KETIKA SEMANGAT PRAMUKA BERTEMU DENGAN PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 01 September 2026 - Nurul Istiamuji

Setiap tanggal 14 Agustus, kita memperingati Hari Pramuka. Biasanya, peringatan ini diisi dengan upacara, penggunaan seragam Pramuka, berbagai kegiatan kepanduan, dan pesan tentang pentingnya membangun karakter generasi muda. Namun, ada satu hal yang menurut saya menarik untuk kita renungkan lebih jauh: apa hubungan semangat Pramuka dengan pelayanan publik?

Sekilas mungkin terlihat tidak ada hubungannya. Pramuka identik dengan pendidikan karakter dan kegiatan kepemudaan, sementara pelayanan publik identik dengan kantor pemerintah, administrasi, aturan, dan berbagai prosedur. Tetapi jika kita melihat nilai-nilai yang diajarkan dalam Pramuka, sebenarnya keduanya memiliki hubungan yang sangat dekat.

Pramuka mengajarkan disiplin, tanggung jawab, rela menolong, bekerja sama, dan dapat dipercaya. Bukankah nilai-nilai tersebut juga yang kita harapkan ada pada setiap orang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Pelayanan publik pada akhirnya bukan hanya soal prosedur, masyarakat mungkin tidak terlalu peduli berapa banyak aturan yang dimiliki sebuah instansi, yang mereka ingat adalah pengalaman ketika berhadapan dengan petugas. Apakah mereka mendapatkan informasi yang jelas? Apakah mereka diperlakukan dengan baik? Apakah keluhannya didengar? Apakah persoalannya dibantu untuk diselesaikan? Pertanyaan-pertanyaan sederhana tersebut sering kali menjadi ukuran masyarakat dalam menilai hadir atau tidaknya pemerintah.

Di Gorontalo, persoalan pelayanan publik tentu tidak bisa dilepaskan dari kondisi masyarakat yang beragam. Ada masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan layanan digital, tetapi ada pula yang masih membutuhkan penjelasan secara langsung. Ada yang memahami prosedur administrasi, tetapi tidak sedikit yang datang ke kantor pemerintah karena memang tidak tahu harus mulai dari mana. Dalam kondisi seperti ini, pelayanan yang hanya berpegang pada kalimat "sudah sesuai prosedur" belum tentu cukup.

Prosedur memang penting. Petugas harus bekerja sesuai aturan. Tetapi aturan seharusnya menjadi jalan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat, bukan menjadi alasan untuk mempersulit mereka. Di sinilah nilai rela menolong dalam Pramuka menjadi penting. Melayani berarti membantu masyarakat memahami aturan dan menemukan jalan yang benar sesuai ketentuan. Ketika dokumen masyarakat belum lengkap, misalnya, tugas petugas bukan sekadar mengatakan "tidak bisa", tetapi menjelaskan apa yang kurang dan bagaimana cara melengkapinya. Perbedaan cara menyampaikan hal yang sama bisa menghasilkan pengalaman yang sangat berbeda bagi masyarakat.

Begitu juga dengan disiplin, masyarakat datang ke kantor pelayanan dengan menghabiskan waktu, tenaga, dan biaya. Karena itu, ketika pelayanan terlambat tanpa alasan yang jelas, ketika masyarakat harus menunggu terlalu lama, atau ketika informasi yang diberikan berbeda-beda antara satu petugas dengan petugas lainnya, yang dipertaruhkan bukan hanya soal waktu tapi kepercayaan masyarakat ikut dipertaruhkan.

Pelayanan publik membutuhkan orang-orang yang sadar bahwa di balik setiap berkas ada manusia. Di balik sebuah permohonan administrasi ada kebutuhan. Dan di balik sebuah keluhan ada masyarakat yang berharap mendapatkan penyelesaian, karena itu, integritas menjadi sangat penting.

Seorang petugas pelayanan mungkin hanya berhadapan dengan satu masyarakat dalam satu waktu. Tetapi bagi masyarakat tersebut, pelayanan yang diterimanya adalah gambaran tentang bagaimana pemerintah bekerja, jika dilayani dengan baik, kepercayaan tumbuh, jJika dipersulit, diabaikan, atau diperlakukan tidak adil, kekecewaan yang muncul bisa jauh lebih besar daripada persoalan administrasi itu sendiri.

Kita juga tidak boleh melupakan nilai kebersamaan yang sudah lama hidup dalam masyarakat Gorontalo melalui semangat huyula. Semangat ini mengajarkan tentang bekerja bersama dan saling membantu. Nilai ini sangat relevan dengan pelayanan publik yang semakin membutuhkan kolaborasi.

Ketika satu urusan membutuhkan keterlibatan beberapa pihak, jangan sampai masyarakat yang justru dipaksa menjadi penghubung di antara semuanya. Semangat huyula seharusnya mendorong aparatur dan lembaga pemerintah untuk saling membantu, berkoordinasi, dan mencari solusi bersama. Masyarakat tidak seharusnya merasakan adanya sekat-sekat kewenangan ketika mereka datang untuk mendapatkan pelayanan.

Olehnya itu, memperingati Hari Pramuka tidak cukup hanya dengan mengingat Dasa Darma atau mengenakan seragam cokelat setiap tanggal 14 Agustus. Nilai-nilai itu akan jauh lebih bermakna ketika benar-benar hadir dalam kehidupan kita, bagi seorang pelajar, mungkin diwujudkan dengan disiplin dan bertanggung jawab, bagi masyarakat, bisa diwujudkan dengan saling membantu dan menjaga lingkungan, bagi mereka yang bekerja di pemerintahan, semangat itu dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang jujur, ramah, adil, dan bertanggung jawab.

Sebab pelayanan publik yang baik tidak selalu membutuhkan sesuatu yang rumit. Terkadang masyarakat hanya membutuhkan petugas yang mau mendengar, mereka hanya membutuhkan penjelasan yang mudah dipahami, mereka membutuhkan kepastian dan yang paling penting, mereka ingin diperlakukan sebagai manusia yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan.

Di tengah tuntutan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik, mungkin sudah saatnya kita kembali melihat nilai-nilai sederhana yang sebenarnya telah lama diajarkan disiplin tanggung jawab,rela menolong, kerja sama dan dapat dipercaya. Nilai-nilai yang terdengar sederhana, tetapi jika benar-benar dijalankan, bisa membawa perubahan besar dalam pelayanan publik.

Hari Pramuka bukan hanya tentang Pramuka, ia juga bisa menjadi pengingat bagi kita semua bahwa mengabdi kepada masyarakat adalah pekerjaan yang membutuhkan karakter. Sebab pemerintah boleh memiliki gedung yang megah, sistem yang canggih, dan berbagai inovasi pelayanan, tetapi pada akhirnya, masyarakat tetap akan menilai pemerintah dari satu hal yang paling sederhana:

"Bagaimana mereka diperlakukan ketika datang untuk mendapatkan pelayanan".

Selamat Hari Pramuka.

Satyaku Kudarmakan, Darmaku Kubaktikan.