# SENYUM PELAYANAN PUBLIK

**Jum'at, 21 Februari 2025 - kalsel**

Salah satu Keluhan yang sering dilaporkan ke Ombudsman Kalsel oleh pengguna pelayanan publik adalah petugas *Front office* nya atau yang melayani warga pertama kali di pintu pelayanan publik. jarang senyum atau tidak senyum . Bahkan ada pelapor yang menyampaikan kesal, karena diperlakukan kurang patut, dimarahi, mata melotot, sampai kata-kata yang kasar dan ketus alias kurang ramah.

Padahal hampir semua "jualan" pelayanan publik instansi menggunakan *tagline* 3S atau 5S yaitu senyum salam, sapa, sopan dan santun. uniknya perilaku ini tidak semua bisa dilakukan oleh penyelenggara atau dalam kata lain tantangannya ada pada komitmen dalam melaksanakannya. Salah satu anekdot yang sering disampaikan di Ombudsman bahwa senyum pelayanan publik kita hari ini hanya berdasarkan jam 8 sampai dengan jam 10 ataupun tanggal 1 sampai dengan tanggal 10 artinya senyum pelayanan publik hanya ditemui saat jam 8 sampai dengan 10 (tidak tahan lama) dan tanggal 1 sampai 10 atau menyesuaikan tanggal muda daripada tanggal tua.

Kondisi ini bagi sebagian pihak bisa dikatakan "Lumrah" terjadi dalam sebuah pelayanan publik. Namun bila kembali pada pelayanan publik yang prima dan berkualitas maka perilaku seperti ini tidak mencerminkan sentuhan pelayanan yang positif apalagi kualitas dan prima. Bagi publik yang pernah di wawancarai. Ombudsman berpendapat bahwa senyum di pelayanan publik bukan hanya sebuah "keharusan", Tapi, sudah menjadi perilaku yang wajib ada pada penyelenggara. Ibarat dalam prinsip jual beli, "pembeli adalah raja" maka Pengguna layanan berlaku juga makna tersebut, mereka (pengguna) adalah pihak yang harus diberikan pelayanan terbaik. Maka pengantar pertamanya adalah sikap atau senyum.

Sebuah senyum dalam pelayanan publik adalah sebuah bahasa pembuka layanan yang sangat dibutuhkan untuk meyakinkan bahwa negara atau pemerintah serius dan komitmen dalam melayani rakyatnya. Senyum juga mengindikasikan bahwa pelayanan yang sedang berjalan atau akan di akses jauh dari suasana intimidasi dan ketidaknyamanan/ketidakamanan. Senyum juga pertanda akses warga yang pertama kali berkunjung terasa menyenangkan dan mudah. Maka dari itu senyum adalah bagian harusnya tidak terpisahkan dalam suasana pelayanan publik.

Dalam sebuah jurnal Dale Carnegie pernah berpendapat salah satu cara dan ini sangat penting untuk mendapatkan teman dan memengaruhinya adalah dengan tersenyum. Selain sebagai asset pribadi senyum juga pertanda individu merasakan kebahagiaan, kesenangan, dan humor, dan tentunya ini positif bagi mental dan kesehatan. (*Batson, C. D., Ahmad, N., Lishner, D. A., Tsang, J., Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2002). Empathy and altruism. The Oxford Handbook of Hypo-Egoic Phenomena)*

Dalam sebuah*jurnal Indonesian Journal of Islamic Counseling* menerangkan (Dalam Deutch, dkk.,1987) penelitian Page menemukan bahwa dibandingkan dengan orang yang tidak tersenyum, orang yang tersenyum dipandang lebih bahagia, lebih riang, lebih hangat, lebih rileks, lebih sukses, dan lebih sopan. Bahkan (Sears, dkk., 1988) tersenyum juga merupakan suatu isyarat keramahan. Yang menarik dari pendapat Hoof (dalam Kraut & Johnston, 1979), yang mengatakan bahwa senyuman dari seseorang itu berfungsi untuk menghindari adanya permusuhan juga dapat memelihara hubungan antar sahabat

Dari sisi agama pun Rasulullah Muhammad SAW pernah bersabda dalam sebuah hadis yang di riwayatkan oleh Imam Muslim "*Seorang dari kalian tidak boleh meremehkan segala kebaikan, biarpun hanya dengan bertemu saudaranya dengan wajah yang gembira*." Dari riwayat di atas senyum termasuk dari kebaikan, karena ia termasuk bagian dari wajah yang gembira. Selain itu, Sudah banyak instansi/lembaga ataupun perusahaan yang menjadikan senyum sebagai alat efektif dalam membangun jaringan, mengembangkan bisnis dan mencapai tujuan organisasi

Di sisi lain dari laporan dan konsultasi masyarakat ke Ombudsman Kalsel dugaan atas pelayanan tidak patut dan tidak memberikan pelayanan ini selalu masuk 5 besar yangmana salah satunya terkait keluhan sikap layanan. Ternyata sikap layanan yang tak patut termasuk tidak senyum pun dalam pelayanan publik bisa dilaporkan ke Ombudsman, hal ini sebagaimana Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik diantaranya pada pasal 15 penyelenggara berkewajiban pada ayat c menempatkan pelaksana yang kompeten sedangkan ayat e memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. dan ayat f melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

Hal serupa juga ditegaskan kembali pada pasal 34 bagian ketujuh berkaitan perilaku pelaksana dalam pelayanan dimana pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku diantaranya pada ayat a adil dan tidak diskriminatif, b cermat, c, santun dan ramah, d tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut c. professional dan seterusnya. Perilaku penyelenggara pelayanan ini menjadi tolak ukur seberapa berkualitas pelayanan publik yang diberikan termasuk dari sisi sikap layanan atau senyum. Penilaian Ombudsman dalam hal persepsi

maladministrasi juga membuat list pertanyaan berkaitan sikap layanan dan sebagian besar masyarakat.masih mengeluhkan sikap layanan termasuk tidak senyum

Dari sebuah senyum pelayanan publik diharapkan mampu merubah paradigma dalam melayani masyarakat, menjadikan penyelenggara lebih fokus terhadap perbaikan etika di ruang publik dan jauh lebih penting senyum pelayanan publik menjadi ciri khas hakikat dalam melayani  di republik ini saya tutup dengan satu hadist .

*Senyummu di hadapan saudaramu (sesama muslim) adalah (bernilai) sedekah bagimu." (HR. Tirmidzi)*

Oleh Muhammad Firhansyah