BERKACA DARI OMBUDSMAN BELANDA

Jum'at, 21 September 2018 - Rizki Arrida

Berkaca dari Ombudsman Belanda

Beberapa waktu lalu Ombudsman RI mengikuti kegiatan Pelatihan FTA diÂ Belanda.Â Salah satu objek studi yakni belajar di Ombudsman Belanda yang di negaranya disebutÂ *de Nationale Ombudsman*. Menurut konstitusi Kerajaan Belanda dan Undang-undang Ombudsman,*Nationale Ombudsman* (NO) bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi warga atau individu untuk menyalurkan keluhan atau pengaduan terkakit pelayanan yang diberikan oleh pemerintah .

Ombudsman Belanda lebih banyak bekerja sama dengan sejumlah instansi seperti parlemen, pengadilan, dan penyelenggara internal pelayanan publik dalam melancarkan setiap tugas-tugas pengawasannya.

Salah satu yang menarik perhatian penulis adalah Ombudsman belanda mempunyai empat prinsip pelayanan yakni mudah ditemui, berdaya cipta, perhatian, dan siaga. Empat prinsip ini lah yang juga menjadi barometer setiap tindakan yang dilakukan oleh pegawai Ombudsman di Belanda dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Bahkan menurut petugas penanganan pengaduan di sana, sudah banyak apresiasi yang di berikan publik atas kinerja Ombudsman. Fokus Ombudsman selalu pada penanganan keluhan warga serta stimulannya untuk Â membangun hubungan yang lebih manusiawi antara rakyat dan negara

Ombudsman di Belanda dimaknai para pihak sebagai salah satu lembaga netral yang dapat diandalkan dengan tujuan pada pendekatan keadilan substansial bukan mengejar keadilan procedural semata.

Pengelola pengaduan yang di tempatkan benar-benar dari kalangan profesional yang sangat ahli di bidangnya dan uniknya lagi dari keseluruhan jumlah pegawai di sana, 72 persen adalah wanita, sedangkan 28 persen adalah pria.

Sistem kerja mereka dibagi empat tim substantif, pertama bidang*OmbudsSquare*, kedua bidang pekerjaan, pendapatan dan pendidikan, ketiga bidang perumahan, lingkungan, kepemudaan dan layanan kesehatan dan ke empat di bidang keamanan, keadilan dan jaminan.

Sedangkan Komisoner Ombudsman sendiri dibagi menjadi tiga jabatan yaitu Ombudsman untuk anak-anak, Deputi Ombudsman dan Ombudsman untuk veteran

Jumlah laporan pertahun rata-rata mencapai 30 ribu laporan, sebagian besar laporan tersebut dapat tertangani dengan baik. Kewenangan yang mereka lakukan cukup luas diantaranya menangani pengaduan, Investigasi independent, Mediasi perselisihan, Membuat rekomendasi, Menerbitkan laporan, menginformasikan pembuat kebijakan politik, diskusi dengan narahubung, penjangkauan dan pelatihan publik serta melakukan koordinasi dengan pers dan informasi publik.

Dengan kewenangan tersebut Ombudsman Belanda banyak melakukan kajian sistemik yang manfaatnya dapat dirasakan oleh warga masyarakat secara luas bahkan sampai bisa merubah peraturan apabila dari hasil temuannya berdampak kerugian besar pada masyarakat.

***Ombudsmediation*Â Sebagai Pendekatan Efektif Menyelesaikan Keluhan**

Salah satu teknik penyelesaian laporan andalan Ombudsman Belanda yakni mengembangkan*Ombudsmediation* atau dengan bahasa mudahnya pendekatan dengan melakukan mediasi.

Mengapa pendekatan ini dinilai mereka efektif? Karena dari hasil penelitian yang mereka Lakukan baik kepada masyarakat dan juga pihak pemerintah dari pendekatan mediasi inilah para pihak merasa diperlakukan dengan sopan dan Â rasa hormat.

Para pihak (tak hanya pemerintah) , tapi wargapun merasa setara untuk menyampaikan pendapat. Lebih unik lagi, mereka merasa pendapatnya didengarkan dengan tulus. Petugas di Ombudsman Belanda mampu memperlakukan para pihak dengan adil serta mendapat apresiasi dari mereka atas sikap layanan dan profesionalitas yang diberikan.

Dari hasil penelitian itu juga banyak warga yang lebih menyukai penanganan pengaduan yang informal sebab mereka

bisa berpartisipasi, bebas berbicara serta Â mengarahkan pada permohonan maaf atau pemahaman yang lebih baik sehingga tercapai hubungan yang lebih rileks antara warga dan pemerintah.

Wajah pemerintah bisa dilihat lebih manusiawi sebab yang dibahas tidak hanya legalitas, atau seperangkat peraturan saja yang terkadang membuat suasana menegang. Akan tetapi, juga keadilan atau hakekat dari hukum itu sendiri kepastian, keadilan, dan kemanfaatan

Dengan cara informal itu, Ombudsman Belanda mampu membawa berbagai pihak untuk duduk satu meja bersama mereka sangat yakin bahwa Ombudsman sebagai mediator netral dan tidak berpihak sehingga dapat dipercaya sepenuhnya menjadi bagian pemecahan masalah.

Ombudsman juga dinilai mampu memulihkan kontak dan komunikasi yang sebelumnya sangat terganggu atau bermasalah. Prinsip Ombudsman yang tidak memberikan penilaian (*judgement*) dirasakan para pihak sebagai langkah yang tepat sebab mereka tidak ditempatkan pada posisi "benar atau salah", namun fokus pada masa depan atau penyelesaian.

Para pengelola pengaduan di Ombudsman bertumpu pada eksplorasi kepentingan , keinginan dan kebutuhan bukan berorientasi pada konfilk. Sisi positifnya mereka lebih sering memberikan perhatian pada sisi emosional, mengelola ekspektasi tentang Ombudsman dan melakukan kontak personal secara cepat dengan pelapor.

Sikap empati, terbuka dan netral, serta mendengarkan dengan baik menjadi modal utama yang menjadikan tim mereka bekerja sesuai yang diharapkan. Spirit inilah yang diharapkan dapat menular di Ombudsman Indonesia dan juga penyelenggara pelayanan publik lainnya di negeri ini, agar pelayanan publik kita semakin baik.