

OMBUDSMAN MENDENGAR

Selasa, 20 Desember 2022 - Ita Wijayanti

Salah satu program baru yang akan diagendakan di tahun 2023 oleh Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan adalah program "Ombudsman Mendengar". Program ini akan berbeda dari giat-giat Ombudsman sebelumnya, yang rubriknya akan diisi oleh tamu-tamu unik, seperti kepala daerah, pejabat penyelenggara pelayanan publik, dan tokoh-tokoh publik yang peduli dan fokus membangun pelayanan publik, sekaligus masyarakat dari segenap lapisan, profesi, dan latar belakang.

Melalui program ini, Ombudsman Kalsel ingin menegakkan prinsip kerja adil, profesional, dan berintegritas, tak lupa imparisial (tidak berpihak). Prinsip mendengar adalah menyimak lambat-lambat apa yang dikomunikasikan oleh lawan bicara kita, melihat bahasa tubuh dari sisi semua arah, apa yang pernah dirasakan, didengar dan dilihat, dengan menangkap banyak sudut pandang termasuk emosi yang terlihat dan tersembunyi. Sebab, bagi Ombudsman setiap insan memiliki perspektif dan kacamata berbeda dalam memandang objek tertentu, khususnya pelayanan publik. Dan ini bukan pekerjaan mudah bagi Ombudsman. Sebab secara psikologis pelayanan publik, kemampuan mendengar ini sering menjadi masalah atau kelemahan pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik.

Sering laporan atau keluhan yang masuk ke meja pengelola pengaduan Ombudsman adalah ketiadaan respons dan tidak mau mendengar karena banyak faktor, baik ketiadaan keterampilan komunikasi atau *complain handling*, tidak pernah mengikuti diklat komunikasi publik. Termasuk alasan yang tidak *fair* memandang lawan bicara (rakyat) dengan pandangan rendah atau tidak setingkat dengan yang bersangkutan.

Paradigma seperti itulah yang harus kita ubah dan hindarkan dari kultur pelayanan publik masa kini. Sebab kegagalan mendengar suara publik, sama saja kegagalan dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Makna lain mendengar adalah komitmen, kemauan, dan ketulusan dalam melakukan pekerjaan sebagai pelayan negara dan pelayan masyarakat. Pandangan atau cara berfikir seperti ini sudah mulai menggerogoti sebagian penyelenggara pelayanan publik. Pun bisa jadi di tubuh Ombudsman sendiri, maka dari itu, setiap unsur penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memiliki strategi, cara, dan obat yang manjur untuk mengatasi sikap ini.

Kemauan mendengar inilah yang akan membuat publik merasa keberadaannya dihargai, keberadaan mereka dirasa ada, dan harapan mereka tetap terjaga. Dari sisi pengelola pengaduan dengan memiliki kemampuan mendengar yang baik, maka proses eksplorasi masalah yang disampaikan ke petugas pengelola pengaduan akan semakin jelas dan terang. Dengan keahlian mendengar, petugas akan mampu mengungkap, menganalisa, dan mempertunjukkan masalah yang dialami oleh masyarakat.

Keterampilan mendengar juga akan berdampak pada menurunnya emosi pelapor, sebab mereka merasa diperhatikan dan ditangkap dengan baik apa-apa yang mereka sampaikan, bahkan kemampuan mendengar ini akan memudahkan petugas untuk mengelola dan mengetahui dengan jelas kebutuhan atau maksud dan tujuan apa yang diinginkan, sehingga memudahkan dalam menyusun solusi atau tindak lanjut penyelesaian keluhan.

Namun sebaliknya, ketidakmampuan mendengar akan menjadikan problem berpotensi meluas dan sulit ditangkap, bahkan akan semakin membuat emosi meningkat dan jauh lebih buruk, yaitu tidak dapat bertemu dengan solusi.

Bisa jadi salah satu makna Tuhan menciptakan dua telinga dan hanya satu mulut, agar kita terbiasa mendengar dengan baik, tidak lantas berkomentar, apalagi terburu-buru merespons yang tidak perlu, sehingga tugas-tugas sebagai pelayan publik benar-benar bisa berjalan dengan baik, aman, dan terkendali.

Terakhir, semoga dengan program ini, Ombudsman Kalsel semakin banyak belajar melihat sesuatu dari sisi berbeda, terlebih mendengar, sebab dengan mendengar kita ingin publik merasa negara benar-benar hadir, negara bisa memberikan rasa adil, dan negara bisa menjadi tempat yang nyaman untuk warganya mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Muhammad Firhansyah, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan

