KOORDINASI UNTUK TUNTASKAN MASALAH

Senin, 18 Maret 2019 - Ilyas Isti

Selain pendekatan hukum, diperlukan juga pendekatan manajemen untuk menyelesaikan berbagai pemasalahan yang dilaporkan ke Ombudsman. Koordinasi adalah salah satu fungsi manajemen yang penting setelah planning (perencanaan). Jika pada tahap perencanaan intinya adalah bagaimana visi dan misi atau mimpi dan obsesi yang dicita-citakan bisa dicapai. maka pada koordinasi esensinya adalah pada bagaimana perencanaan tersebut dibagiperankan secara bersama-sama agar setiap orang dapat melaksanakannya sesuai dengan garis perencanaan yang sudah ditetapkan.

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, disebutkan bahwa salah satu tugas Ombudsman adalah melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan. Mengingat pentingnya peran koordinasi, maka UU di atas menegaskan hal ini sebagai salah satu tugas Ombudsman RI. Sehingga idealnya, koordinasi merupakan bagian dari upaya penyelesaian masalah.

Sebetulnya tidak ada veriabel tunggal yang mempengaruhi suatu tindakan kebijakan pemerintahan. Ada banyak faktor yang menjadi pendorong dan penyebab lahirnya kebijakan publik. Dalam pengertian sederhana, yang paling banyak diadopsi oleh para penstudi Hukum Administrasi atau Administrasi Pemerintahan, *public policy* dimaknai sebagai whatever the government choose to do or not to do (apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakannya). Jadi, kebijakan adalah pilihan bagi pemerintah. Bisa melaksanakan sesuatu atau tidak melaksanakannya. Tentusaja pilihan-pilihan ini dapat menimbulkan konsekuensi, baik dalam dalam tataran administrative maupun aspek hukum lainnya.

Untuk menghasilkan kebijakan yang efektif diperlukan kordinasi handal antar sesama berdasarkan prinsip kesetaraan. Komunikasi adalah kunci kordinasi yang efektif. Karenanya, antara koordinasi dan komunikasi merupakan dua sisi mata uang yang saling berperan dalam menyelesaikan masalah. Dalam koordinasi, posisi keperansertaan harus dianggap setara baik dalam fungsi maupun dalam struktur. Dalam rapat koordinasi para peserta rapat harus dianggap berada posisi yang setingkat, kordinatif bukan subordinatif.

Harus dimaklumi bahwa karena kesetaraan peserta rapat, maka bisa jadi usulan gagasan atau alternatif solusi yang diajukan berada dalam perspektif yang beraneka dan berbeda-beda. Perbedaan perspektif tersebut bisa jadi disebabkan perbedaan tupoksi dari suatu jabatan yang diembannya. Dari perbedaan-perbedaan pendangan tersebut, lalu pimpinan rapat berupaya untuk menyamakan persepsi agar pendapat yang beraneka ragam tadi saling didekatkan untuk menuju alternative solusi bersama.

Mengacu pada precedent lahirnya MoU Helsinki antara RI dan GAM, yang terlebih dahulu diawali dengan koordinasi intensif berbagai pihak sejak era Presiden Gus Dur, Megawati, hingga SBY, maka pengalaman ini mengajarkan kita bahwa tak ada masalah sosial yang tidak bisa diselesaikan. Hanya soal keamauan dan waktu saja. Begitu pula dengan ribuan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik, yakin saya tentu juga bisa diselesaikan secara koordinatif dan akomodatif.

Pengalaman sebagai Ombudsman RI Aceh yang telah menyelesaikan ratusan laporan pengaduan masyarakat selama ini, terasa sekali manfaat dari rapat koordinasi dalam menyelesaikan masalah. Banyak pula dari kasus yang dilaporkan ke Ombudsman, setelah dilakukan klarifikasi, investigasi, dan koordinasi ternyata akar masalahnya hanya masalah miskomunikasi, dan bahkan kadangkala hanya karena salah persepsi, baik yang dilakukan oleh Pihak Pelapor atau oleh Pihak Terlapor. Sehingga, apabila pihak Terlapor dan pihak terkait lainnya diundang untuk duduk bersama membahas pengaduan warga masyarakat sebagai Pelapor, maka akan ditemukan penjelasan yang tepat beserta argumentasi juridisnya.

Pengalaman kami di Ombudsman RI Aceh, banyak kasus bisa selesai dan *case closed* melalui koordinasi. Bahkan penyelesaian melalui mekanisme koordinasi menimbulkan kesan lebih bermartabat dan santun. Sebagai akhir catatan ini, saya menyarankan agar pihak pemerintah, baik instansi daerah maupun instansi vertikal mengotimalkan penyelesaian masalah dengan berkoordinasi dan berkomunikasi. Selesaikanlah semua masalah dengan cara koordinasi yang arif bijaksana, cepat, tepat dan bermartabat, "*menyo ta tareek panyang, menyo ta lingka paneuk*".