

CATATAN PELATIHAN PENANGANAN PENGADUAN : PENDEKATAN KEBAIKAN MEMBANGUN HUBUNGAN MENYENANGKAN ANTARA PEMERINTAH DAN MASYARAKAT

Rabu, 06 November 2019 - Veronika Pankratia Maturbongs

Jayapura, Ombudsman Republik Indonesia dalam upaya mendorong peningkatan kapasitas insan Ombudsman di kantor Perwakilan Provinsi Papua melakukan pelatihan penanganan pengaduan dengan metode Progresif dan Partisipatif sejak tanggal 30 Oktober - 01 November 2019 di Kota Jayapura. Pelatihan yang digelar selama 3 hari ini, difasilitasi oleh 2 orang fasilitator yang telah mengikuti pelatihan yang sama di Nasional Ombudsman Belanda. Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Papua bersama fasilitator eksternal dari Pusat Mediasi Nasional (PMN) membagikan pengalaman mereka sekaligus membangun pemahaman dan keterampilan para insan Ombudsman perwakilan guna menangani keluhan masyarakat.

Pelatihan Propartif melatih semua insan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua untuk dapat meningkatkan keterampilan dalam menangani keluhan atau pengaduan masyarakat dengan pendekatan kebaikan (*Fair Treatment Approach-FTA*). Diawali dengan memperkenalkan lingkaran Propartif yang terdiri dari fase awal yang berfungsi menggali tujuan dan motivasi pengadu, setelah itu dilanjutkan dengan fase eksplorasi yang berfungsi menggali kepentingan para pihak. Pada fase eksplorasi, insan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua diharapkan lebih banyak menggunakan keterampilan yang dilatih pada sesi ini untuk dapat menggali lebih jauh kepentingan para pihak dengan menggunakan teknik refleksi pada isi - emosi - kehendak (CEI) dan merangkai ulang kalimat dari kurang efektif menjadi lebih efektif, kurang berguna menjadi lebih berguna, dari masa lalu ke masa depan. Teknik tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai keterampilan dalam melaksanakan tugas setiap insan Ombudsman di Papua.

Keterampilan lain yang dipelajari adalah menyangkut bagaimana memilah posisi - kepentingan dan kebutuhan dari kedua pihak yang bermasalah. Teknik mengupas bawang (*peeling the onion*) yang terdiri dari 5 lapisan yaitu bagaimana melihat dan menempatkan posisi, keyakinan, kepentingan umum, kepentingan personal dan inti dari permasalahan. Teknik penanganan yang dipelajari ini bermanfaat secara internal maupun secara eksternal menjadi pembelajaran baik untuk mendorong pendekatan penanganan masalah secara khusus tentang pelayanan publik.

Pendekatan ini sebagaimana dipelajari oleh Ombudsman Republik Indonesia dengan Nasional Ombudsman Belanda ini diharapkan dapat dikembangkan bukan hanya diinternal Ombudsman tetapi juga kepada instansi pemerintah dalam menyediakan dan menangani pengaduan di internal pemerintahan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua yang ikut memfasilitasi proses pelatihan, bahwa pendekatan kebaikan dalam penanganan masalah khususnya masalah pelayanan public adalah sebuah langkah maju dalam upaya membangun hubungan yang menyenangkan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga penting juga dilakukan oleh Pemerintah sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan. Sebagai pendekatan informal merupakan langkah yang positif dalam penyelesaian masalah terutama terkait pengaduan pelayanan public agar terbangun penanganan yang komperhensif dan memenuhi rasa keadilan kepada semua pihak.