DOPAMIN DI BALIK PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS

Jum'at, 29 Agustus 2025 - kaltara

Pernahkah Anda merasa bahagia hanya karena sebuah layanan publik berjalan mulus? Rasa puas itu bukan sekadar formalitas-otak kita sedang melepaskan dopamin. Pertanyaannya, sudahkah pelayanan publik di Indonesia cukup "menyenangkan" untuk memicu hormon bahagia ini?

Dalam pembangunan negara, masyarakat dan pemerintah adalah dua entitas utama yang saling terkait. Masyarakat hidup, berkembang, dan memiliki harapan; pemerintah hadir untuk mengelola harapan itu demi kepentingan bersama. Keduanya dihubungkan oleh sebuah jembatan: pelayanan publik.

Interaksi antara masyarakat dan pemerintah bisa berlangsung di ruang nyata maupun digital. Layanan pendidikan, kesehatan, atau kependudukan kini tidak selalu harus diakses secara tatap muka. Sebagian masyarakat-terutama generasi muda atau mereka yang sibuk-terbantu oleh layanan digital. Namun, kelompok rentan seperti lansia tetap membutuhkan tatap muka. Karena itu, layanan publik harus mampu mengakomodasi keduanya agar inklusif.

Ibarat jembatan yang dirancang sesuai kebutuhan penduduk, pelayanan publik yang diatur dengan baik dan dipelihara berkelanjutan akan terasa aman dan nyaman dilalui. Demikian pula, layanan publik yang sesuai ketentuan perundang-undangan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, akan membuat masyarakat merasa aman dan percaya diri ketika bermohon layanan.

Layanan publik yang baik bukan sekadar menyerahkan produk layanan, tetapi juga membangun hubungan positif antara masyarakat dan pemerintah. Ketika warga dilayani sesuai aturan, mereka merasakan hadirnya negara. Sebaliknya, jika layanan buruk, masyarakat hanya merasa menjadi objek penderita.

Tata kelola pemerintahan berperan besar dalam hal ini. Good Governance dan Clean Government adalah kewajiban, bukan pilihan. Pemerintahan yang baik berarti sistem yang transparan dan akuntabel. Pemerintahan yang bersih berarti sumber daya manusia yang berintegritas dan bebas dari korupsi.

Kualitas tata kelola inilah yang tercermin dalam pelayanan publik. Bila tata kelola buruk, layanan akan berbelit-belit dan menimbulkan keluhan. Bila tata kelola baik, masyarakat akan puas, karena merasa haknya dilayani secara adil.

Pelayanan Publik dan Dopamin

Bayangkan seseorang keluar dari toko dengan wajah sumringah setelah mendapatkan barang impiannya. Rasa bahagia itu muncul karena otak melepaskan dopamin. Hal yang sama berlaku dalam pelayanan publik: tidak ada yang lebih menyenangkan bagi masyarakat selain dilayani sesuai prinsip pelayanan publik.

Layanan publik yang berkualitas bukan hanya cepat, tetapi juga menghadirkan pengalaman manusiawi-perasaan dihargai, diakui, dan diperlakukan setara. Inilah yang memicu pelepasan dopamin, sehingga masyarakat merasa senang bahkan puas.

Ada beberapa prinsip yang mampu memicu dopamin dalam pelayanan publik:

1. Transparansi - Keterbukaan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, waktu, serta siapa yang melayani. Transparansi membangun rasa percaya, dan kepercayaan menghadirkan kepastian yang menyenangkan.

2. Akuntabilitas- Petugas bekerja sesuai standar operasional dan standar pelayanan. Masyarakat merasa tenang karena layanan bisa dipertanggungjawabkan.

3. Inklusivitas - Layanan menjangkau semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, termasuk kelompok rentan. Dengan adanya sarana khusus atau petugas yang memahami kebutuhan mereka, pengguna layanan merasa dihargai dan setara.

Sayangnya, realitas di lapangan belum selalu demikian. Banyak masyarakat masih beranggapan bahwa layanan publik cenderung lamban, tidak transparan, atau berbelit-belit. Tantangan ini hanya bisa dijawab dengan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih secara konsisten. Dalam jangka panjang, perbaikan layanan akan mengubah mindset masyarakat, dari rasa frustrasi menjadi rasa percaya dan puas.

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya soal memenuhi aturan, tetapi menghadirkan kebahagiaan sederhana: rasa dihargai, rasa percaya, dan rasa puas. Semua itu pada akhirnya memicu dopamin yang menumbuhkan optimisme masyarakat.

Dengan kata lain, pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang manusiawi dan menyenangkan. Sebuah pelayanan yang membuat masyarakat berkata: "Negara hadir untuk saya".

Penulis:

Maria Ulfah

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Utara