

MEMAKNAI MELAYANI MELALUI FILOSOFI STOA

Selasa, 08 September 2026 - Nurul Istiamuji

"Cara terbaik untuk menemukan dirimu adalah dengan kehilangan dirimu dalam pelayanan kepada orang lain." Mahatma Gandhi

Di waktu senggang saya mencoba membaca satu buku yang menarik untuk diulas yakni buku dari Matthew J. Van Natta yang berjudul *The Beginner's Guide Tools of Emotional Resilience & Positivity*. Dia adalah pencipta podcast *Stoic*, *Good Fortune* dan blog *Stoic Immoderate*.

Tulisan-tulisannya berfokus pada penerapan Stoicisme sehari-hari di dunia modern. Salah satu bab yang saya fokuskan adalah bab 7 Tentang Melayani irisan makna tulisan itu coba saya kaitkan dengan pelayanan publik.

Sejatinya untuk mengembalikan ruh pelayanan publik pada khitahnya, kita membutuhkan lebih dari sekadar paksaan undang-undang; kita membutuhkan sebuah kerangka etika dan mental yang tangguh. Di sinilah kebijaksanaan kuno Stoicisme (Stoa) hadir menawarkan paradigma yang mencerahkan bagi setiap penyelenggara layanan.

Ketabahan (Stoicisme) bukanlah sekadar sikap menahan emosi atau diam dalam penderitaan. Sebaliknya, ia adalah filosofi praktis tentang tindakan, keunggulan karakter (kebajikan), dan bagaimana kita berinteraksi dengan masyarakat untuk menciptakan kehidupan yang berkembang (*eudaimonia*).

Makna Pelayanan Publik laksana bekerja samanya barisan gigi. Jika kita membedah makna ini dengan pisau analisis Stoa, pelayanan publik adalah manifestasi tertinggi dari apa yang disebut sebagai *oikeiosis* yakni kemampuan untuk memperluas lingkaran kasih sayang dari diri sendiri hingga merangkul seluruh umat manusia.

Bagi kaum Stoa, manusia adalah makhluk sosial yang ditakdirkan untuk melayani dan bekerja sama. Kaisar Romawi sekaligus filsuf Stoa, Marcus Aurelius, mengingatkan dengan sangat baik : "Kita diciptakan untuk kerja sama, seperti kaki, seperti tangan, seperti kelopak mata, seperti deretan gigi atas dan bawah. Bertindak satu sama lain adalah bertentangan dengan kodrat".

Oleh karena itu, makna sejati dari pelayanan publik bukanlah sekadar hubungan transaksional antara birokrat dan warga, melainkan pemenuhan kodrat kita sebagai manusia. Menyelenggarakan layanan publik yang inklusif dan memanusiakan manusia berarti kita sedang menjaga keharmonisan alam semesta. Setiap dorongan dan tindakan seorang pelayan negara haruslah memiliki tujuan untuk melayani komunitas manusia maupun alam atau lingkungannya.

Karakter pelaksana pelayanan publik untuk berperilaku adil, tidak diskriminatif, cermat, santun, ramah, dan profesional sebenarnya sangat selaras dengan pilar-pilar praktik Stoa. Di antaranya pertama disebut Kekuatan "Dikotomi Kendali".

Di tengah tuntutan publik, seorang penyelenggara layanan kerap dihadapkan pada warga yang marah, keterbatasan fasilitas, atau hasil yang tidak sesuai harapan. Stoa membekali mereka dengan alat mental yang disebut Dikotomi Kendali: memisahkan dengan tegas antara apa yang sepenuhnya berada di bawah kendali kita dan apa yang tidak.

Respons emosional warga, persepsi publik, dan hasil akhir dari sebuah prosedur administratif sering kali berada di luar kendali penuh pelaksana layanan. Namun, niat, kejujuran, kesantunan, dan cara mereka merespons masalah adalah seratus persen milik mereka.

Stoa mengibaratkannya seperti seorang pemanah: ia mengendalikan fokus, tarikan busur, dan arah bidikan (tindakannya), tetapi embusan angin dapat menggeser anak panah dari targetnya. Penyelenggara layanan yang tangguh tidak akan hancur oleh keluhan publik, karena mereka tahu bahwa kesuksesan sejati diukur dari keunggulan moral dan usaha terbaik mereka dalam melayani, bukan dari hasil eksternal yang di luar kuasa mereka.

Kedua disebut Disiplin Persetujuan (Assent): Melayani Tanpa "Nafsu" Negatif. Birokrasi yang buruk sering kali lahir dari emosi negatif (pathos) seperti kesombongan, kemarahan, atau sikap antikritik. Stoa mengajarkan disiplin persetujuan, yakni kemampuan untuk berhenti sejenak sebelum bereaksi terhadap suatu peristiwa. Ketika seorang warga datang dengan keluhan yang kasar, reaksi pertama seorang petugas mungkin adalah amarah atau sikap defensif. Namun, dengan disiplin Stoa, petugas akan melihat bahwa warga tersebut bertindak demikian karena keyakinan atau pemahaman mereka yang keliru.

Maka bila memahami hal ini lebih lembut dan simpati, mencegah petugas membalas ketidakadilan dengan ketidaksantunan, sehingga mereka tetap mampu melayani dengan ramah dan profesional.

Ketiga keberanian menjaga Keadilan dan Melawan Maladministrasi Keberanian dalam Stoa bukan sekadar tidak takut, melainkan penguasaan atas ketakutan demi memperjuangkan yang benar.

Di sisi lain, Keadilan Stoa menuntut distribusi hak yang merata dan penolakan untuk mengambil keuntungan dari orang lain. Hal ini menjadi benteng karakter pelayan publik dari praktik maladministrasi seperti penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, atau perlakuan diskriminatif yang dilarang keras oleh konstitusi.

Seorang pelayan berkarakter Stoa akan berani bertindak adil dan membela kepentingan umum, meskipun hal itu tidak populer atau bertentangan dengan kenyamanan hierarki birokrasi. Stoa memadukan makna pelayanan publik dengan filosofi Stoa menghasilkan sebuah etos kerja yang luar biasa kokoh.

Birokrasi tidak lagi dipandang sebagai alat kekuasaan, melainkan sebagai ladang kebajikan. Ketika seorang penyelenggara layanan publik melatih dirinya untuk hanya berfokus pada apa yang bisa dikendalikannya, menanggapi masyarakat dengan empati tanpa penghakiman, dan menjunjung tinggi keadilan layaknya merawat organ tubuhnya sendiri, maka pada detik itulah pelayanan publik yang bermartabat benar-benar mewujudkan.

Mereka bukan lagi sekadar pegawai yang menjalankan undang-undang, melainkan filsuf-filsuf pengabdian yang sedang mengukir kemegahan kebajikan di ruang-ruang negara. Filosofi Stoa (Stoikisme) menawarkan kerangka mental dan etika yang sangat tangguh untuk mematikan akar psikologis dari tindakan maladministrasi di lingkungan birokrasi.

Maka tulisan ini saya tutup dengan kalimat khalifah ke empat dalam Islam:

"Seorang pemimpin harus bisa melihat dengan mata rakyat, mengerti bahasa rakyat, dan merasakan perasaan rakyat." Ali bin Abi Thalib