

## 26 TAHUN OMBUDSMAN: MENJAGA PELAYANAN PUBLIK DI NEGERI KEPULAUAN

Kamis, 02 April 2026 - kepbabel

PELAYANAN publik yang buruk tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga menggerus kepercayaan masyarakat terhadap negara. Hal ini menjadi alasan penting mengapa Ombudsman dibentuk oleh negara.

Tanggal 10 Maret menandai 26 tahun perjalanan Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawal kualitas pelayanan publik. Sejak awal berdirinya, Ombudsman hadir sebagai pengawas eksternal yang memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Sejak pembentukan awal melalui Keputusan Presiden Nomor 44/2000 hingga menjadi Lembaga negara independen melalui Undang-Undang Nomor 37/2008, Ombudsman tidak sekadar mengawasi, tetapi juga mendorong perubahan dan perbaikan di berbagai sektor pelayanan publik.

Perjalanan lebih dari dua dekade menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan sekadar persoalan prosedur administratif. Ia menyangkut relasi antara negara dan warganya. Dalam pelayanan publik yang baik, masyarakat merasakan negara hadir. Sebaliknya, ketika pelayanan berjalan lambat, tidak jelas, atau bahkan diskriminatif, kepercayaan publik terhadap institusi negara akan ikut terkikis.

Bagi daerah kepulauan seperti Bangka Belitung, pelayanan publik memiliki tantangan tersendiri. Letak geografis yang terdiri dari pulau-pulau, keterbatasan akses di beberapa wilayah, serta dinamika birokrasi daerah menjadikan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada komitmen para penyelenggaranya.

Tantangan tersebut terlihat dari berbagai isu layanan yang kerap muncul di ruang publik, seperti kelangkaan gas dan bahan bakar minyak (BBM) akibat keterlambatan pasokan yang dipengaruhi cuaca ekstrem, belum meratanya akses layanan dasar di wilayah kepulauan, serta ketergantungan pasokan bahan pokok dari luar daerah yang membuat stabilitas harga dan ketersediaannya rentan terganggu.

Tidak jarang, kondisi geografis kepulauan juga masih dijadikan alasan atas berbagai kendala teknis dalam pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan pelayanan publik di daerah kepulauan bukan hanya soal teknis, tetapi juga soal keberpihakan kebijakan.

Berbagai laporan masyarakat yang diterima Ombudsman menunjukkan pola persoalan yang relatif serupa. Penundaan berlarut dalam pelayanan, prosedur yang tidak transparan, hingga ketidakjelasan informasi menjadi bentuk malaadministrasi yang masih ditemui dalam berbagai sektor layanan.

Persoalan tersebut pada dasarnya tidak selalu bersumber dari ketiadaan aturan, namun juga dari ketidakkonsistenan dalam menjalankan aturan yang sudah ada. Ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik bukan lagi soal kekurangan regulasi, melainkan lemahnya komitmen dalam menjalankannya. Di titik ini, kita perlu bertanya: apakah negara sudah benar-benar hadir dalam pelayanan publik, atau justru masih terasa jauh bagi sebagian masyarakat?

Sebut saja beberapa persoalan yang kerap menjadi perbincangan, seperti pungutan di sektor pendidikan hingga

penahanan ijazah siswa karena tunggakan biaya. Di sektor energi, kelangkaan LPG subsidi dan antrean panjang BBM masih menjadi keluhan berulang.

Pada sektor lingkungan hidup, ketidakkonsistenan pengangkutan sampah juga kerap menimbulkan persoalan di masyarakat. Sementara di sektor agraria, ketidakjelasan prosedur pelayanan surat keterangan tanah masih menjadi sumber ketidakpastian bagi warga.

Berbagai persoalan tersebut menunjukkan bahwa malaadministrasi masih terjadi pada sektor-sektor yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Di sinilah peran Ombudsman menjadi penting. Sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, Ombudsman tidak hanya berfungsi menindaklanjuti laporan masyarakat, tetapi juga mendorong perbaikan sistem pelayanan secara berkelanjutan.

Melalui pemeriksaan laporan, klarifikasi kepada penyelenggara layanan, hingga pemberian rekomendasi perbaikan, Ombudsman berupaya memastikan bahwa setiap permasalahan pelayanan tidak berhenti pada penyelesaian kasus semata, tetapi juga menjadi momentum untuk memperbaiki tata kelola layanan.

Pendekatan pengawasan Ombudsman kini juga terus berkembang. Pengawasan tidak lagi dipahami semata-mata sebagai upaya menemukan kesalahan, tetapi lebih diarahkan pada upaya pencegahan malaadministrasi. Pendekatan preventif ini dilakukan melalui berbagai langkah, mulai dari pengawasan lapangan, dialog dengan penyelenggara pelayanan publik, hingga penguatan kesadaran akan pentingnya standar pelayanan yang jelas dan terukur.

Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik tidak dapat dilakukan oleh satu pihak saja. Ia memerlukan kolaborasi antara lembaga pengawas, penyelenggara layanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika pengawasan dipahami sebagai proses bersama untuk memperbaiki sistem, maka pelayanan publik akan berkembang menjadi lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks Bangka Belitung, upaya memperkuat kualitas pelayanan publik juga memerlukan komitmen berkelanjutan dari seluruh instansi penyelenggara layanan. Setiap perbaikan kecil dalam prosedur pelayanan, setiap upaya meningkatkan transparansi informasi, serta setiap kesediaan untuk mendengar keluhan masyarakat merupakan langkah penting dalam membangun pelayanan publik yang lebih baik.

Pada akhirnya, pelayanan publik bukan sekadar kewajiban administratif pemerintah. Ia merupakan wajah nyata kehadiran negara di tengah kehidupan masyarakat. Ketika pelayanan publik dijalankan dengan integritas, profesionalitas, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, maka di situlah kepercayaan publik terhadap negara akan tumbuh.

Dua puluh enam tahun perjalanan Ombudsman mengingatkan kita bahwa pengawasan pelayanan publik bukan semata-mata tentang mencari kesalahan, melainkan tentang menjaga agar pelayanan kepada masyarakat senantiasa berjalan dengan adil, transparan, dan manusiawi. Sebab pada akhirnya, kualitas pelayanan publik adalah cermin dari seberapa jauh negara benar-benar hadir untuk melayani rakyatnya. (\*)