

# PETUGAS MARAH, LAYANAN TAK RAMAH

Senin, 10 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Salah satu maladministrasi yang acap kali dilaporkan ke Perwakilan Ombudsman Kalsel adalah sikap layanan yang tak patut atau tak ramah. Padahal sejatinya pelayanan publik tak hanya berisi sarana dan prasarana yang memadai, maklumat pelayanan, visi dan misi atau hanya SOP pelayanan publik. Tapi yang paling *basic* yaitu kompetensi SDM yang termanifestasi dalam sikap layanan.

Tak tanggung-tanggung dalam UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sudah menegaskan unsur sikap layanan menjadi salah satu substansi yang harus diperhatikan serius oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di tahun 2021 ini Keasistenan Pemeriksaan Ombudsman Kalimantan Selatan banyak mendapatkan keluhan berkaitan dengan sikap layanan ini. Bahkan dari sejumlah pelapor yang berkonsultasi dan menyampaikan keluhan/laporan ke Ombudsman Kalsel menyampaikan sering menemukan petugas yang tidak ramah, pemarah, mudah baper, terkesan cuek, tidak bersahabat, dan tak profesional. Pokoknya jauh dari kesan pelayanan prima apalagi berkualitas.

Sebut saja Anis, perempuan asal Kecamatan Banjarmasin Barat. Ia merasa tak puas hati atas layanan publik yang ia terima. Niat semula Anis hanya ingin mengurus permohonan cetak ulang Kartu Keluarga, karena atas ketidaksengajaan, ia tidak dapat menemukan lagi dokumen tersebut dan bermaksud mengakses layanan Disdukcapil Banjarmasin .

Akhirnya berangkatlah ia ke salah satu UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Anis pun telah melengkapi berkas permohonan, bahkan ia telah memastikan bahwa data pribadinya terinput secara nasional.

Kemudian sampailah ia di depan Petugas UPT, dengan perasaan *deg-degan* Anis mencoba sesantai mungkin. Pikirnya siapa tahu petugas di hadapannya tidak sejudes yang ia lihat. Tapi apa yang ia dapatkan pertama kali adalah wajah dari petugas yang tak terkesan ramah, bahkan terlihat kesal, bete dan ada amarah.

Anis sudah menduga, sebab pengguna layanan lainnya juga mendapatkan perlakuan yang sama, bahkan sebelum giliran Anis, si Petugas UPT terlihat berkali-kali memasang wajah marah kepada setiap pengguna layanan di hadapannya, ditimpali dengan kata-kata yang tak sopan dan kurang etis.

Menurut Anis meski layanan yang dia urus sudah ia dapatkan. Anis merasa perlu ada perbaikan layanan dari UPT tersebut, khususnya pada petugas penyelenggara layanan.

Anis merasa layanan yang ia dapatkan menjadi "horor" dan tidak menghadirkan rasa nyaman bagi publik. Akhirnya publik menjadi takut dan kecewa.

Atas kejadian itu, ia memutuskan melaporkan ke Ombudsman Kalsel. Meski sebelumnya ia tak berharap apa-apa dan khawatir laporannya hanya dicatat tanpa ditindaklanjuti dengan baik. Kalaupun ditindaklanjuti hasilnya akan terasa lama.

Namun tidak demikian akhirnya. Merespons kasus ini, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalsel mengambil langkah cepat, dengan menggunakan komunikasi Propartif, mengklarifikasi langsung kepada Kepala UPT dan Kepala Disdukcapil Kota Banjarmasin.

Ombudsman melalui Keasistenan Pemeriksaan menegaskan bahwa pelayanan tak patut dalam pemberian layanan di UPT Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Banjarmasin adalah perilaku yang tidak baik serta akan mencederai komitmen pelayanan publik yang berkualitas.

Akhirnya Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Banjarmasin memanggil kepada pihak atau oknum yang melakukan dugaan pemberian sikap layanan tak patut tersebut, kemudian memberi teguran keras dan memberi peringatan. Sebagai bentuk perbaikan dan tindak lanjut laporan, secara pribadi sang oknum disdukcapil tersebut telah menyampaikan permohonan maaf baik melalui lembaga disdukcapil Kota Banjarmasin dan juga menyampaikan permohonan maaf kepada pelapor secara pribadi.

Sebagai komitmen pemberian pelayanan publik yang baik, Disdukcapil Kota Banjarmasin juga telah memberikan evaluasi dan pengarahan kepada seluruh jajaran petugas pelayanan publik di lapangan untuk serius membenahi dan memperbaiki sikap layanan kepada masyarakat. Sebab sebagai ASN Aparatur Sipil Negara selalu dituntut melayani publik dengan

sebaik-baiknya.

Atas tindak lanjut tersebut, pelapor menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman dan menunggu upaya Ombudsman membangun pelayanan publik yang ramah dan menyenangkan bagi publik.

Bagi Ombudsman Kassel kegagalan penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang bermutu, responsif, dapat dipercaya serta memiliki etika pelayanan lebih disebabkan faktor sumber daya manusia, khususnya dalam hal sikap layanan pegawai yang ada di lini terdepan pelayanan.

SDM penyelenggara layanan publik yang tidak respons, tidak fokus ke pelanggan, tidak faham berkomunikasi, masa bodoh, dan memiliki sikap layanan yang "minus" harusnya tak ada lagi di era reformasi birokrasi ini. Apalagi banyak lembaga pemerintah yang mengusulkan masuk menuju Zona Integritas, WBK ataupun WBBM. Maka apabila masih bermasalah dengan sikap layanan hanya akan memberi kesimpulan bahwa layanan publik yang mereka jalankan masih enggan berbenah, masih tidak humanis dan belum memberikan rasa nyaman dan adil bagi masyarakat

Semoga dari penanganan laporan di atas ada pembelajaran berharga untuk penyelenggara layanan publik negara, untuk melayani dengan hati, ramah dalam bersikap, dan profesional dalam bekerja. Semoga . (MF)

Muhammad Firhansyah