

SDGS DAN PELAYANAN PUBLIK: PERSPEKTIF 26 TAHUN OMBUDSMAN RI

Kamis, 12 Maret 2026 - Nurul Istiamuji

Tepat tanggal 10 Maret 2026, Ombudsman RI merayakan hari jadinya yang ke-26 sejak didirikan sebagai lembaga negara yang memiliki tugas mengawasi pelayanan publik. Di tahun ini, juga menandai dengan satu dekade sejak Sustainable Development Goals (SDGs) disepakati oleh negara-negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa pada tahun 2015 lalu.

Agenda pembangunan global yang memuat 17 tujuan itu ditargetkan untuk dicapai pada tahun 2030. Dengan sisa waktu yang semakin terbatas tersebut, berbagai negara kini dihadapkan pada tantangan untuk mempercepat pencapaian target-target pembangunan berkelanjutan. Hasil pengawasan Ombudsman RI dapat menjadi cerminan dalam mendorong terwujudnya capaian 17 tujuan SDGs.

17 Goals tersebut terdiri dari; tanpa kemiskinan, tanpa kelaparan, kehidupan sehat dan sejahtera, pendidikan berkualitas, kesetaraan gender, air bersih dan sanitasi layak, energi bersih dan terjangkau, pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, industri, inovasi dan infrastruktur, berkurangnya kesenjangan, kota dan permukiman yang berkelanjutan, konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab, penanganan perubahan iklim, ekosistem laut, ekosistem daratan, perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang tangguh, serta kemitraan untuk mencapai tujuan, yang semuanya itu merupakan komitmen global untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan yang menyeimbangkan kesejahteraan manusia, kemajuan ekonomi, dan kelestarian lingkungan demi masa depan yang lebih adil, inklusif, dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat dunia.

Berdasarkan laporan resmi Bappenas, saat ini Indonesia mencapai sekitar 62 persen target Sustainable Development Goals (SDGs). Angka ini mencerminkan kemajuan dalam berbagai sektor, terutama pendidikan, kesehatan, dan pengentasan kemiskinan. Meskipun begitu, capaian ini juga memiliki tantangan yang masih harus dihadapi, termasuk ketimpangan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik agar manfaat pembangunan berkelanjutan dapat dirasakan secara merata. Dalam konteks ini, evaluasi terhadap efektivitas kebijakan publik, termasuk kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa pembangunan telah bermanfaat bagi masyarakat.

Dalam beberapa tahun terakhir, implementasi SDGs tidak lagi hanya dipahami sebagai agenda pembangunan sectoral saja, melainkan sebagai kerangka besar yang menuntut perubahan cara pemerintah bekerja, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan inklusif menjadi salah satu prasyarat penting untuk memastikan bahwa program pembangunan benar-benar terasa manfaatnya oleh masyarakat.

Segala tujuan dalam SDGs memiliki keterkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik, contohnya program pengentasan kemiskinan, akses pendidikan yang merata, layanan kesehatan yang berkualitas, hingga bantuan sosial bagi kelompok rentan, pada dasarnya sangat bergantung pada sistem pelayanan pemerintah yang efektif. Tanpa adanya upaya memperbaiki pelayanan publik, maka program pemerintah dalam pembangunan berpotensi tidak tepat sasaran atau bahkan menimbulkan ketimpangan baru, yang juga bisa berakibat potensi korupsi di berbagai lini.

Di negara ini, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus dilakukan, antara lain melalui kebijakan reformasi birokrasi dan digitalisasi layanan. Pemerintah mengembangkan berbagai platform layanan berbasis digital untuk mempercepat proses administrasi, memperluas akses layanan, serta meningkatkan transparansi. Digitalisasi ini diharapkan mampu mengurangi praktik percaloan, mempercepat proses pelayanan, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai kebutuhan dalam kehidupan bernegara.

Namun, upaya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut membutuhkan transparansi dan akuntabilitas dan terutama manfaat yang langsung bagi masyarakat, sehingga ini merupakan tantangan tersendiri bagi penyelenggara. Berbagai laporan masyarakat menunjukkan adanya praktik maladministrasi dalam layanan publik, seperti penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, diskriminasi layanan, hingga penyalahgunaan kewenangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa

peningkatan kualitas pelayanan publik bukan semata soal inovasi teknologi, tetapi juga penguatan pengawasan serta akuntabilitas institusi penyelenggara layanan.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai Lembaga negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, maupun pihak swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Salah satu mandat fungsi Ombudsman RI adalah mekanisme pengaduan masyarakat. Ombudsman memberikan ruang bagi warga negara untuk melaporkan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Data pengawasan Ombudsman RI sejak 2024 menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik masih menjadi tantangan yang terus dilaporkan. Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman, pada tahun 2024 menangani 10.846 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sementara itu, pada tahun 2025 jumlah pengaduan yang masuk meningkat secara signifikan dengan total 23.596 aduan masyarakat yang terdiri dari laporan, konsultasi, respons cepat, dan investigasi atas prakarsa sendiri, serta tembusan/pemberitahuan atas kondisi layanan yang buruk. Dari ribuan kasus yang dilaporkan tersebut, Ombudsman menyelesaikan melalui berbagai mekanisme penanganan, berupa klarifikasi, investigasi, konsiliasi, mediasi hingga Rekomendasi Ombudsman.

Selain menangani laporan masyarakat, Ombudsman juga berperan dalam melakukan upaya pencegahan maladministrasi. Hal ini dilakukan melalui kajian kebijakan, serta edukasi kepada masyarakat dan penyelenggara layanan mengenai standar pelayanan publik yang baik. Pendekatan ini merupakan sikap proaktif untuk mendorong perbaikan tata kelola pelayanan.

Dalam kerangka SDGs, penguatan kualitas pelayanan publik sangat berkaitan dengan tujuan pembangunan yang menekankan pentingnya institusi yang kuat, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik yang bebas dari praktik maladministrasi akan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang juga merupakan bagian dari pencapaian tujuan SDGs, terutama Goals 16.

Lebih dari itu, pelayanan publik yang efektif juga memastikan bahwa program pembangunan yang dilakukan Pemerintah beserta Instansi penyelenggara negara dapat berjalan secara tepat sasaran. Contohnya bantuan sosial, layanan kesehatan, administrasi kependudukan, Pendidikan dan program pemberdayaan masyarakat akan lebih optimal apabila didukung oleh sistem pelayanan yang profesional dan berintegritas, sehingga penguatan sistem pengawasan pelayanan publik menjadi bagian penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan yang terdapat dalam SDGs.

Penguatan pelayanan publik akan berdampak langsung pada kualitas hidup masyarakat sehari-hari. Sebagai contoh, ketika prosedur administrasi lebih cepat dan transparan, serta bebas dari praktik korupsi, maka masyarakat akan dapat mengakses layanan tersebut tanpa hambatan yang berarti. Kondisi ini akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Pengawasan yang dilakukan Ombudsman dapat memberikan efek jangka panjang terhadap perbaikan reformasi birokrasi. Rekomendasi perbaikan, edukasi publik, dan analisis kebijakan dari berbagai kajian dan investigasi inisiatif yang diberikan Ombudsman akan mendorong instansi pemerintah untuk memperbaiki prosedur kerja dan mengurangi risiko terjadinya maladministrasi.

Dengan begitu, setiap inovasi digitalisasi atau kebijakan baru dapat diimplementasikan sesuai prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Hal ini sejalan dengan semangat SDGs yang menekankan pentingnya institusi yang kuat dan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, hasil pengawasan Ombudsman dapat dijadikan landasan dalam

pencapaian tujuan SDGs.

Mencermati kondisi publik saat ini, kesadaran masyarakat akan hak-haknya juga semakin meningkat. Media sosial dan platform digital memberikan wadah bagi warga untuk menilai kualitas layanan, melaporkan masalah, dan menuntut perbaikan secara terbuka. Kesadaran ini seharusnya menjadi pendorong tambahan bagi pemerintah dan penyelenggara layanan untuk lebih responsif dan terbuka.

Selama 26 tahun perjalanan Ombudsman Republik Indonesia, pengawasan pelayanan publik terus berkembang sebagai bagian penting dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan atau Sustainable Development Goals. Melalui peran pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman berkontribusi dalam mendorong tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Upaya ini sejalan dengan semangat SDGs yang menekankan keadilan sosial, pengurangan kesenjangan, serta penguatan institusi yang efektif dan inklusif. Dengan pengalaman lebih dari dua dekade, Ombudsman tidak hanya menjadi pengawas maladministrasi, tetapi juga mitra strategis dalam memperkuat kualitas pelayanan publik agar lebih adil, mudah diakses, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.