POTENSI KONFLIK DALAM PELAYANAN PUBLIK

Senin, 11 Mei 2026 - kalsel

Konflik dapat terjadi di manapun, bisa dalam lingkungan keluarga, pertemanan, dunia kerja, hingga dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik biasanya masih terjadi interaksi antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan (masyarakat), karena jika merujuk pada konsep pelayanan publik, memang merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk. Dalam proses interaksi penyelenggara dan pengguna layanan tersebut, tak menutup kemungkinan terjadi konflik. Jika ditinjau secara harfiah, konflik dapat diartikan sebagai percekcokan/perselisihan/pertentangan (KBBI). Konflik biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan hasil yang didapatkan. Dalam konteks pelayanan publik, pada umumnya konflik terjadi jika hasil pelayanan publik, tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Konflik tersebut biasanya mengakibatkan hubungan antara individu/pengguna layanan dan penyelenggara pelayanan publik menjadi buruk sehingga dapat berpengaruh pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, berpengaruh pada mental/psikis pengguna layanan dan/atau pemberi layanan, bahkan menimbulkan stereotipe negatif terhadap petugas, ataupun citra buruk terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Jika dipetakan, berdasarkan laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Kalsel, setidaknya ada tujuh ragam potensi konflik dalam proses penyelenggaraan pelayanan public. Pertama, terjadinya ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan petugas dengan standar layanan yang dipublikasikan. Hal ini membuat masyarakat ragu atas penyelenggaraan layanan yang diberikan, karena terdapat dua informasi yang berbeda dan salah satunya tak menguntungkan masyarakat, misalnya terjadi penambahan syarat dari petugas layanan, sedangkan syarat yang disampaikan tersebut tidak tercantum dalam rangkaian persyaratan yang dipublikasikan baik pada website, spanduk atau papan informasi di kantor layanan. Hal ini membuka ruang terjadinya dugaan maladministrasi tidak kompeten dalam pelayanan publik. Potensi konflik ini dapat diantisipasi dengan cara menempatkan petugas layanan yang kompeten, dalam artian mengetahui segalanya tentang layanan yang sedang dilaksanakannya, sehingga potensi kesalahan informasi yang menyebabkan mispersepsi dapat dihindari.

Kedua, jangka waktu layanan ditetapkan terlalu cepat/lama/tidak sesuai dengan hasil akhir. Memang tak ada salahnya terus berinovasi untuk mempercepat proses layanan, namun tentu dalam penetapan jangka waktu layanan tersebut harus diimbangi dengan ketersediaan petugas dan perangkat layanan. Jangan sampai layanan berakhir molor dari jangka waktu yang telah ditetapkan dan memicu kekecewaan dari pengguna layanan. Hal ini juga membuka ruang bagi tumbuh kembangnya praktek 'percaloan', karena masyarakat yang membutuhkan layanan yang cepat, cenderung akan memilih jalur percaloan, walaupun dengan konsekuensi menambah alokasi pengeluaran. Potensi konflik tersebut dapat diatasi dengan melibatkan masyarakat dalam penyusunan jangka waktu layanan, kemudian membuat simulasi terkait proses tindak lanjut layanan dimaksud. Karena jika tidak diperhatikan, akan dengan mudah terjadi dugaan maladministrasi penundaan berlarut dalam proses pelayanan publik.

Ketiga, layanan belum tersistem/masih berbasis individu. Hal ini sering terjadi bahkan jika petugas yang bersangkutan cuti/tidak masuk kantor, maka layanan tersebut juga ikut terhenti. Hal ini pernah terjadi dalam layanan pertanahan, padahal hanya tinggal menunggu penerbitan sertipikat, pengguna layanan harus menunggu petugas yang bersangkutan masuk kantor. Layanan administrasi di kelurahan juga demikian, di beberapa kelurahan yang menjadi Terlapor di Ombudsman, layanan administrasi khususnya register sporadik masih bersifat individu, bahkan parahnya lagi, jika pejabat/Lurah atau Kepala Desa mengalami pergantian/perpindahan, data layanan tersebut juga ikut pindah, sehingga menyulitkan masyarakat untuk meminta ataupun mengecek register tanah sporadik/segel di kelurahan. Layanan bersifat individu tersebut berpotensi untuk terjadinya beberapa jenis maladministrasi secara bersamaan, misalnya dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan dan/atau berpihak dan/atau konflik kepentingan dan/atau permintaan imbalan uang/jasa dan/atau penyalahgunaan wewenang. Hal tersebut dapat diantisipasi dengan menyediakan dan menjalankan sistem/digitalisasi layanan, serta melaksanakan tupoksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan, agar layanan tidak menjadi 'milik' perorangan.

Keempat,petugas layanan tidak ramah/ketus/tidak komunikatif. Hal ini beberapa kali dilaporkan ke Ombudsman, bahkan dengan harapan Pelapor yang cukup menyulitkan untuk dipenuhi, seperti meminta maaf secara langsung, mengembalikan harkat dan martabat, bahkan memecat petuags yang bersangkutan. Hal ini terjadi karena pengguna layanan sangat kesal pada perlakuan petugas layanan, yang cenderung menempatkan pengguna layanan pada satu level di bawahnya. Petugas layanan berperilaku sesuka hatinya tanpa mengingat hakikat keberadaannya sebagai penyelenggara layanan publik yang intinya melayani untuk memenuhi kebutuhan layanan kepada masyarakat. Potensi konflik tersebut dapat diantisipasi dengan cara menempatkan petugas layanan yang ramah dan kompeten, karena jika hanya mengedepankan sikap ramah namun tak ahli dalam memberikan layanan, maka tetap saja tidak akan maksimal dalam memberikan layanan.

Kelima, sarana/prasarana yang cenderung masih sulit diakses oleh anggota masyarakat tertentu, dalam hal ini pengguna layanan disabilitas, lansia, ibu menyusui, dan lainnya. Belum maksimalnya pemenuhan sarana/prasarana bagi kelompok masyarakat tertentu tersebut, seringkali berujung pada narasi diskriminasi dalam layanan publik, pengguna layanan merasa kesulitan dalam mengakses layanan, pengguna layanan pun kesulitan dalam pemenuhan sarana/prasarana tersebut karena keterbatasan anggaran. Oleh karena itu, dibutuhkan dukungan dari pimpinan daerah untuk mendukung tersedianya sarana/prasarana bagi kelompok tertentu tersebut, guna terwujudnya aksesibilitas pelayanan publik. Bahkan jika memungkinkan dan didukung ketersediaan jumlah petugas dan sarana layanan mobile, penyelenggara layanan dapat memaksimalkan konsep citizen's charter yang berfokus pada pemenuhan layanan masyarakat secara langsung/layanan jemput bola. Hal tersebut akan berdampak pada menutup potensi terjadinya dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan dan/atau diskriminasi layanan publik.

Keenam, kurangnya koordinasi di internal dan antar instansi penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menyebabkan pengguna layanan seakan-akan sedang dipingpong bahkan dipersulit dalam layanan. Hal ini sering terjadi dalam konteks perizinan, di mana masyarakat mengakses layanan pada instansi penyelenggara satu pintu (PTSP), namun layanan yang dimohonkannya tak kunjung selesai, karena belum keluarnya rekomendasi dari dinas teknis terkait. Masyarakat diminta untuk mendatangi dinas teknis dimaksud dan membawa rekomendasinya kepada PTSP. Hal ini tentu tidak mencerminkan pola pelayanan terpadu yang sesungguhnya. Langkah preventif yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi rutin terhadap tupoksi masing-masing bidang/unit, serta membuat forum komunikasi antar instansi layanan terkait, agar menekan terjadinya potensi dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan dan/atau penundaan berlarut dalam pelayanan publik.

Ketujuh, pengaduan masyarakat tidak direspons. Hal ini membuat masyarakat dilanda rasa kesal yang berganda, setelah kecewa dengan layanan, kemudian mengadukan kondisinya, namun tak juga mendapatkan respons, dan berakhir menyampaikan laporannya ke saluran lainnya, baik curhat di media sosial, gembar-gembor di media massa, hingga melaporkannya ke Ombudsman Kalsel. Konflik tersebut dapat diantisipasi dengan cara memaksimalkan fungsi pengelolaan pengaduan (petugas/sistem/sarana), serta membuat sistem tracking penanganan pengaduan. Sehingga masyarakat yang komplain, dapat dengan mudah melacak tindak lanjut pengaduan yang disampaikan. Hal ini juga sebagai bagian dari pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan sebagaimana Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik.

Dengan penjabaran berbagai macam potensi konflik dalam pelayanan publik tersebut, diharapkan semua pihak, baik penyelenggara layanan, pengguna, hingga masyarakat pada umumnya, dapat berkontribusi untuk bersama-sama mencegah terjadinya potensi konflik tersebut. Konflik yang terjadi akan berpotensi menghambat penyelenggaraan pelayanan publik, hingga dapat menciptakan suasana layanan yang kurang kondusif, sehingga tidak mendukung hadirnya rasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan publik. Dan pihak penyelenggara layanan publik terus melakukan perbaikan dan/atau pembenahan kualitas pelayanan publik, menuju pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan.