

# **BELA NEGARA DARI RUANG PELAYANAN PUBLIK: PANCASILA, OMBUDSMAN, DAN HAK MASYARAKAT**

**Kamis, 01 Oktober 2026 - Fuad Mushofa**

Bela negara sering kali dipahami hanya dalam konteks pertahanan dan keamanan negara. Padahal, dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, bela negara memiliki makna yang jauh lebih luas. Bela negara dapat diwujudkan melalui sikap dan tindakan setiap warga negara dalam menjaga nilai-nilai kebangsaan, menaati hukum, menjalankan tanggung jawab, serta berkontribusi terhadap terwujudnya kehidupan masyarakat yang adil, tertib, dan sejahtera. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, salah satu bentuk nyata bela negara adalah memastikan masyarakat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, adil, transparan, akuntabel, dan bebas dari maladministrasi.

Oleh karena itu, pengawasan pelayanan publik sesungguhnya bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bagian dari upaya menjaga agar negara menjalankan kewajibannya kepada masyarakat serta memastikan hak-hak warga negara tidak terabaikan. Dalam kerangka tersebut, Pancasila, semangat bela negara, dan pengawasan pelayanan publik memiliki hubungan yang sangat erat. Nilai-nilai Pancasila memberikan landasan moral, bela negara memberikan semangat pengabdian, sedangkan pengawasan pelayanan publik menjadi instrumen untuk memastikan nilai dan semangat tersebut diwujudkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan, di manapun Ombudsman Republik Indonesia memiliki posisi yang sangat strategis.

Pancasila bukan hanya dasar negara, tetapi juga sumber nilai dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara yang dalam pelayanan publik dapat diterjemahkan secara konkret. Sila Ketuhanan Yang Maha Esa mengandung pesan mengenai integritas, kejujuran, dan tanggung jawab moral bahwa jabatan publik merupakan amanah yang harus dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat, bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompok. Sila Kemanusiaan yang Adil dan Beradab menempatkan masyarakat sebagai manusia yang memiliki martabat dan hak, sehingga pelayanan publik harus diberikan secara manusiawi, tidak diskriminatif, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Sila Persatuan Indonesia mengandung pesan bahwa pelayanan publik harus mampu menjangkau seluruh masyarakat Indonesia tanpa menjadikan perbedaan wilayah, kondisi sosial, ekonomi, maupun geografis sebagai alasan untuk mengabaikan hak atas pelayanan. Sila Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan menegaskan pentingnya partisipasi masyarakat sebagai subjek yang memiliki hak untuk memberikan masukan, menyampaikan pengaduan, dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Sementara itu, sila Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia memberikan tujuan yang sangat jelas bahwa pelayanan publik harus memberikan manfaat yang adil dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan salah satu bentuk konkret kehadiran nilai Pancasila dalam kehidupan sehari-hari.

Kehadiran Ombudsman Republik Indonesia tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berlangsung sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik. Ombudsman hadir sebagai lembaga pengawas eksternal yang menerima laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Melalui kewenangannya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman dapat melakukan pemeriksaan, meminta keterangan dan dokumen, melakukan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), serta memberikan tindakan korektif dan rekomendasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peran Ombudsman tidak semata-mata mencari kesalahan penyelenggara pelayanan publik, melainkan menjadi bagian dari upaya perbaikan tata kelola pemerintahan, di mana setiap laporan masyarakat dapat menjadi pintu masuk untuk melihat apakah terdapat persoalan individual atau justru persoalan sistemik yang perlu diperbaiki.

Bela negara tidak selalu berbentuk pengorbanan dalam situasi konflik atau ancaman keamanan, melainkan dapat diwujudkan melalui pengabdian harian dalam kehidupan pemerintahan. Aparatur yang memberikan pelayanan secara jujur dan profesional sedang menjalankan bentuk bela negara, begitu pula pimpinan instansi yang memperbaiki sistem pelayanan berdasarkan hasil pengawasan. Masyarakat yang menggunakan haknya untuk menyampaikan pengaduan

ketika mendapatkan pelayanan yang tidak semestinya juga turut berkontribusi dalam memperbaiki negara, sebagaimana insan Ombudsman yang menjalankan pengawasan secara independen, objektif, profesional, dan berintegritas. Dalam perspektif ini, pengawasan pelayanan publik dimaknai sebagai bentuk bela negara karena memastikan kewenangan negara digunakan sepenuhnya untuk kepentingan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan masyarakat sebagai bagian dari?? pengawasan eksternal pelayanan publik melalui laporan atau pengaduan masyarakat, yang menunjukkan posisi penting warga negara dalam menjaga kualitas pelayanan. Pengaduan bukan sekadar keluhan, melainkan informasi publik yang sangat berharga bagi negara untuk mengetahui apakah kebijakan dan standar pelayanan benar-benar berjalan di lapangan. Dalam konteks Ombudsman, laporan masyarakat dapat menjadi pintu masuk untuk melihat persoalan yang dialami seseorang sekaligus mengidentifikasi kemungkinan adanya persoalan yang lebih luas. Satu laporan mungkin menunjukkan persoalan individual, namun ketika pola yang sama ditemukan berulang, hal tersebut menjadi indikasi adanya kelemahan sistem pelayanan, sehingga masyarakat yang melaporkan dugaan maladministrasi pada hakikatnya turut menjalankan fungsi kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Dapat disimpulkan bahwa membangun pelayanan publik yang bebas dari maladministrasi adalah bagian dari membangun Indonesia yang ber-Pancasila. Mengawasi pelayanan publik adalah bagian dari bela negara, dan memastikan suara masyarakat didengar adalah bagian dari menjaga kehadiran negara bagi seluruh rakyat Indonesia.

Abdika Jaya

Perencana Ahli Madya Biro AP4