



Budaya Kerja
**RAMAH dan
SANTUN**



Budaya kerja **RAMAH dan SANTUN**

Penulis:

Prof. Dr. Abdul Mu'ti, M.Ed. - Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah

Tim Penyunting:

1. Ir. Suharti, M.A., Ph.D - Sekretaris Jenderal Kemendikdasmen
2. Dr. Abdullah Faqih, M.A., M.Ed - Kepala Biro Organisasi dan SDM Kemendikdasmen
3. Dr. Rita Pranawati, MA - Tenaga Ahli Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah
4. Dr. Azaki Khoirudin, M.Pd - Tenaga Ahli Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah

Penanggung Jawab Penerbitan:

Dini Indrawati Simbolon, S.H., M.H. - Kepala Bagian Transformasi Organisasi, Biro Organisasi dan SDM Kemendikdasmen

Diterbitkan oleh:

Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Sekretariat Jenderal Kemendikdasmen, 2025

PENGANTAR

Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah



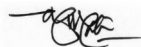
Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Kemendikdasmen) merupakan institusi pemerintah yang mengemban amanat konstitusi dan visi untuk mewujudkan Pendidikan Bermutu untuk Semua sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945 Alinea Keempat dan Pasal 33, Pasal 5 UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dan Asta Cita Presiden Prabowo Subianto dan Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka, terutama Asta Cita Pertama dan Keempat. Guna merealisasikan visi tersebut, Kemendikdasmen berikhtiar menjadikan dirinya sebagai rumah layanan pendidikan yang dibangun di atas nilai-nilai budaya kerja RAMAH (*Responsif, Akuntabel, Melayani, Adaptif, dan Harmonis*) serta karakter insan pendidikan SANTUN (*Setia, Amanah, Negarawan, Teladan, Unggul, dan Ngemong*).

Buku saku ini disusun dengan tujuan: (i) memberikan pemahaman singkat, padat, dan aplikatif tentang nilai-nilai budaya kerja RAMAH dan karakter SANTUN; (ii) menumbuhkan semangat kolegalitas, etika kerja, dan pelayanan yang berpihak pada masyarakat; (iii) mendorong pegawai Kemendikdasmen untuk menjadi pelayan publik yang profesional, adaptif, dan berintegritas; dan (iv) menjadi referensi perilaku kerja yang dapat diinternalisasi oleh seluruh pegawai di berbagai jenjang jabatan dan satuan kerja.

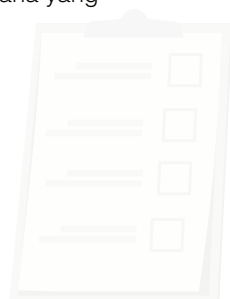
Saya berharap buku ini menjadi referensi praktis yang membentuk kesadaran kolektif, memperkuat budaya kerja yang positif, dan memandu kita semua dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dengan semangat profesionalisme dan integritas.

Mari kita bangun Kemendikdasmen sebagai **Rumah Layanan Pendidikan yang RAMAH dan SANTUN**, tempat semua insan pendidikan dapat tumbuh bersama, saling menguatkan, dan bekerja dalam suasana yang bermartabat serta bermakna.

Jakarta,
Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah,



Abdul Mu'ti



DAFTAR ISI

PENGANTAR MENTERI PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH	iv
--	-----------

DAFTAR ISI	vi
-------------------	-----------

BAB I FILOSOFI RAMAH DAN SANTUN	1
--	----------

BAB II LAYANAN PENDIDIKAN YANG RAMAH	5
1. Responsif	7
2. Akuntabel	8
3. Melayani	9
4. Adaptif	10
5. Harmonis	11

BAB III INSAN PENDIDIKAN YANG SANTUN	13
1. Setia	15
2. Amanah	15
3. Negarawan	16
4. Teladan	17
5. Unggul	18
6. Ngemong	19



BAB I

Filosofi RAMAH dan SANTUN



Secara bahasa, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ramah memiliki tiga arti: baik hati dan menarik budi bahasanya; manis tutur kata dan sikapnya; suka bergaul dan menyenangkan dalam pergaulan. Dalam bahasa Inggris, hampir sama dengan pengertian *friendly* yang berarti mudah bergaul, luwes, tidak kaku. Dalam bahasa Arab, ramah hampir sama dengan *rahmah* yang berarti penuh kasih sayang. Sedangkan santun berarti halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya); sabar dan tenang; sopan; penuh rasa belas kasihan; suka menolong.

Sedangkan "santun" menurut KBBI berarti: (1) halus dan baik (budi bahasanya, tingkah lakunya); (2) sabar dan tenang; (3) sopan; (4) penuh rasa belas kasihan; (5) suka menolong. Kata "santun" dalam konteks ini mencerminkan sikap dan perilaku pegawai dan insan pendidikan yang tidak hanya beretika, tetapi juga memuliakan orang lain melalui kesantunan dalam tutur kata, tindakan, dan pengambilan keputusan

Ibarat rumah, Kemendikdasmen adalah tempat dimana semua insan pendidikan mendapatkan ketenangan, kebahagiaan, dan bekerja karena adanya ikatan kasih sayang, cinta, dan hubungan yang kuat sebagaimana ikatan keluarga. Ikatan yang demikian dapat terbangun ketika suasana dan sistem kerja tumbuh dan berkembang dalam ikatan profesional-kolegial bukan struktural-industrial.



Setiap insan pendidikan di Kemendikdasmen adalah profesional, apapun posisi struktural, jabatan, dan jenis pekerjaan. Semua posisi dan jenis pekerjaan penting. Semua insan pendidikan adalah "orang penting", meskipun tingkat kepentingannya berbeda. Sekuriti, *office boy*, pramusaji, petugas kebersihan, penerima tamu, pustakawan, direktur, direktur jenderal, sopir, dan lain-lain menentukan citra dan kinerja Kemendikdasmen. Semua adalah kolega yang saling membantu dan bekerjasama, saling mengisi, memperkuat, dan menyempurnakan antara satu dengan lainnya. Semangat profesional-kolegial meniscayakan adanya relasi yang humanis, ramah, egaliter, dan tidak elitis sehingga tercipta suasana dan lingkungan yang terbuka, inovatif, kreatif, dan produktif karena adanya rasa memiliki, tanggung jawab, kebersamaan, keberanian mengambil inisiatif, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan untuk kemajuan Kemendikdasmen.

Hal demikian tidak berarti meniadakan keberadaan dan arti penting struktur birokrasi. Struktur kepemimpinan diperlukan untuk memastikan adanya tugas dan tanggung jawab yang jelas. Tetapi, irama kerja tidak bersifat kaku (struktural) dan capaian yang -hanya- berorientasi produk (industrialis). Birokrasi tidak bersifat birokratis. Capaian berorientasi makna dan manfaat. Semua insan pendidikan bekerja dengan perencanaan dan pencapaian yang jelas dalam suasana yang menyenangkan dan akrab bukan dalam tekanan.



BAB II

Layanan Pendidikan yang RAMAH

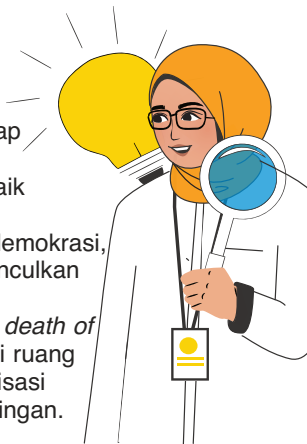


Kemendikdasmen sebagai Rumah Pendidikan dibangun di atas nilai-nilai dan budaya yang **RAMAH: Responsif, Akuntabel, Melayani, Adaptif, dan Harmonis.**

Berikut adalah penjelasan tentang nilai-nilai budaya kerja RAMAH:

1. RESPONSIF

Budaya responsif ditandai oleh sikap cepat tanggap, merespon segala sesuatu dengan cepat dan tepat baik hal-hal internal maupun eksternal Kemendikdasmen. Era informasi, demokrasi, dan kebebasan berekspresi memunculkan gejala budaya komplain (*culture of complain*), matinya kepakaran (*the death of expertise*), hilangnya kesantunan di ruang publik dan dunia maya, serta polarisasi aspirasi berbagai kelompok kepentingan.



Karena itu, semua insan pendidikan di Kemendikdasmen dituntut untuk memenuhi *compliance* dengan memahami semaksimal mungkin regulasi dan kebijakan, merespon persoalan dengan arif dan seksama, meluruskan distorsi dan disinformasi, memberikan jawaban yang hak atas hoaks, dan memitigasi berbagai permasalahan yang terkait langsung atau tidak langsung dengan tugas pokok dan fungsi Kemendikdasmen. Responsif bukanlah sikap reaktif, tetapi sikap cerdas memilah dan memilih persoalan yang penting dan substantif sehingga energi terfokus pada hal-hal yang positif dan bermakna.

Responsif bukanlah sikap menunggu, tetapi proaktif memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat melalui berbagai sarana. Semua insan pendidikan perlu melakukan SIMI: Sosialisasi, informasi, mitigasi, dan intervensi yang komunikatif sebagai bentuk pelayanan publik yang baik.

2. AKUNTABEL

Akuntabel berarti dapat dipertanggungjawabkan. Semua insan pendidikan dituntut untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan mempertanggungjawabkan pekerjaannya sesuai dengan sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) guna mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Setiap insan pendidikan memiliki integritas moral yang luhur dengan senantiasa berlaku jujur, rajin, disiplin, bersih dari korupsi, serta menghindari penyalahgunaan jabatan dan pelanggaran aturan. Akuntabilitas meliputi pemenuhan audit administrasi finansial dan pencapaian kinerja baik individual maupun institusional. Aspek akuntabilitas yang tidak kalah pentingnya adalah dampak yang nyata dan terukur atau kebermanfaatan suatu pekerjaan terutama bagi masyarakat. Akuntabilitas meniscayakan keterbukaan informasi dan orientasi program yang berpihak kepada masyarakat luas.



3. MELAYANI

Memimpin adalah melayani. Ungkapan tersebut mengandung makna bahwa seorang pemimpin adalah mereka yang memiliki dedikasi, mengabdikan, memberikan yang terbaik, membantu, memandu, memudahkan, mengakomodasi, dan memfasilitasi orang lain, menyelesaikan masalah, dan rela berkorban demi kebaikan dan kebenaran.

Nilai dan budaya melayani merupakan ekspresi dan aktualisasi kecintaan kepada sesama manusia, ibadah kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, dan jiwa besar dimana kebahagiaan bukan semata-mata diukur dari perolehan materi tetapi kepuasan spiritual-transendental karena membahagiakan orang lain. Melayani adalah memberi cahaya di tengah gulita tanpa harus menjadi lilin yang luluh demi menerangi kegelapan. Melayani itu laksana matahari yang memancarkan sinar untuk semesta tanpa pernah mendamba balasan serupa.

Nilai dan budaya melayani memberikan energi dan kekuatan untuk bekerja dan berbuat yang terbaik, maslahat, dan bermanfaat bagi sesama serta mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan personal dan primordial. Manusia terbaik adalah mereka yang bermanfaat bagi manusia lainnya.



4. ADAPTIF



Adaptif berarti kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan, lingkungan sosial-budaya baru, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, dinamika politik, dan berbagai regulasi. Kemampuan beradaptasi ditunjukkan oleh *agility* berupa keuletan, ketangguhan, ketahanan, dan ketabahan di tengah berbagai kesulitan. Budaya adaptif dilandasi oleh motivasi, inovasi, dan kreativitas yang tinggi untuk lebih baik, bukan sikap pasif, apatis, pasrah pada keadaan, dan tenang di zona nyaman. Kemampuan beradaptasi meniscayakan pandangan yang maju, positif, dan terbuka (*growth mindset*) serta keinginan yang kuat untuk belajar serta sikap yang luwes dan moderat. Budaya adaptif memungkinkan seseorang dan lembaga tidak hanya menyikapi perubahan dengan tenang dan terukur (*cope with the change*) tetapi justru menjadi pelaku yang menentukan perubahan (*manage the change*).

5. HARMONIS



Harmonis adalah kondisi dimana berbagai pihak memiliki relasi yang kuat, interaksi yang sehat, keadaan yang stabil, dan keselarasan gerak langkah. Harmoni laksana orkestra dimana semua instrumen musik terdengar suara aselinya, saling mengisi, dan tidak ada dominasi.

Suasana yang harmonis tercipta manakala perbedaan dapat dikelola dengan baik, mendapatkan pengakuan dan penerimaan, serta ruang aktualisasi yang lapang dilandasi nilai-nilai toleransi, saling menghormati, inklusif, apresiasi, meritokrasi, persamaan (*equality*), kesetaraan (*equity*), gotong royong, dan kolaborasi untuk kesuksesan dan kesejahteraan bersama (*common good*).



Budaya kerja RAMAH

adalah jiwa pelayanan publik kita —tanggap terhadap persoalan, jujur dalam tindakan, tulus dalam pelayanan, luwes menghadapi perubahan, dan rukun dalam setiap kolaborasi."

BAB III

INSAN PENDIDIKAN YANG SANTUN



Manusia adalah faktor dan aktor utama yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Kekuatan sumberdaya merupakan modal sosial, intelektual, moral, dan spiritual yang determinan untuk kemajuan suatu institusi. Usaha menjadikan Kemendikdasmen sebagai Rumah Pendidikan tidak hanya ditentukan oleh budaya yang RAMAH tetapi juga sumberdaya insani yang **SANTUN**: Setia, Amanah, Negarawan, Teladan, Unggul, dan Ngemong.

Insan pendidikan adalah mereka yang setia kepada Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), *Bhinneka Tunggal Ika*, Hukum dan perundang-undangan yang berlaku. Insan pendidikan loyal dan patuh kepada pemerintah yang sah, Presiden dan wakil Presiden, Menteri, dan pimpinan. Kesetiaan dan loyalitas bukanlah sikap fanatik buta. Kesetiaan tetap disertai sikap kritis, rasional, dan profesional. Kesetiaan ditunjukkan dengan sikap senantiasa menjaga nama baik institusi Kemendikdasmen.

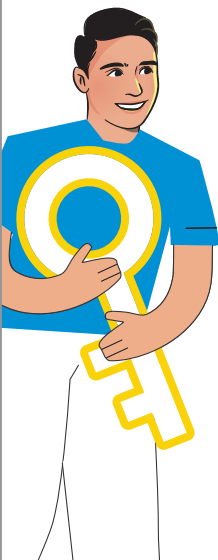
1. Setia

Kesetiaan adalah sikap tunduk dan patuh kepada aturan dan pimpinan sepanjang berapa pada kebenaran. Kesetiaan meniscayakan adanya kepemimpinan (*leadership*) dan keanggotaan (*followership*). Pimpinan adalah mereka yang dimajukan selangkah dan ditinggikan seranting. Pimpinan adalah imam, anggota adalah makmum. Laksana barisan, pimpinan adalah komandan, anggota adalah pasukan.



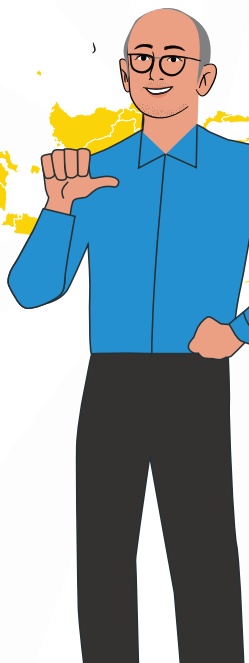
2. Amanah

Amanah berarti kepercayaan (*trust*) Seorang yang amanah dapat dipercaya karena senantiasa berkata jujur, berbuat benar, dan beintegritas. Tidak ada perbedaan antara perkataan dan perbuatan. Seorang yang amanah tidak munafik dan berkhianat. Seorang yang amanah berbuat dengan penuh tanggung jawab, memegang teguh sumpah/janji, tidak menyelewengkan wewenang, memanfaatkan jabatan/ kedudukan, dan menyalah gunakan kekuasaan. Seorang yang amanah menyadari sepenuhnya bahwa jabatan hanyalah titipan Tuhan dan amanat rakyat yang bersifat sementara dan harus dipertanggungjawabkan di hadapan hukum dan kepada Tuhan di Hari Kemudian.



3. Negarawan

Negarawan adalah mereka yang senantiasa menyintai, berbakti, dan memberi untuk negeri. Seorang negarawan berusaha memajukan bangsa dan negara dengan segenap kemampuan dan sepenuh jiwa raga. Menjadi negarawan tidak berarti memisahkan diri dan tidak berafiliasi dengan organisasi baik keagamaan, sosial, politik, dan bentuk afiliasi yang lainnya. Negara menjamin kebebasan berserikat dan berkumpul yang sesuai dengan undang-undang. Seseorang menjadi negarawan bukan karena netralitasnya terhadap organisasi, tetapi karena Dharma baktinya untuk negeri serta sikapnya yang mengutamakan kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan pribadi, keluarga, kroni, suku, agama, partai politik, dan bentuk-bentuk primordialisme, eksklusifisme, dan perilaku partisan yang memecah belah masyarakat, merusak persatuan, dan keutuhan bangsa dan negara.



4. Teladan

Menjadi teladan berarti dapat ditiru dan dicontoh dalam kepribadian, perilaku, dan kehidupan. Figur teladan adalah mereka yang menjadi panutan, cermin, model, dan pemandu bagi yang lain. Sesuai ajaran Ki Hajar Dewantara, *ing ngarso sung tulada*, insan pendidikan hendaknya bisa menjadi teladan bagi sejawat, kerabat, masyarakat, dan mereka yang lebih muda. Agar menjadi teladan, insan pendidikan hendaknya menjaga wibawa dan karakter utama dengan bertutur kata yang baik dan benar, berperilaku santun, dan berbusana anggun. Keteladanan adalah metode pendidikan yang efektif. Keteladanan lebih berpengaruh dibandingkan dengan ujaran.



5. Unggul



Menjadi pribadi yang unggul bukanlah mereka yang selalu nomor satu, tidak selalu yang teratas, dan paling tinggi. Untuk menjadi unggul cukup sedikit mejonjol, berada di atas rata-rata (*above average*). Pribadi yang unggul selalu berusaha melakukan yang terbaik, tidak setengah hati, atau ala kadarnya.

Agar menjadi insan yang unggul seseorang tiada henti belajar meningkatkan kualitas, kapasitas, dan kemampuan diri, menjadi pembelajar sepanjang hayat, cinta ilmu, dan tidak mudah berpuas diri. Menjadi unggul bukan berarti tidak pernah kalah dan salah. Mereka yang unggul bukanlah tidak pernah jatuh, tetapi mereka yang mampu bangkit dari kekalahan dan kegagalan. Menjadi unggul berarti tetap rendah hati, tinggi tanpa merendahkan, kuat tanpa melemahkan, dan juara tanpa jumawa.

6. Ngemong

Ngemong berarti mengasuh, memelihara, menjaga, atau mendidik. Ngemong berarti saling *asah*, *asih*, dan *asuh* memberi kesempatan, membantu, dan memandu yang lain untuk maju, tumbuh, dan berkembang sesuai dengan kemampuan. Dalam pengembangan karir, ngemong berarti membuka jalan dan memberikan akses sehingga tidak terhambat.



Seseorang yang ngemong tidak selalu berada di depan. Ada kalanya seseorang berada di tengah atau di belakang. Ketika di tengah ia kebersamaian dan memberi semangat (*ing madya mangun karsa*). Ketika di belakang ia mengikuti dengan tetap memberi inspirasi (*tut wuri handayani*).

Ngemong berarti saling menyelamatkan, bukan saling menjatuhkan. Insan yang ngemong tidak mendominasi atau memonopoli tetapi saling memberi. Insan yang ngemong adalah pembicara dan sekaligus pendengar yang baik. Dengan semangat ngemong, insan pendidikan tahu dan sadar diri, kapan saatnya berhenti, lengser keprabon, memberi kesempatan kepada yang lain untuk tampil memimpin.

Budaya Kerja
**RAMAH dan
SANTUN**



**Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia
Sekretariat Jenderal Kemendikdasmen**

2025



SANTUN

tercermin dalam pribadi yang setia menjaga integritas, amanah dalam setiap tanggung jawab, berpikir besar seperti negarawan, memberi keteladanan, terus berupaya unggul, dan ngemong dengan tulus demi kemajuan bersama.

