

BUDAYA MELAYANI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DALAM KONSEP ISLAM

Oleh : Syamsul Bahri, S.HI.
(Hakim Pengadilan Agama Soe)

Guna pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di setiap Lembaga peradilan, diperlukan komitmen dan tekad bersama untuk mewujudkannya. Salah satu poin mendasar yang bersentuhan langsung pada masyarakat dalam pembangunan Zona Integritas adalah komitmen bersama mewujudkan “Budaya Melayani”.

Mengapa budaya melayani dipandang sangat begitu penting diterapkan di setiap instansi pemerintah? Karena budaya melayani merupakan dasar penilaian ataupun tanggapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan. Bagaimana rasanya Ketika mengunjungi suatu kantor disambut dengan senyum ramah dan dilayani dengan lemah lembut? Serasa urusan kita, seketika itu selesai bukan? padahal kita belum menyampaikan maksud kedatangan kita ke kantor tersebut. Nah itulah budaya melayani yang perlu dibangun pada setiap Instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bukan lagi zamannya sebuah instansi pemerintah, katakanlah Lembaga peradilan dirasa horror dan penuh was-was ketika dikunjungi.

Budaya melayani terdiri dari dua kata “budaya” dan “melayani” secara sederhana budaya adalah sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan dan sukar dirubah sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>)

Budaya Melayani adalah mutu, sifat dan keadaan yang menggambarkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan memancarkan kewibawaan dan kejujuran (<https://www.slideshare.net/GusPriyono1/budaya-kerja-melayani>).

Budaya melayani adalah bagaimana membiasakan diri dalam memberikan bantuan secara utuh dan menyeluruh sehingga yang terlayani betul-betul merasakan dilayani seutuhnya atas segala hal keperluan atau urusannya.

Kembali ke topik awal, bagi satuan kerja yang sedang atau telah berjibaku dalam Pembangunan Zona Integritas, sebagaimana yang disampaikan oleh Drs. Agus Uji Hantara, Ak,ME., selaku Asisten Deputi Pengelolaan Pengaduan Aparatur dan Masyarakat Kementerian PANRB dalam *Virtual Meeting* Bimbingan Teknis/Sosialisasi Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Tahun 2020, Jumat 15 Mei 2020 yang

diikuti oleh 71 Satuan Kerja. Setidaknya dikenalkan 14 Budaya Melayani dalam Pembangunan Zona Integritas, yakni :

1. Senyum
2. Ramah
3. Sabar, mampu meredam emosi
4. Merespon cepat
5. Membantu
6. Menghormati
7. Disiplin
8. Tulus
9. Mendengar
10. Peka
11. Tidak segan mengucapkan maaf atau terima kasih
12. Menawarkan solusi
13. Fokus
14. Dapat dipercaya

Kaitannya 14 Budaya Melayani dalam konsep Islam dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Senyum**

Dalam sebuah hadits dikatakan *"Tabassumuka fii wajhi akhika laka shadaqah"* senyummu didepan saudaramu, adalah sedekah bagimu (H.R. Tirmidzi).

Dalam kitab Tuhfatul Ahwadzi :

"Menampakkan wajah manis di hadapan seorang muslim akan menyebabkan hatinya merasa senang dan bahagia, dan melakukan perbuatan yang menyebabkan bahagianya hati seorang muslim adalah suatu kebaikan dan keutamaan"

2. **Ramah**

Rasulullah SAW bersabda *"Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia."* (HR Thabrani dan Daruquthni, dari Jabir RA).

Dalam Al-Quran Surah Al Imran : 159 yang artinya : *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari*

sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

3. Sabar, mampu meredam emosi

Surah Al Baqarah ayat 153 yang artinya “Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.

Dalam sebuah hadits “*Laa Taghdab walakal Jannah*” janganlah engkau marah, maka bagimu surga (HR. Thabrani).

4. Merespon cepat

Abu Hurairah berkata, Rasulullah SAW bersabda “*Barangsiapa melepaskan dari seorang muslim satu kesusahan dari sebagian kesusahan dunia, niscaya Allah akan melepaskan kesusahannya dari sebagian kesusahan hari kiamat, dan barangsiapa memberi kelonggaran dari orang yang susah, niscaya Allah akan memberi kelonggaran baginya di dunia dan akhirat, dan barangsiapa menutupi aib seorang muslim, niscaya Allah akan menutupi aib dia di dunia dan akhirat, Allah akan senantiasa menolong seorang hamba selama hamba tersebut menolong saudaranya*”.

Dalam A-Quran Surah Al-Insyirah : 7 yang artinya “*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain*”.

5. Membantu

“*Barangsiapa membantu kebutuhan saudaranya, maka Allah Azza wa Jalla senantiasa akan menolongnya. Barangsiapa melapangkan kesulitan orang Muslim, maka Allâh akan melapangkan baginya dari salah satu kesempitan di hari Kiamat dan barangsiapa menutupi (aib) orang Muslim, maka Allâh menutupi (aib)nya pada hari Kiamat*” (HR. Bukhari).

Surah Al Maaidah ayat 2 yang artinya “*...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya*”.

6. Menghormati

Surah Al Hujurat ayat 10 dan 11, yang artinya :

“Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”.

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah sekumpulan orang laki-laki merendahkan kumpulan yang lain, boleh jadi yang ditertawakan itu lebih baik dari mereka. Dan jangan pula sekumpulan perempuan merendahkan kumpulan lainnya, boleh jadi yang direndahkan itu lebih baik. Dan janganlah suka mencela dirimu sendiri dan jangan memanggil dengan gelaran yang mengandung ejekan. Seburuk-buruk panggilan adalah (panggilan) yang buruk sesudah iman dan barangsiapa yang tidak bertobat, maka mereka itulah orang-orang yang zalim”.

7. Disiplin

Surah An Nisa' ayat 59 yang artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.

Surah Ar Ra'd ayat 19 dan 20 yang artinya :

“Adakah orang yang mengetahui bahwasanya apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu itu benar sama dengan orang yang buta? Hanyalah orang-orang yang berakal saja yang dapat mengambil pelajaran”.

“(yaitu) orang-orang yang memenuhi janji Allah dan tidak merusak perjanjian”.

8. Tulus

Surah Al Hijr ayat 39-40 yang artinya :

*“Iblis berkata: "Ya Tuhanku, oleh sebab Engkau telah memutuskan bahwa aku sesat, pasti aku akan menjadikan mereka memandang baik (perbuatan maksiat) di muka bumi, dan pasti aku akan menyesatkan mereka semuanya",
“kecuali hamba-hamba Engkau yang mukhlis di antara mereka”.*

Surah Al An'am ayat 162-163 yang artinya :

“Katakanlah: sesungguhnya sholatkuku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam”.

"Tiada sekutu bagi-Nya; dan demikian itulah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama-tama menyerahkan diri (kepada Allah)".

9. Mendengar

Surah Al A'raf ayat 204 yang artinya :

"Dan apabila dibacakan Al Quran, maka dengarkanlah baik-baik, dan perhatikanlah dengan tenang agar kamu mendapat rahmat".

Diriwayatkan dalam sebuah hadits bahwa Atabah bin al-Walid, ketika duduk di samping Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam*, beliau berkata,

*"Wahai Abul Walid, katakan apa yang hendak engkau ucapkan." Kemudian Atabah berkata, "Dia tidak mengucapkan apa pun hingga ketika aku selesai dari ucapanku." Kemudian Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam* bertanya, "Apakah engkau sudah selesai?" Ia menjawab, "Sudah." Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam* pun melanjutkan, " Maka dengarkanlah apa yang aku ucapkan."*

Teladan dari Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam* dari kisah tersebut bukan hanya menjadi pendengar yang baik tetapi juga tidak memotong pembicaraan orang lain. Beliau mempersilakan orang lain menyelesaikan pembicaraannya hingga tuntas baru kemudian beliau menyampaikan apa yang beliau ingin sampaikan. Ini merupakan akhlak mulia yang seharusnya kita tiru karena merupakan bentuk penghargaan yang baik kepada orang lain.

10. Peka

Surah Al Imran ayat 8 yang artinya :

(Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau jadikan hati kami condong kepada kesesatan sesudah Engkau beri petunjuk kepada kami, dan karuniakanlah kepada kami rahmat dari sisi Engkau; karena sesungguhnya Engkau-lah Maha Pemberi (karunia)".

Dikisahkan Aisyah :

Abu Bakar pernah menghadap Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam*, ketika itu Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam* hanya memakai baju berbahan wol seadanya sambil berbaring santai. Tanpa segan, ayahanda Aisyah tersebut mengutarakan maksud kedatangannya pada menantunya itu. Pemandangan yang sama terlihat saat Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam* menerima kunjungan Umar bin Khatab. Ketika, tiba giliran Utsman bin Affan,

Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam* meminta Aisyah berbenah dan menyiapkan pakaian yang lebih bagus.

Aisyah pun terheran, mengapa penyambutan Utsman bin Affan diistimewakan, sedangkan kedua tamu sebelumnya diperlakukan biasa saja. Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam* menjawab bahwa Utsman bin Affan merupakan sosok pemalu, bila tidak disambut sedemikian rupa, bisa jadi dia tidak akan berani menyampaikan uneg-uneg-nya.

11. Tidak segan mengucapkan maaf atau terima kasih

Ucapan maaf tidak sebatas diucapkan pada saat berbuat salah. Kata maaf adalah penghalusan tutur kata dan bahasa ketika berbicara atau melayani tamu. Dalam Islam bertutur kata yang lemah lembut sangat dianjurkan :

Surah Al Baqarah ayat 83 yang artinya :

"...serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia..."

Surah Al Isra' ayat 53 yang artinya :

"Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia".

Dilain kisah diabadikan dalam Al-Qurán surah 'Abasa ketika Allah menegur Rasulullah *shalallahu 'alaihi wassalam* karena berwajah masam dan memalingkan pandangan dari sibuta karena sedang menjamu para pembesar suku Quraisy...? Itulah kemudian dalam memberikan pelayanan kesibukan melayani bukan berarti mengabaikan yang lain, kata maaf dan terima kasih merupakan penguat tutur kata jika dalam memberikan pelayanan masih ada sesuatu yang terlupakan atau kesalahan dalam memberikan layanan. Sehingga yang terlayani merasa dimuliakan dan diperhatikan hak-haknya.

12. Menawarkan Solusi

Mendamaikan persisilhan diantara umat manusia adalah perintah utama dalam ajaran Islam demikianpun halnya menawarkan solusi bagi para pencari keadilan di Pengadilan. Menawarkan solusi dalam memberikan kemudahan layanan sangatlah baik karena tidak semua pencari keadilan yang datang paham prosedur beracara dipengadilan.

Dari Abu Hurairah ra, Nabi SAW, bersabda: *"Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu*

kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Barang siapa yang menutupi aib seorang muslim, pasti Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong hamba Nya selama hamba Nya itu suka menolong saudaranya” (HR. Muslim).

13. Fokus

Fokus dalam artian memberikan perhatian penuh kepada pencari keadilan ketika menyampaikan maksud dan tujuan kedatangannya. Para pencari keadilan akan merasakan bahwa maksud dan tujuannya datang ke Pengadilan betul-betul akan ditangani secara serius. Sebaliknya ketika para pencari keadilan tidak diperhatikan dengan fokus apa yang disampaikannya, maka akan timbul prasangka masalahnya tidak akan diselesaikan secara professional dan boleh jadi akan menimbulkan prasangka negative lainnya.

Rasulullah *shalallahu ‘alaihi wassalam* adalah manusia yang paling baik dalam mendengar. Dikisahkan ketika datang seorang wanita tua kepada beliau, beliau mendengarkannya dengan penuh perhatian. Dan ketika datang pula kepadanya seorang anak perempuan, memegang tangan beliau dan mengajaknya berbicara, beliau pun mendengarkannya dengan seksama. Bahkan beliau selalu menghadapkan badannya kepada lawan bicaranya sehingga mereka merasa diperhatikan.

Fokus erat kaitannya dengan menjadi pendengar yang baik sebagaimana dikisahkan pada poin 9 tersebut di atas (kisah Atabah bin al-Walid).

14. Dapat Dipercaya

Dapat dipercaya yang dalam Islam lebih dikenal dengan sebutan *Amanah*. Dalam catatan sejarah, penduduk kota Makkah memberi gelar *Al-Amin* kepada Rasulullah *shalallahu ‘alaihi wassalam* jauh sebelum beliau diangkat menjadi Nabi karena sifat beliau yang sangat terpercaya.

Surah Al A'raf ayat 68 yang artinya :

“Aku menyampaikan amanat-amanat Tuhanku kepadamu dan aku hanyalah pemberi nasehat yang terpercaya bagimu”.

Surah Al Ahzab ayat 21 yang artinya :

“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.

Tentu masih banyak dalil nash, hadist maupun kisah tauladan dalam ajaran Islam dengan kaitannya Budaya Melayani. Namun yang perlu digariskan adalah bahwa **sebelum adanya teori Budaya Melayani dalam Pembangunan Zona Integritas, Islam telah lebih dahulu mengajarkan hal tersebut kepada ummatnya.** Meskipun tidak tersusun sistematis yang dikemas dalam bentuk Teori Budaya Melayani.

Kenapa Pembangunan Zona Integritas perlu digalakkan dan diterapkan di semua lingkungan Peradilan? Bukankah telah ada Akreditasi Penjaminan Mutu (APM)?, apakah satuan kerja yang telah memperoleh predikat *A Excellent* belum cukup menjadi sebuah ukuran? Bukankah telah ada Pengawasan Internal (melekat dan fungsional), Pengawasan Rutin/Reguler oleh BAWAS yang setiap saat bisa memantau kinerja aparatur peradilan? Bagaimana ketersediaan anggaran yang digunakan dalam Pembangunan Zona Integritas? Dan masih banyak pertanyaan lain yang sering terdengar dengan kaitannya seputar Zona Integritas. Pada kesimpulan jawaban yang pernah penulis dengar adalah **“Karena belum mengerti seutuhnya apa itu Zona Integritas sehingga menganggap tidak penting bahkan tidak perlu berZona Integritas”.** guna mewujudkan hal tersebut, menurut Agus Uji Hantara lakukan 5 (lima) Langkah Strategi Pembangunan Zona Integritas :

1. Komitmen
2. Kemudahan Pelayanan
3. Ciptakan Program yang Menyentuh Masyarakat
4. Monitoring dan Evaluasi
5. Manajemen Media

Semangat dan mari buktikan...!!!

Wallahu A'lam Bishawab.