparansi semakin diperkuat dengan adanya teknologi informasi. Pemerintah dapat memanfaatkan sistem pelayanan berbasis elektronik untuk menyediakan informasi secara cepat, mudah, dan dapat diakses oleh masyarakat luas. Digitalisasi pelayanan publik seperti e-government memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih efisien dan minim interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan penyimpangan. Namun demikian, keberhasilan transparansi berbasis digital tetap bergantung pada kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia.

Dengan demikian, transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai prinsip administratif, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan ini merupakan modal utama dalam menciptakan stabilitas sosial dan mendukung keberhasilan pembangunan nasional. Oleh karena itu, penerapan transparansi harus terus ditingkatkan melalui perbaikan sistem, peningkatan kapasitas aparaturnya, serta penguatan regulasi yang mendukung keterbukaan informasi publik.

2. Kendala dalam Implementasi Transparansi

Implementasi transparansi dalam pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala yang cukup kompleks. Meskipun secara normatif prinsip transparansi telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, namun dalam praktiknya belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya kesenjangan antara aturan yang ada dengan implementasi di lapangan, sehingga tujuan transparansi sebagai sarana menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel belum tercapai secara maksimal.

Salah satu kendala utama adalah keterbatasan akses informasi yang dimiliki oleh masyarakat. Tidak semua informasi pelayanan publik disediakan secara terbuka dan mudah diakses, baik secara langsung maupun melalui sistem digital. Dalam beberapa kasus, informasi masih bersifat tertutup atau hanya dapat diakses oleh pihak-pihak tertentu. Kondisi ini menyebabkan masyarakat kesulitan untuk mengetahui prosedur, biaya, dan standar pelayanan yang seharusnya mereka terima, sehingga membuka peluang terjadinya penyimpangan dalam pelayanan publik.

Selain itu, rendahnya kesadaran aparaturnya terhadap pentingnya transparansi juga menjadi hambatan yang signifikan. Masih terdapat budaya birokrasi yang cenderung tertutup dan kurang responsif terhadap tuntutan keterbukaan informasi.

⁶ Agus Dwiyanto, "Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik yang Transparan," *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Vol. 13, No. 1, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2009, hlm. 45–48.

Beberapa aparaturnya masih menganggap informasi sebagai sesuatu yang bersifat eksklusif, bukan sebagai hak masyarakat. Sikap ini menghambat terwujudnya pelayanan publik yang terbuka dan akuntabel, karena transparansi tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada mentalitas penyelenggara pelayanan.

Kendala lainnya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, terutama di daerah-daerah terpencil. Meskipun pemerintah telah mendorong digitalisasi pelayanan publik melalui sistem elektronik, namun tidak semua daerah memiliki fasilitas dan jaringan yang memadai. Akibatnya, implementasi transparansi berbasis teknologi belum dapat berjalan secara merata. Ketimpangan akses teknologi ini menyebabkan kualitas pelayanan publik berbeda antara daerah perkotaan dan pedesaan.

Di samping itu, lemahnya pengawasan juga menjadi faktor yang menghambat implementasi transparansi. Pengawasan yang tidak berjalan efektif menyebabkan potensi penyalahgunaan wewenang masih dapat terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa adanya kontrol yang kuat dari lembaga pengawas maupun masyarakat, transparansi hanya menjadi formalitas administratif tanpa implementasi yang nyata. Oleh karena itu, penguatan mekanisme pengawasan menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan keterbukaan informasi benar-benar dijalankan.

Selain faktor-faktor tersebut, kurangnya partisipasi masyarakat juga turut mempengaruhi efektivitas transparansi dalam pelayanan publik. Masyarakat yang kurang aktif dalam mengakses informasi atau menyampaikan pengaduan cenderung membuat proses pengawasan berjalan lemah. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga membutuhkan keterlibatan aktif masyarakat. Dengan demikian, berbagai kendala tersebut perlu diatasi secara komprehensif agar transparansi dalam pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Transparansi dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan akuntabilitas, partisipasi, dan kualitas pelayanan.
2. Implementasi transparansi masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses informasi, rendahnya kesadaran aparaturnya, serta kurangnya infrastruktur dan pengawasan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemerintah perlu meningkatkan komitmen dalam menerapkan transparansi melalui penguatan regulasi dan pemanfaatan teknologi informasi.
2. Diperlukan peningkatan kapasitas aparaturnya serta pengawasan yang efektif untuk memastikan transparansi dapat berjalan secara optimal.

Daftar Pustaka

- Adjie, Habib. *Hukum Notaris Indonesia (Tafsir Tematik terhadap UU Jabatan Notaris)*. Bandung: Refika Aditama, 2014.
- Asshiddiqie, Jimly. *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Dwiyanto, Agus. “Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik yang Transparan.” *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Vol. 13, No. 1. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2009.
- Eko Prasajo. “Reformasi Birokrasi dan Tantangan Transparansi Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 9, No. 2. Jakarta: Universitas Indonesia, 2012.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016.
- Sedarmayanti. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama, 2017.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. “Keterbukaan Informasi Publik dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih.” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 11, No. 1. Bandung: Universitas Padjadjaran, 2015.
- Syafiie, Inu Kencana. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Thoha, Miftah. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.
- Putera, Roni Ekha. “Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Era Digital.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 8, No. 2. Jakarta: LIPI Press, 2017.