

NEWS

Dr. Hendri: Membangun Pemerintahan yang Cepat, Sederhana, dan Transparan

Updates. - TNIAD.NET

Jan 9, 2026 - 06:18



Dr. Ir. Hendri, ST., MT Wartawan Utama Ketua Umum Jurnalis Nasional Indonesia (JNI)

OPINI - Bayangkan seorang warga yang hendak mengurus dokumen kependudukan, izin usaha, bantuan sosial, atau pelayanan kesehatan. Ia datang membawa berkas yang sebenarnya telah dimiliki pemerintah. Namun, ia tetap diminta menyerahkan salinan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan, rekomendasi, dan berbagai dokumen lain. Setelah berpindah dari

satu meja ke meja berikutnya, ia masih belum mengetahui kapan urusannya selesai, siapa yang bertanggung jawab, dan mengapa permohonannya tertunda.

Dalam keadaan seperti itu, warga bukan lagi penerima pelayanan. Warga telah berubah menjadi kurir yang membawa data dari satu kantor pemerintah ke kantor pemerintah lainnya.

Persoalan ini menggambarkan salah satu tantangan terbesar birokrasi Indonesia. Kita memiliki banyak instansi, regulasi, aplikasi, formulir, dan meja pelayanan. Namun, dari sudut pandang masyarakat, banyaknya perangkat tersebut belum selalu menghasilkan pelayanan yang cepat, sederhana, dan transparan.

Pemerintah boleh memiliki organisasi yang kompleks di belakang layar. Akan tetapi, kompleksitas itu tidak boleh dibebankan kepada masyarakat. Warga tidak seharusnya dipaksa memahami pembagian kewenangan antarkementerian, lembaga, pemerintah daerah, dinas, badan, dan unit pelaksana teknis hanya untuk memperoleh hak pelayanan.

Pemerintahan yang baik harus mampu menyerap kerumitan tersebut, mengoordinasikannya secara internal, lalu menghadirkan pelayanan yang mudah di hadapan rakyat.

Tiga Syarat Pemerintahan yang Melayani

Pemerintahan yang cepat bukanlah pemerintahan yang bekerja secara tergesa-gesa. Kecepatan tidak boleh diperoleh dengan mengabaikan hukum, ketelitian, keamanan, atau prinsip kehati-hatian.

Cepat berarti masyarakat memperoleh kepastian waktu. Setiap pelayanan harus mempunyai batas penyelesaian yang jelas. Apabila terjadi keterlambatan, warga harus mengetahui penyebabnya, unit yang bertanggung jawab, dan jalan untuk memperoleh penyelesaian.

Kecepatan tanpa kepastian hanyalah keberuntungan. Warga yang mengenal pejabat atau memahami jalur informal mungkin dapat memperoleh pelayanan lebih cepat. Sementara itu, warga biasa harus menunggu tanpa mengetahui kapan urusannya selesai. Pelayanan seperti ini bukan pelayanan yang adil.

Pemerintahan yang sederhana juga bukan pemerintahan yang menghilangkan seluruh pengawasan. Kesederhanaan berarti jumlah tahapan, persyaratan, formulir, dan pengulangan data dikurangi sampai pada batas yang benar-benar diperlukan.

Setiap persyaratan harus mempunyai dasar hukum, tujuan, dan manfaat yang dapat dijelaskan. Apabila suatu dokumen tidak menentukan sah atau tidaknya pelayanan, dokumen tersebut tidak perlu diminta. Apabila data sudah dimiliki pemerintah dan dapat digunakan secara sah, masyarakat tidak perlu diminta menyerahkannya kembali.

Sementara itu, pemerintahan yang transparan bukan berarti seluruh data harus diumumkan tanpa batas. Data pribadi, rahasia negara, dan informasi tertentu tetap harus dilindungi. Transparansi berarti persyaratan, biaya, tahapan, waktu,

status permohonan, alasan keputusan, penggunaan data, serta pejabat yang bertanggung jawab dapat diketahui dan diuji oleh masyarakat.

Ketiga unsur tersebut tidak dapat dipisahkan. Kecepatan tanpa transparansi dapat berubah menjadi perlakuan istimewa. Kesederhanaan tanpa akuntabilitas dapat membuka ruang penyalahgunaan. Transparansi tanpa kecepatan hanya menghasilkan tumpukan informasi tanpa penyelesaian. Pemerintahan yang melayani harus menghadirkan ketiganya secara bersamaan.

Mengapa Pelayanan Masih Berbelit?

Birokrasi yang lambat sering dianggap semata-mata sebagai akibat dari kemalasan aparatur. Pandangan tersebut terlalu sederhana. Banyak aparatur sebenarnya ingin bekerja cepat, tetapi terjebak dalam sistem yang tidak dirancang untuk menghasilkan kecepatan.

Pertama, pelayanan masih terlalu berorientasi pada struktur organisasi, bukan perjalanan warga.

Setiap instansi membangun prosedur berdasarkan kewenangan masing-masing. Masalahnya, satu kebutuhan masyarakat sering melibatkan beberapa instansi sekaligus. Kelahiran seorang anak, misalnya, berkaitan dengan administrasi kependudukan, kesehatan, jaminan sosial, dan berbagai pelayanan lain. Pelaku usaha juga dapat berhubungan dengan perizinan, perpajakan, lingkungan, ketenagakerjaan, serta pemerintah daerah.

Apabila setiap instansi bekerja sendiri-sendiri, masyarakat harus menyatukan pelayanan yang seharusnya dikoordinasikan oleh pemerintah.

Kedua, terdapat kecenderungan menambah prosedur setiap kali terjadi kesalahan. Satu masalah dijawab dengan satu formulir baru, satu surat rekomendasi baru, atau satu lapisan persetujuan baru. Prosedur terus bertambah, tetapi prosedur lama jarang dievaluasi dan dihapus.

Akibatnya, pengendalian tidak lagi berbasis risiko. Pelayanan sederhana diperlakukan sama dengan pelayanan berisiko tinggi. Semua harus melewati rantai verifikasi dan tanda tangan yang panjang.

Jika sebuah pelayanan membutuhkan sepuluh tanda tangan, yang pertama kali harus diperiksa bukanlah kesabaran rakyat, melainkan desain birokrasinya.

Ketiga, terdapat budaya menghindari risiko dan tanggung jawab. Sebagian pejabat merasa lebih aman menunda keputusan daripada membuat keputusan. Berkas diteruskan ke banyak meja agar tanggung jawab tersebar. Ketika muncul masalah, tidak ada satu pun pihak yang merasa menjadi penanggung jawab utama.

Keempat, ukuran keberhasilan birokrasi masih sering didasarkan pada kegiatan internal: jumlah rapat, aplikasi yang dibangun, anggaran yang diserap, dokumen yang diterbitkan, atau unit pelayanan yang diresmikan. Padahal, masyarakat membutuhkan hasil yang lebih nyata: berapa lama pelayanan selesai, berapa kali warga harus datang, berapa biaya yang benar-benar dikeluarkan, dan berapa

banyak pengaduan yang diselesaikan.

Kelima, ketertutupan menciptakan ruang bagi perantara dan jalur informal. Ketika persyaratan, waktu, biaya, dan posisi berkas tidak jelas, masyarakat akan mencari orang yang dianggap mampu “membantu”. Dari sinilah praktik percaloan, pungutan liar, dan penyalahgunaan kedekatan dapat tumbuh.

Mandat Hukum Sudah Jelas

Membangun pelayanan yang cepat, sederhana, dan transparan bukan sekadar gagasan manajemen. Hal tersebut merupakan kewajiban hukum dan tanggung jawab negara.

[Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik](#) menempatkan kepentingan umum, kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagai bagian penting penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang tersebut juga menuntut adanya standar pelayanan. Masyarakat harus memperoleh kejelasan mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, serta mekanisme pengaduan.

[Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan](#) mengatur asas-asas umum pemerintahan yang baik, antara lain kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik.

Sementara itu, [Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik](#) menjamin hak masyarakat untuk mengetahui rencana, kebijakan, program, proses pengambilan keputusan, serta alasan suatu keputusan publik.

Dengan demikian, pelayanan yang lambat tanpa alasan, prosedur yang tidak jelas, biaya yang tidak terbuka, atau keputusan yang tidak dapat dijelaskan bukan sekadar kekurangan teknis. Kondisi tersebut dapat bertentangan dengan prinsip pelayanan publik dan pemerintahan yang baik.

Jarak antara Standar dan Kenyataan

Indonesia tentu telah mencatat kemajuan. Hingga Juni 2026, pemerintah menyebut telah terdapat 305 Mal Pelayanan Publik. Sampai April 2026, Sistem Penghubung Layanan Pemerintah juga telah menghubungkan 447 instansi. Perkembangan ini menunjukkan adanya usaha membangun pelayanan yang lebih terpadu. Namun, jumlah gedung, aplikasi, dan instansi yang terhubung tidak boleh menjadi ukuran akhir keberhasilan.

Mal Pelayanan Publik tidak cukup hanya mengumpulkan berbagai loket di dalam satu bangunan. Pemerintah sendiri menegaskan bahwa Mal Pelayanan Publik harus menjadi pusat solusi, bukan sekadar tempat berkumpulnya instansi. Warga semestinya tidak perlu memahami instansi mana saja yang harus didatangi untuk menyelesaikan satu kebutuhan. Pelayananlah yang harus bergerak mengelilingi

kebutuhan warga, bukan warga yang terus bergerak mengelilingi birokrasi. Hal ini juga menjadi arah yang disampaikan [Kementerian PANRB mengenai pengembangan Mal Pelayanan Publik](#).

Data pengaduan memperlihatkan bahwa pekerjaan rumah masih besar. [Ombudsman Republik Indonesia mencatat 23.596 laporan dan akses pengaduan sepanjang 2025](#). Angka tersebut mencakup berbagai bentuk laporan, konsultasi, dan akses pengaduan sehingga tidak semuanya dapat langsung dianggap sebagai maladministrasi yang telah terbukti.

Namun, komposisi dugaan maladministrasinya perlu menjadi perhatian. Tidak memberikan pelayanan menempati porsi sekitar 40,68 persen, penundaan berlarut 21,25 persen, dan penyimpangan prosedur 18,79 persen. Data tersebut menunjukkan bahwa masalah utama pelayanan bukan hanya keramahan petugas, melainkan kepastian apakah pelayanan diberikan, kapan diselesaikan, dan apakah prosedurnya dijalankan secara benar.

Digitalisasi Bukan Memindahkan Antrean ke Layar

Pemerintahan digital memberikan peluang besar untuk mempercepat pelayanan. Namun, digitalisasi tidak boleh dipahami hanya sebagai pembangunan aplikasi.

Apabila prosedur yang buruk dipindahkan ke internet, hasilnya tetap merupakan prosedur yang buruk. Formulir kertas mungkin berubah menjadi formulir elektronik, tetapi masyarakat masih harus memasukkan data yang sama berulang kali. Antrean di kantor mungkin berkurang, tetapi digantikan oleh status “sedang diproses” yang tidak bergerak selama berminggu-minggu.

Digitalisasi bukan memindahkan antrean dari loket ke layar.

Transformasi digital harus dimulai dengan penataan ulang proses bisnis. Setiap tahapan harus diperiksa: apakah diperlukan, siapa yang bertanggung jawab, data apa yang digunakan, berapa lama waktunya, dan apa yang terjadi jika batas waktu terlampaui.

Arah ini sejalan dengan [Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional](#). Tujuan utamanya seharusnya bukan melahirkan semakin banyak aplikasi, tetapi menghadirkan layanan digital nasional yang terpadu.

Kementerian PANRB juga menegaskan bahwa pemerintahan digital bukan sekadar penggunaan teknologi, melainkan transformasi tata kelola yang terintegrasi. Integrasi diperlukan untuk mengurangi pemborosan anggaran, inefisiensi, dan manipulasi administrasi sekaligus menyederhanakan pelayanan pendidikan, kesehatan, dan perizinan usaha. Pandangan tersebut disampaikan dalam agenda [penyelenggaraan pemerintahan digital untuk pelayanan publik berkualitas](#).

Karena itu, paradigma “satu instansi, satu aplikasi” harus ditinggalkan. Pemerintah membutuhkan infrastruktur bersama, identitas digital yang aman, pertukaran data yang sah, standar interoperabilitas, dan satu pintu pelayanan yang dapat menghubungkan berbagai urusan.

Masyarakat tidak membutuhkan banyak aplikasi pemerintah. Masyarakat membutuhkan satu urusan yang selesai.

Data Cukup Diberikan Sekali

Salah satu prinsip utama pemerintahan sederhana adalah *once-only principle*: warga cukup memberikan data satu kali, kemudian pemerintah menggunakannya secara terkoordinasi sesuai kewenangan dan dasar hukum.

Apabila data kependudukan telah tersedia dan valid, warga tidak perlu terus-menerus mengunggah foto kartu tanda penduduk. Apabila izin sebelumnya telah diterbitkan oleh instansi pemerintah, instansi lain seharusnya dapat melakukan verifikasi melalui sistem yang terhubung. Warga tidak boleh dijadikan penghubung manual bagi sistem pemerintahan yang tidak saling berkomunikasi.

Pendekatan pelayanan berbasis peristiwa kehidupan juga perlu diperluas. Pemerintah tidak seharusnya hanya menawarkan daftar nama instansi. Pemerintah harus membangun pelayanan berdasarkan kebutuhan nyata, seperti kelahiran, memasuki sekolah, mencari pekerjaan, membuka usaha, menikah, berpindah tempat tinggal, mengalami sakit, pensiun, atau kematian anggota keluarga.

Dalam integrasi pelayanan kelahiran, misalnya, [Kementerian PANRB telah mendorong pendekatan berbasis peristiwa kehidupan dan prinsip pengisian data satu kali](#). Pendekatan semacam ini harus menjadi model nasional, bukan berhenti sebagai proyek percontohan.

Namun, pertukaran data tidak boleh menjadi alasan untuk mengabaikan privasi. Integrasi bukan berarti membangun satu basis data raksasa yang dapat diakses tanpa batas. Setiap penggunaan data harus mempunyai dasar hukum, tujuan yang jelas, pembatasan akses, rekam jejak penggunaan, dan sistem keamanan yang kuat.

[Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi](#) harus menjadi fondasi dalam seluruh proses integrasi. Pemerintah wajib memastikan bahwa kemudahan pelayanan tidak dibayar dengan hilangnya kendali warga atas data pribadinya.

Transparansi Harus Hadir Sepanjang Proses

Transparansi pelayanan tidak cukup dilakukan dengan menempelkan daftar persyaratan di dinding kantor atau mengunggah dokumen panjang ke situs web. Transparansi harus bersifat operasional dan mudah dipahami.

Sebelum mengajukan permohonan, warga harus mengetahui persyaratan, biaya resmi, tahapan, dan perkiraan waktu penyelesaian.

Ketika permohonan diproses, warga harus dapat melihat posisi berkas, tahap yang sedang berjalan, unit yang menangani, dan sisa waktu penyelesaian.

Ketika permohonan ditolak, pemerintah wajib memberikan alasan yang jelas, dasar hukum yang digunakan, kekurangan yang harus diperbaiki, dan saluran keberatan.

Apabila pelayanan terlambat, sistem harus memberikan pemberitahuan dan melakukan eskalasi secara otomatis. Warga tidak boleh dipaksa mencari nomor telepon pribadi pejabat atau mendatangi kantor berulang kali hanya untuk menanyakan nasib permohonannya.

Transparansi juga harus diwujudkan melalui data kinerja yang dapat diperiksa publik. Setiap unit pelayanan perlu mengumumkan rata-rata waktu penyelesaian, jumlah permohonan tertunda, persentase pelayanan yang selesai tepat waktu, jumlah pengaduan, dan tingkat penyelesaian pengaduan.

Dengan demikian, masyarakat, parlemen, media, dan lembaga pengawas dapat menilai kinerja berdasarkan hasil, bukan berdasarkan slogan.

Agenda Perubahan yang Harus Dilakukan

Untuk membangun pemerintahan yang cepat, sederhana, dan transparan, diperlukan perubahan menyeluruh.

Pertama, pemerintah harus memetakan kebutuhan masyarakat berdasarkan peristiwa kehidupan. Mulailah dari urusan yang paling sering digunakan dan paling berpengaruh terhadap kehidupan rakyat. Setiap pelayanan kemudian dirancang dari awal sampai selesai, melintasi batas instansi.

Kedua, seluruh persyaratan harus dievaluasi. Setiap instansi wajib menjelaskan dasar hukum dan fungsi setiap dokumen yang diminta. Persyaratan yang tidak mempunyai manfaat nyata harus dihapus. Pemerintah juga harus menghentikan kebiasaan meminta surat keterangan hanya karena sistem antarlembaga belum terhubung.

Ketiga, rantai persetujuan harus dipangkas. Pelayanan berisiko rendah tidak perlu melewati pemeriksaan yang sama dengan pelayanan berisiko tinggi. Kewenangan petugas garis depan harus diperkuat dengan batas, standar, dan sistem pengawasan yang jelas.

Keempat, pemerintah harus menetapkan standar waktu yang realistis dan mengikat. Standar tersebut tidak boleh berhenti sebagai angka di atas kertas. Sistem harus mencatat kapan permohonan diterima, siapa yang memproses, berapa lama berada pada setiap tahapan, dan mengapa terjadi keterlambatan.

Kelima, perlu diterapkan mekanisme eskalasi otomatis. Jika batas waktu hampir terlampaui, atasan harus memperoleh peringatan. Jika keterlambatan benar-benar terjadi, warga harus mendapat penjelasan, penyelesaian, dan bentuk pemulihan sesuai karakter pelayanannya.

Keenam, pembangunan aplikasi harus dikendalikan. Aplikasi baru hanya boleh dibangun jika tidak ada layanan bersama yang dapat digunakan. Anggaran teknologi harus diarahkan pada integrasi, keamanan, kualitas data, dan

pemeliharaan jangka panjang, bukan sekadar peluncuran aplikasi.

Ketujuh, pemerintah harus menyediakan satu akun dan satu pintu pelayanan yang menghubungkan berbagai kebutuhan. Namun, integrasi antarmuka tidak boleh menyamarkan pembagian tanggung jawab. Warga tetap harus mengetahui instansi yang mengambil keputusan dan pejabat yang dapat dimintai pertanggungjawaban.

Kedelapan, sistem pengaduan harus disatukan dan ditindaklanjuti sampai selesai. Pengaduan bukan gangguan bagi birokrasi, melainkan sumber informasi untuk memperbaiki sistem. Setiap pengaduan harus memiliki nomor pelacakan, batas waktu penanganan, hasil pemeriksaan, dan mekanisme keberatan.

Kesembilan, perlindungan data dan keamanan siber harus menjadi bagian dari desain awal. Akses terhadap data wajib dibatasi sesuai fungsi. Setiap akses harus tercatat. Masyarakat harus memiliki saluran untuk mengetahui, memperbaiki, dan melaporkan penyalahgunaan data.

Kesepuluh, layanan nondigital harus tetap tersedia. Pemerintahan digital tidak boleh meninggalkan warga lanjut usia, penyandang disabilitas, masyarakat di wilayah dengan jaringan terbatas, atau warga yang belum memiliki kecakapan digital. Pelayanan tatap muka, layanan bergerak, pusat bantuan telepon, dan pendampingan harus tetap menjadi bagian dari sistem yang terpadu.

Kesebelas, penggunaan kecerdasan buatan dalam pelayanan publik harus diawasi. Teknologi dapat membantu memilah permohonan, mendeteksi kesalahan, dan mempercepat analisis. Namun, keputusan yang berdampak pada hak masyarakat tidak boleh diserahkan sepenuhnya kepada sistem yang tidak dapat menjelaskan alasannya. Harus selalu tersedia pemeriksaan manusia dan mekanisme keberatan.

Kedua belas, penilaian kinerja pejabat harus dihubungkan dengan pengalaman masyarakat. Indikator utama harus mencakup waktu penyelesaian, jumlah kunjungan yang dibutuhkan, keterjangkauan bagi kelompok rentan, kepuasan masyarakat, pengurangan pengulangan data, dan penyelesaian pengaduan.

Jangan Mengorbankan Ketelitian demi Kecepatan

Sebagian pihak mungkin berpendapat bahwa prosedur panjang diperlukan untuk mencegah kesalahan, penipuan, dan korupsi. Kekhawatiran tersebut masuk akal. Pelayanan publik memang tidak boleh mengabaikan pengawasan.

Namun, banyaknya meja dan tanda tangan tidak otomatis membuat pelayanan lebih aman. Prosedur yang panjang justru dapat mengaburkan tanggung jawab. Ketika terlalu banyak orang terlibat, semakin sulit menentukan pihak yang bertanggung jawab atas kesalahan.

Pengawasan yang baik harus berbasis data dan risiko. Pemeriksaan diperketat pada transaksi berisiko tinggi, pola yang tidak wajar, konflik kepentingan, atau permohonan dengan dampak besar. Sebaliknya, pelayanan rutin dan berisiko rendah dapat diproses dengan lebih cepat.

Jejak audit digital, pemisahan fungsi, pemeriksaan acak, analisis risiko, keterbukaan keputusan, dan sanksi yang tegas lebih efektif daripada menambah tanda tangan secara seragam.

Penyederhanaan bukan penghilangan kontrol. Penyederhanaan adalah pemindahan kontrol dari prosedur yang berulang menuju pengawasan yang lebih cerdas.

Kepemimpinan Menentukan

Perubahan birokrasi tidak akan terjadi hanya dengan surat edaran atau peluncuran aplikasi. Dibutuhkan kepemimpinan yang berani menghapus prosedur, menyatukan kewenangan, dan membuka kinerja kepada publik.

Pimpinan instansi harus bersedia kehilangan “wilayah kekuasaan” administratif demi pelayanan yang lebih terpadu. Integrasi sering terhambat bukan karena teknologi tidak tersedia, tetapi karena setiap unit ingin mempertahankan data, anggaran, aplikasi, dan kewenangannya sendiri.

Karena itu, reformasi pelayanan merupakan persoalan politik administrasi. Pemerintah harus menentukan bahwa kepentingan warga lebih tinggi daripada ego sektoral.

Aparatur yang berani mengambil keputusan sesuai aturan juga harus dilindungi. Jangan sampai pegawai memilih menunda karena takut dihukum, sementara pejabat yang membiarkan pelayanan berhenti tidak menerima konsekuensi. Sistem harus membedakan kesalahan yang dilakukan dengan iktikad baik dari penyalahgunaan kewenangan.

Pada saat yang sama, keterlambatan tanpa alasan, manipulasi antrean, pungutan liar, diskriminasi, dan penyalahgunaan data harus ditindak secara tegas.

Pemerintah Harus Hadir sebagai Satu Kesatuan

Bagi masyarakat, kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, dan pemerintah kota pada dasarnya merupakan satu negara. Perselisihan kewenangan dan ketidaksamaan sistem tidak boleh menjadi alasan untuk menunda hak warga.

Ketika seorang anak lahir, negara harus hadir sebagai satu kesatuan. Ketika seseorang membuka usaha, pemerintah harus memberikan jalan yang utuh. Ketika keluarga membutuhkan bantuan, pemerintah harus menggunakan data secara sah untuk menentukan kelayakan tanpa memaksa keluarga miskin berkeliling membawa surat.

Pelayanan publik adalah wajah negara yang paling sering dilihat rakyat. Banyak warga mungkin tidak pernah menghadiri rapat pemerintahan atau membaca dokumen perencanaan. Namun, mereka merasakan negara saat mengurus identitas, memperoleh pelayanan kesehatan, mendaftarkan sekolah, mencari izin

usaha, membayar pajak, atau menyampaikan pengaduan.

Kepercayaan kepada pemerintah dibangun dari pengalaman sehari-hari itu. Pemerintahan yang cepat menunjukkan bahwa negara menghargai waktu rakyat. Pemerintahan yang sederhana menunjukkan bahwa negara memahami kesulitan rakyat. Pemerintahan yang transparan menunjukkan bahwa negara bersedia bertanggung jawab kepada rakyat.

Indonesia tidak kekurangan regulasi, lembaga, aplikasi, atau program reformasi. Tantangan terbesarnya adalah memastikan seluruh perangkat tersebut menghasilkan satu hal yang dapat dirasakan: urusan rakyat benar-benar selesai.

Pada akhirnya, ukuran pemerintahan yang maju bukan seberapa banyak prosedur yang dimiliki, melainkan seberapa sedikit beban yang harus ditanggung masyarakat untuk memperoleh haknya.

Pemerintah boleh kompleks di belakang layar. Namun, di hadapan rakyat, pemerintah harus tampil cepat, sederhana, terbuka, dan dapat dipercaya.

Jakarta, 9 Januari 2026

Dr. Ir. Hendri, ST., MT

Wartawan Utama

Ketua Umum Jurnalis Nasional [Indonesia](#) (JNI)