

•Pelayanan Kuncinya Komunikasi Yang Santun•

Kamis, 19 September 2019 - Baku Dwi Tanjung

PROKAL.CO, PERNAH merasa tak puas dengan pelayanan oleh instansi pemerintah atau publik? Menjadi korban pungutan liar, sumbangan tak bertanggung jawab instansi tertentu? Lantas bagaimana cara menyampaikan keluhan atau laporan Anda?

Ombudsman RI merupakan salah satu lembaga yang tepat Anda menyampaikan keluhan atau laporan tersebut.

Operator layanan dan masyarakat yang menikmati layanan, wajib mengedepankan komunikasi yang santun. Dengan begitu kedua pihak mencapai tujuan yang diinginkan.

Hal tersebut diungkap Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kaltara Ibramsyah Amirudin. "Sering kita membaca keluhan masyarakat di media sosial, terkadang bahasanya cenderung kasar. Yang seperti itu biasanya ada ketidaksepahaman dalam pelayanan. Terkadang pula operator layanan membalas komentar warga itu dengan emosi. Sebenarnya, kunci partisipasi publik itu pada komunikasi santun," ujar Ibramsyah dalam dialog yang digelar di Radar Kafee 1.8, kemarin (18/9).

Dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah diatur jelas hak dan kewajiban penyelenggara, dan masyarakat yang menikmati layanan.

Ibramsyah mencontohkan, keluhan yang kerap dialami warga berkutat pada kesehariannya. Misalnya, menyangkut pelayanan kesehatan, pendidikan, pertanahan dan lainnya.

"Pelayanan itu di manusianya. Wajib mengontrol emosinya. Yang banyak terjadi, emosi yang mengontrolnya. Misalnya di rumah sakit, ada warga mau berobat, kita sambut dengan ramah. Secara psikis, orang tersebut terobati. Tapi, kalau orang masuk rumah sakit, dan kita menyambutnya kurang ramah, kurang santun, maka bisa jadi penyakitnya malah menjadi," ungkapnya.

Pelayanan publik yang baik, nilai dia, ditentukan oleh partisipasi dan peran serta masyarakat. Sementara Ombudsman RI maupun perwakilannya di daerah, memiliki kewajiban menindaklanjuti laporan warga. "Tapi enggak semua laporan bisa dilanjutkan. Ada syarat formal dan materil. Contoh, di kependudukan. Kalau Anda merasa tidak dilayani dengan baik, sampaikan keberatan Anda ke atasannya. Setelah itu kita beri waktu ke instansi bersangkutan. Tapi kalau tak juga berubah, laporkan ke Ombudsman. Penyelenggara publik yang baik, pasti dia hobi dengan pekerjaan, menikmatinya dengan penuh keikhlasan," sambungnya.

Menurut Ibramsyah, dalam beberapa laporan, masyarakat juga perlu menelisik lebih jauh prosedural atau sistem yang dijalankan penyelenggara. Mengoreksi penyelenggara pelayanan juga berdasarkan fakta-fakta yang ada. Di sisi penyelenggara, juga perlu menyosialisasikan dengan baik kepada masyarakat terkait layanannya, misalnya melalui media informasi.

Selain laporan langsung ke kantor, Ombudsman RI Perwakilan Kaltara juga beberapa kali menindaklanjuti laporan masyarakat yang disampaikan melalui media. Misalnya di medsos, kalau sudah tag (menandai akun) Ombudsman pasti ditindaklanjuti.

Menurutnya lagi, masyarakat yang ingin memperoleh layanan yang baik juga harus senantiasa bersikap positif. "Kadang ada masyarakat meng-general-kan (menganggap lumrah) instansi tertentu, itu keliru. Kalau ada yang pelayanannya buruk, itu hanya oknum. Kita harapkan masyarakat dan berperan, Ombudsman itu tak bisa jalan sendiri tanpa komunitas dan masyarakat," ulasnya.

Ibramsyah juga memberi masukan kepada pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID), agar dapat membuat pelatihan perilaku atau etik dalam pelayanan.

Dalam sesi interaktif dengan peserta dialog, Osi Novalinda Rahayu dari Akademi Farmasi Kaltara bertanya tentang laporan mahasiswa yang pernah ditangani Ombudsman. "Apakah pernah ada laporan mahasiswa ditangani Ombudsman," tanya Osi singkat.

Ibramsyah menjawab jika Ombudsman pernah menyelesaikan laporan berkaitan nomor ijazah dan pembayaran. Nomor ijazah seorang mahasiswa salah. Setelah dikomunikasikan ke universitas bersangkutan, akhirnya ada jalan keluar.

"Kalau mau lebih bagus, datang langsung melapor ke kantor. Face to face itu beda komunikasinya. Saran saya jika ingin melapor, ke kantor. Sekalian silaturahmi. Datangnya enak, menjabarkannya enak. Kalau ada nomor kontakannya, akan kami hubungi. Yang kita harapkan, laporan itu dialami korban. Kalau diwakilkan harus ada surat kuasa. Untuk pendidikan, orang ujian saja kami awasi," jelas Ibramsyah.

Supriadi, IKM Pers PPKIA bertanya tentang kerahasiaan identitas pelapor. Bagaimana Ombudsman menjaga kerahasiaan pelapor? "Bagaimana kalau akhirnya identitas pelapor bocor?" tanya Supriadi.

Menurut Ibramsyah, setiap pelapor dijaga kerahasiaan identitasnya. Ombudsman juga diatur oleh kode etik. "Yakinlah bahwa kami punya kode etik merahasiakan pelapor," imbuhnya.

Ibramsyah menyambung, bagaimana jika pelayanan akan informasi ditutup rapat pejabat atau instansi terkait. Menurutnya, hanya hal-hal yang berkenaan dengan pertahanan negara yang bersifat rahasia. "Soal APBD. Perda boleh diakses. Apalagi kalau ada pejabat menunda-nunda informasi yang dibutuhkan. Dokumen negara iya, kalau rahasia negara itu bukan. Kalau jadi konsumsi daerah, semua orang berhak menjangkau informasi tersebut. OPD atau instansi tertentu itu takut memberitahukan. Ombudsman dalam posisi bagaimana memfasilitasi warga yang punya kesulitan atau masalah. Yang jadi masalah, kalau orang (penyelenggara) yang diperiksa enggak prosedural," terangnya. (***/eza)