

# KETIKA KRITIK PELAYANAN PUBLIK DIJAWAB DENGAN AROGANSI CATATAN ATAS POLEMIK MBG DI BANGKA BARAT

Rabu, 28 Januari 2026 - kepbabel

"Gara-gara nila setitik, rusak susu sebelanga."

Itulah sepenggal kalimat dari sang kepala desa ketika berdebat dengan warganya. Dalam budaya Melayu, peribahasa ini lazim dipakai untuk menggambarkan keadaan dimana, satu tindakan atau kekurangan kecil dapat merusak citra atau kualitas keseluruhan. Kala itu, mungkin maksudnya adalah sebagai peringatan moral dan nasihat agar satu kesalahan kecil bisa merusak kebaikan yang telah dibangun bersama. Ia menginginkan agar satu kesalahan kecil dalam pemilihan menu dalam program MBG tidak menjadi besar. Sang Kades ingin mengingatkan agar jangan gegabah dan asal menyampaikan kritik. Tapi alur cerita malah berbalik arah.

Pepatah yang semula diucapkan Kepala Desa justru menjadi polemik baru. Bak memercik air di atas dulang, kena muka sendiri. Penyebabnya sederhana, Kepala Desa akhirnya mengucapkan kalimat yang pantang diucapkan penyelenggara negara. Yakni, ia ingin mengusir warganya. Kini, karena satu kalimat tersebut akhirnya rusak citra kepala desa. Dan para warga net pun jadi hilang simpati karena kritik yang disampaikan justru ditanggapi dengan arogansi.

## Reaksi dan Emosi

Sebelum kita menganalisa duduk masalah pokoknya, mari berhenti sejenak. Ada satu pertanyaan yang sangat menghentak. Bisakah tindakan kepala desa dan warganya tersebut dimaklumi? Atau sebaliknya, tak ada lagi kesempatan untuk saling memperbaiki diri? Jawabannya tergantung. Tergantung kesadaran diri masing-masing. Melihat eskalasi yang meningkat dan emosi yang memuncak, secara keilmuan kata-kata khilaf memang sangat rentan diucapkan.

Studi psikologi menunjukkan bahwa orang cenderung mengucapkan kata-kata tidak pantas saat emosi karena kontrol diri melemah ketika emosi memuncak. Dalam kondisi marah, stres, atau frustrasi, aktivitas sistem emosi di otak meningkat sementara fungsi pengendalian norma sosial menurun, sehingga kata tabu lebih mudah keluar secara spontan. Penelitian Stephens dkk. (2017) menemukan bahwa mengumpat dapat berfungsi sebagai pelampiasan emosi dan bahkan meningkatkan toleransi terhadap rasa sakit, sedangkan ulasan Husain dkk. (2023) menegaskan bahwa kata-kata kasar sering dipakai sebagai mekanisme coping sementara untuk meredakan tekanan emosional.

Banyak hal yang bisa dipelajari dari peristiwa di Bangka Barat, ketika seorang warga melontarkan kritik soal menu Makan Bergizi Gratis (MBG), lalu direspons dengan kemarahan, intimidasi, bahkan ancaman pengusiran. Dalam konteks pelayanan publik, ketika kritik ditanggapi dengan emosi, ia bukan lagi menjadi sekedar insiden emosional. Konflik tersebut sudah berubah menjadi permasalahan yang lebih kompleks. Baik kepala desa dan masyarakat bisa jadi salah dan benar saat bersamaan. Secara sederhana, ada dua fenomena yang terungkap dari kejadian tersebut. Pertama, masyarakat masih belum memahami cara menyampaikan kritik dengan baik. Dan kedua, sang penyelenggara pelayanan terkesan belum siap menerima kritik dan masih terlalu reaktif.

## Kritik, Agresi, dan Arogansi Kekuasaan dalam Pelayanan Publik

Mari kita mulai dari warga. Secara umum, kritik yang disampaikan menyasar kualitas pelayanan. Soal menu, soal rasa, soal kepantasan. Tidak ada yang salah, itu sah secara substansi. Ketika kualitas dipersoalkan, kritik adalah sesuatu yang wajar, bahkan perlu. Dalam hukum pelayanan publik, masyarakat memang bukan hanya penerima pasif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas menempatkan masyarakat sebagai subjek. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa masyarakat berhak mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara atau pelaksana agar memperbaiki pelayanan yang tidak sesuai standar serta mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai asas dan tujuan pelayanan.

Rangkaian norma diatas menunjukkan satu hal penting. Hak untuk mengkritik pelayanan itu legal, dan dilindungi undang-undang. Namun hukum pelayanan publik juga mengendalikan cara. Ada ruang yang disediakan negara untuk menyampaikan kritik, keluhan, masukan, saran bahkan pengaduan. Bukan untuk membatasi ruang, tapi justru untuk memberikan perlindungan. Kritik yang disampaikan di ruang yang tidak tepat (seperti memposting di media sosial), dengan diksi yang emosional, atau tanpa mekanisme pengaduan yang tersedia, memang berpotensi memperkeruh suasana atau yang lebih parah menciptakan konflik. Di titik inilah, masyarakat juga perlu belajar satu hal penting. Kebenaran jika tidak disampaikan dengan cara yang tepat, bisa berubah menjadi masalah baru.

Namun perlu juga diingat, kesalahan cara dari warga tidak pernah membenarkan penyalahgunaan wewenang oleh pejabat.

Di sinilah garis yang tidak boleh dilompati oleh kekuasaan. Tidak boleh ada emosi dan arogansi kuasa jika berbicara tentang pelayanan publik. Respons kepala desa justru membuka persoalan yang lebih serius. Pasal 34 UU Pelayanan Publik, telah mengatur perilaku pelaksana pelayanan publik. Pelaksana (kepala desa) wajib bersikap adil dan tidak diskriminatif, santun dan ramah, tidak memberikan informasi yang menyesatkan, tidak menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangan serta bertindak sesuai kepantasan.

Ancaman mengusir warga dari wilayah desa (apalagi sebagai reaksi atas kritik pelayanan) tidak memiliki dasar hukum apa pun. Itu bukan sekadar luapan emosi sesaat, melainkan tindakan yang berpotensi masuk kategori maladministrasi penyalahgunaan wewenang dan perbuatan tidak patut. Lebih jauh, sikap yang terlalu reaktif, membela program secara membabi buta, dan tidak siap dikritik menunjukkan satu persoalan mendasar. Sebagai seorang pejabat publik, kritik harus diartikan sebagai umpan balik perbaikan layanan. Diingatkan kembali, kritik, keluhan atau pengaduan yang disampaikan bukan menyerang harkat martabat secara personal. Yang disasar adalah figur penyelenggaranya, bukan pribadi orang yang kebetulan menjabat sebagai penyelenggara negara.

Hal seperti ini juga sudah diingatkan oleh Mahkamah Konstitusi. MK telah berkali-kali menegaskan prinsip penting bahwa kritik terhadap kebijakan, tindakan, atau kinerja pejabat publik bukanlah serangan terhadap kehormatan pribadi. Coba lihat saja dalam putusan MK Nomor 105/PUU-XXII/2024. Dalam pertimbangan-pertimbangannya, MK membedakan secara tegas antara kritik terhadap jabatan (public office) yang dilindungi kebebasan berpendapat dan serangan terhadap pribadi (personal attack) yang dapat masuk ranah hukum pidana. Selama kritik ditujukan pada fungsi, kebijakan, atau kualitas pelayanan, dan tidak menyerang kehormatan personal, maka ia tidak dapat dipidana. Prinsip ini adalah pengingat agar pejabat publik tidak anti-kritik dan masyarakat tidak dibungkam oleh ketakutan hukum.

## Refleksi dan Ruang Belajar Bersama

Polemik ini seharusnya tidak berhenti pada saling menyalahkan. Ia mesti dibaca sebagai ruang belajar bersama, Tentang bagaimana kritik seharusnya disampaikan dengan baik dan bagaimana pelayanan publik menerima kritik dengan baik, tanpa agresi dan arogansi. Bagi masyarakat, kritik adalah hak, tetapi cara menyampaikan kritik tetap penting diperhatikan. Negara telah menyediakan mekanisme pengaduan. Pengaduan bisa disampaikan langsung kepada penyelenggara, pembina, hingga Ombudsman. Menggunakan jalur ini bukan tanda tunduk, melainkan bentuk kedewasaan mengikuti konstitusi. Kritik yang disalurkan melalui mekanisme yang tepat bukan hanya lebih aman, tetapi juga lebih efektif karena memberi peluang nyata untuk ditindaklanjuti.

Berikutnya bagi kepala desa dan penyelenggara pelayanan publik, ingatlah bahwa kritik, keluhan dan pengaduan sekeras apa pun bukanlah ancaman. UU Pelayanan Publik bahkan mewajibkan penyelenggara mengelola pengaduan (Pasal 36) dan menindaklanjutinya secara cepat dan tuntas. Respons ideal dalam situasi seperti ini bukanlah konfrontasi, melainkan membuka ruang klarifikasi, mengundang dialog, dan menjadikan kritik sebagai bahan evaluasi bersama.

Dalam kearifan Melayu, ada pepatah lain yang sering terlupa: "Menang jadi arang, kalah jadi abu." Jika konflik dibiarkan membesar, tak ada pihak yang benar-benar menang. Yang tersisa hanya luka sosial dan rusaknya kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan dengan asas partisipatif. Ia tidak bisa berjalan satu arah, antara penyelenggara dan masyarakat saling membutuhkan. Saatnya turunkan eskalasi. Ruang-ruang musyawarah yang selama ini telah ada di bumi pertiwi mulai dihadirkan lagi. Mari mulai memperbaiki diri.