

GNPP HARUS BERDAMPAK, BUKAN HANYA SEREMONIAL

Senin, 27 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Gerakan Nasional Pelayanan Publik (GNPP) merupakan sebuah gerakan kolaboratif nasional yang bertujuan mempercepat transformasi pelayanan publik untuk semakin cepat, mudah diakses, responsif, transparan, dan berintegritas.

Dengan banyaknya Gerakan dan juga komitmen pemerintah, maka gerakan ini diharapkan tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas layanan pemerintah, tetapi juga membangun budaya melayani yang menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama, sehingga dampak capaiannya adalah ketika warga masyarakat merasakan adanya keadilan dan kemudahan dalam pelayanan publik.

GNPP ini secara resmi dicanangkan pada 24 Juli 2026 di Kantor Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) di Jakarta, dengan mengusung tema "Tulus Melayani, Cepat Merespons, dan Berintegritas" serta ditandai dengan penandatanganan Surat Edaran Bersama oleh Menteri PANRB, Rini Widyantini, Menteri Dalam Negeri, Tito Karnavian, dan Wakil Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Rahmadi Indra Tektona, serta disaksikan oleh Kepala Staf Kepresidenan, Dudung Abdurachman.

Implementasi GNPP melibatkan sinergi berbagai pemangku kepentingan, mulai dari kementerian dan lembaga pemerintah pusat, pemerintah daerah, Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik, hingga unit-unit penyelenggara pelayanan di seluruh Indonesia.

Mencermati adanya pencanangan Gerakan atau GNPP ini, maka wajah pelayanan publik sejak ini seharusnya menjadi wajah utama pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Dengan kata lain, pemerintah dalam upaya mendekati masyarakat tidak memakai jubah politik praktis dan atau pencitraan ataupun jargon-jargon yang hanya kemudian dilupakan tanpa adanya dampak bagi peningkatan kesejahteraan rakyat.

Kenapa peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah aspek penting bagi pemerintah untuk mengukur keberhasilan serta komitmen yang hendak dibangun dalam GNPP? Hal ini dapat kita cermati pada beberapa hal. Pertama, melalui pelayanan publik, masyarakat dapat merasakan secara langsung kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar mereka. Misalnya, memperoleh administrasi kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan, perizinan usaha, hingga berbagai bentuk bantuan sosial, yang selama ini sering dilaporkan kepada Ombudsman RI ketika masyarakat merasa tidak sesuai dengan aturan hukum atau komitmen pelayanan publik.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, yang berdampak meningkatnya kesejahteraan.

Kedua, di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, diperlukan sebuah Gerakan Nasional Pelayanan Publik yang melibatkan seluruh elemen bangsa. Maka pemerintah perlu memberikan sebuah komitmen bersama untuk membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Selama ini, masih terdapat berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti birokrasi yang berbelit, kurangnya transparansi, rendahnya disiplin aparatur, hingga praktik pungutan liar yang mencederai kepercayaan masyarakat. Dengan adanya komitmen tersebut, maka pelanggaran yang tidak diharapkan dapat diminimalisir, sehingga hal itu banyak atau sedikitnya berdampak kepada kesejahteraan masyarakat.

Ketiga, di era digital saat ini, transformasi pelayanan publik menjadi sebuah kebutuhan yang tidak dapat ditunda.

Pemanfaatan teknologi informasi telah membuka peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, efektif, dan mudah diakses. Berbagai layanan berbasis digital, seperti pengurusan dokumen secara daring, sistem antrean elektronik, serta aplikasi pelayanan terpadu, mampu memangkas waktu dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat.

Namun, digitalisasi juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan tetap dapat dirasakan sebagai bentuk yang mengedepankan keramahan, empati, dan profesionalisme. Hal ini perlu dipikirkan bahwa kondisi yang perlu diciptakan akan menunjukkan adanya perbaikan pelayanan publik di aspek digital. Namun tidak cukup dilakukan melalui perubahan aturan semata, tetapi juga membutuhkan perubahan pola pikir dan budaya kerja seluruh aparatur negara.

Tiga hal tersebut merupakan pokok penting yang perlu diukur kedepannya untuk mencermati apakah Gerakan Nasional Pelayanan Publik telah berhasil menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan. Artinya, setiap kebijakan maupun inovasi pelayanan harus disusun berdasarkan kebutuhan dan harapan masyarakat, bukan semata-mata kepentingan birokrasi. Partisipasi masyarakat dalam memberikan kritik, saran, maupun pengawasan perlu terus didorong agar kualitas pelayanan dapat berkembang secara berkelanjutan.

Selain itu, keberhasilan gerakan ini memerlukan sinergi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, sektor swasta, akademisi, organisasi masyarakat sipil, dan media massa. Masing-masing memiliki peran strategis dalam menciptakan ekosistem pelayanan publik yang berkualitas.

Sudah saatnya seluruh elemen bangsa menjadikan pelayanan publik sebagai gerakan bersama. Dengan semangat melayani, integritas yang kuat, inovasi yang berkelanjutan, serta kolaborasi dari berbagai pihak, Indonesia dapat membangun sistem pelayanan publik yang modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Keberhasilan Gerakan Nasional Pelayanan Publik tidak hanya bergantung pada komitmen para penyelenggara layanan, tetapi juga pada konsistensi dalam menjadikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai landasan utama setiap kebijakan dan praktik pelayanan.

Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh negara melalui penyelenggara pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Maka Gerakan Nasional Pelayanan Publik hendaknya tidak dipahami sebagai program yang bersifat seremonial atau sesaat, melainkan sebagai momentum untuk mengaktualisasikan amanat undang-undang dalam kehidupan sehari-hari.

"Ketika setiap instansi penyelenggara layanan menjadikan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai budaya kerja dan dalam menjalankan tugasnya dengan integritas serta semangat melayani, maka cita-cita mewujudkan pemerintahan yang efektif, dipercaya masyarakat, serta berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat akan semakin nyata."