

TIPS OMBUDSMAN HADAPI PELAPOR TAK KOOPERATIF

Selasa, 25 Juni 2019 - Sabarudin Hulu

Semarang - Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah (Jateng) Tri Lindawati berbagi tips menghadapi pengadu yang kurang kooperatif.

Asisten Ombudsman pada Keasistenan Pencegahan ini punya pengalaman kurang menyenangkan ketika melayani masyarakat yang mengajukan soal buruknya pelayanan publik di institusi negara.

"Pada umumnya pengadu atau pelapor membawa energi negatif atas pelayanan publik yang mengecewakannya," ungkap Tri Lindawati, Jumat 21 Juni 2019.

Baca juga: [Ombudsman Jabar Awasi Jual Beli Kursi PPDB 2019](#)

Kepada *Tagar*, Linda, panggilan akrab Tri Lindawati, mengaku kerap menghadapi pengadu kategori sulit. Artinya, pelapor tersebut tidak mau tahu penjelasan yang dibebarnya.

"Tidak mendengarkan penjelasan yang kami sampaikan. Pokoknya begini, pokoknya begitu, Ombudsman harus begini, Ombudsman harus begitu," ujar dia.

Bahkan hingga dilakukan tindak lanjut atas pengaduan tersebut, pelapor tetap saja tidak puas. Justru mengeluhkan kinerja Ombudsman ke [media sosial](#) (medsos).

"Setelah pelapor didengarkan dan digali informasinya, melalui proses pemeriksaan tertulis dan lapangan, kami berkesimpulan tidak ada maladministrasi. Pelapor tidak terima dan meminta kami melakukan pemeriksaan ulang, malah mengeluhkan kinerja Ombudsman di medsos," beber dia tersenyum.

Menghadapi perilaku yang berkarakter demikian, Linda menyatakan tidak perlu ditanggapi secara emosional. Menjadi sebuah tantangan bagi petugas pengelola pengaduan untuk menunjukkan ke publik bahwa instansi tempatnya bekerja sudah menjalankan ketentuan sesuai regulasi yang ada.

Sesuai UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seluruh unit kerja di kementerian atau lembaga atau instansi atau pemerintah [daerah](#) diinstruksikan untuk menyelenggarakan layanan pengaduan. Bagi Linda, pengaduan masyarakat menjadi salah satu instrumen penting dalam penguatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sosialisasi atas regulasi tersebut saat ini tengah digencarkan Ombudsman ke instansi negara di wilayah Jateng. Terbaru, disampaikan di pelatihan pengelola pengaduan di Kota Salatiga bagi petugas pengelola pengaduan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten/kota se-Jateng, pada 19 Juni 2019.

"Juga pelatihan bagi DPMPTSP Pemkot Semarang beserta jajaran pengelolaan pengaduan di Kota Semarang pada 20 Juni 2019," ungkap dia.

Dalam kesempatan itu disampaikan trik menghadapi pengadu yang tidak kooperatif. Yakni dengan lebih banyak mendengarkan keluhan atas pelapor lebih dulu.

"Setelah itu baru kemudian menanggapi isi pengaduan, termasuk menyampaikan saran atau upaya yang seharusnya dapat dilakukan dulu sebelum menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman," terang Linda.

Selain itu, penyediaan ruangan yang tidak mencolok namun terbilang aman. Petugas pengelola pengaduan dapat memanfaatkan ruangan dengan penempatan kursi dan meja diatur sedemikian rupa. Sehingga memudahkan petugas untuk meninggalkan ruangan jika pengadu/pelapor mulai menunjukkan kecenderungan menggunakan kekerasan.

"Kami sarankan juga ada [pengamanan](#), setidaknya pemantauan dari petugas Satpam," sambung dia.

Asisten Ombudsman pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Kun Retno Handayani menambahkan kerap

meminta klarifikasi kepada pengelola pengaduan internal DPMTSP terkait tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat.

Karenanya DPMPTSP harus membuka sarana pengaduan seluas mungkin, menyusun standar pelayanan, SOP pelayanan tiap produk pelayanan, dan SOP pengelolaan pengaduan tiap kanal pengaduan.

"Dan untuk pengaduan ke Ombudsman, pengaduan yang ditindaklanjuti adalah pengaduan yang telah memenuhi syarat formil dan materiil sebagaimana diatur dalam Pasal 36 UU No 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik [Indonesia](#)," tukas Retno.