

## Tingkatkan Kepercayaan Publik, Rutan Praya Perkuat Pelayanan Front Office melalui Pelatihan Budaya Prima

Syafruddin Adi - [LOMBOKTENGAH.WARTAWAN.ORG](http://LOMBOKTENGAH.WARTAWAN.ORG)

Feb 18, 2026 - 10:29



Lombok Tengah, NTB - Dalam rangka memperkuat pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat, Rutan Kelas IIB Praya menggelar Sosialisasi dan Pelatihan Budaya Prima Front Office, Rabu (18/2), bertempat di Aula Rutan Kelas IIB Praya. Kegiatan ini diikuti oleh petugas layanan/front office serta

pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat pengguna layanan.

Pelatihan ini merupakan bagian dari komitmen Rutan Praya untuk menghadirkan pelayanan publik yang mudah diakses, ramah, cepat, transparan, dan bebas dari pungutan liar, sehingga masyarakat memperoleh kepastian layanan yang adil dan berintegritas. Upaya ini sejalan dengan area perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam pembangunan Zona Integritas menuju WBK.

Kegiatan menghadirkan narasumber dari Politeknik Pariwisata Lombok, yaitu Muhammad Sultan Hali. Dalam pemaparannya, narasumber menyampaikan materi Peningkatan Profesionalisme Pelayanan Front Office yang menekankan pentingnya sikap ramah, komunikasi pelayanan interpersonal, pengendalian emosi, serta koordinasi layanan agar masyarakat merasakan pelayanan yang nyaman, jelas, dan manusiawi.

Kepala Rutan Praya, M. Syaripuddin Hazri, saat membuka kegiatan menegaskan bahwa front office merupakan garda terdepan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh karena itu, setiap petugas dituntut memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan berkeadilan, sebagai wujud nyata kehadiran negara dalam melayani warga binaan, keluarga, serta masyarakat umum.

Dalam sesi materi, Muhammad Sultan Hali menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi. "Pelayanan yang baik bukan hanya soal keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan petugas dalam menangani situasi dengan empati, ketenangan, dan kepekaan terhadap kebutuhan emosional pengguna layanan. Ketika masyarakat merasa dihargai, kepercayaan terhadap institusi akan tumbuh," jelasnya.

Ia juga menambahkan bahwa komunikasi yang efektif dan pengendalian emosi berperan penting dalam mencegah kesalahpahaman dan keluhan layanan. "Petugas front office harus mampu berkomunikasi secara santun, jujur, dan terbuka. Respons yang cepat dan bertanggung jawab atas setiap keluhan akan menciptakan rasa aman dan kepastian bagi masyarakat," tambahnya.

Kegiatan berlangsung secara interaktif melalui diskusi dan tanya jawab, sehingga peserta mampu memahami secara praktis cara memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, menangani keluhan secara profesional, serta memastikan setiap layanan diberikan sesuai standar dan prosedur yang berlaku.

Melalui pelatihan ini, Rutan Praya berharap masyarakat dapat merasakan langsung peningkatan kualitas pelayanan, baik dari sisi sikap petugas, kejelasan informasi, maupun kecepatan layanan. Hal tersebut menjadi langkah nyata Rutan Praya dalam membangun kepercayaan publik serta mendukung terwujudnya Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi.(Adb)