CATATAN KOLABORATIF 2020

Selasa, 05 Januari 2021 - Kgs. Chris Fither

From zero to hero . Mungkin itu ungkapan yang tepat untuk menggambarkan bagaimana bentuk komitmen dan perjuangan yang dilakukan Insan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2020. Bagaimana tidak, setelah sebelumnya capaian kinerjanya berada di posisi 5 terbawah, hanya dalam waktu 1 tahun saja capaian statistiknya melompat jauh. Bahkan bisa jadi yang terbaik se Indonesia. Kalau ada yang bertanya, kok bisa? Semangat kolaboratif kuncinya.

Komitmen Perubahan

Sejak berdirinya kelembagaan Ombudsman RI di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2013, pasang surut berorganisasi tentunya sangat banyak. Di tengah tantangan penguatan kelembagaan di mata eksternal, kondisi organisasi internal juga sangat wajib diperhatikan. Bagaimana tidak, kondisi internal memiliki peranan yang sangat strategis dan vital dalam memanifestasi target dan capaian kelembagaan. Namun sayangnya dulu tak nampak komitmen organisasi yang kuat. Padahal menurut O'Reilly (1989), komitmen pada organisasi sangat penting karena berfungsi sebagai ikatan kejiwaan seseorang terhadap organisasi yang mencakup keterlibatan kerja, kesetiaan dan perasaan percaya terhadap nilai-nilai organisasi. Dan terbukti, secara prestasi tak ada yang benar-benar "wah" di Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung dulu. Tapi ingat ya, itu kan dulu.

Langkah kecil perubahan dimulai dari adanya kesepahaman. Keinginan untuk *perform* di level nasional menjadi salah satu pemicunya. Wajar saja, setelah beberapa tahun sebelumnya performa kelembagaan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung bisa dikatakan "biasa" saja, harapan untuk menjadi sedikit lebih baik selalu menggema. Tak main-main. Diawal tahun 2020, banyak target besar yang ditetapkan. Mulai dari masuk 10 besar nasional capaian penyelesaian laporan, jumlah laporan dan pengaduan meningkat dan performa pencegahan perwakilan. Penyesalan, kesalahan dan tanggung jawab. Dari situlah semuanya dimulai. Komitmen organisasi perwakilan Kepulauan Bangka Belitung kami ikat dengan semangat kolaborasi.

Diawali dengan penandatanganan janji kinerja dalam Rakernas awal tahun 2020. Terkhusus untuk Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung ada beberapa target yang dimuat dalam perjanjian kinerja 2020. Mulai dari penyelesaian 106 laporan masyarakat, diseminasi sebanyak 2 kali, survei kepatuhan di 8 Provinsi/Kabupaten/Kota, dan 1 **policy brief**. Namun untuk survei kepatuhan terpaksa ditunda karena pandemi.

Berlari dan Saling Mengerti

Ekosistem kerja yang baik sangat mempengaruhi efektifitas pelaksanaan tugas. Kepentingan dan perasaan pribadi tak bisa lagi dominan karena ada visi besar yang mengikat. Sejak awal-awal tahun pekerjaan rumah tahun-tahun sebelumnya turut menambah beban kerja. Tapi tak mengapa. Toh pelaksanaan kerjanya bersama-sama. Hasilnya cukup baik, di semester pertama saja capaian penutupan laporan masyarakat (register tahun 2020) sudah sampai 69 laporan. Belum lagi di bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) ada 77 laporan masuk yang sudah ditindaklanjuti. Begitu juga dengan bidang pencegahan, kegiatan-kegiatan seperti diseminasi, pengawasan, ngobrol santai secara *live streaming*, sidak terlaksana dengan baik. Ada juga pembukaan posko daring covid (april s.d juni) ada 138 laporan yang masuk dan 100% selesai. Ternyata pandemi pun tak banyak menghalangi performa organisasi.

Tanggung jawab tugas yang semula diemban oleh personal beralih ke kelompok. Banyak tugas-tugas yang sudah terselesaikan dengan baik. Ada nilai-nilai yang berusaha keras dibangun. Karakter INSAN EMAS (INovatif, Solusional, pAsti, respoNsif, Edukatif, Mudah, netrAl, Santun) jadi visi manajemen perubahan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung. Ditopang dengan rasa saling mengerti yang kuat, banyak kendala dan masalah bisa segera teratasi.

Sedari awal seluruh insan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung menyadari bahwa kolaborasi adalah kunci. Pekerjaan yang semula dirasa berat jadi sangat ringan karena saling mendukung dan menguatkan. Tak ada masalah dalam pelaksanaan tugas sekretariat dan substansi. Tugas dibidang PVL, pemeriksaan laporan, pencegahan dan bahkan kesekretariatan sekali lagi tak banyak mendapatkan kendala yang berarti. Yah walau kadang-kadang ada juga air mata yang jatuh, tapi selesai segera karena target besarnya bukan untuk gagah-gagahan dalam berorganisasi

tapi lebih fokus ke pencapaian visi dan misi.

Kendala bukan berarti tidak ada ya. Ada kendala, tapi tak seberapa. Lelah sudah pasti. Hanya dengan 16 insan, tanggung jawab yang diemban dirasa sangat berat. Hari-hari pun banyak diisi dengan diskusi, lembur dan monitoring target. Beruntungnya kami ada banyak figur yang selalu bisa memberikan motivasi dan mengayomi. Ada Plt. Kepala Perwakilan, BPP, Kasis Riksa dan Kasis PVL yang luar biasa pengertian dan dedikasinya.

Capaian Sementara dan Harapan

Tercatat sepanjang tahun 2020 Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung telah menerima 733 pengaduan dengan rincian 147 Laporan Masyarakat, 2 Laporan Pelimpahan, 7 Laporan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri, 408 Konsultasi non Laporan, 132 Laporan Daring Posko Covid dan 37 Tembusan. Jumlah tersebut meningkat drastis sebesar 772% apabila dibandingkan dengan tahun 2019 yang hanya menerima 84 pengaduan. Pengaduan masyarakat yang diterima paling banyak bersumber dari PVL On The Spot, datang langsung, whatsapp, media sosial dan surat.

Tak berhenti disitu, target besar yang diimpikan untuk bisa perform dalam penyelesaian laporan level nasional pun tercapai. Semula hanya ditargetkan bisa masuk 10 besar nasional. Eh ternyata diluar ekspektasi. Berdasarkan hasil Rapat Kerja Nasional akhir tahun Ombudsman RI, Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung adalah perwakilan Ombudsman terbaik dalam penyelesaian laporan masyarakat se Indonesia. Akhirnya setidaknya kerja keras sejak awal tahun 2020 bisa diapresiasi.

Di bidang pencegahan pun begitu. Target diseminasi yang hanya 2 kali, terlaksana bisa sampai 11 kali. Kemudian *policy brief* kajian cepat pun semula targetnya hanya 1 *policy brief,* terlaksana sampai 2 *policy brief*. Belum lagi adanya inovasi dengan pembentukan *media center* sebagai sarana alternatif untuk mengedukasi masyarakat dan menyebarluaskan informasi seputar eksistensi ombudsman. Dan tentunya masih banyak lagi capaian-capaian luar biasa lainny mulai dari perubahan total pada tampilan kantor Ombudsman Babel, serapan anggaran yang hampir 100% dan lain sebagainya.

Capaian yang luar biasa tanpa diiringi dengan konsistensi tentunya akan sia-sia. Selain itu yang paling penting juga yaitu jangan jumawa. Pola kerja dan kerja keras yang sudah terbangun perlu dipelihara dan ditingkatkan. Apresiasi terbesar tentunya pantas disematkan ke seluruh insan yang telah bekerja keras. Sekali lagi, ini semata-mata untuk kepentingan lembaga. Catatan kolaboratif ini setidaknya bisa sedikit menggambarkan apa dan bagaimana semuanya bisa berubah. Teriring doa agar ditahun-tahun berikutnya pun bisa terus sama. Teruntuk insan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, kalian semua luar biasa. Mari terus bersemangat untuk berkolaborasi untuk Ombudsman yang lebih baik dikemudian hari. (KCF)