



Penerapan Pendekatan Propartif *Fahmi Shahab*

Seminar on Handling Citizen Complaints Using the Progressive and Participative Approach,
27 November 2019

pointers

2

- Role of pmn
- My observation during the project
- Some anecdotes
- Kesesuaian dengan kultur, dan gambaran pemanfaatannya di masa depan

Peran PMN

3

- Membantu pendampingan saat pelatihan ToT di Belanda
- Membantu pelatihan ToT di Indonesia (pembicara dan pendamping)
- Membantu pelatihan Propartif ke beberapa daerah (pembicara dan pendamping)
- Membantu Sosialisasi Propartif ke beberapa daerah (pembicara)
- Melakukan observasi pemanfaatan Propartif pada peragaan filem yang dibuat maupun pada kasus nyata pengaduan
- Resource person di Indonesia yang memahami kultur Indonesia dan berpengalaman dalam pelatihan sejak 2003 dan penanganan sengketa sejak tahun 2000

Pendekatan Pada Konflik

(Ury, Brett and Goldberg)

Bergerak dari sistem yang melelahkan kepada yang lebih efektif

Kebutuhan Dasar

5

Fair/
pantas

Rasa aman - bahwa kita tidak akan mengorbankan sesuatu yang menurut kita baik tanpa alasan yang cukup

Rasa hormat - pihak lain perlu memiliki rasa hormat dan menunjukkan sikap menghargai

Otonomi - perasaan bahwa kita memiliki kendali atas keputusan² yang mempengaruhi kehidupan kita

Diterima - bahwa kita merupakan bagian dari kelompok yang lebih besar

Pantas - perasaan bahwa kita dinilai dengan menggunakan standar yang sama untuk menilai pihak lain dalam situasi yang sama

Observasi

6

51,66% pengadu datang langsung

- Memberikan respon yang baik, tulus akan mendulang simpati dan keluwesan dari pengadu
- Menggunakan pendekatan informal akan mengurangi tingkat stres penerima aduan dan si pengadu

- Pendekatan Propartif yang efektif akan:
 - Pembuatan laporan / case log yang lebih ringkas
 - Mengurangi kebutuhan penanganan sengketa dengan dosis yang lebih tinggi
 - Mengedukasi Termohon tentang cara penanganan keluhan yang lebih efektif
 - Memberdayakan masyarakat untuk bisa menyelesaikan permasalahan mereka tanpa diputuskan oleh pihak ketiga lain (mediasi/konsiliasi)

- Berpeluang untuk menambah/memperbaiki persepsi masyarakat kepada pemerintah
- Memperbaiki ranking Indonesia dalam Ease of Doing Business
- ORI merupakan intitusi yang tepat untuk menularkan pendekatan ini kepada pemangku kepentingan di sektor publik

Pemanfaatan Mediasi

9

- ✓ Untuk menyelesaikan perselisihan - *dispute settlement mediation*
- ✓ Untuk menegosiasikan kontrak - *transactional mediation*
- ✓ Untuk merumuskan suatu kebijakan- *policy-making mediation*
- ✓ Untuk menghindari perselisihan - *preventive mediation*

Pusat Mediasi Nasional

10

www.pmn.or.id

Gd Adi Puri, Wisma Subud

Jl RS Fatmawati no. 52, Jakarta 12430

Anggota Pendiri, Asian Mediation Association



asian-mediationassociation.org

<http://amaconference2016.ccpit.org/>