

OMBUDSMAN JAWA TENGAH GELAR PELATIHAN SERVICE EXCELLENT UNTUK TINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 12 Desember 2025 - jateng

Semarang - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah menyelenggarakan Pelatihan Service Excellent sebagai upaya memperkuat perilaku pelayanan publik bagi seluruh pegawai Ombudsman Jawa Tengah pada Kamis (11/12/2025) di Front One HK Resort Simpang Lima Semarang. Kegiatan ini menghadirkan narasumber dari Bank Mandiri untuk berbagi pengalaman mengenai standar layanan prima di sektor perbankan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah, Siti Farida, dalam sambutannya menyampaikan bahwa perilaku pelayanan merupakan aspek yang harus diwaspadai oleh seluruh pegawai. Ia menegaskan bahwa layanan perbankan hingga saat ini menjadi salah satu layanan yang paling dipercaya masyarakat, karena keberhasilan mereka membangun budaya dan standar layanan yang konsisten.

"Kalau layanan perbankan tidak dipercaya, masyarakat tentu tidak mungkin menitipkan uang atau barang berharganya. Itu mengapa kami sering mengingatkan pentingnya perilaku pelayanan," ungkapnya.

Dalam proses menentukan tema pelatihan, Ombudsman Jateng memilih *Service Excellent* karena dianggap sebagai kebutuhan dasar yang relevan bagi seluruh pegawai. Farida kemudian menyinggung konsep pemenuhan kebutuhan dasar yang sebelumnya dikritisi dalam perkembangan teori modern, bahwa pelayanan publik tidak boleh hanya mengutamakan kelompok mayoritas, melainkan harus memastikan kelompok minoritas dan rentan ikut terpenuhi haknya.

"Pelayanan dasar itu dibutuhkan semua insan Ombudsman, siapapun itu. Maka pelatihan ini kami pilih karena memberikan manfaat bagi seluruh pegawai, baik dalam meningkatkan soft skill maupun kemampuan teknis," tambahnya.

Farida juga mengingatkan bahwa Ombudsman merupakan lembaga pengawas layanan publik yang memiliki standar perilaku dan kode etik. Meskipun Ombudsman tidak memiliki mekanisme pengawasan mutu layanan seperti di sektor perbankan, budaya kerja tetap dapat dibangun melalui pembiasaan, konsistensi, dan saling mengingatkan.

"Pelatihan hari ini adalah bentuk refresh atas standar perilaku kita. Yang terpenting, mari kita refleksikan dulu pada diri sendiri sebelum menilai orang lain. Apakah sikap kita sudah sesuai? Sudahkah kita memberikan perhatian dan menghormati rekan kerja?" tegas Farida.

Sementara itu, narasumber dari Bank Mandiri, Fika Faradhila, menyampaikan materi mengenai *customer journey* di lingkungan perbankan. Ia menjelaskan bahwa pelayanan prima tidak hanya terjadi pada saat interaksi langsung antara pegawai dan nasabah, tetapi sejak nasabah memasuki area parkir hingga meninggalkan kantor.

"Di perbankan, setiap titik interaksi adalah bagian dari customer journey. Bahkan toilet menjadi bagian dari standar layanan karena membentuk pengalaman nasabah secara keseluruhan," jelas Fika.

Ia juga memaparkan konsep pemenuhan harapan dasar, dari kenyamanan ruangan, kesiapan petugas, hingga kemampuan memberikan solusi. Hal-hal kecil seperti ucapan personalisasi kepada nasabah, kata Fika, dapat menjadi pengalaman positif yang membekas.

Namun ia mengingatkan bahwa layanan prima juga harus menghindari kesan negatif sekecil apa pun. "Hal kecil bisa menjadi memori yang menetap. Jangan sampai yang diingat justru hal negatif-penampilan yang terlalu mencolok, sikap yang belum siap, atau respons yang terburu-buru."

Melalui sesi ini, Bank Mandiri berharap pengalamannya dalam pengelolaan layanan dapat menjadi inspirasi bagi Ombudsman dalam memperkuat budaya pelayanan publik. Fika juga menyampaikan bahwa pihaknya turut belajar dari Ombudsman terkait bagaimana etika dan sikap dalam menangani pelapor.

Pelatihan *Service Excellent* ini diharapkan menjadi langkah awal untuk membangun budaya layanan yang lebih konsisten, reflektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat maupun sesama pegawai.