

# PEMIMPIN = PELAYAN PUBLIK

Kamis, 30 Januari 2020 - Kgs. Chris Fither

Sosok pemimpin sangat strategis peranannya tidak hanya dalam berorganisasi namun juga dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat luas. Hal ini dikarenakan pemimpin dapat menentukan ke arah mana dan langkah-langkah untuk mencapai tujuan dengan mengkoordinir para pegawainya. Baik dan buruknya sifat pemimpin akan berpengaruh dalam pencapaian target kerja atau visi misi yang sudah dicanangkan. Lantas, bagaimana figur pemimpin yang sebenarnya kita cari dan butuhkan?

## Pengertian Pemimpin

Menurut Kartini Kartono (1994: 33) Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Tak sedikit para pakar yang mendefinisikan pemimpin sebagai sosok yang paling berpengaruh dalam berorganisasi. Secara sederhana pemimpin dapat diartikan sebagai seseorang yang memiliki kemampuan untuk mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan.

Secara umum fungsi pemimpin adalah sebagai koordinator, pengendali, perumus kebijakan, teladan dan pengayom bagi bawahannya dalam suatu organisasi. Namun, apabila dipandang dari sudut penyelenggaraan pelayanan publik, fungsi pemimpin lebih luas lagi karena pemimpin juga mempunyai fungsi sebagai pemberi layanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sosok pemimpin memainkan peranan yang cukup luas. Pemimpin (seperti Pimpinan Kementerian/Lembaga, Gubernur, Bupati/Walikota) juga berperan sebagai Pembina Pelayanan Publik. Tentunya sangat besar tanggungjawab seorang pembina layanan publik karena harus selalu dapat memastikan pelayanan yang diberikan berkualitas.

## Kriteria Pemimpin Ideal

Menentukan sosok pemimpin yang ideal memang selalu menimbulkan perdebatan. Dalam memandang figur pemimpin tak lepas dari sisi subyektivitas sehingga sangat beragam kriteria pemimpin yang ideal tadi. Di antara banyaknya kriteria tentang sosok pemimpin, sebenarnya Pancasila mempunyai kriteria tersendiri terkait sosok pemimpin tadi. Pancasila sebagai falsafah bangsa sudah memberikan contoh asas-asas utama dalam kepemimpinan yang berorientasi dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.

Pertama, Ing Ngarsa Sung Tuladha. Secara umum sifat itu yang harusnya dimiliki oleh seluruh pemimpin. Pemimpin harus mampu dengan sifat dan perbuatannya menjadikan dirinya pola anutan dan ikutan bagi orang-orang yang dipimpinya. Sosok pemimpin harus dapat memberikan teladan yang baik dalam seluruh aspek. Teladan dalam bersikap, teladan dalam kedisiplinan, teladan dalam bertanggung jawab dan tentu saja pemimpin harus menjadi teladan dalam memberikan layanan.

Kedua, Ing Madya Mangun Karsa. Pemimpin harus mampu membangkitkan semangat berswakarsa dan berkreasi pada orang-orang yang dibimbingnya. Pemimpin yang memiliki kemampuan untuk menggugah bawahannya untuk mengembangkan inovasi dan kreasi dalam pelaksanaan tugas saat ini sangat jarang. Kebanyakan tugas-tugas dalam mengembangkan kreasi hanya dibebankan kepada pegawai saja, padahal figur pemimpin yang visioner sangat penting untuk memantik semangat untuk berkreasi guna kepentingan organisasi, terlebih dalam mengembangkan inovasi layanan.

Ketiga, Tut Wuri Handayani. Pemimpin harus mampu mendorong orang-orang yang dibawahnya berani berjalan di depan dan sanggup bertanggung jawab. Selama ini istilah Tut Wuri Handayani ini seolah-olah hanya wajib dimiliki oleh para pendidik saja. Namun setiap pemimpin pun wajib memiliki kemampuan untuk memberikan dorongan moral dan motivasi kepada pegawai/bawahannya untuk berani berjalan di depan dan sanggup bertanggung jawab.

## Pelayan Publik

Orientasi sosok pemimpin saat ini sudah wajib diubah. Semula pemimpin dipandang sebagai "raja" dan menerima banyak kemudahan dan kenyamanan. Kini sosok pemimpin sudah harus bergeser maknanya. Pemimpin adalah pelayan publik. Begitulah seharusnya. Kehadiran pemimpin sudah bukan lagi hanya semata-mata untuk pemenuhan kewajiban mengisi jabatan struktural. Namun sosok pemimpin harus bisa memberikan pelayanan yang baik bagi setiap orang yang dipimpinya bahkan kepada masyarakat luas.

Pemimpin adalah pelayan publik sebenarnya sudah cukup lama dikenalkan oleh Greenleaf (2002). Greenleaf berpendapat bahwa kepemimpinan pelayan / *servant leadership* sangat diperlukan penerapannya di suatu tempat kerja. Kepemimpinan pelayan tersebut merupakan suatu model kepemimpinan yang memprioritaskan pelayanan kepada pihak lain, baik kepada pihak karyawan, pelanggan atau masyarakat sekitar. Selain itu Greenleaf juga mempunyai pandangan bahwa hal pertama kali yang perlu dilakukan oleh seorang pemimpin besar adalah melayani orang lain dengan tujuan motivasi yang ada pada dirinya sendiri.

Pemimpin adalah pelayan publik yang memberikan pelayanan kepada orang lain, termasuk kepada bawahan akan semakin menumbuhkan keterikatan yang kuat antara pimpinan dan juga bawahan. Keterikatan antara pemimpin dan bawahan tadi akan memberikan dampak yang positif dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karena memiliki satu pemahaman yang sama dalam memberikan layanan tentunya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat.

Publik membutuhkan pemimpin pelayan. Percepatan perbaikan kualitas pelayanan dimulai dari komitmen pemimpin. Tanpa adanya komitmen pemimpin, tak mungkin pelayanan publik ke masyarakat dapat berkualitas. Hal ini beralasan, lihat saja sejak diterbitkannya UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Masih sangat banyak pemimpin organisasi penyelenggara pelayanan publik yang masih belum mematuhi dan menerapkan setiap ketentuan yang terdapat dalam Undang-undang tersebut.

### **Sosok Pemimpin = Pelayan Publik**

Jika seorang pemimpin sangat menyadari bahwa tugas utamanya adalah memberikan pelayanan kepada publik, kesejahteraan masyarakat pasti akan bisa dicapai. Karena prinsip kepemimpinan yang diterapkan akan selalu berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun yang menjadi catatan adalah, apakah saat ini ada pemimpin pelayan publik tersebut? Jawabannya ya tentu saja ada. Seringkali kita jumpai sosok pemimpin pelayan tersebut dalam setiap berorganisasi. Saat sosok pemimpin pelayan tadi hadir dalam suatu organisasi terkhusus dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik, bisa dipastikan akan terdapat perbaikan pola kerja yang mengedepankan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Sosok pemimpin pelayan publik adalah aset penting yang harus kita jaga. Kehadiran pemimpin pelayan tadi bisa dipastikan akan memberikan kontribusi yang besar dalam kemaslahatan masyarakat. Karena pemimpin tadi bekerja bukanlah untuk mendapatkan pujian, penghargaan ataupun tanda jasa. Mereka benar-benar bekerja memberikan pelayanan kepada siapa pun baik kepada bawahannya dan masyarakat dengan sebaik-baik layanan. Tak jarang kita jumpai sosok pemimpin pelayan tadi, apabila sudah masuk ke suatu organisasi pelayanan publik, yang semula performa pelayanannya buruk pun bisa berubah menjadi baik.

Teladan, integritas, komitmen, etos kerja, profesionalitas dan tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pemimpin pelayan sudah wajib diterapkan dalam setiap lini penyelenggaraan pelayanan publik. Pemimpin sudah seharusnya berdiri di depan untuk menjadi teladan dan memberikan pelayanan kepada mereka yang dipimpin dan kepada masyarakat. Pemimpin harus berdiri di tengah untuk memantik dan menggugah motivasi dan inovasi dalam peningkatan kualitas layanan. Dan seorang pemimpin juga harus bisa berdiri di belakang untuk mendorong bawahannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima. Semoga ke depannya akan banyak hadir figur pemimpin pelayan yang akan memberikan pelayanan terbaik dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia. (KCF)