

HARI KEBANGKITAN NASIONAL: WUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS UNTUK INDONESIA YANG KUAT

Rabu, 21 Mei 2025 - ntb

Tanggal 20 Mei diperingati sebagai Hari Kebangkitan Nasional, suatu momen pengingat bahwa semangat kebangsaan dan cita-cita luhur untuk membangun bangsa yang adil, makmur, dan berdaulat tidak boleh redup. Dalam konteks kekinian, semangat kebangkitan nasional harus terus dihidupkan dan diimplementasikan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Di sinilah peran Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman hadir untuk memastikan bahwa hak-hak masyarakat atas layanan yang baik dan adil benar-benar terlindungi.

Kebangkitan nasional tidak hanya dimaknai sebagai bangkitnya kesadaran berbangsa dan bernegara, melainkan juga sebagai kebangkitan dalam tata kelola pemerintahan, ekonomi, pendidikan hingga pelayanan publik. Di era demokrasi dan keterbukaan informasi seperti sekarang, pelayanan publik menjadi barometer sejauh mana negara hadir dalam kehidupan rakyatnya.

Namun, realitas di lapangan masih menunjukkan adanya berbagai persoalan, seperti birokrasi yang lamban, pelayanan yang diskriminatif, pungutan liar hingga sikap arogansi oknum penyelenggara pelayanan publik. Masih banyak masyarakat yang kesulitan mengakses layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dsb. Di sinilah semangat kebangkitan nasional perlu diterjemahkan ke dalam aksi nyata berupa perbaikan kualitas pelayanan publik.

Ombudsman RI memiliki mandat konstitusional untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, BUMN, BUMD, maupun lembaga swasta yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, Ombudsman tidak hanya menerima laporan masyarakat, tetapi juga melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, memberikan saran perbaikan, serta mendorong perubahan kebijakan.

Peran ini menjadi makin vital di tengah harapan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Ombudsman merupakan simbol kehadiran negara yang berpihak pada masyarakat, terutama mereka yang rentan dan kerap terpinggirkan dalam proses birokrasi. Melalui pengawasan yang efektif, Ombudsman tidak hanya menyelesaikan persoalan secara kasus per kasus, tetapi juga memperbaiki sistem secara menyeluruh agar maladministrasi tidak terulang lagi.

Dalam semangat kebangkitan nasional, sinergi antara Ombudsman dengan masyarakat menjadi kunci. Pengawasan pelayanan publik tidak bisa hanya dibebankan kepada Ombudsman, tetapi juga membutuhkan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengawas sosial. Masyarakat harus berani bersuara dengan melapor kepada Ombudsman ketika mengalami ketidakadilan atau maladministrasi.

Negara yang kuat tidak hanya dilihat dari kekuatan ekonomi dan pertahanan militernya, tetapi juga dari sejauh mana negara mampu memberikan layanan dasar yang berkualitas bagi seluruh warganya. Pelayanan publik yang baik menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, memperkuat hubungan sosial, dan meningkatkan kualitas hidup.

Pelayanan publik yang buruk adalah bentuk kekerasan struktural yang kerap tidak terlihat, namun berdampak besar bagi kesejahteraan rakyat. Ketika masyarakat kesulitan mendapatkan layanan kesehatan karena birokrasi yang berbelit atau pelayanan yang tidak ramah, maka disitulah negara gagal menjalankan fungsinya. Sebaliknya, ketika pelayanan publik dikelola dengan baik, maka potensi bangsa akan tumbuh optimal.

Membangun pelayanan publik yang berkualitas diperlukan reformasi birokrasi yang menyeluruh, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta budaya pelayanan yang berorientasi pada profesionalisme. Ombudsman, dalam hal ini, tidak hanya bertugas sebagai pengawas, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam membangun ekosistem pelayanan publik yang sehat dan berintegritas.

Kebangkitan nasional adalah ajakan untuk bersama-sama bergerak ke arah yang lebih baik. Tema "Bangkit Bersama, Wujudkan Indonesia Kuat" bukan sekadar slogan, tetapi panggilan moral bagi seluruh elemen bangsa untuk berbenah dan bertransformasi. Ombudsman tidak bisa berjalan sendiri. Dibutuhkan keterlibatan aktif masyarakat, media, akademisi hingga pejabat publik untuk menciptakan perubahan nyata dalam pelayanan publik.

Mari kita jadikan semangat kebangkitan nasional sebagai momentum untuk membangun Indonesia yang lebih baik. Bangkit dari ketidakadilan, bangkit dari birokrasi yang menyulitkan, dan bangkit untuk memastikan bahwa setiap warga negara, tanpa terkecuali, mendapatkan haknya atas pelayanan publik yang layak. Karena dengan pelayanan publik yang berkualitas, kita dapat mewujudkan Indonesia kuat.

Oleh: Khairul Natanagara

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat