

## MELAYANI DENGAN HATI

Kamis, 23 April 2020 - Zayanti Mandasari

Bahagia, bingung, marah, sedih, bahkan menangis tersedu-sedu adalah berbagai macam kondisi psikologi orang yang datang ke Kantor Ombudsman Kalsel yang kerap kali dihadapi langsung oleh penulis. Pernah suatu ketika, seorang wanita paruh baya datang ke Kantor Ombudsman dalam keadaan menangis, dan tanpa basa-basi menceritakan permasalahan yang tengah dihadapinya. Kondisi yang tiba-tiba, membuat penulis sempat bingung harus melakukan apa. Penulis berusaha untuk menenangkan 'Calon Pelapor' tersebut. Penulis memintanya duduk untuk menenangkannya sejenak, sembari menanyakan nama dan nomor telepon sebagai Standar Operasional Pelayanan penerimaan pengaduan/konsultasi masyarakat. Selepas menceritakan permasalahannya secara singkat, penulis pun mengarahkan wanita tersebut untuk masuk ke ruang pengaduan agar permasalahan yang disampaikan dapat ditindaklanjuti oleh Asisten Ombudsman.

Tak hanya Pelapor yang datang dalam keadaan menangis saja, Pelapor yang datang dalam keadaan marah dan 'ketus' juga menjadi satu tantangan yang dihadapi penulis. Bagaimana tidak, penulis sebagai garda terdepan penerimaan laporan/konsultasi di Kantor Ombudsman, selalu menjadi sarana bagi mereka yang datang untuk 'meluapkan' apa yang tengah dirasakan. Pernah di pagi hari, datang seorang laki-laki berwajah sendu, tiba-tiba marah dan *complain* kepada penulis karena merasa laporannya belum mendapat tindak lanjut dari Ombudsman. Penulis berusaha menenangkan orang tersebut, sembari menggali informasi atas laporan yang menurut laki-laki itu sudah disampaikan ke Ombudsman, sebelum meneruskannya ke Asisten Ombudsman.

Dari berbagai macam kondisi psikologis orang yang datang, kerap kali menjadi berubah drastis setelah ditangani oleh Asisten Ombudsman. Mereka sering kali pulang dalam keadaan yang 'stabil' (tidak lagi marah, sedih, atau menangis), bahkan tak jarang mengucapkan salam dan terima kasih kepada penulis saat tengah membukakan pintu Kantor Ombudsman Kalsel. Hal ini menjadikan penulis takjub dan ikut belajar menyesuaikan diri dengan ritme penanganan pengaduan masyarakat di Ombudsman Kalsel.

Dari cerminan tersebut, melayani sepenuh hati adalah kalimat yang dapat digambarkan penulis. Penulis yang hampir tiga tahun bergabung sebagai penjaga keamanan di Ombudsman Kalsel merasakan betul suasana kekeluargaan yang dibangun setiap Insan Ombudsman Kalsel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan kepada seluruh pengunjung yang datang ke Kantor Ombudsman, baik kepada masyarakat yang hanya sekedar konsultasi, yang menyampaikan pengaduan, maupun kepada penulis sebagai penjaga keamanan kantor. Saat pelapor datang dalam keadaan marah, Asisten Ombudsman tidak serta merta terpancing dan ikut berbicara dengan nada tinggi. Begitu juga dengan Pelapor dengan keadaan menangis, Asisten Ombudsman juga berusaha untuk empati, namun tetap menjadi profesionalitasnya dalam menerima pengaduan/konsultasi dari masyarakat.

Terlihat jelas, Ombudsman RI melayani masyarakat siapa pun yang datang ke kantor dengan sepenuh hati, tanpa pamrih dan pilih-pilih. Semua diperlakukan dengan baik dan profesional. Penulis merasa kondisi ini membuat masyarakat yang menyampaikan pengaduan dan berkonsultasi menjadi nyaman, bahkan secara tak langsung seringkali menganggap Ombudsman sebagai keluarga sendiri, sehingga mereka sangat sering mengunjungi Kantor Ombudsman hanya untuk mencari teman berbincang.

Penulis yang mempunyai pengalaman bekerja di berbagai tempat sebelum bergabung di Ombudsman Kalsel tahun 2017 lalu secara tidak langsung membandingkan. Misalnya saat penulis bekerja sebagai penjaga tahanan, tak merasakan suasana kekeluargaan sebagaimana di Ombudsman Kalsel, bahkan harus siap siaga dan waspada, untuk menjaga setiap tanah agar tetap berada pada tempatnya masing-masing. Demikian pula, ketika penulis bertugas sebagai keamanan di salah satu hotel. Penulis hanya mengerjakan pekerjaan yang cenderung monoton, seperti melayani tamu yang datang dan menjaga keamanan. Berbeda dengan bekerja di Ombudsman. Selain dapat menemui berbagai macam karakter orang, penulis juga selalu mendapatkan pengetahuan baru, baik melalui informasi, permasalahan yang disampaikan Pelapor, maupun sekedar berbincang dengan Insan Ombudsman Kalsel. Sehingga pola pikir penulis semakin luas dalam menyikapi permasalahan.

Selain di kantor, dalam kehidupan bermasyarakat pun penulis mendapatkan respon berbeda di lingkungan tempat tinggal. Misalnya dari masyarakat yang mengetahui bahwa penulis bekerja di Ombudsman Kalsel, kerap berkonsultasi tentang berbagai permasalahan yang dihadapi, baik masalah pelayanan publik, maupun masalah lainnya. Bahkan ada masyarakat yang merasa tenang, karena ada perwakilan Ombudsman di lingkungan tempat tinggal mereka, sehingga memudahkan masyarakat untuk menyampaikan laporan jika terdapat permasalahan pelayanan publik. Biasanya, setiap menerima konsultasi dari masyarakat tersebut, penulis merespon sesuai dengan pengetahuan penulis, namun tak lupa penulis juga selalu mengarahkan masyarakat untuk melapor dan berkonsultasi lebih lanjut kepada Ombudsman, agar permasalahannya dapat gali lebih lanjut oleh Asisten Ombudsman dan permasalahannya dapat ditindaklanjuti dengan tepat oleh Ombudsman Kalsel.

Penulis merasa senang bekerja di Ombudsman Kalsel. Bahkan dapat dikatakan bahwa bekerja di Ombudsman sesuai dengan hati penulis, dimana penulis dapat membantu orang lain untuk mendapatkan jalan penyelesaian masalah yang tengah dihadapi walaupun tidak secara langsung. Penulis berharap agar Ombudsman lebih dikenal oleh masyarakat, sehingga semakin banyak lagi masyarakat yang dapat merasakan manfaat keberadaan Ombudsman dan terbantu dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan publik.