

**MENATA DAN MENGUATKAN INSTITUSI PELAYANAN  
PUBLIK BERSENDIKAN KEARIFAN LOKAL**

**FRITZ H.S. DAMANIK**

(SMA Harapan Mandiri / E-mail : fritzdamanik@yahoo.co.id)

***Abstrak***

Fungsi pelayanan publik, secara mendasar, harus diemban oleh setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, maupun badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Demi memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat menerima manfaatnya, maka upaya pembenahan pun terus dilakukan hingga membuahkan perbaikan. Hasil Survei Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2013, yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), mencatat peningkatan rata-rata nilai integritas instansi pusat menjadi 7,37 (dibanding tahun 2012 pada level 6,37). Terlepas dari kemajuan yang telah dicapai, semua pihak tak boleh lekas berpuas diri. Penataan dan penguatan pelayanan publik perlu terus digulirkan demi terwujudnya kelayakan sistem penyelenggaraan, sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik, menuju kemajuan Indonesia seutuhnya. Oleh karenanya, sungguh tepat bila berpaling pada kearifan lokal Indonesia untuk mewujudkan praktek terbaik (*best practices*) pelayanan publik. Dalam masyarakat multikultural Indonesia, sesungguhnya tidaklah sulit menemukan berbagai kearifan lokal yang hidup dan menghidupi masyarakat. Kearifan lokal dapat ditemui dalam tarian, nyanyian, pepatah, petuah, atau semboyan kuno yang melekat pada keseharian. Kearifan lokal acap pula dikenal sebagai pengetahuan setempat (*indigenous or local knowledge*) atau kecerdasan setempat (*local genius*) yang menjadi dasar identitas kebudayaan. Untuk mengawali penataan dan penguatan pelayanan publik, misalnya, dapat mempedomani kearifan lokal Jawa Tengah (*'tanggap, tatag, tanggon'* yang bermakna peka, tahan uji, dapat diandalkan) atau Bali (*'awan aradin becik arata'* yang artinya setiap manusia haruslah jujur, adil, dan bijaksana dalam kehidupannya). Tentunya, masih banyak lagi kearifan lokal inti etos kerja (*core local wisdom of work ethics*) maupun inti kebaikan (*core local wisdom of kindness*) yang dapat direvitalisasi.

***Kata kunci*** : pelayanan publik, penataan, penguatan, kearifan lokal

**A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik di Indonesia, saat ini, dapat dikatakan masih jauh dari harapan. Tim Simpul Demokrasi (2010) menyebut adanya sejumlah masalah dalam pelayanan publik di Indonesia, yakni :

- 1) Adanya kultur organisasi yang lebih berorientasi vertikal-paternalistik (atau dikenal dengan prinsip "*asal Bapak senang*") dibanding kultur horizontal yang berpihak pada kepentingan masyarakat.

- 2) Beragam ketidakpastian (ketidakpastian pihak yang bertanggung jawab, ketidakpastian biaya, dan ketidakpastian waktu penyelesaian) yang merugikan masyarakat.
- 3) Pelaku pelayanan publik (birokrat) pada tingkat atas acap memiliki kewenangan yang sangat besar, sehingga mendorong munculnya tindak penyimpangan (korupsi, kolusi, dan nepotisme).
- 4) Pelaku pelayanan publik (birokrat) pada tingkat bawah lazimnya mempunyai kewenangan yang terbatas, sehingga sulit untuk memberi pelayanan terbaik bagi masyarakat.
- 5) Rendahnya kemampuan pelaku pelayanan publik (birokrat) untuk merespon aspirasi masyarakat dan potensi krisis secara kreatif.

Dalam Laporan Tahunan 2013, Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik mencatat 5.173 laporan dari masyarakat terkait pelayanan publik di sepenjuru wilayah Indonesia. Pelayanan Pemerintah Daerah dianggap terburuk (45,02%), disusul Kepolisian (12,91%) dan Instansi Kementerian (10,05%). Adapun substansi laporan masyarakat, antara lain, penundaan berlarut (25,40%), penyimpangan prosedur (18,07%), tidak memberikan pelayanan (13,67%), penyalahgunaan wewenang (13,30%), permintaan uang, barang, dan jasa (9,24%), serta tidak kompeten (6,19%).

Namun, berbagai upaya yang terus dilakukan untuk membenahi dan menguatkan pelayanan publik perlahan mulai membuahkan hasil. Hasil Survei Integritas Sektor Publik Indonesia Tahun 2013, yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), mencatat peningkatan rata-rata nilai integritas instansi pusat menjadi 7,37 (dibanding tahun 2012 pada level 6,37). Instansi pusat dengan indeks integritas tertinggi ialah Badan Pengawasan Obat dan Makanan, Kementerian Lingkungan Hidup, serta Kementerian Kesehatan. Sedangkan Pemerintah Daerah berintegritas baik diraih oleh Pare-Pare (Sulawesi Selatan), Surabaya (Jawa Timur), dan Bitung (Sulawesi Utara).

Terlepas dari kemajuan yang telah dicapai, hendaknya semua pihak tidak lekas berpuas diri. Penataan dan penguatan harus terus digulirkan demi terwujudnya kelayakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik, menuju kemajuan Indonesia seutuhnya. Oleh karenanya, sungguh tepat bila berpaling pada kearifan lokal Indonesia untuk memastikan terwujudnya praktek terbaik (*best practices*) pelayanan publik.

## **B. TELAHAH LITERATUR**

## 1. Pelayanan Publik

Sesuai Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Istilah pelayanan publik (*public services*) dapat pula dipersamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat.

Fungsi pelayanan publik sejatinya merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, maupun lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, atau badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Secara lebih terperinci, dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah ditetapkan pengelompokan berikut :

- *Kelompok Pelayanan Administratif*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya.
- *Kelompok Pelayanan Barang*, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- *Kelompok Pelayanan Jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya, pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Adapun keseluruhan pelayanan publik dimaksud dilaksanakan dengan mengacu pada beberapa prinsip, antara lain :

### 1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

### 2) Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, serta pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat/lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, sekaligus dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

## 10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

## 2. Kearifan Lokal

Sebagai bangsa yang terlahir atas dasar kesepakatan berbagai nilai, baik yang bersifat sentripetal (pusat) maupun sentrifugal (daerah), Indonesia sungguh beruntung karena telah dikaruniai Tuhan Yang Maha Esa dengan beragam kearifan lokal yang dapat dijadikan pegangan hidup, penguat ketahanan budaya, sekaligus pendorong untuk mencapai kemajuan serta keunggulan seutuhnya. Menurut Robert Sibarani (2012), kearifan lokal adalah kebijaksanaan atau pengetahuan asli suatu masyarakat yang berasal dari nilai luhur tradisi budaya untuk mengatur tatanan kehidupan masyarakat. Jika hendak berfokus pada nilai budaya, maka kearifan lokal dapat pula didefinisikan sebagai nilai budaya lokal yang dapat dimanfaatkan guna mengatur tatanan kehidupan masyarakat secara arif dan bijaksana.

Dalam masyarakat multikultural Indonesia, sesungguhnya tidaklah sulit menemukan berbagai kearifan lokal yang hidup dan menghidupi masyarakat. Kearifan lokal dapat ditemui dalam tarian, nyanyian, pepatah, petuah, atau pun semboyan kuno yang melekat pada keseharian. Kearifan lokal acap dikenal sebagai pengetahuan setempat (*indigenous or local knowledge*) atau kecerdasan setempat (*local genius*) yang menjadi dasar identitas kebudayaan (Nasruddin, 2011). Kearifan lokal biasanya tercermin pula pada kebiasaan-kebiasaan hidup masyarakat yang telah berlangsung lama maupun nilai-nilai yang berlaku di kelompok masyarakat (komunitas) bersangkutan. Nilai-nilai tersebut umumnya dijadikan pegangan, bahkan bagian hidup yang tak terpisahkan, hingga dapat diamati melalui sikap dan perilaku sehari-hari.

Lebih lanjut, Robert Sibarani (2012) menyebut bahwa berdasarkan maknanya, kearifan lokal dapat dibedakan atas :

### 1) Kearifan lokal inti etos kerja (*core local wisdom of work ethics*)

Sekian banyak kearifan lokal Indonesia mengingatkan pentingnya senantiasa memacu semangat bekerja demi tercapainya kesejahteraan yang dicita-citakan bersama.

### 2) Kearifan lokal inti kebaikan (*core local wisdom of kindness*)

Kearifan lokal inti kebaikan menganjurkan kepada seluruh manusia agar senantiasa jujur, lurus hati, berbudi, terpuji, santun, rendah hati, setia, gemar memberi pertolongan, murah hati, berpikiran positif, dan tak lalai bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Jika sungguh dipedomani, kearifan lokal ini diyakini akan menciptakan kerukunan, keamanan, dan kenyamanan yang mendukung upaya-upaya pencapaian kesejahteraan dalam kehidupan.

### C. PEMBAHASAN

Untuk menata dan menguatkan pelayanan publik sejatinya haruslah dimulai dari upaya penetapan standar pelayanan. Dalam hal ini, masyarakat perlu dilibatkan secara konkret agar tercapai kesepakatan yang memungkinkan penyelenggara layanan menangkap aspirasi masyarakat sehingga mampu memberikan kepastian, sekaligus meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat pun diharapkan akan bersedia memberi dukungan bagi penerapan standar tersebut dan tidak mempengaruhi penyelenggara layanan untuk memberi keistimewaan maupun perlakuan berbeda.

Penataan dan penguatan pelayanan publik memang menuntut para penyelenggara untuk selalu membuka diri dalam pergaulan sebagaimana diingatkan oleh kearifan lokal Lampung (*nemui nyapur*). Selain dilibatkan dalam penetapan standar pelayanan, pergaulan dengan segenap lapisan masyarakat pun dapat dimanfaatkan guna menumbuhkan rasa percaya, saling memahami, saling mendukung, juga kesamaan nilai, sehingga memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Bagaimana pun, kearifan lokal Bali telah menegaskan bahwa lebih baik punya banyak sahabat karib daripada kaya harta benda (*melahan sugih sawitra saihang teken sugih arta berana*).

Yang terpenting, semua hendaknya diawali niat baik sesuai kearifan lokal Sulawesi Selatan berbunyi '*paddiolowi niak madeceng ri temmakdupana iyamanenna*' (awali dengan niat baik sebelum melaksanakan suatu pekerjaan). Adapun sebagai tujuan akhir, meminjam kearifan lokal Kalimantan Selatan, adalah terwujudnya pelayanan publik yang berkontribusi pada terwujudnya kerukunan, kedamaian, juga saling setia (*salapik sakaguringan, sabantal sakalang gulu*).

Berlanjut kemudian pada kearifan lokal Sumatera Utara yang menyatakan '*adat hidup berkaum bangsa, sakit senang sama dirasa, adat hidup berkaum bangsa, tolong*

*menolong rasa merasa*'. Kearifan lokal ini sesungguhnya sangat bermakna merekatkan solidaritas antar pemangku kepentingan (*stakeholders*). Bila benar-benar dipedomani, maka kegairahan untuk menggulirkan reformasi birokrasi demi terwujudnya praktek terbaik (*best practices*) pelayanan publik dipastikan meningkat karena dirasa bermanfaat bagi kepentingan bersama. Kemajuan dalam pelayanan publik akan dipandang sebagai kemajuan bersama dan dapat dimanfaatkan demi mengangkat harkat sesama. Sebaliknya, kemunduran harus dihindari karena merugikan semua orang.

Secara lebih kokret, misalnya, kemudahan dalam pengurusan dokumen resmi (perizinan) diyakini akan menggairahkan semangat berwirausaha sehingga memungkinkan terciptanya lapangan kerja dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Mengenai kewirausahaan tersebut hendaknya didorong agar senantiasa berupaya memanfaatkan kelimpahan sumber daya lokal (contohnya buah-buahan, sayuran, atau sampah/limbah) maupun pengetahuan lokal (misalnya pembuatan jamu dari berbagai tanaman berkhasiat obat) demi menggapai keberdayaan secara ekonomi. Hal mana telah diingatkan oleh kearifan lokal Aceh (*'teugoh teuga ta ibadat, tahareukat yoh goh matee'* yang artinya manfaatkanlah waktu dengan sebaik-baiknya untuk beribadah dan mencari rezeki halal) dan Bali (*'dija ada langite endep'* yang artinya di mana pun tidak ada langit yang rendah, sehingga setiap manusia hendaknya tekun dan ulet bekerja sehingga dapat mencapai kemakmuran setinggi langit).

Lazimnya upaya mencapai kemajuan, penataan dan penguatan menuju terwujudnya praktek terbaik (*best practices*) pelayanan publik tentunya takkan mungkin terjadi bila tak didukung oleh penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang memadai. Ini sudah diingatkan sejak dahulu oleh kearifan lokal Yogyakarta. Mencari pengetahuan itu adalah keharusan bagi setiap orang. Pencarian pengetahuan harus dijalani dengan usaha keras agar dapat dicapai hasil memuaskan (*ngèlmu iku kelakoné kanthi laku*).

Dalam upaya pencarian pengetahuan, jajaran penyelenggara pelayanan publik Indonesia bisa bercermin pada pengalaman negara-negara lain yang telah lebih dahulu mencapai format birokrasi yang mapan melayani, berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta mampu meminimalkan penyalahgunaan wewenang. Tak perlu meniru. Cukup mempelajari keunggulan dan etos kerja agar dapat merumuskan wujud pelayanan publik yang didambakan masyarakat Indonesia. Namun, niscaya dibutuhkan kerja keras dan upaya pantang menyerah sesuai kearifan lokal Jawa Barat (*'ulah kumeok*

*memeh dipacok*’ yang artinya jangan mundur sebelum berupaya keras) atau pun Kalimantan Selatan ( *‘haram manyarah waja sampai ka putting*’ yang artinya pantang menyerah dan selalu menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas).

Selain itu, kepada segenap jajaran penyelenggara pelayanan publik semestinya ditumbuhkan budaya kerja yang mengacu pada sejumlah kearifan lokal inti kebaikan (*core local wisdom of kindness*), yakni :

- a. *Udep saree, matee sahid* (kearifan lokal Aceh yang bermakna ‘hidup penuh kehormatan, mati membela kebenaran’).
- b. *Pantun hangoluan, tois hamagoan* (kearifan lokal Batak Toba yang berarti ‘kesopansantunan sumber kehidupan, kesombongan sumber kehancuran’).
- c. *Paras-paros sapa naya* (kearifan lokal Bali yang bermakna ‘dapat saling memberi dan menerima sesuai dengan kata dan perbuatan’).
- d. *Nu lain kudu dilainkeun, nu enya kudu dienyakeun* (kearifan lokal Jawa Barat yang berpadanan dengan ‘konsisten; yang salah harus disalahkan, yang benar hendaknya dibenarkan’).
- e. *Tanggap, tatag, tanggon* (kearifan lokal Jawa Tengah yang berarti ‘peka, tahan uji, dapat diandalkan’).
- f. *Aja milik barang kang melok, aja mangro mundak kendo* (kearifan lokal Jawa Timur yang menuntut agar ‘jangan tergiur oleh hal-hal yang tampak indah, jangan berpikir mendua agar semangat tidak padam’).
- g. *Aja dumeh kuwasa, tumindake daksura lan daksia marang sapadapada* (kearifan lokal Yogyakarta yang mengingatkan manusia agar ‘janganlah merasa berkuasa, sombong, dan bertindak semena-mena terhadap sesama’).

Pada akhirnya, penataan dan penguatan pelayanan publik juga membutuhkan kehadiran seorang pemimpin yang reformis. Pemimpin tersebut haruslah sosok yang mampu menginspirasi dan mendorong perubahan ke arah lebih baik, serta konsisten mengarahkan jajarannya untuk senantiasa berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Beberapa kearifan lokal yang dapat dijadikan panduan oleh pemimpin, di antaranya :

1. *‘Aja Ketungkul Marang Kalungguhan, Kadonyan lan Kemareman’*

Pepatah Jawa ini mengingatkan agar pemimpin tidak terobsesi atau terkungkung oleh keinginan untuk memperoleh kedudukan, kebendaan, dan kepuasan duniawi. Seorang pemimpin hendaknya selalu mengingat bahwa kedudukannya

merupakan amanah yang dipercayakan masyarakat. Oleh karenanya, haruslah sepenuh hati melayani masyarakat. Tak perlu berlarut memikirkan pencitraan maupun upaya-upaya melanggengkan kekuasaan.

2. '*Awan aradin becik arata*'

Kearifan lokal Bali ini bermakna bahwa pemimpin haruslah berlaku jujur dan adil. Jujur artinya senantiasa menjaga kesesuaian antara ucapan dengan tindakannya serta terbuka mempertanggungjawabkan keberhasilan atau pun kegagalan dalam penataan dan penguatan pelayanan publik kepada masyarakat. Adil bermakna mampu mengambil posisi yang tidak memihak serta bertindak sebagai pengayom bagi semua.

3. '*Patik dohot uhum*'

Menegakkan hukum dan kebenaran. Inilah yang dituntut oleh kearifan lokal Batak Toba di atas. Dalam hal ini, pemimpin harus senantiasa berpegang teguh pada peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait standar pelayanan publik dan tak gentar oleh kelompok-kelompok masyarakat yang menuntut perlakuan istimewa.

#### **D. KESIMPULAN**

Perlahan dan bertahap, penataan dan penguatan pelayanan publik diyakini akan mampu mewujudkan kemajuan Indonesia seutuhnya. Memang, proses tadi takkan mudah, sebab berbagai tantangan akan selalu mengintai. Tapi, seperti diingatkan oleh kearifan lokal masyarakat Banten bahwa '*ari hidup mah jih palataran babalean bae*' (hidup memang penuh dengan cobaan juga rintangan). Itulah sebabnya, manusia haruslah berusaha terus-menerus hingga menghasilkan kebaikan, sesuai pesan kearifan lokal Jawa Barat berbunyi '*cai karacak ninggang batu laun-laun jadi dekok*'. Semoga saja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Holidin, Defny. 2013, **REFORMASI BIROKRASI DALAM PRAKTIK**. Jakarta : Kementerian  
Pendidikan dan Kebudayaan dan Reformasi Birokrasi.
- Nasruddin. 2011, **KEARIFAN LOKAL DI TENGAH MODERNISASI**. Jakarta : Pusat

Penelitian dan Pengembangan Kebudayaan Badan Pengembangan Sumber Daya Kebudayaan dan Pariwisata Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia.

Santosa, Iman Budhi. 2009, **KUMPULAN PERIBAHASA INDONESIA : Dari Aceh Sampai Papua**. Yogyakarta : IndonesiaTera.

Sibarani, Robert. 2012, **KEARIFAN LOKAL : Hakikat, Peran, dan Metode Tradisi Lisan**. Jakarta : Asosiasi Tradisi Lisan.

Tim Simpul Demokrasi. 2010, **REFORMASI BIROKRASI DAN DEMOKRATISASI KEBIJAKAN PUBLIK**. Malang : Averroes Press.