

# MENGATASI PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN RI MELALUI KOMUNIKASI YANG BAIK

Selasa, 04 Januari 2022 - Risqa Tri

Komunikasi merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu organisasi. Hal tersebut dapat menjadi solusi untuk dapat terjalinnya hubungan yang baik antar anggota organisasi itu sendiri, komunikasi yang baik juga penting dalam hubungan masyarakat bahkan antar organisasi atau pun kelembagaan, komunikasi juga menjadi salah satu cara dalam menyelesaikan suatu konflik.

Konflik sendiri merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari, sumber konflik yang paling banyak terjadi adalah komunikasi yang buruk, salah satu konflik yang terjadi adalah adanya ketidaksesuaian tujuan atas hasil yang diharapkan dalam situasi tertentu. Akibat dari adanya konflik ini akan menimbulkan hubungan antara individu dan penyelenggara pelayanan publik menjadi buruk sehingga dapat merugikan dalam kehidupan sosial.

Bagaimana komunikasi yang baik di Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik? Sesuai dengan amanat Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, bahwasanya masyarakat mempunyai hak dan kewajiban untuk dilayani untuk kesejahteraannya, dan penyelenggara pelayanan publik berkewajiban dalam melayani masyarakat sesuai dengan tuntutan seluruh masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik.

Laporan-laporan masyarakat atau penyampaian kebenaran yang diselesaikan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, sesuai dengan Undang-undang Ombudsman Nomor 37 Tahun 2008 bahwasanya masyarakat dapat menyampaikan laporannya melalui tulisan maupun lisan. Dalam hal ini masyarakat bisa datang langsung ataupun tidak langsung dalam menyampaikan keluhannya, masyarakat bisa mengakses layanan melalui surat, website Ombudsman bahkan melalui media sosial seperti whatsapp, instagram, facebook. Apalagi sejak adanya pandemi Covid-19 masyarakat dapat lebih mudah dalam melaporkan permasalahan-permasalahannya melalui whatsapp.

Dalam rangka untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan penyelenggara pelayanan wajib untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa ataupun administratif, dan masyarakat mempunyai hak untuk dapat mengadukan permasalahan tersebut kepada Ombudsman sebagai lembaga yang berwenang dalam mengawasi pelayanan publik ketika pelayanan publik yang dibutuhkan dirasa kurang atau tidak sesuai dengan standar prosedur yang berlaku.

Komunikasi yang baik sangat penting di Ombudsman, sebagai jembatan dalam membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan publiknya baik barang, jasa, ataupun administratif. Ombudsman Lampung banyak melakukan komunikasi kepada masyarakat bukan hanya sebagai penyelenggara pelayanan publik namun juga sebagai pendengar masyarakat dan selain itu Ombudsman juga senantiasa memberikan arahan dan solusi, bahkan ketika masyarakat tidak percaya pada penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menyelesaikan laporan masyarakat, Ombudsman selalu melakukan komunikasi bahkan memberikan surat kepada pelapor jika persyaratan ataupun dokumen yang yang dibutuhkan belum lengkap untuk menunjang penyelesaian permasalahan.

Berkomunikasi jika laporan masyarakat sudah mulai dilakukan pemeriksaan, tidak hanya kepada pelapor tetapi juga kepada pihak terlapor, baik melalui surat ataupun mengundang pihak penyelenggara pelayanan publik yang menjadi terlapor untuk melakukan klarifikasi atau penjelasan secara langsung.

Ombudsman memiliki peran untuk menjembatani penyelesaian permasalahan publik seperti berkomunikasi, memberikan saran perbaikan kepada penyelenggara pelayanan publik dan melakukan tindakan korektif. Bahkan pelaporpun bisa mendapatkan penyelesaian dengan jalan mediasi. Oleh sebab itu mengapa komunikasi yang baik dapat menyelesaikan konflik-konflik permasalahan penyelenggara pelayanan publik, sebab masih banyak permasalahan masyarakat yang mungkin belum terkuak ke permukaan dan belum mendapatkan penyelesaian bahkan mendapatkan solusi dari penyelenggara pelayanan publik yang terlapor karena masyarakat dan pihak penyelenggara publik terlalu fokus dalam hal komunikasi konflik daripada komunikasi solusi.

Tidak hanya menyelesaikan permasalahan dengan jalan komunikasi yang baik, Ombudsman Lampung pun mempunyai trik dalam melihat permasalahan publik, yaitu Program Rabu Kuis. Agenda kegiatan di tahun 2021, yang dapat diakses oleh masyarakat di Instagram, dimana setiap hari Rabu, Ombudsman memberikan pertanyaan kepada masyarakat di postingan Instagram mengenai pelayanan publik, bahkan bisa bercerita dan menyampaikan keluhannya di kolom komentar. Tidak hanya itu masyarakat yang bercerita mengenai pengalaman dan keluhannya bisa mendapatkan hadiah.

Ini juga salah satu peran penyelenggara pelayanan publik sebagai pendengar yang baik bagi masyarakat tidak hanya secara langsung melainkan bisa melalui kecanggihan teknologi yang ada dan menjadi cara Ombudsman Lampung berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat.

Untuk itu Ombudsman Lampung menyelesaikan permasalahan dengan salah satu cara yaitu dengan komunikasi yang baik dengan cara merespons dan mendengarkan permasalahan, fokus kepada tujuan utama tugas penyelenggara pelayanan publik dimana berkewajiban untuk memenuhi hak masyarakat sesuai wewenang dan prosedur yang ada. Ombudsman juga mengedepankan komunikasi agar permasalahan dapat terselesaikan dengan cara komunikasi yang baik dan mengedepankan solusi.

Meylin Wulandari, Mahasiswa Magang Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018,

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Didampingi oleh Risqa Tri Oktaviani PNS Ombudsman Lampung