

MEMBANGUN BUDAYA MELAYANI, BUKAN SEKADAR MENJALANKAN TUGAS

Selasa, 14 Juli 2026 - kepbabel

Pernah datang ke kantor pelayanan publik, disambut wajah datar, dilayani seadanya, lalu pulang dengan perasaan seperti baru saja "merepotkan" petugas? Kalau iya, Anda tidak sendirian.

Kejadian seperti ini sudah terlalu sering terjadi, sampai-sampai banyak orang menganggapnya wajar. Padahal ini pertanda masalah yang lebih besar: pelayanan publik kita masih dijalankan sebagai kewajiban, bukan sebagai budaya.

Yang menarik, masalahnya bukan karena negara belum punya aturan soal ini. Sejak 17 tahun lalu, tepatnya lewat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara sudah punya payung hukum yang jelas mengatur hak dan kewajiban antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Artinya, persoalan kita bukan soal aturan yang belum ada, melainkan aturan yang tidak dijiwai.

Apa bedanya antara "menjalankan tugas" dan "melayani". Menjalankan tugas itu sekadar menyelesaikan pekerjaan sesuai aturan, lalu selesai. Melayani itu hadir sepenuh hati, memastikan orang yang datang benar-benar terbantu bukan cuma tercatat sudah dilayani.

Sayangnya, banyak petugas berhenti di tahap pertama. Mereka ikuti SOP, tidak melanggar aturan, datang dan pulang tepat waktu. Tapi esensi pelayanan justru hilang di tengah jalan. SOP jadi tameng untuk bilang, "Bukan salah saya, sistemnya begini." Padahal masyarakat yang datang tidak peduli soal sistem mereka hanya butuh solusi.

Inilah akar masalahnya: kita sibuk membangun aturan pelayanan, tapi lupa membangun jiwa pelayanan. Setiap ada keluhan, jawaban pemerintah biasanya sama, tambah pelatihan, buat slogan baru, pasang banner "Kami Siap Melayani dengan Hati" di dinding kantor. Padahal budaya tidak lahir dari tulisan yang ditempel di tembok. Budaya lahir dari kebiasaan yang dipupuk terus-menerus, mulai dari pemimpin hingga staf paling bawah.

Bayangkan membangun budaya melayani seperti membangun kebiasaan baik pada diri sendiri harus konsisten, dicontohkan dari atas, dan benar-benar dirasakan oleh orang yang menerimanya. Kalau pemimpin instansi turun langsung memantau pelayanan dan memberi contoh cara menyapa serta menyelesaikan masalah warga, budaya itu akan menular ke bawah dengan sendirinya. Tapi kalau pemimpin cuma menuntut tanpa pernah memberi contoh, jangan berharap stafnya akan berubah.

Ada satu kesalahpahaman yang perlu diluruskan yaitu empati dalam pelayanan publik bukan soal karakter bawaan seseorang. Empati itu keterampilan dan keterampilan bisa dilatih. Seorang petugas bisa dilatih untuk mendengarkan dulu sebelum menjawab.

Dilatih untuk memahami bahwa orang yang datang mungkin sedang lelah, bingung, atau bahkan tertekan karena urusannya sudah berlarut-larut. Kalau empati dilatih sama seriusnya seperti melatih penguasaan aplikasi atau pemahaman regulasi, wajah pelayanan publik kita akan berubah total. Masyarakat tidak lagi merasa berhadapan dengan sistem mereka akan merasa didengar oleh manusia yang benar-benar peduli.

Di tengah gencarnya digitalisasi, banyak yang berharap teknologi bisa menyelesaikan semua masalah. Aplikasi canggih, antrean online, layanan serba daring semua itu memang membantu mempercepat proses. Tapi teknologi tidak bisa

menggantikan budaya melayani.

Aplikasi sebagus apa pun akan terasa hambar kalau di baliknya masih ada mentalitas lama: menunda, mempersulit, atau cuek saat masyarakat mengalami kendala teknis. Digitalisasi seharusnya jadi alat bantu budaya melayani, bukan pengganti budaya itu sendiri. Sistem boleh berubah secepat apa pun tapi kalau hati yang menjalankannya tidak ikut berubah, hasilnya cuma birokrasi lama dengan tampilan baru.

Ironisnya, dalam banyak kasus hubungan ini justru terbalik. Masyarakat yang seharusnya dilayani malah merasa harus "memohon" dan menyesuaikan diri dengan kemauan petugas. Padahal, secara prinsip, aparatur negara dibiayai oleh pajak rakyat untuk melayani rakyat bukan sebaliknya.

Untuk mengubah cara pandang ini, pemerintah perlu berani mengevaluasi cara merekrut dan mendidik petugas publik. Saat merekrut pegawai baru, kemampuan administratif dan teknis saja tidak cukup. Sikap melayani harus jadi syarat utama, bukan sekadar nilai tambah. Penilaian kinerja petugas pun seharusnya tidak hanya bergantung pada laporan rapi di atas kertas, tapi juga mempertimbangkan langsung penilaian dari masyarakat yang pernah dilayani.

Bahkan negara sendiri tampaknya mulai menyadari seriusnya persoalan ini. Ombudsman baru saja menerbitkan Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pengakuan tersirat bahwa buruknya pelayanan publik sudah cukup mengkhawatirkan sampai perlu dibuatkan standar penilaian khusus. Ini seharusnya menjadi alarm, bukan sekadar dokumen baru yang menambah tumpukan regulasi.

Pelayanan publik yang baik tidak akan pernah lahir dari sistem yang cuma sempurna di atas kertas. Ia lahir dari manusia-manusia yang paham bahwa melayani adalah kehormatan, bukan beban. Ketika seorang petugas menyapa dengan tulus, menyelesaikan masalah dengan sigap, dan memperlakukan setiap warga sebagai manusia yang layak dihormati di situlah wujud nyata budaya melayani.

Sudah waktunya kita berhenti sekadar menuntut aparatur "menjalankan tugas dengan benar", dan mulai membangun ekosistem di mana melayani menjadi identitas bukan sekadar kewajiban administratif. Karena pada akhirnya, kepercayaan publik terhadap negara tidak dibangun dari kecepatan birokrasi semata, tetapi dari ketulusan yang dirasakan setiap kali warga datang untuk mendapatkan haknya.**