IRON STOCK PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 19 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Iron Stock Pelayanan Publik

Ki Hajar Dewantara mendidik kita dengan "Taman Siswa". Bung Hatta mendidik kita dengan "Alam Pikiran Yunani". Bung Karno mendidik kita dengan "Materialisme Dialektika Historis". Tan Malaka mendidik kita dengan "Materialisme Dialektika Logika".

Perbanyaklah membaca sampai kita tahu bahwa Immanuel Kant pernah berkata, "Sapere Aude". "Beranilah untuk berpikir sendiri" merupakan sebuah lecutan bagi kita semua, terutama generasi muda penerus, agar berani dan mampu berpikir kritis terhadap keadaan sosial, termasuk permasalahan pelayanan publik.

Secara harfiah, Undang-Undang Pelayanan Publik Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbicara mengenai pelayanan publik tentu sudah menjadi rahasia umum-sebuah frasa yang dianggap sederhana, namun selalu hadir dalam setiap janji ataupun pidato di ruang-ruang publik. Memaknai pelayanan publik tentu tidak hanya sebatas penghafalan atau pelafalan sebuah kata, tetapi lebih dari itu, harus dipahami sebagai sebuah entitas dalam penyelenggaraan negara.

Pelayanan publik pada hakikatnya harus menjadi tanggung jawab setiap insan yang terlibat dalam segala aktivitas pemenuhan hak dan kewajiban penyelenggaraannya. Secara ontologis, pelayanan publik adalah bagaimana negara hadir memenuhi kebutuhan masyarakat melalui produk layanan serta prosedur yang akuntabel dan transparan. Hal tersebut merupakan wujud nyata dari sebuah interaksi antara negara dan masyarakat.

Sementara itu, dalam epistemologi pelayanan publik, fokusnya terletak pada bagaimana cara negara melayani masyarakat yang dibentuk dengan data, pengetahuan, serta pengalaman.

Mengapa pelayanan publik selalu menjadi isu menarik dalam setiap ruang publik? Pertanyaan ini selalu hadir, baik secara tersirat maupun tersurat. Hal ini dikarenakan setiap aspek kehidupan manusia pasti berkaitan erat dengan pelayanan publik. Dimulai dari ketika kita hadir di dunia ini yang harus memiliki dokumen administratif berupa Akta Kelahiran, sampai pada saat kita menutup usia yang juga membutuhkan dokumen Akta Kematian. Seluruh dokumen tersebut dibutuhkan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Membahas pelayanan publik tentu memiliki kompleksitas dan permasalahan tersendiri. Berdasarkan data yang masuk di Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur sepanjang tahun 2025, terdapat 519 akses pengaduan masyarakat terkait permasalahan pelayanan publik di Kalimantan Timur. Permasalahan tersebut tidak hanya mencakup pelayanan dasar, melainkan juga pelayanan publik sehari-hari.

Tidak hanya bicara data, berdasarkan pengalaman melalui opini pengawasan penyelengaraan pelayanan publik yang

dilaksanakan oleh Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur, permasalahan pelayanan publik yang ada disebabkan oleh beberapa faktor penentu. Salah satunya adalah belum tersampaikannya serta belum dipahaminya secara utuh mengenai hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai aturan yang berlaku, baik oleh pemberi maupun penerima layanan. Permasalahan lainnya adalah belum tereduksinya generasi muda dengan baik mengenai pentingnya pemahaman menyeluruh terkait pelayanan publik.

"Iron Stock" Pelayanan Publik

Permasalahan dan isu pelayanan publik tidak akan lekang oleh waktu dan zaman. Selama negara kita memiliki cita-cita luhur menyejahterakan masyarakat, tentu pemahaman dalam memaknai pelayanan publik tidak hanya sebatas definisi harfiah. Lebih dari itu, harus ada kesatuan antara teori dan praktik dalam kehidupan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik tentu menjadi tugas bersama, terutama melalui peran generasi penerus bangsa saat ini. Mahasiswa menjadi ujung tombak dalam pelayanan publik, dengan salah satu perannya sebagai agent of change, social control, dan iron stock dalam penyelenggaraannya.

Berbicara tentang iron stock, sebagian orang mungkin masih awam dengan pemaknaan mendalam mengenai peran ini. Iron stock merupakan peran mahasiswa sebagai aset, cadangan, dan generasi penerus bangsa yang tangguh, berkualitas, serta bermoral untuk menggantikan generasi sebelumnya. Mahasiswa disiapkan menjadi calon pemimpin masa depan melalui pengembangan intelektual, akhlak, dan kemampuan berorganisasi. Ini adalah tanggung jawab moral untuk melanjutkan pembangunan, termasuk menjadi penanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang. Sangat mustahil kita memiliki cita-cita luhur untuk mewujudkan good governance dan service excellence dalam pelayanan publik jika pemahaman tersebut belum didapat dan dimaknai secara utuh, terutama oleh generasi penerus.

Para generasi penerus harus memahami hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berhak mengajukan pengaduan apabila pelayanan tidak sesuai. Sementara dari sisi kewajiban, masyarakat harus mematuhi prosedur, merawat sarana dan prasarana, serta terlibat aktif dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik. Pemahaman inilah yang harus selalu ditanamkan agar tercipta keseimbangan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Ombudsman RI juga memiliki peran penting dalam transfer of knowledge penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan pemahaman generasi muda terkait hak dan kewajiban masyarakat tersebut.

Setelah memahami kompleksitas dalam permasalahan pelayanan publik, tentu kita juga harus memikirkan solusi nyata. Upaya mengatasi terputusnya pemahaman mengenai hak dan kewajiban masyarakat terkait pelayanan publik adalah dengan melakukan langkah yang terstruktur, sistematis, dan masif dari seluruh pemangku kepentingan (stakeholders). Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur sesuai kewenangannya telah melakukan beberapa langkah konkret melalui sosialisasi dan edukasi hak serta kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Kegiatan ini melibatkan elemen kemahasiswaan sebagai iron stock dan penyelenggara negara yang ada di Kota Samarinda melalui program "Ngopi Kawal ORI".

Program "Ngopi Kawal ORI" yang dilaksanakan Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Timur pada tahun 2020 dan 2024 bertujuan untuk menyamakan persepsi dan memberikan wawasan (insight) terkait hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tentu hal ini bukan hanya menjadi tanggung jawab Ombudsman RI sebagai salah satu pengawas eksternal penyelenggaraan pelayanan publik. Seluruh pihak harus bahu-membahu memberikan penyadaran terkait pentingnya memahami pelayanan publik secara utuh dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, terutama kepada generasi penerus.

Dunia pendidikan dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan. Bukan hanya sebatas pemenuhan kebutuhan produk layanan, melainkan lebih dari itu adalah esensi ruangnya. Pendidikan merupakan tempat pembentukan karakter penerus

serta wadah transfer of knowledge yang harus tetap terjaga.

Semoga cita-cita luhur untuk mewujudkan eksistensi good governance dan service excellence dalam pelayanan publik dapat tercapai dengan semangat dan keinginan bersama.

Sebagai penutup, Tan Malaka pernah berkata, "Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkukuh kemauan, serta memperhalus perasaan."

Jadikanlah pelayanan publik sebagai tolok ukur keberhasilan pembangunan, dan tempatkanlah ruang pendidikan sebagai wadah untuk terus belajar serta "pabrik" pencetak generasi penerus yang dapat mewujudkan dan meneruskan cita-cita luhur bangsa.