

IMPLEMENTASI NILAI KEBANGSAAN BHINNEKA TUNGGAL IKA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Alyaa Febina Zulfaa, Kirana Azzahra
Universitas Bandar Lampung

Email: alyaa.21111039@student.ubl.ac.id¹, kiranaazzahra21111006@student.ubl.ac.id²

ABSTRACT

The moral norms inherent in individuals as members of Indonesian society represent the nation's values. These values find their roots in Pancasila, the 1945 Constitution, Bhinneka Tunggal Ika, and the principle of the Unitary State of the Republic of Indonesia. Emphasizing these aspects is crucial in the realm of public service. The focus on serving the community underscores the urgency in public administration management, where the primary goal is to meet the needs of citizens and residents for goods, services, and administrative services provided by public service entities. The foundational aspects of Bhinneka Tunggal Ika, encompassing the values of tolerance, justice, and mutual cooperation, serve as the inspiration for improving the quality of public services when translated into tangible actions.

Keywords: National Value, Bhinneka Tunggal Ika, Public Service.

ABSTRAK

Norma-norma moral yang melekat dalam individu sebagai anggota entitas sosial Indonesia adalah representasi dari nilai-nilai kebangsaan. Sumber-sumber yang memberikan fondasi bagi nilai-nilai tersebut mencakup Pancasila, Konstitusi 1945, Bhinneka Tunggal Ika, dan prinsip NKRI. Dalam domain pelayanan publik, penekanan pada aspek-aspek ini adalah imperatif. Fokus pelayanan terhadap masyarakat memunculkan urgensi dalam pengelolaan administrasi publik, dimana tujuan utamanya adalah pemenuhan kebutuhan warga dan penduduk akan barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh entitas pelayanan publik. Aspek-aspek fundamental Bhinneka Tunggal Ika, yang merangkum nilai-nilai toleransi, keadilan, dan gotong royong, menjadi fondasi yang mengilhami perbaikan kualitas pelayanan publik apabila diwujudkan dalam tindakan nyata.

Kata Kunci: Nilai Kebangsaan, Bhinneka Tunggal Ika, Pelayanan Publik.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Motto "Bhineka Tunggal Ika", yang menjadi representasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), telah merajut prinsip-prinsipnya dalam kehidupan sosial sejak jauh

sebelum kemerdekaan Indonesia terwujud, bahkan sejak abad ke-14. Saat itu, ribuan struktur arsitektural, warisan budaya, seni, dan karya kerajinan di berbagai penjuru desa di seluruh wilayah Nusantara menunjukkan bukti dari kreativitas yang dilahirkan oleh individu-individu setempat. Dengan tegas ditegaskan bahwa tradisi dapat mengalami transformasi melalui pertukaran dengan elemen-elemen budaya atau kepercayaan lain, namun tetap mempertahankan akarnya dalam nilai-nilai budaya setempat. Dalam realitas kemajemukan NKRI, pentingnya menjaga kesatuan menjadi semakin nyata. Konsep Bhineka Tunggal Ika menyoroti pentingnya toleransi, baik dalam konteks perbedaan agama maupun dalam aspek-aspek fisik, budaya, linguistik, politik, dan ideologis. Toleransi yang sesungguhnya mewakili esensi dari semangat Bhineka Tunggal Ika itu sendiri. Kenyataan bahwa perbedaan adalah fenomena yang tak terhindarkan menandakan bahwa kesatuan yang diinginkan akan sulit dicapai tanpa adanya sikap saling menghargai. Indonesia, dengan segala kekayaan multikulturalnya, telah membuktikan eksistensinya sejak zaman dahulu kala. Berbagai adat istiadat, ragam bahasa daerah, keberagaman agama, dan kepercayaan yang beragam yang dijunjung tinggi oleh masyarakatnya menjadi komponen yang mengisi kehidupan bangsa di seluruh kepulauan Nusantara. Negara ini memiliki tingkat keunikan tertinggi karena keanekaragaman budayanya dan keterpisahan geografisnya. Sebelum bangsa Indonesia menjadi negara, banyak kerajaan kecil telah berdiri di seluruh tanah air ini sebagai pemerintahan negara merdeka yang berdaulat.¹

Fondasi utama dalam pembangunan suatu bangsa adalah memperkuat esensi nilai-nilai kebangsaan. Nilai-nilai ini merupakan cerminan dari kesepakatan bersama dan pandangan positif yang melekat pada individu sebagai warga negara Indonesia, meliputi norma-norma serta etika moral yang menjadi ciri khas bangsa, yang bersumber dari prinsip-prinsip Pancasila, Konstitusi 1945, dasar NKRI, dan semangat Bhinneka Tunggal Ika. Penafsiran yang mendalam terhadap nilai-nilai Bhinneka Tunggal Ika, yang memadukan keberagaman dalam masyarakat multikultural, serta penekanan pada keragaman budaya sebagai dasar dari kesatuan dan persatuan bangsa, harus dijaga sebagai pijakan utama dalam memperkuat semangat nasionalisme. Nilai-nilai kebangsaan ini dapat diwujudkan dalam pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah. Pemerintahan merupakan bagian tak terpisahkan dalam struktur negara, dan setiap tindakan pemerintah harus diarahkan pada pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, yang menegaskan tanggung jawab pemerintah untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia dan meningkatkan kesejahteraan umum serta memajukan kehidupan berbangsa, sambil berkontribusi dalam menjaga ketertiban dunia. Melayani masyarakat telah menjadi

¹ Pramono, M. J. T. D. B., SIP, M., Muchtaridi, U., Pajarianto, H., Sompa, A. T., Manurung, E. B. P., ... & Pd, S. (2022). *Implementasi Nilai-Nilai Sesanti Bhinneka Tunggal Ika Guna Meningkatkan Kualitas Kehidupan Masyarakat, Berbangsa, dan Bernegara Menuju Indonesia Emas 2045*. Indonesia Emas Group.

prioritas utama dalam pengelolaan administrasi publik. Di Indonesia, tata kelola pelayanan publik menjadi fokus kebijakan yang semakin mendesak karena peningkatan efisiensi pelayanan

publik di negara ini terhambat, sementara implikasinya sangat merata karena mencakup seluruh bidang kehidupan, seperti ekonomi, sosial, politik, dan budaya. Pelayanan publik dianggap sebagai indikator utama dalam mengevaluasi kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pejabat publik, anggota masyarakat sipil, dan pelaku bisnis memiliki kepentingan bersama dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik dijelaskan sebagai serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administratif yang diberikan oleh instansi pelayanan publik, dengan tujuan terciptanya sistem pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang efektif. Meskipun demikian, realitas menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih menghadapi tantangan dalam hal efektivitas dan efisiensi, serta kekurangan sumber daya manusia. Pelayanan publik di Indonesia haruslah berfokus pada kebutuhan pelanggan dan beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terus mewarnai kebutuhan masyarakat. Evaluasi terhadap kinerja lembaga peradilan terus dilakukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan sistem peradilan selaras dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Saat ini, pelayanan publik masih banyak mengalami kelemahan yang mengakibatkan ketidakmampuan dalam memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Fenomena ini tercermin dari banyaknya keluhan yang terus-menerus disuarakan oleh masyarakat melalui media massa, yang berpotensi menciptakan citra negatif terhadap pemerintah. Mengingat bahwa tugas utama pemerintah adalah melayani kebutuhan masyarakat, maka peningkatan terus-menerus dalam mutu pelayanan menjadi suatu keharusan.²

Dikarenakan pelayanan bagi masyarakat merupakan fungsi pokok yang dilakukan oleh pemerintah, maka dibutuhkan upaya berkesinambungan guna meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik agar mencapai standar yang optimal. Fenomena ini tercermin dari peningkatan jumlah keluhan yang diajukan oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa, yang menegaskan perlunya peningkatan dalam pelayanan publik. Situasi ini muncul karena, sementara praktik penyelenggaraan pelayanan publik relatif tidak berubah, namun ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Namun, seringkali harapan ini tidak terpenuhi karena pelayanan publik yang telah ada masih terkendala oleh masalah-masalah seperti lambat, mahal, dan tidak efisien. Kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini

² Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.

meliputi kurangnya responsivitas, kurangnya kejelasan informasi, keterbatasan akses, kurangnya koordinasi, birokrasi yang berbelit, ketidakmauan dalam mendengarkan masukan masyarakat, dan ketidakefisienan. Kekurangan sumber daya manusia, termasuk kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika, juga menjadi tantangan utama. Pelayanan publik yang optimal memiliki peran yang krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan. Untuk mencapai hal ini, nilai-nilai kebangsaan, khususnya yang terinspirasi oleh Bhinneka Tunggal Ika, harus diinternalisasikan dan diterapkan dalam konteks pelayanan publik. Dalam konteks ini, pembahasan difokuskan pada implementasi nilai kebangsaan yang berasal dari Bhinneka Tunggal Ika dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Metode Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan metode kualitatif dengan pendekatan survei daring untuk mengungkap bagaimana Implementasi Nilai Kebangsaan Bhinneka Tunggal Ika berkontribusi dalam meningkatkan Pelayanan Publik. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada pertimbangan akan ruang lingkup studi dan kompleksitas analisis yang diperlukan untuk menggali dampak implementasi nilai-nilai kebangsaan tersebut. Peneliti dapat mengakses dokumen dari berbagai sumber, seperti *Google Scholar*, lembaga penelitian, jurnal, dan media masa yang berkaitan dengan hasil penelitian, informasi, hasil penelitian.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Bhinneka Tunggal Ika

Motto "Bhinneka Tunggal Ika", yang berakar dari bahasa Jawa Kuno, tertulis di sebuah pita putih yang didekap oleh cakar Elang Garuda Pancasila, memiliki signifikansi yang sangat besar dalam merefleksikan persatuan dan kesatuan bangsa Indonesia, meskipun berhadapan dengan keragaman atau perbedaan yang ada di dalamnya. Sebagai cita-cita para pendiri negara, Bhinneka Tunggal Ika menjadi semboyan bagi NKRI dan dianggap sebagai bagian yang tak terpisahkan dari jati diri bangsa ini. Frasa ini telah meresap dalam kehidupan nasional dan internasional, diangkat sebagai salah satu dari empat fondasi, bersama dengan NKRI, UUD 1945, dan Pancasila. Dalam konstitusi Republik Indonesia, Bhinneka Tunggal Ika dianggap sebagai semboyan nasional yang mencerminkan kesepakatan bersama. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam akan makna frasa ini menjadi esensial untuk mengaplikasikannya secara tepat sebagai panduan dalam kehidupan berbangsa. Keberagaman etnis, agama, ras, dan budaya yang dimiliki oleh Indonesia bukan hanya menjadi kekayaan yang harus dikelola dengan bijaksana untuk kesejahteraan rakyat, tetapi juga menjadi tantangan tersendiri. Keheterogenan ini mungkin mengancam kesatuan bangsa Indonesia, sehingga dibutuhkan upaya untuk

memberikan Identitas Nasional sebagai langkah untuk mempersatukan keberagaman dan mencegah konflik.

Bhinneka Tunggal Ika, yang menjadi semboyan nasional, menegaskan pengakuan akan "kesatuan dalam keberagaman" dalam segala aspek kehidupan bangsa Indonesia. Keberagaman ini telah menjadi fokus studi bagi para pakar antropologi, sosiologi, sejarah, dan disiplin ilmu lainnya. Sebagai contoh, Hildred Geertz menggambarkan keberagaman ini sebagai adanya lebih dari tiga ratus kelompok etnis yang berbeda di Indonesia, masing-masing dengan identitas budaya yang unik, serta lebih dari dua ratus lima puluh bahasa yang digunakan oleh kelompok etnis tersebut. Setiap kelompok agama juga memiliki tanggung jawabnya sendiri dalam memelihara toleransi dan kerukunan antar umat beragama di Indonesia.³ Meskipun membangun cita-cita Pancasila di tengah masyarakat yang heterogen merupakan tantangan yang besar, hal ini tetaplah mungkin dengan kerjasama, pengorbanan kepentingan pribadi, dan penekanan pada kepentingan bersama. Keheterogenan adalah sumber semangat yang memiliki potensi untuk mengubah hal yang pada awalnya mustahil menjadi mungkin. Bhinneka Tunggal Ika mencerminkan masyarakat yang terdiri dari berbagai unsur budaya, suku, ras, dan agama. Dalam sebuah jurnal pendidikan, Yusri FM menyatakan bahwa ada tiga istilah yang dapat menggambarkan masyarakat dengan beragam unsur tersebut, yaitu pluralitas, keragaman, dan multikulturalisme.

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Merujuk gagasan pakar yakni Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5), dapat dijelaskan sebagai segala wujud jasa yang berbasis layanan tidak hanya dari segi eksistensi barang publik tapi juga bisa melibatkan jasa yang menjadi tanggung jawab sekaligus diimplementasikan oleh suatu instansi yang ranahnya di pemerintahan pusat atau daerah bahkan lingkungan BUMN dan BUMD, hal ini lekat dalam unsur pemenuhan sejumlah kebutuhan masyarakat sekaligus sejalan dengan ketentuan yang sudah termaktub melalui payung hukum undang-undang yang berlaku. Bagaimanapun pihak pemerintah sebagai aspek yang menyediakan layanan berbasis publik sebagaimana yang dibutuhkan oleh masyarakat melupas ada peran serta tanggung jawab yang konkret untuk kemudian diimplementasikan secara kontinyu dalam menyampaikan hal tersebut untuk memaksimalkan kualitasnya. Dalam aspek lain, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur terkait keberhasilan atas layanan publik yang disediakan oleh penyedia layanan publik tersebut, oleh karena itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik itu dilakukan oleh pemerintah sendiri

³ Yohanes, S. (2021). Penerapan nilai-nilai bhinneka tunggal ika dalam menghadapi ancaman integrasi nasional menuju kemandirian bangsa. *Jurnal Investasi*, 7(4), 1-14.

maupun oleh lembaga non-pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapannya melalui prosedur kerja yang telah ditetapkan.⁴Munculnya pelayanan umum atau publik disebabkan oleh adanya kepentingan masyarakat yang beragam bentuknya, sehingga pelayanan publik yang disediakan memiliki beberapa jenis. Kualitas pelayanan publik seringkali didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang terkait dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan kebutuhan serta keinginan pelanggan yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Meskipun definisi ini menekankan pada pengguna layanan, namun hal tersebut tidak dimaksudkan untuk memenuhi semua kebutuhan dan keinginan pelanggan. Layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik, tanpa membedakan golongan tertentu, disebut pelayanan publik. Layanan ini diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga dapat diakses oleh kelompok yang paling tidak mampu sekalipun. Pelayanan publik pada dasarnya tidak berorientasi pada keuntungan, karena dilakukan untuk kepuasan pelanggan dan bukan untuk mencari laba. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diinterpretasikan sebagai tanggung jawab pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan publik atau masyarakat, yang mengandung unsur-unsur perhatian, kesediaan, dan kesiapan dari pelaksana pelayanan.

Prestasi dalam pelayanan publik menandakan standar yang mengungkapkan akuntabilitas dan tanggung jawab dari para penyelenggara layanan, yaitu para birokrat, dengan cirinya yang khas: Efektifitas, yang menonjolkan pencapaian tujuan yang ditetapkan; Kemudahan, yang menegaskan penyelenggaraan pelayanan yang lancar, tepat, dan jelas, serta ramah bagi masyarakat; Keterbukaan dan Ketegasan, yang menyingkapkan beragam aspek seperti prosedur layanan, persyaratan teknis dan administratif, penunjukan unit kerja yang bertanggung jawab, perincian biaya dan pembayaran, serta waktu penyelesaian pelayanan; Transparansi, yang mewajibkan pengungkapan terbuka mengenai prosedur, unit kerja yang bertanggung jawab, waktu, biaya, dan segala hal terkait dengan proses pelayanan, agar dapat

diakses dengan mudah oleh masyarakat; Efisiensi, yang mengarahkan penekanan pada persyaratan yang relevan dengan pencapaian tujuan pelayanan dan menghindari duplikasi; Kepatuhan terhadap Waktu, yang menekankan penyelesaian pelayanan dalam batas waktu yang telah ditetapkan; Responsivitas, yang merujuk pada kemampuan untuk merespons masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat dengan cepat; serta Adaptabilitas, yang memungkinkan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Oleh karena itu, pejabat pemerintah diharapkan untuk meningkatkan

⁴ Siti, M. (2023). BUKU STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI.

keterampilan, keahlian, dan semangat mereka dalam melaksanakan tugas publik, agar layanan yang mereka berikan diterima secara optimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Secara teoritis, pemerintah memiliki tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yakni pelayanan publik, pembangunan, dan perlindungan, tanpa memandang tingkatannya. Yang paling penting adalah kemampuan pemerintah dalam mengelola fungsi-fungsi ini agar dapat menyediakan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel bagi seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah diharapkan menerapkan prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan, sehingga tidak ada diskriminasi dalam pelayanan publik.⁵

2.2 Konstruksi Sosial Masyarakat

Bicara tentang struktur masyarakat tak bisa dilepaskan dari sumbangan intelektual Petter L. Berger dan Thomas Luckman, yang terkenal berkat karya mereka "The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge" pada tahun 1966. Dalam buku tersebut, konsep konstruksi sosial dijelaskan sebagai proses interaksi dan tindakan yang terus-menerus membentuk realitas yang dialami oleh individu atau kelompok masyarakat. Berger dan Luckman menegaskan bahwa realitas sosial bukanlah entitas yang ada begitu saja, melainkan terbentuk melalui berbagai bentuk interaksi sosial dan aktivitas kelompok. Bagi mereka, untuk memahami konstruksi sosial ini, perlu dilakukan langkah-langkah yang terarah. Pertama, adalah penguatan pemahaman tentang realitas sosial dan pemahaman terhadap berbagai pengetahuan yang berkaitan dengannya. Realitas sosial bukanlah hal yang statis, tetapi terus berkembang dan diwarnai oleh interaksi antarindividu serta dinamika dalam masyarakat. Kedua, Berger menggunakan perspektif dari para ahli sosiologi terdahulu, seperti Durkheim dan Weber, untuk menganalisis realitas sosial yang bersifat intersubjektif. Dengan demikian, Berger menekankan bahwa kedua dimensi subjektifitas dan objektifitas saling terkait dan tidak dapat dipisahkan dalam konteks kehidupan sosial.⁶ Obyektivitas, internalisasi, dan eksternalisasi adalah tiga proses yang telah mempermeoaksi peradaban manusia sepanjang sejarahnya. Keberadaan dunia sosial yang bersifat obyektif menciptakan identitas individu secara berdampingan dengan norma-norma sosial yang berlaku di dalamnya. Norma-norma ini, dalam beberapa kasus, tercermin dalam hukum-hukum yang mengatur kehidupan sosial. Sisi lain dari realitas obyektif, yang sering kali tidak langsung terlihat, memengaruhi aspek-aspek seperti penampilan dan bahasa. Meskipun realitas yang diterima oleh individu mungkin bervariasi, realitas sosial yang bersifat obyektif tetaplah memiliki dampak yang signifikan bagi setiap individu. Walaupun

⁵ Hasan, Z., Cantika, A. B., Sari, H. L., & Indiana, P. N. K. (2023). Harmonisasi Sumber Hukum: Jurisprudensi Dan Konstitusi Tertulis Dalam Filsafat Dan Penerapan Hukum. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 7959-7964.

⁶ Widiyono, A. (2023). *Konstruksi dan Persepsi Batik Peter L. Berger: Monograf*. UNISNU PRESS.

manusia tidak sepenuhnya ditentukan oleh lingkungan sosialnya, proses sosialisasi tidak selalu berhasil sepenuhnya; individu memiliki

kemampuan untuk membentuk kembali atau mengeksternalisir dunia sosial mereka secara bersama-sama. Perubahan sosial, pada akhirnya, terpicu oleh proses eksternalisasi ini. Teori ini bertujuan untuk menyatukan fenomena sosial yang terjadi dalam ketiga momen dialektis tersebut dan muncul sebagai konstruksi sosial. Dengan demikian, perdebatan mengenai keberadaan realitas sosial obyektif timbul dari hubungan kompleks antara individu dan lembaga sosial yang memuat aturan-aturan sosial yang memaksa secara dialektis. Tujuan dari teori ini adalah untuk mempertahankan struktur sosial yang sudah ada, sambil tetap mempertimbangkan potensi perubahan yang terjadi.

3. PEMBAHASAN

3.1 Nilai Sesanti Bhinneka Tunggal Ika

Nilai-nilai kebangsaan merujuk pada norma moral yang menjadi bagian integral dari identitas setiap warga negara Indonesia. Fondasi nilai-nilai ini bersumber dari empat pilar utama: Pancasila, UUD 1945, Bhinneka Tunggal Ika, dan prinsip NKRI. Fungsi utama dari nilai-nilai kebangsaan ini adalah sebagai panduan dalam kehidupan bersama dalam ranah nasional dan negara. Namun, dari keempat nilai tersebut, perhatian khusus diberikan pada Bhinneka Tunggal Ika. Frasa ini, yang berasal dari bahasa Jawa kuno, terdiri dari dua kata majemuk tunggal, menekankan pentingnya keragaman sebagai satu kesatuan. Bhinneka Tunggal Ika mempunyai tujuan untuk mendorong kolaborasi lintas budaya untuk membangun masyarakat yang saling memahami, menghormati, dan menerima perbedaan sebagai bagian dari upaya menciptakan kehidupan yang aman dan damai. Sebagai lambang negara, Bhinneka Tunggal Ika memperjuangkan penyatuan orang-orang dari berbagai latar belakang budaya. Semboyan ini menegaskan bahwa keberagaman dan kekhasan adalah bagian tak terpisahkan dari realitas sosial dan tujuan pembangunan bangsa. Konsep "Tunggal Ika" mencerminkan cita-cita nasional, sementara "Bhinneka" adalah gambaran realitas sosial. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip Pancasila yang memandang keragaman ras, agama, dan suku sebagai kekayaan bangsa Indonesia. Bhinneka Tunggal Ika merupakan ungkapan jiwa dan semangat rakyat Indonesia dalam merangkul keberagaman budaya sambil tetap memelihara persatuan. Semboyan ini menegaskan bahwa keselarasan antara keberagaman dan kesatuan, pluralitas dan monisme, merupakan pondasi masyarakat Indonesia. Sebagai semboyan negara, "Bhinneka Tunggal Ika" juga mencerminkan realitas objektif dari agama, serta berbagai aspek kenyataan dan keberadaan bangsa Indonesia yang majemuk, termasuk agama, suku bangsa, bahasa, adat istiadat, dan lain sebagainya.

Nilai-nilai Sesanti Bhinneka Tunggal Ika telah meresap dalam budaya Indonesia dengan tak terpisahkan. Penerapan konsep ini harus tercermin dalam praktek sehari-hari seluruh

lapisan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup bersama sebagai bangsa dan negara. Sesanti Bhinneka Tunggal Ika mencerminkan semangat persatuan bangsa Indonesia yang tetap kokoh meskipun terdiri dari beragam suku, agama, ras, dan kelompok. Lebih jauh, Sesanti Bhinneka Tunggal Ika berperan sebagai panduan untuk menata, mengelola, dan menghormati kehidupan sosial, kebangsaan, dan negara. Esensi dari Sesanti Bhinneka Tunggal Ika, yang mengungkapkan prinsip "Berbeda-beda tetapi satu, Satu namun berbeda", memiliki makna yang dalam. Dari pemahaman ini, kita diingatkan tentang dua hal krusial. Pertama, perlunya kesepakatan bersama untuk hidup bersatu sebagai bangsa dalam konteks NKRI. Kedua, pengakuan terhadap peran signifikan unsur-unsur lokal dalam membangun kebesaran bangsa. Hal ini menegaskan pentingnya menjaga dan mengembangkan nilai-nilai lokal atau kearifan lokal sebagai pondasi moral bangsa. Dalam upaya meningkatkan kualitas hidup bersama dalam masyarakat, kebangsaan, dan negara, nilai-nilai Sesanti Bhinneka Tunggal Ika menjadi salah satu dari Empat Konsensus Dasar, bersama dengan Pancasila, UUD 1945, dan NKRI. Dengan mengakui dan menghargai keragaman serta kesatuan dalam bangsa, nilai-nilai ini menjadi dasar bagi pembangunan kehidupan yang lebih baik dan harmonis bagi seluruh warga Indonesia.⁷ Nilai kebangsaan yang bersumber dari Sesanti Bhinneka Tunggal Ika meliputi tiga nilai yakni:

1. **Nilai Toleransi**, yakni sikap yang mencari pemahaman terhadap orang lain untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif, serta menghargai posisi atau pandangan orang lain di sekitar kita. Hubungan yang baik, hierarki yang seimbang, penghargaan terhadap senioritas, harmoni dalam kelompok, keamanan, kesejahteraan keluarga, kesopanan, kerendahan hati, kesiapan untuk berkorban, dan kecenderungan memberi adalah beberapa contoh nilai toleransi. Dalam konteks keberagaman, toleransi diartikan sebagai sikap atau sifat toleran; keterlibatan dua kelompok budaya yang berbeda namun saling berinteraksi (KBBI, 2022). Toleransi pada dasarnya berarti menghormati atau membiarkan adanya pendapat, pandangan, kepercayaan, kebiasaan, dan lain sebagainya yang berbeda atau bertentangan dengan pandangan pribadi. Oleh karena itu, toleransi bisa dijelaskan secara sederhana sebagai penghargaan terhadap keragaman. Toleransi menitikberatkan pada esensi, bukan perbedaan itu sendiri. Toleransi menekankan bahwa yang penting bukanlah perbedaan antar sesama manusia, melainkan hakikat manusia sebagai ciptaan Tuhan yang patut dihormati. Hanya melalui toleransi, setiap individu dapat menjadi obyektif dalam memperlakukan dan melihat sesama.
2. **Nilai Keadilan**, ialah sikap yang tidak memihak dan tidak membedakan perlakuan antara berbagai kelompok atau individu. Nilai keadilan mencakup berbagai aspek, termasuk keadilan sosial, politik, ekonomi, keterbukaan, keseimbangan, kesetaraan, konsistensi, pemberian hak sesuai yang berhak, serta sikap hormat dan bijaksana. Dalam Pancasila,

⁷ Yohanes, S. (2021). Penerapan nilai-nilai bhinneka tunggal ika dalam menghadapi ancaman integrasi nasional menuju kemandirian bangsa. *Jurnal Investasi*, 7(4), 1-14.

sila kedua dan kelima menegaskan pentingnya keadilan, yang mengandung arti tidak adanya diskriminasi, tidak berpihak, dan tidak bersifat tendensius. Keadilan didasarkan pada prinsip-prinsip objektif dalam pengambilan keputusan dan tindakan. Namun, konsep keadilan bersifat relatif, di mana pandangan yang dianggap adil bagi satu individu belum tentu sama bagi individu lainnya. Dalam konteks pembukaan UUD 1945, hukum, keadilan, dan kesejahteraan rakyat dianggap sebagai tiga elemen kunci dalam mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahter (KBBI, 2022). Negara bertujuan untuk mengimplementasikan keadilan dalam kehidupan bersama, sebagaimana tercermin dalam sila kedua dan kelima Pancasila. Sila-sila tersebut memvisualisasikan keadilan sebagai prinsip yang harus diterapkan dalam struktur sosial. Esensi dari keadilan sosial meliputi hubungan yang adil antara individu dengan diri sendiri, sesama manusia, bangsa, negara, dan juga dengan Tuhan. Hak asasi, termasuk hak untuk mencapai kepentingan pribadi, selalu terkait dengan prinsip keadilan. Ketika kepentingan berbenturan dan tidak sejalan, konflik sosial sering terjadi. Dalam kondisi seperti ini, perlu ditetapkan batas-batas hak

dan kewajiban setiap individu dengan jelas, tegas, dan proporsional. Meskipun setiap warga negara memiliki hak untuk menegakkan haknya sendiri, penghargaan terhadap hak orang lain juga harus dijunjung tinggi.

3. **Nilai Gotong Royong**, yakni esensi dari prinsip gotong royong. Intinya adalah saling membantu atau memenuhi kebutuhan secara bersama-sama. Sikap gotong royong mencerminkan nilai-nilai seperti kepedulian, kesetaraan, persatuan, kerjasama, kesederhanaan, demokrasi, ketergantungan, dan partisipasi aktif. Secara etimologis, "gotong royong" merujuk pada partisipasi bersama dalam menangani pekerjaan atau beban, di mana "gotong" berarti "melakukan". Konsep ini secara resmi diakui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sebagai usaha bersama atau bantuan-membantu. Gotong royong menjadi implementasi dari nilai-nilai dasar Pancasila, meskipun istilahnya tidak secara eksplisit disebutkan dalam teks Pancasila. Nilai gotong royong adalah bagian tak terpisahkan dari budaya Indonesia, yang timbul dari keberagaman bangsa yang tercermin dalam konsep sesanti bhineka tunggal. Gotong royong merupakan warisan budaya yang turun-temurun dan diaplikasikan luas dalam kehidupan sehari-hari dengan berbagai cara. Pada dasarnya, gotong royong merujuk pada konsep berbagi beban bersama, suatu adat yang terakar dalam kehidupan masyarakat di seluruh negeri. Tujuan utamanya adalah untuk meringankan beban sesama atau mencapai kepentingan bersama. Oleh karena itu, dalam praktek gotong royong, penting untuk menetapkan pembagian tugas sesuai dengan kapasitas individu dan memupuk rasa saling percaya.⁸

⁸ Pramono, M. J. T. D. B., SIP, M., Muchtaridi, U., Pajarianto, H., Sompa, A. T., Manurung, E. B. P., ... & Pd, S. (2022). *Implementasi Nilai-Nilai Sesanti Bhinneka Tunggal Ika Guna Meningkatkan Kualitas Kehidupan Masyarakat, Berbangsa, dan Bernegara Menuju Indonesia Emas 2045*. Indonesia Emas Group.

Salah satu ilustrasi kongkret dari nilai gotong royong dalam konteks budaya dapat ditemukan dalam praktik "Sakai Sambayan" di masyarakat Lampung, yang merujuk pada semangat tolong-menolong. Istilah ini memiliki arti bahwa individu saling membantu secara bergantian, sedangkan "Sambayan" mengacu pada kerja sama kolektif dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berat dan besar. Dengan demikian, "Sakai Sambayan" mencakup konsep gotong royong dan tolong-menolong, yang meliputi pemberian bantuan baik dalam bentuk material, moral, pikiran, dan lain sebagainya kepada sesama. Budaya Sakai Sambayan di Lampung mencerminkan nilai-nilai toleransi dan solidaritas, yang menegaskan pentingnya tolong-menolong dan gotong royong dalam kehidupan sehari-hari.⁹ Di sini, masyarakat Lampung cenderung memberikan kontribusi apapun yang mereka miliki jika hal itu secara realistis akan bermanfaat bagi kepentingan bersama. Praktik gotong royong dalam konteks tolong-menolong bertujuan murni untuk kemajuan bersama, bukan untuk kepentingan pribadi atau kelompok. "Sakai Sambayan" mencerminkan perilaku tolong-menolong dan gotong royong yang menekankan sikap toleransi dan solidaritas, di mana individu dengan sukarela memberikan bantuan jika itu akan memberikan manfaat bagi yang membutuhkan. Hal ini mengilustrasikan nilai-nilai kebaikan dan solidaritas masyarakat Lampung. Adat Lampung mengatur kaidah-kaidah yang mencakup kewajiban, izin, dan larangan dalam interaksi sosial sehari-hari, yang tercermin dalam perilaku sopan santun berdasarkan tradisi turun temurun. Kaidah-kaidah ini mencerminkan keteraturan dalam kehidupan sosial masyarakat Lampung. Prinsip-prinsip hidup yang diatur dalam kaidah tersebut menjadi panduan dalam mengawasi perilaku masyarakat, yang pada akhirnya membentuk norma-norma hukum yang sesuai dengan kebutuhan komunitas. Sakai Sambayan dalam adat Lampung terbagi menjadi dua kategori, yaitu Sakai Sambayan menurut adat Lampung saibatin dan Sakai Sambayan menurut adat Lampung pepadun, yakni;

a. Sakai sambayan bagi masyarakat Lampung saibatin

Sebagai pijakan bagi prinsip-prinsip nilai yang telah terakar dan tumbuh dalam budaya Adat Lampung selama bertahun-tahun, Sakai Sambayan memiliki signifikansi sosial yang sangat penting bagi masyarakat Lampung. Fungsinya terutama terletak pada peran sebagai jembatan yang menghubungkan antara berbagai lapisan sosial, mulai dari yang berkecukupan hingga yang kurang mampu. Sakai Sambayan mampu berperan dalam mengatasi kesenjangan sosial dan perbedaan kelas dalam masyarakat, mengingat esensinya yang mencakup tolong-menolong dan gotong royong, yang merujuk pada pemahaman akan pentingnya kebersamaan atau solidaritas. Dalam hakikatnya, Sakai Sambayan adalah ekspresi dari tingginya partisipasi dan rasa solidaritas terhadap

⁹ Erlina, B., Jainah, Z. O., Seftiniara, I. N., Safitri, M., & Hasan, Z. (2023). Legal Protection Prospects Traditional Cultural Expression of Lampung. *International Journal of Law and Politics Studies*, 5(6), 67-76.

berbagai kegiatan sosial yang melibatkan seluruh masyarakat. Bagi masyarakat Lampung, terlibat dalam kegiatan kemasyarakatan merupakan sesuatu yang dianggap penting untuk mendapatkan pengakuan dan harga diri. Praktik ini menampilkan sikap toleransi dan semangat kebersamaan, di mana individu bersedia memberikan bantuan secara sukarela jika itu akan memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan.¹⁰

b. Sakai sambayan bagi masyarakat Lampung pepadun

Sebagai landasan nilai dan prinsip pedoman bagi masyarakat Lampung dalam berbagai kegiatan kemasyarakatan, Sakai Sambayan memiliki peran yang sangat penting. Fungsi Sakai Sambayan bagi masyarakat Lampung tidak hanya sebatas membantu mewujudkan konsep keadilan sosial yang terakar kuat dalam kehidupan mereka, tetapi juga sebagai bentuk sosialisasi bersama untuk mencegah timbulnya konflik antar suku, agama, dan elemen lainnya. Sakai Sambayan merupakan prinsip dasar yang mencerminkan semangat tolong-menolong dan gotong royong antar sesama manusia, yang menandakan bahwa masyarakat Lampung selalu bersedia hidup berdampingan dan saling membantu satu sama lain. Konsep ini meliputi berbagai makna yang luas, termasuk gotong royong, tolong-menolong, bahu-membahu, dan saling memberi kepada sesama dalam hal apa pun yang dibutuhkan, tidak hanya secara materiil tetapi juga dalam aspek moral, seperti memberikan sumbangan pikiran, dan sebagainya.¹¹

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, kenyataannya manusia tidak dapat hidup secara mandiri tanpa interaksi dengan orang lain. Muthahhari menyatakan bahwa hakikat dan kodrat kehidupan manusia secara esensial bersifat sosial. Sistem kemasyarakatan akan tetap ada selama manusia merasa saling membutuhkan satu sama lain. Konsep Sakai (siap dinilai) dan Sambayan (siap menilai) menekankan bahwa setiap individu harus selalu siap untuk menilai lingkungannya sambil menjadi bagian dari lingkungan tersebut, sehingga mampu berpartisipasi dalam menciptakan perubahan yang lebih baik. Sakai Sambayan menjadi bagian integral dari falsafah hidup masyarakat Lampung, yang menjadi landasan bagi perilaku dan tindakan mereka sehari-hari. Prinsip tolong-menolong dan bergotong-royong yang terdapat dalam Sakai Sambayan dijunjung tinggi oleh masyarakat Lampung, menjadi nilai dan norma sosial yang mengatur kehidupan mereka. Sakai Sambayan mencerminkan sikap individu dalam membantu sesama dan bekerja sama dalam kehidupan masyarakat, dan nilai-nilai ini harus menjadi panduan bagi setiap anggota masyarakat Lampung.¹²Penyatuan elemen-elemen masyarakat dalam sebuah kesatuan nasional yang kuat didasarkan pada prinsip-prinsip persatuan bangsa.

¹⁰ Hasan, Z., Azzahra, A. N., & Noviana, P. (2023). IMPLIKASI YURIDIS TERHADAP UNDANG UNDANG BAGI MASYARAKAT DI LAMPUNG. *Advances In Social Humanities Research*, 1(5), 591-596.

¹¹ Trie, A. (2023). *NILAI-NILAI BUDAYA SAKAI SAMBAYAN DALAM MEMBENTUK SOLIDARITAS REMAJA DI KELURAHAN KEDAMAIAAN KECAMATAN KEDAMAIAAN KOTA BANDAR LAMPUNG* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).

¹² Bangsawan, R. (2017). *IMPLEMENTASI SAKAI SAMBAYAN DALAM PEMBENTUKAN AKHLAK MASYARAKAT DI TIYUH KARTA KECAMATAN TULANG BAWANG UDIK KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

Ide dari kesatuan ini adalah untuk membentuk suatu keutuhan yang tak terpecah belah, mengintegrasikan beragam komponen menjadi satu kesatuan yang kokoh. Meskipun Indonesia merupakan negara yang beragam dalam segi suku, agama, ras, etnis, dan golongan, tekad untuk bersatu dalam semangat keluarga bangsa telah menjadi pijakan yang kuat, mendorong oleh semangat nasionalisme demi mencapai cita-cita bersama. Persatuan ini tak hanya menjadi modal penting dalam mencapai tujuan bersama, tetapi juga menjadi elemen yang krusial dalam pembangunan negara yang efektif. Sentimen nasionalisme memegang peranan yang sentral dalam memperkuat kesatuan bangsa. Implementasi prinsip-prinsip ini melalui pengembangan sikap saling menghargai, menghormati, dan bekerjasama dalam segala aspek kehidupan sosial, nasional, dan negara. Langkah-langkah dalam mewujudkan hal tersebut antara lain:

1. Memberikan penghargaan terhadap lambang-lambang kebangsaan, sebagaimana diatur dalam UU RI No. 24 Tahun 2009 yang menetapkan Bendera Nasional, Bahasa Nasional, Lambang Negara, serta Lagu Kebangsaan sebagai simbol-simbol penting yang merangsang semangat nasionalisme.
2. Menggalang kesadaran akan integrasi nasional dengan memperkuat organisasi-organisasi yang memiliki visi kebangsaan yang lebih luas, bertujuan untuk memperkuat semangat nasionalisme.
3. Meningkatkan pemahaman akan multikulturalisme dengan menyebarkan pengetahuan tentang keragaman budaya yang ada, sehingga meningkatkan kesadaran akan pentingnya toleransi, persamaan hak dan kewajiban, keadilan, serta semangat gotong royong dalam kehidupan sehari-hari.¹³

3.2 Pelayanan Publik

Pelayanan masyarakat merupakan aspek vital dalam struktur organisasi pemerintahan yang mengedepankan kesejahteraan rakyat. Dalam tatanan administrasi publik, memberikan pelayanan kepada warga telah menjadi prioritas utama. Meskipun peningkatan pelayanan masyarakat berlangsung secara bertahap, dampaknya meluas ke berbagai bidang kehidupan, termasuk aspek ekonomi, sosial, politik, dan budaya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan masyarakat menjadi permasalahan kebijakan yang semakin penting di Indonesia. Pemberian atau pelaksanaan kebutuhan individu atau kelompok yang memiliki kepentingan pada suatu entitas sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan disebut sebagai pelayanan. Pemerintahan menitikberatkan pada pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah (2011:23), pelayanan umum atau publik yang diselenggarakan pemerintah dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yakni: Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa. Perspektif lain diajukan oleh Lembaga Administrasi Negara (sebagaimana tercatat dalam SANKRI Buku III 2004: 185), yang menggolongkan jenis pelayanan sebagai berikut:

¹³ Haris, D. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Kebangsaan yang Bersumber dari Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). *JURNAL SAINS SOSIAL DAN HUMANIORA (JSSH)*, 1(2), 33-36.

1. Pelayanan pemerintahan, merujuk pada layanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan, mencakup penyediaan infrastruktur untuk mendukung aktivitas masyarakat sebagai warga negara, seperti pembangunan jalan, jembatan, pelabuhan, dan sebagainya.
3. Pelayanan utilitas, fokus pada penyediaan layanan utilitas kepada masyarakat, seperti listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, bertujuan untuk menyediakan kebutuhan pokok dan perumahan bagi masyarakat, seperti pasokan beras, gula, minyak, gas, kain, dan perumahan terjangkau.
5. Pelayanan kemasyarakatan, menitikberatkan pada kegiatan sosial kemasyarakatan yang penting, seperti layanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, sistem penjara, panti asuhan, dan lain sebagainya.¹⁴

Keterlibatan tiap warga Negara dengan birokrasi pemerintah tak terhindarkan. Birokrasi pemerintah, sebagai satu-satunya lembaga yang memiliki kewenangan sah untuk menegakkan berbagai aturan dan kebijakan yang berdampak pada masyarakat dan tiap individu, mengharuskan tingkat tanggung jawab yang sangat besar dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah ditujukan untuk memenuhi kepentingan umum, menjalankan fungsi-fungsi administrasi, dan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dilakukan agar tujuan-tujuan administratif yang mencakup berbagai aspek kehidupan dapat tercapai, dengan memastikan bahwa setiap individu diperlakukan secara adil sesuai dengan peraturan yang berlaku (Ghuffan, 1991:37).¹⁵ Kini, pelayanan publik telah menjadi kebutuhan mendasar bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap instansi pemerintah harus berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkannya. Perbaikan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan guna menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Berdasarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, termasuk di dalamnya prosedur pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, kemampuan petugas, kecepatan layanan, keadilan dalam pelayanan, kejelasan biaya, dan ketepatan jadwal, pemerintah bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas layanan di sektor pelayanan publik. Semua instansi pemerintah di Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang optimal sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat selalu menaruh harapan tinggi terhadap kualitas

¹⁴ Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.

¹⁵ Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.

pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi. Namun, kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia masih seringkali diwarnai oleh berbagai kendala seperti prosedur yang rumit, lambat, mahal, tidak pasti, dan menyulitkan. Hal ini disebabkan oleh paradigma bahwa orang yang seharusnya "melayani" seringkali tidak melaksanakan tugas dengan sepenuh hati. Dari berbagai masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, permasalahan utamanya adalah terkait dengan peningkatan mutu pelayanan itu sendiri. Albrecht dan Zemke (1990) menggambarkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi antara beberapa faktor, seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, strategi yang digunakan, dan kepuasan pelanggan. Mohammad (2003) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat bergantung pada berbagai aspek, termasuk bagaimana penyelenggaraan dilakukan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelolanya.¹⁶ Implementasi nilai kebangsaan Bhinneka Tunggal Ika dalam peningkatan pelayanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan, di antaranya:

1. Responsivitas yang kurang. Pada umumnya, penyelenggara pelayanan publik belum cukup responsif dalam menanggapi berbagai keluhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
2. Keterbatasan informasi. Informasi terkait pelayanan publik seringkali tidak tersampaikan secara efektif kepada masyarakat atau memerlukan waktu yang lama untuk sampai ke tangan masyarakat.
3. Aksesibilitas yang terbatas. Masyarakat sering mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik karena berbagai kendala seperti jarak, transportasi, dan infrastruktur yang tidak memadai.
4. Kurangnya koordinasi. Koordinasi yang tidak optimal antara berbagai instansi pelayanan seringkali menyebabkan tumpang tindih atau pertentangan dalam penanganan masalah masyarakat.
5. Birokrasi yang kompleks. Proses birokrasi yang rumit dan memakan waktu panjang seringkali menghambat penyelesaian pelayanan publik, karena harus melalui berbagai level yang berbelit-belit.
6. Kurangnya pendengar. Penyelenggara pelayanan publik seringkali kurang bersedia mendengarkan keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan perubahan yang tidak diinginkan dalam layanan publik.
7. Inefisiensi. Persyaratan yang tidak relevan dalam pemberian pelayanan seringkali membuat proses pelayanan menjadi tidak efisien dan membuang waktu masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.¹⁷

¹⁶ Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).

¹⁷ Steviani, D. S. (2020). Implementasi nilai kebangsaan bhinneka tunggal ika dalam peningkatan pelayanan publik. *UNES Journal Of Swara Justisia*, 4(3), 261-268.

Dari beragam keluhan tersebut, penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dipandang dari beberapa dimensi berikut:

1. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik): Menyajikan indikator tentang keberadaan penyedia layanan di masyarakat. Fasilitas fisik, teknologi yang digunakan, dan interaksi antara karyawan dengan pelanggan menjadi bukti nyata dari kualitas pelayanan.
2. Dimensi Reliability (Keandalan): Menyertakan aspek jaminan dan kepastian, seperti komunikasi yang efektif, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi pegawai. Kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan dapat tumbuh melalui dimensi ini.
3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan): Memperhatikan indikator respons yang cepat, tepat, dan cermat terhadap kebutuhan serta keluhan pengguna layanan. Implementasi dimensi ini tercermin dari kurangnya keluhan terkait respons pelayanan yang memuaskan masyarakat.
4. Dimensi Assurance (Jaminan): Mengacu pada indikator jaminan tepat waktu dan kepastian biaya dalam pelayanan. Tidak adanya keluhan terkait indikator ini menunjukkan penerapan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
5. Dimensi Empathy (Empati): Melibatkan indikator seperti mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sikap ramah, tanpa diskriminasi, dan menghargai keberagaman. Keseluruhan pegawai yang ramah dalam melayani pengguna layanan menunjukkan implementasi yang baik dari dimensi empati. Melalui penilaian berdasarkan dimensi-dimensi ini, dapat dilihat sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik merangkul seluruh spektrum layanan, termasuk barang dan jasa publik, yang pada dasarnya dikelola oleh lembaga pemerintah pusat dan daerah untuk menjawab kebutuhan masyarakat serta mematuhi peraturan yang berlaku. Hal ini terjadi seiring dengan pelaksanaan desentralisasi yang semakin meluas.¹⁸ Perbedaan UU Pelayanan Publik dengan UU lainnya terletak pada pengaturan operasional pemerintah yang didasarkan pada kepentingan rakyat. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik, yang melibatkan pejabat, pegawai, dan setiap individu yang bertugas dalam organisasi penyelenggara untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik. Masyarakat diberi hak untuk memanfaatkan dan menikmati layanan publik dengan maksimal. Lebih dari itu, regulasi ini mengatur hak dan kewajiban masyarakat untuk mendorong penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah, agar lebih teratur dan berkinerja lebih baik. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas tinggi mendorong perlunya kualitas pelayanan yang komprehensif. Kualitas pelayanan tidak hanya terfokus pada bagian internal organisasi, melainkan juga pada kepuasan masyarakat sebagai fokus utama. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan akan dinilai baik dan memuaskan jika sesuai dengan harapan, namun akan dianggap

¹⁸ Hasan, Z. (2023). Rendahnya Moralitas Mengakibatkan Profesionalisme dan Terjadi Ketidakmauan Penegak Hukum. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 828-831.

buruk jika tidak memenuhi harapan. Moenir (2000:26) menjelaskan bahwa pelayanan adalah "aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan memperhatikan aspek materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya". Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik bertujuan untuk:

1. Mewujudkan klarifikasi dan pengaturan yang tegas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mencapai sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip umum tata kelola pemerintahan yang baik dan tata kelola perusahaan yang baik.
3. Memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
4. Mengamankan dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan public.

Pelayanan publik harus mengutamakan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika pelayanan publik memenuhi enam dari sepuluh standar mutu pelayanan yang diusung dalam konsepsi Gasperz, sebagaimana diuraikan dalam karya Azis Sanapiah (2000: 15). Standar mutu tersebut mencakup kepastian waktu dalam memberikan pelayanan, ketepatan, kesopanan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan akses pelayanan. Apabila standar ini terpenuhi, kebutuhan pelanggan dianggap terlayani dengan baik dan dapat menimbulkan kepuasan. Dalam konteks administrasi publik, perubahan paradigma terus berlangsung sejalan dengan dinamika lingkungan, termasuk perubahan sosial, politik, dan ekonomi, serta kompleksitas masalah yang dihadapi oleh para administrator publik.¹⁹ Dalam menanggapi kompleksitas yang terjadi, para cendekiawan terus mengembangkan ilmu administrasi publik. Upaya untuk menangani tantangan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, kesadaran masyarakat yang semakin meningkat, serta perubahan arah politik yang lebih demokratis, menunjukkan bahwa perspektif administrasi publik yang relevan adalah paradigma Baru Pelayanan Publik (NPS) dan tata kelola. NPS, sebagai konsep terkini dalam bidang administrasi publik, menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan inti dari aktivitas administrasi publik. Dalam konteks ini, pelayanan tidak hanya didasarkan pada orientasi pelanggan. Menurut pandangan Denhardt dan Denhardt (2003), administrasi publik diwajibkan untuk: melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan; mengutamakan kepentingan publik; menghargai nilai-nilai kewarganegaraan lebih daripada semangat wirausaha; bersifat strategis dalam pemikiran dan demokratis dalam tindakan; menyadari bahwa akuntabilitas adalah tantangan yang tidak mudah; lebih

¹⁹ Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).

berfokus pada pelayanan daripada kontrol; serta menghargai martabat individu daripada hanya memperhatikan produktivitas semata.

2.3 Implementasi Nilai Kebangsaan Bhinneka Tunggal Ika dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Dalam konteks good governance, terdapat beberapa model pelayanan publik yang bisa diterapkan untuk memperbaiki kualitas layanan. Beberapa di antaranya adalah Model Citizens Charter (Kontrak Pelayanan), Model Know Your Customers (Model KYC), dan Model M-Government (m-Gov). Namun, dalam tulisan ini, penulis mengambil pendekatan dari perspektif nilai-nilai nasional. Sebagai bagian dari entitas yang melayani masyarakat luas, penyelenggara pelayanan publik diharapkan menerapkan nilai-nilai Bhinneka Tunggal Ika dalam setiap interaksi dengan publik. Beberapa nilai yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik meliputi:

1. Nilai Toleransi: Dalam UU pelayanan publik, prinsip-prinsip dan etika pelayanan telah diatur. Dengan menyadari bahwa mereka adalah pelayan masyarakat, pemberi layanan diharapkan menjalin hubungan yang baik, rendah hati, dan siap berkorban demi kepentingan masyarakat. Responsif dan informatif dalam pelayanan adalah wujud dari kesadaran ini.
2. Nilai Keadilan: Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara transparan, menghormati setiap individu, dan memberikan akses informasi secara merata kepada semua. Nilai keadilan tercermin dalam prioritas pelayanan publik atas kepentingan pribadi, ketidakdiskriminan dalam pelayanan, dan kesetaraan dalam memberikan layanan.
3. Nilai Gotong Royong: Pelayanan publik dapat berjalan efektif sesuai dengan nilai-nilai kebangsaan jika pemberi layanan memahami bahwa mereka berbagi tanggung jawab dalam membangun bangsa. Memberikan pelayanan dengan empati, kesopanan, dan pantas adalah contoh nyata dari semangat gotong royong ini.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, penting untuk menerapkan nilai-nilai kebangsaan Bhinneka Tunggal Ika. Ini berarti mengakui bahwa pelayanan publik merupakan bagian integral dari kehidupan berbangsa dan bernegara, di mana setiap individu memiliki hak yang sama untuk menerima layanan tanpa memandang latar belakang apapun. Dengan kesadaran akan nilai-nilai ini, banyak masalah yang sering muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diminimalkan atau diatasi.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Nilai-nilai Sesanti Bhinneka Tunggal Ika bukan hanya sekadar semboyan, melainkan telah meresap sebagai bagian integral dari budaya Indonesia. Implementasi pemahaman nilai-nilai ini tidak hanya sebatas pada konsep, tetapi harus tercermin dalam tindakan nyata sehari-hari dari setiap individu dan elemen masyarakat. Hal ini diperlukan untuk

meningkatkan kualitas kehidupan bersama dalam bingkai negara dan bangsa. Sesanti Bhinneka Tunggal Ika bukan sekadar kata-kata, melainkan merupakan pedoman untuk mengelola kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dengan harmonis. Dalam esensinya, Sesanti Bhinneka Tunggal Ika, yang berarti "berbeda-beda tetapi tetap satu", mengandung makna filosofis yang sangat dalam. Filosofi ini mengingatkan kita tentang dua hal penting. Pertama, pentingnya komitmen bersama untuk hidup bersatu sebagai satu bangsa di bawah naungan NKRI. Kedua, menggarisbawahi bahwa keberagaman lokal memiliki peran yang signifikan dalam pembentukan identitas bangsa yang kokoh. Lebih dari itu, Sesanti Bhinneka Tunggal Ika menegaskan betapa pentingnya menjaga dan memajukan nilai-nilai serta kearifan lokal sebagai fondasi moral yang memperkuat bangsa ini. Dalam struktur pemerintahan yang berfokus pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik memegang peran sentral. Memberikan layanan kepada masyarakat telah menjadi fokus utama dalam administrasi publik. Pemerintah menjalankan pelayanan publik tidak untuk mencari keuntungan, melainkan untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai konsumen layanan tersebut, sebagai wujud tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai komitmen pemerintah terhadap kegiatan yang bertujuan untuk kepentingan publik atau keseluruhan masyarakat, dengan menunjukkan perhatian, kesiapan, dan kesediaan dari para pelaksana layanan. Dalam hal ini, para aparat pemerintah perlu meningkatkan keterampilan, keahlian, dan semangat mereka sebagai pelayan publik, sehingga layanan yang disediakan dapat diterima secara maksimal dan memuaskan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Widiyono, A. (2023). *Konstruksi dan Persepsi Batik Peter L. Berger: Monograf*. UNISNU PRESS.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Siti, M. (2023). **BUKU STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI**.
- Pramono, M. J. T. D. B., SIP, M., Muchtaridi, U., Pajarianto, H., Sompa, A. T., Manurung, E. B. P., ... & Pd, S. (2022). *Implementasi Nilai-Nilai Sesanti Bhinneka Tunggal Ika Guna Meningkatkan Kualitas Kehidupan Masyarakat, Berbangsa, dan Bernegara Menuju Indonesia Emas 2045*. Indonesia Emas Group.

Yohanes, S. (2021). Penerapan nilai-nilai bhinneka tunggal ika dalam menghadapi ancaman integrasi nasional menuju kemandirian bangsa. *Jurnal Investasi*, 7(4), 1-14.

Jurnal:

- Yohanes, S. (2021). Penerapan nilai-nilai bhinneka tunggal ika dalam menghadapi ancaman integrasi nasional menuju kemandirian bangsa. *Jurnal Investasi*, 7(4), 1-14.

- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170-178.
- Steviani, D. S. (2020). Implementasi nilai kebangsaan bhinneka tunggal ika dalam peningkatan pelayanan publik. *UNES Journal Of Swara Justisia*, 4(3), 261-268.
- Erlina, B., Jainah, Z. O., Seftiniara, I. N., Safitri, M., & Hasan, Z. (2023). Legal Protection Prospects Traditional Cultural Expression of Lampung. *International Journal of Law and Politics Studies*, 5(6), 67-76.
- Hasan, Z. (2023). Rendahnya Moralitas Mengakibatkan Profesionalisme dan Terjadi Ketidakmauan Penegak Hukum. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 828-831.
- Hasan, Z., Cantika, A. B., Sari, H. L., & Indiana, P. N. K. (2023). Harmonisasi Sumber Hukum: Jurisprudensi Dan Konstitusi Tertulis Dalam Filsafat Dan Penerapan Hukum. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 7959-7964.
- Hasan, Z., Azzahra, A. N., & Noviana, P. (2023). IMPLIKASI YURIDIS TERHADAP UNDANG UNDANG BAGI MASYARAKAT DI LAMPUNG. *Advances In Social Humanities Research*, 1(5), 591-596.
- Trie, A. (2023). *NILAI-NILAI BUDAYA SAKAI SAMBAYAN DALAM MEMBENTUK SOLIDARITAS REMAJA DI KELURAHAN KEDAMAIAN KECAMATAN KEDAMAIAN KOTA BANDAR LAMPUNG* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *KINERJA*, 18(4), 502-512.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Haris, D. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Kebangsaan yang Bersumber dari Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). *JURNAL SAINS SOSIAL DAN HUMANIORA (JSSH)*, 1(2), 33-36.
- Bangsawan, R. (2017). *IMPLEMENTASI SAKAI SAMBAYAN DALAM PEMBENTUKAN AKHLAK MASYARAKAT DI TIYUH KARTA KECAMATAN TULANG BAWANG UDIK KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).