

MELAYANI DENGAN SADAR: MENGAPA PELAYANAN PUBLIK BUTUH MINDFULNESS

Kamis, 30 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Kita sudah sibuk membenahi sistem penyelenggaraan pelayanan publik selama satu dekade terakhir, tapi pernahkah kita bertanya, seberapa "sadar" orang-orang yang menjalankan sistem itu setiap harinya?

Sejak 2025 hingga 28 Juli 2026, tidak diberikannya pelayanan oleh penyelenggara layanan publik justru menjadi dugaan maladministrasi yang paling banyak diadukan ke Ombudsman Republik Indonesia. Pada tahun 2026 sendiri sudah masuk sebanyak 1.626 laporan, dan 953 di antaranya sudah terbukti maladministrasi (sumber: dashboard.ombudsman.go.id).

Angka ini janggal kalau ditaruh bersebelahan dengan capaian digitalisasi pelayanan publik seperti Online Single Submission, call center, dan layanan jemput bola. Kesenjangan ini tentu bukan bukti kegagalan program, melainkan pengingat bahwa program dan standar layanan hanyalah alat, dan alat hanya sehidup tangan yang menggerakkannya.

Cheryl A. Camillo (2017), dalam artikelnya mengenai street-level bureaucracy, menjelaskan kembali pemikiran Michael Lipsky (1980) bahwa aparaturnya pelayanan publik di garis depan bekerja dalam kondisi yang tidak ideal. Mereka menghadapi keterbatasan sumber daya, tekanan fisik maupun psikologis, tuntutan pekerjaan yang sering kali saling bertentangan, serta kendali yang terbatas terhadap hasil pelayanan. Dalam situasi tersebut, ditambah tingginya beban kerja dan keterbatasan waktu, aparaturnya cenderung mengambil keputusan yang bersifat praktis dan cepat (expedient decisions), alih-alih melakukan penilaian secara mendalam terhadap setiap kasus. Aparaturnya garis depan membuat keputusan yang memengaruhi hidup orang lain setiap hari, tapi beban kerja dan rutinitas memaksa mereka bekerja dengan "coping mechanism" yang serba otomatis "autopilot".

Yang menarik, kerangka ini ditulis puluhan tahun lalu di konteks negara maju, tapi rasanya masih relevan untuk Indonesia hari ini, justru karena beban kerja ASN kita bertambah seiring tuntutan digitalisasi dan efisiensi anggaran, sementara terjadi distribusi yang kurang tepat terhadap kompetensi dan jabatan yang di isi. Autopilot bukan sekadar istilah; ini konsekuensi logis dari sistem yang menuntut lebih banyak dari orang yang sama.

Sering luput dari diskusi reformasi birokrasi kita: kualitas pelayanan tidak semata soal SOP, tapi soal kemampuan yang tak tertulis, empati, kesabaran menahan penilaian sesaat, kepekaan membaca situasi. Inilah yang sulit digantikan aplikasi secanggih apa pun, dan inilah yang paling rentan rusak duluan ketika seseorang bekerja dalam mode autopilot. Ini juga yang menjadi semangat dari Gerakan Nasional Pelayanan Publik (GNPP) yang dicanangkan oleh Kementerian PANRB, mengusung tema utama "Tulus Melayani, Cepat Merespons, dan Berintegritas." Ketiga hal yang disebutkan merujuk pada sikap penyelenggara pelayanan publik, yang menjadi tumpuan pelayanan yang prima dapat sampai kepada masyarakat.

Menjawab autopilot butuh dua sisi. Sisi tangibel seperti, sarana-prasarana dan standar pelayanan yang jelas sudah jadi perhatian pemerintah bertahun-tahun. Tapi sisi intangibel, kesiapan mental dan batin aparaturnya, nyaris tak pernah masuk agenda resmi. Ironisnya, sisi kedua inilah yang menentukan apakah standar pelayanan tadi benar-benar dijalankan dengan semestinya, atau sekadar dipatuhi setengah sadar.

Riset Panditharathne dan Chen (2021) dalam jurnal *An Integrative Review on the Research Progress of Mindfulness and Its Implications at the Workplace* memetakan bagaimana mindfulness memengaruhi kognisi, emosi, dan perilaku pegawai di berbagai sektor. Dari semua temuan mereka, dua hal paling relevan untuk konteks penyelenggara dan/atau pelaksana layanan yaitu pertama, pada pekerjaan bertekanan tinggi, termasuk profesi yang mirip petugas layanan publik, seperti pilot dan tenaga medis. Mindfulness terbukti mengurangi kegagalan kognitif dan level stres, yang persis merupakan pemicu autopilot itu sendiri. Kedua, mindfulness membantu memecah pola pikir otomatis dari pengalaman masa lalu, sehingga membuka ruang bagi aparaturnya untuk merespons situasi baru dengan diskresi yang lebih sadar.

Ruedy & Schweitzer (2011) jurnal *In the Moment: The Effect of Mindfulness on Ethical Decision Making*, juga menjelaskan bahwa Mindfulness membawa lebih banyak pengalaman pengambil keputusan ke dalam kesadaran (conscious awareness) sehingga situasi dapat dinilai secara lebih objektif dan seimbang, serta mengurangi pengaruh proses bawah sadar yang dapat mendorong perilaku tidak etis.

Belanda punya "Mindful Rijk", program di bawah Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan Belanda, sejak 2018, yang menurut pendirinya, Inge Witkamp, cocok untuk pemerintahan karena kerja pemerintah pada dasarnya berorientasi pada kepentingan bersama yang lebih besar (greater good). Di Wales bahkan lebih jauh: sejak 2020 mereka merumuskan Inner Development Goals (IDGs), lalu pada 2023 memasukkannya ke Policy Capability Framework, sebagai kerangka kompetensi resmi penyusunan kebijakan.

Tapi perlu jujur, kedua contoh ini bukan tanpa cela. Mindful Rijk sendiri sempat jadi polemik di parlemen Belanda karena menghabiskan sekitar 600 ribu euro setahun di tengah tekanan pemangkasan anggaran birokrasi karena sebagian pejabat mempertanyakan apakah ini prioritas yang tepat dibanding pelatihan teknis. Ini pengingat penting: mindfulness bisa jadi solusi yang manjur, tapi berisiko terlihat sebagai pelarian dari masalah struktural yang sebenarnya yakni beban kerja berlebih, gaji rendah, ketidaktepatan distribusi SDM, kalau tidak dibarengi pembenahan di sisi itu juga. Mindfulness bukan pengganti solusi struktural, ia pelengkap yang menyiapkan orangnya agar solusi struktural itu benar-benar bisa dijalankan dengan sadar.

Indonesia bisa memulai langkah sederhana seperti menjadikan mindfulness bagian dari kurikulum Diklat dan Pelatihan Kepemimpinan (PIM), bukan sekadar pelengkap soft skill. Menggali kearifan lokal Indonesia sendiri, banyak tradisi kita yang sarat nilai kesadaran dan ketenangan batin ketimbang mengimpor mentah pendekatan Barat yang belum tentu resonan secara budaya. Mengevaluasi dampaknya secara terukur, misalnya lewat tren angka maladministrasi "tidak memberikan layanan" dari waktu ke waktu, hasil Survery Kepuasan Masyarakat, agar investasi ini bisa dipertanggungjawabkan.

Reformasi birokrasi kita sudah cukup lama sibuk membenahi sistem. Sudah saatnya kita mulai membenahi orang yang menjalankannya, semoga dengan begitu jargon "tulus melayani, cepat merespons, dan berintegritas" akhirnya benar-benar terwujud.