

# EMPAT SKILL METODE FTA UNTUK PENYELESAIAN LAPORAN OLEH OMBUDSMAN

Jum'at, 25 Juni 2021 - Abdul Muhaimin

*Fair Treatment Approach* (FTA) merupakan metode penyelesaian sengketa dengan pendekatan berbasis perlakuan yang adil. Metode ini diperoleh Ombudsman RI dari Belanda yang mana di Belanda telah digunakan oleh Instansi Pemerintah untuk menyelesaikan persoalan-persoalan dengan masyarakat. Pada Ombudsman RI belakangan, Tim yang pernah langsung ke Belanda menginternalisasi dengan metode yang diberi nama "Propartif" (Progresif dan Partisipatif) sebagai bentuk penerapan *Fair Treatment Approach* (FTA). Tim Ombudsman Belanda juga mengajarkan secara langsung kepada Ombudsman RI di Indonesia, terakhir pada akhir 2020 secara online (dalam jaringan). Para Trainer Ombudsman RI, kemudian juga memberikan pelatihan kepada Asisten khususnya untuk digunakan dalam proses penyelesaian laporan masyarakat.

Adapun beberapa skill yang perlu diterapkan dalam penanganan laporan, terdapat 4 skill, yaitu;

À

## 1. Reframing

Secara umum, diartikan membingkai ulang suatu kalimat, sehingga melahirkan perspektif yang berbeda dari kalimat awal yang diucapkan.

Beberapa tujuan pembingkai ulang tersebut, atau reframing dimasukkan adalah untuk ;

a. Beralih dari pasif ke aktif

Misalnya, jika orang lain berkata, "Saya benar-benar ragu bahwa saya dapat melakukan apa pun tentang ini," Anda mungkin menjawab, "Apa langkah kecil yang mungkin Anda ambil?"

b. Beralih dari perasaan negatif ke perasaan positif

Misalnya, jika orang lain berkata, "Saya tidak ingin mengerjakan itu sekarang karena itu membuat saya merasa sedih," Anda mungkin menjawab, "Bagian kecil apa yang mungkin Anda kerjakan untuk saat ini, yang bahkan mungkin meninggalkan Anda merasa sedikit lebih bahagia? "

Adapun pembingkai ulang tersebut, antara lain berguna untuk; a). perbedaan menjadi titik temu, b). negative menjadi positif.

Tujuan Reframing bukan untuk mengubah topik pembicaraan, melainkan mengubah perasaan orang tentang masalah tersebut. Reframing memungkinkan Anda untuk menjelajahi dan mengekspresikan minat.

Contoh kalimat reframing:

"Anda terus-menerus mengeluh, tetapi saya tidak melihat Anda melakukan sesuatu tentang itu"

Dapat diubah menjadi : À "Jadi, penting bagi Anda bahwa kita perlu untuk menemukan solusi dan tindakan yang akan dilakukan"

À

## À 2. LSD (*Listening, Summarizing, Deep Questioning*)

LSD ini intinya adalah keterampilan bagaimana mendengar hal yang disampaikan para pihak secara saksama, kemudian mengambil kesimpulan dan makna apa yang disampaikan serta mempertanyakan lebih dalam dari beberapa hal yang disampaikan oleh para pihak.

Cara yang dilakukan adalah: merangkum ulang atau menyimpulkan apa yang telah dibicarakan orang, sehingga orang merasa bahwa anda mendengarkan apa yang dia katakan dan anda memahami dengan baik.Â Â Â Â Â Â

Â

### Â 3.Content - Emotion - Interest (C-E-I)

CEI merupakan cara yang intensif untuk memperhatikan dan mendengarkan dalam suatu percakapan, yang dapat memungkinkan Anda untuk menyampaikan kepada pihak pengadu bahwa Anda memahami semua aspek dari pesan yang disampaikan.

Cara yang dilakukan: menyampaikan rasa peduli, jika dalam informasi yang anda dengar terdapat sesuatu pesan dan anda dapat memperjelas bahwa anda memahami yang disampaikan.

Â

Â

Â

### 4.Peeling The Onion /mengupas bawang

Keterampilan mengupas bawang, diibaratkan mengupas sesuatu dari kulit terluar, sehingga kita dapat mengambil inti dari topik atau permasalahan yang disampaikan. Ketika seseorang menggali lebih dalam, ia hampir selalu akan bertemu dengan suatu "kesamaan" yaitu hal-hal yang dipersepsikan sama ( *common ground* ) di antara orang-orang yang berselisih.

Cara yang dilakukan adalah dengan menggali permasalahan kepada para pihak, dari yang paling luar, hingga menemukan adanya titik inti atau hingga tercapai titik temu, yang dapat dijadikan jalan penyelesaian.

Â

Empat macam skill tersebut sangat diperlukan dalam penanganan laporan oleh Ombudsman RI, baik pada proses penerimaan laporan, pemeriksaan laporan, mediasi/konsiliasi atau upaya resolusi, maupun dalam tahap pelaksanaan Rekomendasi Ombudsman RI dan monitoring penyelesaian laporan masyarakat.

Skill tersebut, dapat dipilih sesuai permasalahan yang diselesaikan, dan dapat juga digunakan lebih dari satu, tergantung konteks permasalahan dan juga tingkat kesulitan penyelesaian permasalahan tersebut.

Â Ombudsman RI, dalam hal ini Asisten Ombudsman RI perlu menggunakan teknik tersebut, agar para pihak merasa bahwa Ombudsman RI menggunakan metode pendekatan yang baik dalam menyelesaikan laporan, walaupun sebagai lembaga pengawas dilengkapi dengan berbagai kewenangan yang di atur, seperti memanggil hingga upaya paksa. Semoga dengan penerapan skill tersebut, Ombudsman RI dapat menyelesaikan permasalahan baik dari laporan masyarakat maupu inisiatif Ombudsman, secara baik dan dapat mencapai tata kelola pelayanan publik yang baik.Â Â