KIAT KHUSUS DALAM PENANGANAN PELAPOR BERPERILAKU SULIT

Kamis, 13 Februari 2020 - Meigi Bastiani

Salah satu hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik adalah menyampaikan laporan ke penyelenggara layanan publik apabila mendapati pelayanan yang kurang baik. Hak masyarakat tersebut telah dijamin oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat yang menyampaikan laporannya ke Ombudsman dikenal dengan sebutan Pelapor. Sepanjang tahun 2019, Ombudsman RI baik di tingkat Pusat maupun Kantor Perwakilan se-Indonesia telah menerima 5.361 laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Untuk Kantor Perwakilan Kalimantan Tengah sendiri menerima 60 laporan, beberapa diantaranya masih berproses hingga saat ini.

Ada banyak faktor yang memicu masyarakat untuk melapor. Salah satu alasan utamanya adalah ketidakpuasan. Faktor lain adalah keinginan untuk didengar dan juga mendapat simpati dari orang lain. Keinginan untuk memperoleh rasa aman dan keadilan pun menjadi salah satu faktor mengapa masyarakat melapor. Tidak sedikit kita jumpai masyarakat ketika menyampaikan pengaduannya bertindak emosional, seperti marah, menangis, dan lain sebagainya. Keadaan seperti itu menggambarkan dirinya sedang membutuhkan pertolongan karena merasa telah dikecewakan oleh pelayanan dari pemerintah. Disebut dengan pelapor sulit apabila dalam menyampaikan laporannya ia sulit untuk kooperatif dan cenderung memaksakan kehendaknya. Penyelenggara pelayanan publik yang menerima pengaduan dari masyarakat harus siap menghadapi pelapor yang memiliki berbagai macam karakteristik, dan hendaknya memiliki kiat khusus untuk menyikapinya.

Ketika penyelenggara tidak dapat mengatasi pelapor yang memiliki karakteristik sulit, maka hal itu nantinya dapat menjadi kendala dalam penanganan pengaduan masyarakat. Ombudsman RI melalui tim terpadu di Pusat telah menyusun sebuah pedoman penanganan pelapor berperilaku sulit. Adapun tujuan ditulisnya artikel ini adalah Penulis ingin membagikan kiat-kiat khusus kepada penyelenggara khususnya petugas penerima pengaduan tentang bagaimana mengadapi pelapor yang tergolong sebagai pelapor sulit, sesuai dengan pedoman yang telah disusun oleh Ombudsman.

Hal yang harus dilakukan oleh petugas penerima pengaduan di suatu instansi adalah memberikan rasa nyaman kepada pelapor dan juga dapat menjaga perasaan pelapor. Petugas penerima pengaduan juga harus menjadi pendengar yang baik dan menanamkan sikap sabar. Kemudian, petugas penerima pengaduan harus menghindari segala prasangka yang mungkin muncul terkait pelapor yang sedang dihadapinya. Hal ini bertujuan agar petugas penerima pengaduan tetap dapat bersikap netral dan tidak memihak. Komunikasi yang baik dan efektif juga perlu dibangun antara penerima pengaduan dengan pelapor, agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh kedua pihak. Selanjutnya, petugas penerima pengaduan perlu menyampaikan tugas dan batasan kewenangan yang dimiliki oleh instansi tersebut agar pelapor memahami dan tidak membuat harapan yang berlebihan. Apabila dihadapkan pada pelapor yang dominan, petugas harus mampu menjelaskan hak dan kewajiban yang dimiliki pelapor, tentunya dengan tetap mengontrol emosi dan tidak bereaksi berlebihan. Petugas penerima pengaduan harus mampu memetakan karakteristik pelapor, karena berbeda karakter tentu berbeda juga cara penanganannya. Oleh karena itu, petugas penerima pengaduan membutuhkan kemampuan serta teknik tertentu guna menanganinya. Hal penting yang harus diingat oleh petugas penerima pengaduan adalah kemampuan untuk mengontrol emosi ketika berhadapan dengan pelapor. Emosi yang ditunjukkan tidak boleh lebih rendah atau lebih tinggi dari pelapor, melainkan harus seimbang dan dapat menyamai level emosi yang ditunjukkan pelapor.

Pemahaman terkait cara menghadapi pelapor berperilaku sulit rasanya perlu dimiliki oleh petugas penerima pengaduan di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Pengaduan atau komplain dari masyarakat yang tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh suatu instansi pasti tidak dapat dihindari. Untuk itu perlu adanya pedoman khusus yang dimiliki oleh suatu instansi penyelenggara layanan terkait penanganan terhadap tipe-tipe pelapor. Pelatihan khusus pun perlu diberikan kepada petugas penerima pengaduan di suatu instansi agar memiliki kemampuan untuk menangani berbagai tipe masyarakat yang mengadu. Harapannya ketika kemampuan tersebut dimiliki oleh petugas pengelola pengaduan, hal itu akan memudahkan ketika melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat. Masyarakat sebagai pelapor pun akan mendapat kepuasan tersendiri karena merasa telah didengar dan dilayani dengan baik ketika menyampaikan laporannya.