

OMBUDSMAN RI DORONG STABILITAS NASIONAL MELALUI PENINGKATAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 15 Oktober 2026 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Jakarta - Kepercayaan masyarakat terhadap negara menjadi pondasi penting dalam menjaga stabilitas nasional. Kepercayaan tersebut tidak cukup dibangun melalui kebijakan pemerintah, tetapi juga harus diwujudkan melalui kinerja nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat, salah satunya melalui pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berintegritas. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Anggota Ombudsman RI, Maneger Nasution dalam Focus Group Discussion (FGD) "Penguatan Ketahanan Politik Untuk Membangun Kepercayaan Masyarakat Dalam Rangka Menjaga Stabilitas Nasional" yang diselenggarakan oleh Lembaga Ketahanan Nasional (Lemhanas) RI pada Kamis (15/10/2026) di Jakarta Pusat.

Dalam diskusi tersebut, Maneger menekankan bahwa keterbukaan adalah kunci utama dalam untuk mengembalikan dan menguatkan kepercayaan publik terhadap negara, khususnya dalam hal pelayanan publik. Perbaikan pelayanan publik tidak cukup hanya bicara tentang peningkatan prosedur, tetapi butuh penguatan tata kelola, penumbuhan integritas, dan efektivitas pengawasan.

"Saya kira kejujuran itu penting. Karena itu, sebuah negara yang mempunyai peradaban pelayanan publik itu biasanya memang mulai dari keterbukaan," ujar Maneger.

Maneger juga menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak dasar warga sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945. Namun, di tengah kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan. Kondisi tersebut perlu menjadi perhatian bersama agar pelayanan publik di Indonesia semakin responsif, akuntabel, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Ombudsman RI menekankan bahwa kepercayaan masyarakat harus dibangun melalui pelayanan publik yang nyata, bukan sekadar komitmen. Diperlukannya agenda aksi dari respons kasus tersebut ke pencegahan sistemik. Adapun langkah yang diperlukan antara lain menetapkan standar respons pengaduan, memastikan setiap kasus memiliki penanggung jawab yang jelas, menuntaskan tindakan korektif yang telah ditetapkan, membangun dashboard risiko pelayanan, serta memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan. Melalui langkah tersebut, pengawasan diharapkan tidak berhenti pada penyelesaian laporan, tetapi juga mendorong perbaikan sistem agar permasalahan serupa tidak terus berulang dan kepercayaan publik terhadap negara atau pemerintah dapat meningkat, khususnya bidang pelayanan publik.

Gubernur Lemhannas RI, TB. Ace Hasan Syadzily, menyampaikan bahwa persoalan kepercayaan atau trust telah dipantau oleh Lemhannas menjadi isu penting dalam penguatan ketahanan politik untuk menilai sejauh mana masyarakat memiliki kepercayaan terhadap pemerintah

"Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga harus dipahami berdasarkan atas terutama tentu kinerja nyata yang langsung dirasakan oleh masyarakat, kualitas pelayanan publik, penegakan hukum yang berkeadilan, serta keterbukaan dalam pelaksanaan kegiatan," ungkap Ace.

Turut hadir dalam acara diskusi tersebut Deputi Bidang Strategi dan Sistem Komunikasi Badan Komunikasi Pemerintah RI, Fahd Pahdepie, Lead Analyst Drone Emprit, Rizal Nova Mujahid, Vice President National News Kompas Gramedia Media, Paulus Tri Agung Kristanto, serta Direktur Eksekutif Poltracking Indonesia, Hanta Yuda. (Mg20)