

HARI ANAK NASIONAL : UJIAN SERIUS PELAYANAN PUBLIK UNTUK ANAK DI GORONTALO

Senin, 27 Juli 2026 - gorontalo

BUTOTA - OPINI, Setiap kali Hari Anak Nasional diperingati, ruang-ruang publik kembali dipenuhi berbagai seremoni, kampanye, dan slogan tentang pentingnya melindungi anak. Sekolah menggelar pentas seni, pemerintah melaksanakan kegiatan seremonial, sementara berbagai ucapan selamat memenuhi media sosial. Semua itu tentu patut diapresiasi. Namun, di balik kemeriahan tersebut, terdapat pertanyaan yang jauh lebih penting untuk dijawab, apakah pelayanan publik kita benar-benar sudah berpihak kepada anak?

Pertanyaan ini tidak boleh berhenti sebagai retorika tahunan. Sebab, hak anak sesungguhnya tidak diukur dari banyaknya baliho, pidato, maupun penghargaan yang diterima pemerintah daerah. Hak anak diuji setiap hari melalui pelayanan publik yang mereka terima.

Negara hadir ketika seorang bayi memperoleh akta kelahiran tanpa hambatan. Negara hadir ketika seorang anak dari keluarga kurang mampu dapat mengakses layanan kesehatan yang layak. Negara hadir ketika sekolah mampu memberikan ruang belajar yang aman dari kekerasan dan perundungan. Sebaliknya, negara dianggap absen ketika pelayanan berbelit-belit, lamban, diskriminatif, atau bahkan gagal melindungi anak dari risiko yang seharusnya dapat dicegah.

Di sinilah makna pelayanan publik sesungguhnya. Administrasi kependudukan bukan sekadar urusan dokumen, tetapi menjadi pintu masuk bagi anak untuk memperoleh berbagai hak dasar. Pelayanan kesehatan bukan hanya soal mengobati penyakit, tetapi memastikan setiap anak mendapatkan penanganan yang cepat, manusiawi, dan bermartabat. Demikian pula pendidikan bukan semata proses belajar mengajar, melainkan jaminan bahwa setiap anak tumbuh dalam lingkungan yang aman, inklusif, dan bebas dari intimidasi.

Gorontalo tentu telah menunjukkan berbagai kemajuan. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital merupakan langkah positif dalam mempercepat akses masyarakat terhadap dokumen identitas. Namun, digitalisasi bukan tujuan akhir. Ukuran keberhasilannya bukanlah jumlah aplikasi yang diluncurkan atau penghargaan yang diterima, melainkan sejauh mana masyarakat benar-benar merasakan kemudahan pelayanan.

Apabila masyarakat di desa masih kesulitan mengakses layanan karena keterbatasan jaringan, literasi digital, atau prosedur yang membingungkan, maka digitalisasi sesungguhnya hanya memindahkan antrean dari loket menuju layar telepon genggam.

Karena itu, kualitas pelayanan publik tidak boleh diukur hanya dari terpenuhinya standar administratif. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang cepat, sederhana, responsif, tidak diskriminatif, dan mampu memahami kebutuhan kelompok rentan. Anak merupakan kelompok yang paling membutuhkan pendekatan tersebut.

Momentum Hari Anak Nasional juga mengingatkan kita bahwa perlindungan anak masih menghadapi tantangan nyata. Salah satunya adalah persoalan perundungan di lingkungan pendidikan. Berbagai penelitian, kegiatan akademik, maupun pemberitaan media menunjukkan bahwa praktik perundungan masih terjadi dan meninggalkan dampak psikologis yang tidak ringan bagi korban.

Dalam konteks pelayanan publik, persoalan ini tidak dapat dipandang semata sebagai kenakalan anak. Sekolah merupakan penyelenggara pelayanan pendidikan. Ketika sekolah gagal mencegah, merespons, atau menangani perundungan secara tepat, maka yang terjadi bukan sekadar persoalan disiplin internal, tetapi kegagalan pelayanan publik dalam memenuhi hak anak atas rasa aman.

Hal yang sama berlaku di sektor kesehatan maupun pelayanan sosial. Anak korban kekerasan yang memperoleh pelayanan lamban, tidak empatik, atau berbelit, sesungguhnya sedang mengalami penderitaan berlapis. Luka yang mereka alami tidak hanya berasal dari peristiwa yang menimpa, tetapi juga dari pelayanan yang gagal memberikan perlindungan.

Di sinilah konsep maladministrasi menjadi sangat relevan. Maladministrasi bukan hanya persoalan kesalahan administrasi atau keterlambatan penyelesaian dokumen. Ia dapat muncul dalam bentuk penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, perlakuan diskriminatif, kelalaian aparatur, hingga pembiaran terhadap kondisi yang merugikan masyarakat.

Apabila praktik-praktik tersebut menimpa anak, dampaknya menjadi jauh lebih besar. Anak belum memiliki kemampuan

penuh untuk memperjuangkan haknya sendiri. Mereka bergantung pada keluarga, sekolah, tenaga kesehatan, aparat pemerintah, dan negara untuk memastikan hak-haknya terlindungi.

Karena itu, pembenahan pelayanan publik bagi anak harus dilakukan secara menyeluruh. Standar pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, maupun layanan sosial harus benar-benar mengutamakan kepentingan terbaik anak. Aparatur pelayanan publik perlu dibekali kepekaan etik dan profesionalisme dalam menangani persoalan anak. Mekanisme pengaduan juga harus sederhana, aman, mudah diakses, serta mampu memberikan kepastian penyelesaian.

Dalam konteks tersebut, Ombudsman memiliki peran penting sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik. Meski bukan lembaga penegak hukum pidana, Ombudsman memiliki mandat untuk memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip keadilan, kepastian hukum, dan bebas dari maladministrasi. Kehadiran fungsi pengawasan ini menjadi pengingat bahwa pelayanan publik harus selalu berpihak kepada masyarakat, terutama kelompok rentan seperti anak.

Gorontalo sejatinya tidak kekurangan regulasi maupun komitmen mengenai perlindungan anak. Berbagai program telah dijalankan, berbagai kebijakan telah diterbitkan. Namun, komitmen tersebut baru memiliki makna apabila benar-benar dirasakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Seorang ibu yang mengurus akta kelahiran anak seharusnya tidak dipersulit oleh prosedur yang berputar-putar. Anak korban perundungan tidak boleh dibiarkan berjuang sendiri. Keluarga miskin tidak seharusnya kehilangan akses bantuan hanya karena buruknya data atau lemahnya pelayanan administrasi. Anak yang sakit pun tidak semestinya menjadi korban komunikasi pelayanan yang buruk.

Terakhir, Hari Anak Nasional bukan sekadar perayaan, melainkan cermin untuk menilai sejauh mana negara benar-benar hadir dalam kehidupan anak-anak. Anak tidak membutuhkan janji yang berulang setiap tahun. Mereka membutuhkan pelayanan publik yang cepat, adil, aman, inklusif, dan manusiawi.

Seremoni boleh berlangsung meriah, tetapi ukuran keberhasilannya tetap sederhana, apakah setiap anak di Gorontalo telah merasakan perlindungan nyata dari sistem pelayanan publik, atau justru masih menghadapi berbagai risiko sendirian.

Jika jawabannya belum sepenuhnya meyakinkan, maka Hari Anak Nasional tahun ini seharusnya menjadi titik awal untuk berbenah. Sebab, masa depan anak tidak dibangun oleh slogan, melainkan oleh pelayanan publik yang benar-benar bekerja untuk mereka.