HARI PELAYANAN PUBLIK INTERNASIONAL: REFLEKSI PELAYANAN YANG MEMAHAMI MASYARAKAT

Kamis, 02 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Setiap tanggal 23 Juni, dunia memperingati Hari Pelayanan Publik Internasional sebagai momentum untuk mengapresiasi peran pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Peringatan ini bukan sekadar seremoni, melainkan pengingat bahwa hampir setiap aspek kehidupan warga negara tidak pernah lepas dari pelayanan publik. Sejak seorang anak mendaftar sekolah, masyarakat berobat ke fasilitas kesehatan, mengurus administrasi kependudukan, memperoleh bantuan sosial, hingga mengajukan berbagai bentuk perizinan, seluruhnya merupakan bagian dari pelayanan yang diselenggarakan oleh negara.

Dalam kehidupan sehari-hari, pelayanan publik menjadi wajah paling nyata dari kehadiran pemerintah. Baik atau buruknya pelayanan yang diterima masyarakat sering kali menjadi ukuran bagaimana negara hadir memenuhi kebutuhan warganya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya menentukan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Namun demikian, bagi masyarakat, pelayanan yang baik tidak selalu diukur dari seberapa cepat sebuah proses diselesaikan. Kecepatan memang penting, tetapi bukan satu-satunya ukuran. Tidak sedikit masyarakat yang justru lebih mengingat bagaimana mereka diperlakukan selama memperoleh pelayanan. Apakah mereka disambut dengan baik, diberikan penjelasan yang mudah dipahami, diperlakukan secara adil, dan merasa kebutuhan mereka benar-benar diperhatikan.

Masyarakat yang datang ke kantor pelayanan publik tidak hanya membawa dokumen atau berkas administrasi. Mereka datang membawa kebutuhan yang harus segera dipenuhi, harapan agar persoalannya dapat diselesaikan, bahkan tidak jarang membawa kecemasan akibat kondisi yang sedang dihadapi. Ada orang tua yang mengurus dokumen demi kelangsungan pendidikan anaknya, ada pelaku usaha yang berharap perizinannya segera selesai agar usahanya dapat berjalan, ada pula masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dalam situasi yang mendesak. Di balik setiap permohonan layanan selalu terdapat cerita yang berbeda.

Karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik perlu menyadari bahwa masyarakat yang datang tidak selalu memiliki kondisi yang sama. Tidak semua memahami prosedur pelayanan secara utuh. Ada masyarakat yang baru pertama kali mengurus suatu layanan sehingga belum mengetahui persyaratan maupun alur yang harus dilalui. Ada pula yang mengalami keterbatasan dalam memperoleh informasi karena akses komunikasi yang belum memadai. Di daerah kepulauan maupun wilayah terpencil, tantangan memperoleh informasi dan mengakses pelayanan sering kali masih menjadi persoalan tersendiri. Sebagian masyarakat bahkan datang dalam kondisi ekonomi yang sulit sehingga setiap tambahan biaya maupun waktu menjadi beban yang tidak ringan.

Keberagaman kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak cukup hanya berorientasi pada kepatuhan terhadap prosedur administratif. Prosedur memang diperlukan untuk menjamin kepastian hukum dan keseragaman pelayanan, tetapi kualitas pelayanan juga ditentukan oleh bagaimana prosedur tersebut dikomunikasikan kepada masyarakat. Empati menjadi unsur yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik yang berkualitas.

Empati dalam pelayanan bukan berarti mengabaikan aturan atau memberikan perlakuan istimewa kepada pihak tertentu. Sebaliknya, empati diwujudkan melalui kesediaan untuk mendengarkan, memberikan penjelasan secara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta membantu masyarakat memahami langkah-langkah yang harus dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku. Komunikasi yang baik sering kali mampu mencegah kesalahpahaman yang sebenarnya tidak perlu terjadi.

Dalam praktik pengawasan pelayanan publik, berbagai keluhan masyarakat kerap berawal bukan semata-mata karena

substansi kebijakan, melainkan karena informasi yang diterima tidak utuh. Persyaratan pelayanan tidak dijelaskan secara lengkap sejak awal, perubahan prosedur tidak tersosialisasikan dengan baik, atau alasan di balik suatu keputusan tidak disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat merasa dipersulit, padahal persoalan tersebut sesungguhnya dapat diminimalkan melalui komunikasi yang lebih baik.

Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dipahami masyarakat akan mampu mengurangi potensi munculnya keluhan. Ketika masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya, memahami alasan suatu persyaratan diberlakukan, serta memperoleh penjelasan yang memadai, proses pelayanan akan berlangsung lebih kondusif. Sebaliknya, ruang kosong dalam komunikasi sering kali memunculkan prasangka, ketidakpuasan, bahkan berujung pada laporan atau pengaduan.

Di sinilah pentingnya membangun pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Penyelenggara pelayanan tidak hanya dituntut memberikan kepastian prosedur, tetapi juga memastikan bahwa setiap informasi dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu menjembatani aturan dengan kebutuhan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka, transparan, dan mudah diakses.

Sebagai lembaga negara yang diberi mandat untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan kepada masyarakat berlangsung sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Kewenangan tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang memberikan mandat kepada Ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan maupun penyelenggara lain yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam menjalankan mandat tersebut, Ombudsman tidak hanya menerima dan menyelesaikan laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi. Ombudsman juga terus mendorong perbaikan sistem pelayanan publik melalui pengawasan, pencegahan maladministrasi, kajian, koordinasi, serta penyampaian saran perbaikan kepada penyelenggara pelayanan publik. Upaya tersebut bertujuan agar penyelenggara layanan tidak hanya patuh terhadap ketentuan yang berlaku, tetapi juga semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebab, pelayanan publik yang berkualitas harus mampu menempatkan masyarakat sebagai subjek utama yang dilayani, bukan sekadar pengguna layanan yang mengikuti prosedur.

Namun demikian, mewujudkan ekosistem pelayanan yang ideal ini tentu tidak dapat bersandar pada tugas pengawasan Ombudsman semata. Diperlukan sinergi yang kuat dan tanggung jawab bersama antara komitmen penyelenggara yang bersedia berbenah, sistem pengawasan yang konstruktif, serta partisipasi aktif dari masyarakat itu sendiri. Kolaborasi dari seluruh elemen inilah yang menjadi nyawa untuk menghadirkan perbaikan yang berkelanjutan.

Ketika sinergi tersebut terbangun, pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai kewajiban administratif yang kaku, melainkan bertransformasi menjadi sebuah budaya pelayanan yang memanusiakan. Masyarakat tidak lagi sekadar menjadi objek pasif, melainkan mitra yang turut memberikan masukan berharga demi penyempurnaan layanan. Pada titik inilah, apresiasi terhadap setiap jengkal perbaikan dan dedikasi para penyelenggara layanan menjadi penting untuk terus disuarakan, agar semangat melayani dengan empati tidak pernah padam.

Hari Pelayanan Publik Internasional pada akhirnya menjadi pengingat bahwa peringatan ini adalah momentum refleksi bagi seluruh penyelenggara layanan. Ini merupakan saat yang tepat untuk berhenti sejenak, mengevaluasi, dan kembali memfokuskan tujuan guna selalu mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Refleksi ini mengingatkan kita bahwa di balik setiap berkas dan loket pelayanan, terdapat harapan warga yang harus direspons dengan baik. Oleh karena itu, komitmen untuk terus menyempurnakan layanan harus senantiasa dijaga. Apabila semangat mengoptimalkan layanan ini melekat kuat dalam setiap diri penyelenggara, niscaya pelayanan publik tidak sekadar menggugurkan kewajiban institusi, melainkan menjadi jembatan kokoh dalam membangun kepercayaan antara masyarakat dan negara.