

HUT KEMERDEKAAN KE-81 DAN WAJAH PELAYANAN PUBLIK INDONESIA

Rabu, 19 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

"Kami selalu berorientasi kepada kepentingan rakyat dan kepentingan anak-anak mereka dan cucu-cucu mereka." - Presiden Prabowo Subianto dalam Pidato Kenegaraan HUT ke-81 Kemerdekaan RI, 14 Agustus 2026.

Delapan puluh satu tahun Indonesia merdeka adalah perjalanan panjang untuk memastikan negara benar-benar hadir dalam kehidupan rakyat. Oleh karena itu, ketika Indonesia memperingati HUT ke-81 Kemerdekaan, salah satu pertanyaan penting yang layak diajukan adalah: seperti apa wajah pelayanan publik Indonesia hari ini?

Apa pun yang dilakukan negara adalah untuk kepentingan rakyat. Setidaknya hal itu yang bisa kita maknai dalam pidato kenegaraan Presiden pada peringatan 81 tahun Indonesia merdeka. Cara mengukur kepentingan rakyat adalah dari seberapa baik pelayanan publik, yang merupakan salah satu bentuk paling nyata dari kehadiran negara.

Bagi masyarakat, kehadiran negara tidak sekadar dilihat dari adanya kebijakan besar atau pembangunan infrastruktur yang megah. Negara hadir ketika seorang warga mengurus dokumen kependudukan, mengakses layanan kesehatan, memperoleh pendidikan, mengurus perizinan, mengakses bantuan sosial, menggunakan transportasi publik, hingga mendapatkan respons yang layak ketika menyampaikan pengaduan saat haknya tidak terpenuhi.

Secara umum, wajah pelayanan publik Indonesia menunjukkan perkembangan positif.

Pengumuman Kementerian PANRB mencatat Indeks Pelayanan Publik (IPP) nasional pada 2024 mencapai 4,02 atau kategori A- (Sangat Baik), meningkat dari 3,93 pada 2023.

Namun, indeks pada dasarnya adalah alat ukur yang tidak selalu sama dengan kenyataan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Angka indeks menggambarkan kinerja berdasarkan sejumlah indikator dan standar yang telah ditetapkan, tetapi belum tentu mampu menangkap seluruh pengalaman masyarakat ketika berhadapan langsung dengan penyelenggara layanan publik.

Karena itu, pelayanan yang dinilai baik secara administratif belum tentu dirasakan sama oleh setiap warga. Kecepatan layanan, misalnya, dapat tercatat baik dalam penilaian, tetapi bagi masyarakat di daerah terpencil, lansia, penyandang disabilitas, masyarakat miskin, atau mereka yang memiliki keterbatasan akses digital, persoalannya bisa jauh lebih kompleks.

Mengenai digitalisasi yang terus digaungkan, meski dapat membuat layanan lebih cepat dan efisien, transformasi digital tidak seharusnya menciptakan bentuk ketidakadilan baru.

Masyarakat yang tidak memiliki perangkat, koneksi internet, atau kemampuan digital tetap harus mendapatkan pelayanan yang setara.

Penilaian Ombudsman RI juga menunjukkan tren perbaikan pelayanan publik. Pada 2024, sebanyak 494 dari 587 entitas yang dinilai (atau 84,16 persen) masuk Zona Hijau. Pada 2025, Ombudsman mengubah metode penilaian, yaitu tidak hanya melihat terpenuhinya standar pelayanan, melainkan lebih menekankan pada kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan potensi maladministrasi. Hasilnya, mayoritas instansi memperoleh opini kualitas tinggi, meskipun perbandingan langsung dengan tahun 2024 tidak dapat dilakukan karena metodologinya berbeda.

Opini Ombudsman ini terus berkembang sebagai bagian dari upaya memastikan pelayanan publik bebas dari

maladministrasi. Pada 2026, pendekatan penilaian menggunakan Opini Ombudsman tidak hanya melihat kepatuhan terhadap standar pelayanan, melainkan juga kondisi pelayanan dan potensi maladministrasi sebagai bentuk penyempurnaan dari tahun 2025.

Namun, wajah pelayanan publik Indonesia belum sepenuhnya cerah. Di balik berbagai capaian tersebut, keluhan masyarakat atas dugaan maladministrasi masih menunjukkan bahwa kualitas layanan belum merata. Ombudsman RI menerima 23.596 aduan masyarakat sepanjang 2025, yang menunjukkan banyaknya persoalan pelayanan publik yang membutuhkan penyelesaian di berbagai tempat.

Di sejumlah daerah, persoalan pelayanan publik juga terjadi pada banyak objek layanan. Ombudsman Lampung, misalnya, menerima kurang lebih 229 laporan sepanjang 2025, yang antara lain berkaitan dengan infrastruktur, pertanahan, air minum, perbankan, dan pelayanan pemerintahan. Fakta ini menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik memang berjalan, tetapi belum sepenuhnya dirasakan secara adil oleh seluruh masyarakat.

Harapan terhadap pelayanan publik Indonesia seharusnya tidak hanya berorientasi pada pelayanan yang cepat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang adil, mudah diakses, transparan, responsif, inklusif, dan bebas dari diskriminasi. Masyarakat di kota besar maupun pelosok harus memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan berkualitas.

Keadilan pelayanan publik juga berarti tidak ada warga yang merasa harus memiliki koneksi, biaya tambahan, atau kemampuan tertentu agar urusannya dapat dilayani dengan baik. Birokrasi harus menjadi jalan yang memudahkan masyarakat, bukan tembok yang membuat masyarakat semakin jauh dari negara.

Wajah pelayanan publik Indonesia di masa depan semestinya menjadi wajah negara yang hadir, adil, dan benar-benar berpihak kepada rakyat. Dengan demikian, semangat kemerdekaan tidak hanya dikenang sebagai sejarah, tetapi dirasakan dalam perbaikan kehidupan sehari-hari oleh seluruh rakyat Indonesia.