

# **IKUTI PELATIHAN PENANGANAN PENGADUAN DENGAN METODE PROGRESIF & PARTISIPATIF (PROPARTIF), SKILL INSAN OMBUDSMAN PAPUA BARAT SEMAKIN DITINGKATKAN**

**Jum'at, 25 Oktober 2019 - Nina Loussiana Lalenoh**

Manokwari- Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan Pelatihan Penanganan Pengaduan dengan Metode Progresif & Partisipatif (Propartif) di Perwakilan Papua Barat, selama 3 hari sejak 21-23 Oktober 2019 bertempat disalah satu hotel di Manokwari.

Pelatihan ini diikuti seluruh insan Ombudsman Papua Barat, yang di train oleh 2 Kepala Perwakilan (Kaper) Ombudsman yaitu Kaper Ombudsman Provinsi Papua dan Kaper Ombudsman Provinsi Maluku Utara. Sebelumnya kedua Kaper ini telah mengikuti pelatihan terkait metode penanganan laporan ini di Negara Belanda selama 3 minggu. Selanjutnya ilmu yang telah diperoleh diformulasikan sesuai budaya Indonesia dan disampaikan kepada seluruh asisten di seluruh perwakilan Ombudsman RI.

Kepala Perwakilan Ombudsman Papua Barat Musa Sombuk mengapresiasi komitmen dan tindaklanjut dalam rangka mensosialisasikan serta berbagi ilmu terkait metode penanganan laporan secara Propartif kepada insan Ombudsman Papua Barat.

" Metode ini sebelumnya sudah diterapkan di Papua namun lebih kepada pendekatan secara adat yang biasa kita sebut hukum adat, namun metode ini juga sangat membantu dalam hal penerapan skill asisten Ombudsman dalam menyelesaikan laporan masyarakat. Melalui metode ini diharapkan dapat menjadi alternatif bahkan menjadi upaya yang diutamakan dibandingkan melalui proses hukum," tutur Sombuk.

"Metode Progresif & Partisipatif (Propartif) merupakan metode yang kita adopsi dari Ombudsman Nasional Belanda yang disebut Fair Treatment Approach (FTA). Pendekatan penyelesaian masalah dengan perlakuan yang adil. Negara Belanda berhasil mengimplementasikan program pendekatan penyelesaian masalah dan konflik dengan pendekatan humanis sehingga penjara di Belanda kosong dan masyarakatnya hidup damai dan aman. Pendekatan inilah yang coba kami formulasikan yang tentunya sesuai dengan kebudayaan Indonesia yang kami sebut Metode Progresif & Partisipatif (Propartif),," jelas Kepala Perwakilan Ombudsman Maluku Utara Sofyan Ali.

" FTA mengembangkan prosedur pengaduan internal dan kebijakan secara informal dan proaktif melakukan pendekatan kepada masyarakat. Pendekatan ini juga mendorong rasa kepercayaan kepada pemerintah yang diperlakukan secara adil yang akan mengarahkan masyarakat pada perilaku kooperatif, kepatuhan terhadap peraturan dan hukum, peningkatan kepercayaan dan perasaan yang lebih positif dan aman kepada Pemerintah. Pendekatan FTA berhasil dan dirasakan lebih baik karena pendekatannya lebih menekan kepada pendekatan proaktif yang berorientasi pada solusi konflik disektor publik, proaktif sendiri maksudnya adalah bila masyarakat menyampaikan permohonan, pengaduan dan permasalahan maka akan direspon dan dihubungi secara personal secepatnya," tambah Sofyan.

" Metode penanganan pengaduan (Propartif), diaplikasikan dalam penyelesaian konflik dengan pendekatan informal yang menekankan pada solusi yang tidak hanya semata-mata pada tahap mediasi saja tetapi juga pada tahap pra mediasi atau pada setiap tahap penyelesaian laporan masyarakat di Ombudsman. Hal ini bertujuan untuk merubah perilaku para penyelenggara Negara dari yang sebelumnya bersikap skeptis terhadap pengaduan menjadi kemampuan untuk dapat berempati terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, sehingga saat yang bersamaan juga terbangun rasa percaya dari masyarakat kepada penyelenggara Negara. Pendekatan propartif juga bertujuan merubah paradigma masyarakat untuk tidak lagi membawa dan menyelesaikan segala persoalan dengan pengadilan/jalur hukum. Namun ada metode lain yang dapat memberikan jalan penyelesaian bersifat informal, efektif dan memenuhi rasa keadilan melalui pelibatan masyarakat untuk menyelesaikan masalah secara bersama, " tutup Sofyan Ali.