EUFORIA PIALA DUNIA DAN MOMENTUM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Senin, 20 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Euforia Piala Dunia dan Momentum Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Setiap empat tahun sekali, Piala Dunia FIFA menjadi magnet perhatian masyarakat dunia. Jutaan pasang mata tertuju pada pertandingan sepak bola yang menghadirkan semangat kompetisi, sportivitas, disiplin, dan kerja sama tim. Euforia tersebut tidak hanya terasa di negara peserta, tetapi juga di Indonesia. Masyarakat rela begadang demi menyaksikan tim favorit berlaga, berdiskusi di media sosial, hingga menggelar nonton bareng yang mempererat kebersamaan.

Di balik kemeriahan tersebut, terdapat pelajaran berharga yang dapat diimplementasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Jika sepak bola mengajarkan pentingnya strategi, koordinasi, kerja sama, profesionalisme, dan kepemimpinan, maka nilai-nilai tersebut juga menjadi fondasi utama dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan Publik Harus Memiliki Mental Juara

Tidak ada tim yang mampu meraih gelar juara hanya mengandalkan satu pemain bintang. Kesuksesan selalu dibangun melalui kolaborasi seluruh elemen tim. Begitu pula dalam pelayanan publik. Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, hingga seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik harus bergerak sebagai satu kesatuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan berkeadilan.

Masyarakat sebagai pengguna layanan tentu mengharapkan pelayanan yang tidak berbelit-belit, bebas dari pungutan liar, tidak diskriminatif, serta memberikan kepastian waktu dan prosedur. Hal tersebut merupakan hak masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah Sebagai Pelatih dan Pemain Sekaligus

Dalam sebuah tim sepak bola, pelatih menyusun strategi sementara para pemain menjalankan taktik di lapangan. Dalam konteks pelayanan publik, Pemerintah Pusat berperan menetapkan kebijakan nasional, standar pelayanan, transformasi digital, dan reformasi birokrasi. Pemerintah Daerah menjadi ujung tombak implementasi kebijakan tersebut agar benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Keberhasilan pelayanan publik tidak cukup diukur dari banyaknya regulasi yang diterbitkan, tetapi dari sejauh mana masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah diakses, responsif, dan memberikan kepuasan.

Ombudsman RI : Wasit yang Menjaga Fair Play Pelayanan Publik

Dalam pertandingan sepak bola, keberadaan wasit memastikan permainan berlangsung sesuai aturan. Dalam pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

agar tetap berada pada koridor hukum, etika, dan prinsip good governance.

Ombudsman hadir menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, diskriminasi pelayanan, dan konflik kepentingan. Melalui fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman tidak hanya menyelesaikan laporan masyarakat, tetapi juga melakukan upaya pencegahan agar maladministrasi tidak terus berulang.

Momentum Piala Dunia untuk Memperkuat Budaya Pelayanan

Piala Dunia menunjukkan bahwa kemenangan lahir dari latihan yang konsisten, evaluasi yang berkelanjutan, dan semangat memperbaiki diri. Prinsip yang sama seharusnya menjadi budaya dalam pelayanan publik.

Seluruh kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, rumah sakit, sekolah, perguruan tinggi negeri, hingga pemerintah desa perlu menjadikan pelayanan prima sebagai budaya organisasi. Evaluasi terhadap standar pelayanan, kompetensi aparatur, digitalisasi layanan, keterbukaan informasi, serta pengelolaan pengaduan harus dilakukan secara berkesinambungan. Pelayanan publik yang baik bukan hanya memenuhi target administrasi, tetapi mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara.

Dari Lapangan Hijau Menuju Pelayanan Publik Berkelas Dunia

Piala Dunia membuktikan bahwa negara yang sukses bukan hanya memiliki pemain hebat, tetapi juga sistem yang kuat. Demikian pula Indonesia memerlukan sistem pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Euforia Piala Dunia dapat menjadi refleksi bersama bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki semangat untuk terus berbenah, meningkatkan kualitas layanan, memperkuat integritas aparatur, dan menghadirkan pelayanan yang berkeadilan.

Pada akhirnya, keberhasilan suatu negara tidak hanya diukur dari prestasi di lapangan olahraga, tetapi juga dari kemampuannya memberikan pelayanan publik yang cepat, adil, transparan, dan bebas dari maladministrasi. Karena pelayanan publik yang berkualitas adalah kemenangan sesungguhnya bagi seluruh rakyat Indonesia.