

OMBUDSMAN KALSEL: PENYELENGGARA HARUS MEMBANGUN HUBUNGAN YANG MENYENANGKAN DENGAN PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK

Senin, 15 September 2025 - kalsel

Banjarmasin - Setidaknya ada lima aspek yang perlu dihadirkan dalam pelayanan publik, untuk membangun hubungan yang menyenangkan antara rakyat dengan pemerintah. Hal ini disampaikan Kepala Keasisten Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Muhammad Firhansyah pada saat memberikan materi mengenai peningkatan kapasitas performa pelayanan publik melalui pendekatan Propartif dan Manajemen Pelayanan Publik Prima, yang digelar pada Sabtu, (13/9/2025) di Swiss Belhotel Banjarmasin.

Aspek Pertama yang perlu dihadirkan untuk membangun hubungan yang menyenangkan antara masyarakat dengan pemerintah yaitu kehadiran negara untuk rakyat. Negara harus hadir untuk rakyat. Wujud negara hadir itu, salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat, termasuk silent citizen atau masyarakat yang berada di daerah tertinggal, terdepan dan terluar,

Kedua, mewujudkan rasa keadilan. Setiap penyelenggara pelayanan publik, harus memberikan rasa keadilan terhadap semua unsur masyarakat. Keadilan itu, bisa juga diimplementasikan dalam pemenuhan standar pelayanan publik, pengelolaan pengaduan yang petugasnya berkompeten hingga memberikan pelayanan khusus atau perlakuan khusus kepada kelompok rentan.

Firhan meneruskan, ketiga adalah membangun kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat ini harus dibangun dengan menghilangkan praktik-praktik maladministrasi di pelayanan publik. Kelompok Silent citizen ini yang paling rendah kepercayaannya, karena terkadang dalam pelayanan dasar, mereka masih mengalami pungutan liar.

Keempat, lanjut Firhan, kebahagiaan. "Jika negara sudah hadir, maka dia bisa berlaku adil. Jika bisa berlaku adil, maka di dalam masyarakat akan tumbuh kepercayaan terhadap pemerintah. Maka, jika sudah tumbuh kepercayaan, maka sejatinya kebahagiaan akan dirasakan seluruh masyarakat kita", terang Firhan.

"Kelima, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki spiritual touch. Petugas pelayanan publik yang baik itu adalah taat terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketaatan ini juga harus ada dalam keseharian. Kita harus bisa taat tanpa dilihat," kata Firhan.

Oleh karenanya, maka penting bagi kita, sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk membangun hubungan yang menyenangkan dengan pengguna pelayanan publik atau masyarakat

"Maka beruntunglah kita semua yang bekerja di bidang pelayanan publik ini, karena ini pekerjaan yang sangat mulia. Pekerjaan melayani adalah pekerjaan Nabi dan Rasul," tutupnya.

Dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh DPMPPTSP Kota Banjarmasin tersebut, Firhan juga menyampaikan dan meminta seluruh peserta untuk mempraktikkan skill-skill dalam pelayanan publik, antara lain, Green dan Red Button, reframing, serta CEI. Kegiatan tersebut diikuti sebanyak 40 peserta yang terdiri dari petugas counter di Mal Pelayanan Publik Banjarmasin. (SH/PC25)