MENAKAR 81 TAHUN KEMERDEKAAN MELALUI DATA LAPORAN PELAYANAN PUBLIK DI GORONTALO

Rabu, 19 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Bulan Agustus ini, Indonesia genap berusia 81 tahun. Usia yang sudah matang untuk sebuah bangsa. Namun, bagi orang kebanyakan, ukuran kemerdekaan sebenarnya jauh lebih sederhana daripada kegiatan seremonial: seberapa mudah mereka bisa mengurus dokumen, sertifikat tanah, atau layanan dasar lainnya tanpa dipersulit, dipinggirkan, atau dibiarkan berjuang sendirian menghadapi meja birokrasi.

Kalau ukuran itu yang dipakai, data pengaduan masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo beberapa tahun terakhir menjadi bahan untuk berkaca yang tetap menarik untuk dipikirkan kembali, bukan sekadar angka statistik yang berdebu di laporan tahunan.

Coba kita tengok trennya. Pada tahun 2024, Ombudsman Gorontalo mencatat 135 laporan masyarakat. Setahun kemudian, jumlahnya naik menjadi 165 laporan. Lalu pada tahun 2026-yang menjadi fokus tulisan ini-per bulan Juli 2026 tercatat 160 laporan masyarakat masuk ke tahap Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Dari jumlah itu, 54 laporan langsung tuntas di tahap awal berkat respons cepat tim PVL.

Ada juga 65 warga yang sengaja datang untuk berkonsultasi-bukan melapor, melainkan sekadar bertanya dan mencari kejelasan. Angka konsultasi ini menarik untuk dicermati, sebab ini pertanda bahwa warga Gorontalo makin sadar akan hak-haknya. Mereka tidak lagi pasrah menerima keadaan, tetapi mulai berani mencari jawaban begitu akses pelayanan publik terasa tersendat.

Masuk ke tahap pemeriksaan yang lebih mendalam, ada 101 laporan yang diproses, dan 85 di antaranya sudah dinyatakan selesai. Di atas kertas, angka ini tidak sedikit dan menunjukkan bahwa roda pengawasan masih terus berjalan, serta instansi yang dilaporkan masih mau menanggapi teguran. Namun, jangan buru-buru puas dahulu. Kalau mau jujur menelusuri akarnya, tren pengaduan yang masuk ke Ombudsman justru cenderung tinggi dan berulang setiap tahun-bukan sekali dua kali, melainkan terus-menerus.

Tingginya kebutuhan warga untuk melapor ke Ombudsman sebetulnya membuktikan satu hal sederhana: persoalan pelayanan publik di Gorontalo bukan sekadar kebetulan atau kelalaian oknum di lapangan. Ada masalah yang jauh lebih dalam, yaitu struktur pelayanan negara yang belum benar-benar selaras dengan kebutuhan riil warga yang dilayaninya.

Kalau dipinjam kacamata sosiologi kritis, terutama perspektif Karl Marx, fenomena semacam ini bisa dibaca sebagai gejala relasi yang timpang antara masyarakat bawah dan institusi birokrasi. Secara normatif, birokrasi memang dibentuk untuk melayani kepentingan umum. Namun dalam praktiknya, ia sering bergerak dengan logikanya sendiri: menguasai prosedur, memonopoli informasi, dan menentukan siapa yang layak mendapat akses lebih dahulu.

Dari logika internal semacam itu, muncullah ketimpangan akses. Warga yang memiliki modal sosial, jaringan, atau kemampuan administratif yang mumpuni akan jauh lebih mudah menavigasi sistem. Sementara itu, warga awam harus terjerembab dalam kerumitan prosedur dan ketertutupan layanan. Dari sudut pandang ini, laporan masyarakat ke Ombudsman bukan lagi sekadar daftar keluhan administratif belaka. Ia adalah bentuk ekspresi ketegangan antara warga sebagai pemegang hak dan birokrasi sebagai pemegang kendali. Ketimpangan semacam inilah yang membuat pelayanan publik-yang mestinya berjalan otomatis dan setara bagi siapa saja-malah terasa seperti sesuatu yang harus diperjuangkan mati-matian oleh rakyat kecil.

Analisis semacam ini penting supaya kita berhenti menyalahkan "oknum" setiap kali ada layanan publik yang buruk. Ketika

angka pengaduan tetap tinggi dari tahun ke tahun, itu sinyal bahwa ada sistem atau struktur yang terus-menerus memproduksi ketimpangan itu sendiri. Birokrasi kita belum sepenuhnya menjadi alat yang membebaskan warga dari hambatan administratif. Ia masih menyisakan watak lama sebagai alat kontrol yang menempatkan warga pada posisi lemah.

Di titik inilah makna kemerdekaan kita sedang diuji. Secara formal, kita memang sudah 81 tahun lepas dari penjajahan. Namun secara material, kemerdekaan itu belum sepenuhnya utuh selama warga masih harus berhadapan dengan pelayanan yang lambat, berbelit, tidak jelas, atau menuntut "perjuangan ekstra" hanya untuk mendapatkan hak dasar yang semestinya dijamin negara. Singkatnya, masih ada jarak yang cukup lebar antara kemerdekaan yang dirayakan di atas podium upacara dan kemerdekaan yang benar-benar dirasakan warga dalam keseharian mereka.

Fakta bahwa cukup banyak warga yang aktif datang berkonsultasi menyimpan secercah harapan: masyarakat kita makin cerdas dan makin berani bertanya. Perubahan sosial yang adil memang tidak pernah lahir dari kepatuhan yang pasif, melainkan tumbuh dari kesadaran warga yang berani menggugat posisi yang timpang.

Namun, kesadaran warga saja jelas tidak cukup tanpa pembenahan dari dalam. Pemerintah daerah dan seluruh penyelenggara pelayanan publik di Gorontalo perlu menjadikan data Ombudsman ini sebagai alarm keras untuk merombak struktur, bukan sekadar bahan evaluasi tahunan yang berhenti di atas kertas.

Selama pembenahan baru dilakukan setelah ada laporan yang masuk, akar masalah ketimpangan ini akan terus awet dari tahun ke tahun.

Yang dibutuhkan hari ini adalah perubahan mendasar pada cara birokrasi memperlakukan warganya. Prosedur perlu dipangkas supaya lebih sederhana, informasi perlu dibuka seluas-luasnya, dan fungsi koreksi internal instansi harus bergerak lebih cepat-sebelum warga terpaksa mengadu ke Ombudsman.

Pada akhirnya, ketimpangan pelayanan publik bukan sekadar masalah teknis operasional. Ini soal struktur sosial yang menentukan siapa yang mudah dilayani dan siapa yang harus berjuang lebih keras demi haknya sendiri. Di usia ke-81 kemerdekaan Indonesia, pertanyaannya bukan lagi "apakah kepatuhan terhadap undang-undang pelayanan publik sudah tersedia?", melainkan "apakah pelayanan itu sudah bekerja adil untuk semua warga?" Selama pertanyaan ini belum benar-benar terjawab di lapangan, data pengaduan masyarakat akan terus menjadi pengingat bahwa kemerdekaan sosial kita masih merupakan pekerjaan rumah yang belum rampung.