

# KETERAMPILAN MENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

Kamis, 14 Agustus 2025 - kalsel

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama pemerintahan yang berfungsi melayani kebutuhan masyarakat. Namun, tidak jarang masyarakat merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan, baik karena prosedur yang rumit, pelayanan yang lambat, maupun ketidakjelasan informasi. Dalam konteks ini, peran pengelola pengaduan menjadi sangat penting.

Pengelola pengaduan yang responsif dan efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Ketika masyarakat merasa didengarkan dan pengaduannya ditangani secara cepat serta adil, kepercayaan mereka kepada pemerintah akan meningkat. Selain itu, keberadaan pengelola pengaduan membuat proses penanganan keluhan lebih transparan dan akuntabel. Masyarakat dapat yakin bahwa setiap pengaduan yang diajukan diproses secara profesional, sehingga akuntabilitas pemerintah semakin terjaga.

Pengaduan masyarakat juga berfungsi sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan. Tidak jarang keluhan yang disampaikan justru membuka kelemahan dalam sistem pelayanan publik. Dengan mengelola pengaduan secara baik, pemerintah dapat mengidentifikasi serta memperbaiki masalah, sehingga mutu layanan meningkat. Sebaliknya, jika pengaduan diabaikan, hal itu berpotensi memicu eskalasi konflik dan memperbesar ketidakpuasan, yang pada akhirnya mengganggu stabilitas dan ketertiban masyarakat.

Sebagai salah satu pilar pelayanan publik, pengelola pengaduan perlu dibekali keterampilan memadai. Mereka tidak boleh dipandang sekadar petugas administrasi, melainkan harus mampu memberikan respons yang tepat serta merumuskan solusi yang dapat diterima masyarakat. Di antara keterampilan yang harus dimiliki adalah kemampuan komunikasi yang efektif, yaitu menyampaikan informasi dengan jelas dan empatik. Pengelola pengaduan harus mendengarkan keluhan masyarakat dengan penuh perhatian, memahami persoalan yang dihadapi, serta memberikan penjelasan yang terang dan solusi yang tepat. Komunikasi juga mencakup kemampuan menjelaskan prosedur serta kebijakan pemerintah dengan bahasa yang mudah dipahami, termasuk transparansi mengenai langkah-langkah penyelesaian pengaduan.

Selain itu, kemampuan menyelesaikan masalah juga sangat penting. Pengelola pengaduan perlu memiliki keterampilan analitis yang baik untuk menemukan akar masalah dan merumuskan solusi yang efektif. Kemampuan berpikir kritis dan kreatif sangat diperlukan, terutama ketika menghadapi situasi kompleks. Misalnya, dalam kasus keluhan layanan kesehatan yang buruk, pengelola harus dapat menilai apakah masalah disebabkan kekurangan tenaga, peralatan yang tidak memadai, atau faktor lain, lalu menawarkan solusi yang paling relevan.

Kesabaran dan empati juga menjadi keterampilan penting. Menghadapi keluhan masyarakat kerap menuntut kesabaran ekstra. Pengelola pengaduan harus mampu menenangkan masyarakat yang marah atau frustrasi, sekaligus menunjukkan bahwa mereka peduli dan berusaha membantu. Empati membuat masyarakat merasa dihargai dan dipahami. Dengan menempatkan diri pada posisi masyarakat, pengelola dapat memberikan respons yang lebih manusiawi.

Keterampilan lain yang tidak kalah penting adalah pengetahuan tentang prosedur dan regulasi. Pengelola pengaduan wajib memahami secara mendalam aturan serta prosedur yang berlaku di sektor publik. Pengetahuan ini penting agar informasi yang disampaikan akurat dan solusi yang ditawarkan selaras dengan kebijakan pemerintah. Misalnya, ketika ada keluhan terkait proses perizinan yang rumit, pengelola harus mampu menjelaskan prosedur yang benar, alasan keberadaan aturan tersebut, serta opsi untuk mempercepat prosesnya.

Terakhir, kemampuan manajemen waktu sangat dibutuhkan. Pengelola pengaduan harus mampu menangani banyak keluhan dalam waktu terbatas, memprioritaskan aduan berdasarkan urgensi dan dampaknya, serta memastikan setiap keluhan ditangani tepat waktu tanpa ada yang terabaikan.

Pada akhirnya, pengelola pengaduan memainkan peran vital dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan keterampilan komunikasi yang efektif, kemampuan menyelesaikan masalah, kesabaran, empati, pengetahuan regulasi, serta manajemen waktu, pengelola pengaduan dapat bekerja secara profesional dan responsif. Dengan demikian, pemerintah tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperbaiki proses internal sekaligus membangun kepercayaan publik yang lebih kuat.

Oleh: Rujalinor, MH

Asisten Ombudsman

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan