

OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN PENTINGNYA SPIRITUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Senin, 10 Februari 2025 - kalsel

Banjarbaru - Konflik dalam pelayanan publik terjadi apabila terdapat ketidaksesuaian persepsi dan pengetahuan terkait proses dan hasil akhir dari pemberian layanan publik tertentu antara pemberi dan penerima layanan.

"Misalnya ketidaksesuaian antara informasi petugas dengan standar layanan yang dipublikasikan. Jangka waktu layanan ditetapkan tidak sesuai dengan hasil akhir. Kemudian, layanan belum tersistem atau masih berbasis manual. Ada juga petugas layanan tidak ramah, tidak komunikatif. Kurangnya koordinasi di internal, terkadang saling lempar tanggung jawab," papar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Hadi Rahman, saat mengisi Bimbingan Teknis Pelayanan Prima dan Penanganan Pengaduan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah di Grand Qin Banjarbaru, Sabtu (8/2/2025).

Selain itu, banyak tantangan dalam pelaksanaan tugas kita sehari-hari dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Pertama, merasa berjasa. "Ketika kita memberikan pelayanan yang terbaik yang bisa kita lakukan untuk orang lain, sehingga orang itu merasa puas karena keinginannya tercapai, kita akan tergoda untuk merasa berjasa. Kita merasa telah memberi sesuatu dan berharap balasan dari orang yang menerimanya. Padahal kita tidak boleh mengharap dan menerima tips, karena melayani itu tugas dan kewajiban kita yang telah dibayar oleh lembaga dimana kita bekerja," tuturnya.

Hadi meneruskan, kedua, tidak berlaku adil. Adil adalah menempatkan sesuatu pada tempatnya dan memberikan hak kepada seseorang sesuai haknya. Kecenderungannya sebagian kita ingin jadi pahlawan. Seolah kita bisa menolong siapapun yang datang ke kita untuk memenuhi keinginannya. Padahal tidak jarang orang yang datang itu, hanya mengutamakan kepentingan pribadinya tanpa menghiraukan kepentingan orang lain. Akibatnya jika keinginan orang tersebut terwujud, banyak orang yang akan dirugikan. Maka, kita wajib waspada dan selalu berpegangan pada aturan dan hukum yang berlaku.

"Oleh karena itu, maka kita harus memperhatikan dimensi spiritual, sebab ia alas segala kebaikan. Isi dengan nutrisi spiritual, antara lain membaca percik-percik pembangun iman dan jiwa, mencontoh akhlak luhur para pendahulu dan menyedap hikmah hidup dari mereka. Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain," kutip Hadi Rahman.

Acara tersebut, turut dihadiri oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Hulu Sungai Tengah Muhammad Yani dan perwakilan dari Satuan Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. (SH/PC25)