MELIRIK PELAYANAN PUBLIK DAN PENYELESAIAN PENGADUAN DI NEGERI TULIP

Rabu, 23 Mei 2018 - Sabarudin Hulu

Penasaran dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Negara Belanda, siapa sangka kesempatan itu hadir melalui Pelatihan Untuk Pelatih (Training of Trainers) Terkait Pendekatan Perlakuan Yang Adil di Belanda. Tiba di Bandara Schiphol pada tanggal 7 April 2018, rombongan Ombudsman Republik Indonesia disambut oleh Christian, alumni Vrije Universiteit Amsterdam. Melayangkan pandangan ke sekeliling, terlihat tulisan di luar bandara "Iamsterdam". Sepanjang perjalanan dari bandara Schiphol menuju aparteman hotel, pandangan ini tertuju pada ruang publik dan transportasi publik. Terlihat, masyarakat dominan menggunakan sepeda ontel dengan jalur khusus. Saat lampu merah menyala, seluruh sepeda ontel, bahkan masyarakat yang berjalan kaki dan hendak menyeberang juga ikut berhenti. Tidak terlihat pos polisi yang mengawasi, namun semua pihak patuh dan tertib pada rambu-rambu lalu lintas yang tersedia.

Musim dingin di Belanda, mengharuskan kami sebagai pendatang dari negara lain untuk menyesuaikan diri, baik pakaian dan makanan. Berjalan melewati trotoar, tanpa rasa khawatir dengan balutan jaket tebal untuk menghangatkan tubuh dari udara dingin. Sesekali melangkah cepat untuk membuat badan terasa hangat. Meskipun matahari cerah, namun tetap saja terasa dingin. Beberapa pedestrian/trotoar untuk pejalan kaki dilengkapi dengan tempat sampah dan berjejeran pohon yang daunnya sudah berguguran, namun jalan trotoar tetap terjaga kebersihannya.

Perlu kehati-hatian bagi pejalan kaki ketika menyeberang jalan, khususnya yang tidak dilengkapi dengan zebra cross, karena kebiasaan di Indonesia pejalan kaki berada di sebelah kiri dan kendaraan dari sebelah kiri. Sementara di Belanda, apabila menyeberang jalan harus melihat sebelah kanan jika tidak ingin tertabrak. Pengguna jalan harus memperhatikan rambu-rambu yang ada. Apabila dilengkapi tanda garis atau zebra cross, tidak perlu khawatir untuk menyeberang karena seluruh kendaraan akan berhenti dengan menerapkan aturan pejalan kaki harus didahulukan.

Pemandangan berbeda terlihat dengan jalur kereta. Di Belanda, kereta disebut sebagai tramp dan metro. Jalur kereta berada di tengah jalan umum, tetapi teratur dan tertib. Kedatangan kereta tramp dan metro terinformasikan pada layar informasi di stasiun keberangkatan yang dilengkapi peta kota di Amsterdam. Tidak hanya melalui peta lokasi kota Amsterdam yang tersedia, kita juga dapat memperoleh informasi terkait transportasi umum dari warga Belanda ataupun petugas kepolisian. Cukup dengan bertanya menggunakan bahasa Inggris, akan direspon dengan bahasa Inggris bukan bahasa Belanda. Ketika informasi pada layar monitor menunjukkan bahwa kedatangan kereta tramp atau metro 10 menit lagi, maka kedatangan kereta dipastikan tepat waktu. Cukup menempelkan kartu tramp atau metro dengan saldo yang cukup tentunya, maka dapat menggunakan transportasi kereta untuk menuju tujuan di beberapa kota di Amsterdam dan kota lainnya. Slogan "time is money", diterapkan pada kehidupan kedisplinan masyarakat Belanda. Bagaimana tidak, membuat janji harus ditepati, dan waktu selesai juga harus tepat waktu.

Jangan kaget, bagi mereka yang hendak merokok, terdapat larangan merokok di dalam gedung baik hotel maupun gedung perkantoran. Ruang tempat merokok selalu berada di luar gedung. Di kota Amsterdam, terdapat tempat dengan sebutan Centrum, menjadi lokasi yang gemar dikunjungi oleh wisatawan mancanegara untuk mencari souvenir atau melihat kota Amsterdam dan kanal air, kemudian kota Rotterdam, Den Haag, Volendam, Utrecht, Leiden dan beberapa kota lainnya. Lokasi Keukenhof yakni taman bunga, menjadi lokasi yang ramai dikunjungi dengan jutaan jenis bunga Tulip yang tersedia. Bahkan, di dalam taman Keukenhof juga tersedia kincir angin dan beberapa objek yang dapat dilihat. Taman bunga Tulip yang tertata, dan bersih membuat para pengunjung betah mengelilingi taman lebih kurang seluas 32 hektar.

Museum peninggalan bersejarah di Belanda

Menelusuri beberapa tempat museum di Belanda yakni Amsterdam Museum, Volendam Museum khusus kehidupan nelayan, dan Museum Volkenkunde, serta Museum Troppen. Dalam museum Volkenkunde, seorang petugas menginformasikan bahwa "peninggalan sejarah khusus untuk Indonesia berada di lantai atas". Di lantai dua, terdapat

peninggalan bersejarah dari Indonesia yang dipajangkan dan tersimpan dalam lemari kaca di museum Volkenkunde. Ternyata, juga terdapat peninggalan bersejarah dari beberapa Kabupaten/Kota bahkan peningglan bersejarah dari Desa dan Kecamatan di Indonesia seperti Pulau Nias-Sumatera Utara antara lain batu megalit, hiasan mahkota, ukiran patung yang berjejeran, kalabubu untuk kalung, dan beberapa peninggalan sejarah lainnya. Demikian pula dengan peninggalan sejarah dari Medan-Batak, Kabupaten/kota di Jawa Tengah seperti Temanggung dan lainnya. Peninggalan bersejarah dari Dayak, Maluku, juga dari Provinsi Sulawesi Tengah dan Papua serta provinsi lainnya dari Indonesia.

Setiap masuk museum, diwajibkan membayar biaya sebesar sekitar 8 euro s.d 14 euro. Pada Museum Troppen di Amsterdam, hampir satu lantai museum Troppen semuanya peninggalan bersejarah dari Indonesia, mulai peninggalan bersejarah dari Papua, Jawa Tengah, Sumatera Barat dan beberapa provinsi lainnya di Indonesia. Tak ketinggalan lagi, peninggalan bersejarah dari Pulau Nias-Sumatera Utara seperti pedang dengan hiasan khas ukiran pada gagang serta dibalut sarung khas Nias, berjejeran ukiran kayu untuk menangkal penyakit pada abad ke-20, dan beberapa peninggalan bersejarah lainnya.

Peninggalan bersejarah sekecil apapun, sangat bernilai bagi negara Belanda dan dipajangkan di museum. Di Museum Volkenkunde terdapat tulisan dalam bahasa Inggris "Jewelry is like food: the more you eat, the more you want", artinya: perhiasan itu seperti makanan, semakin banyak anda makan, semakin banyak anda inginkan. Tulisan ini menunjukkan bahwa, peninggalan bersejarah sekecil apapun, sangat bernilai dan bermanfaat. Museum yang terawat dan terjaga di Belanda, apalagi isinya berasal dari beberapa negara di dunia, memberikan pelajaran bagi semua pihak bahwa demikian pentingnya peninggalan bersejarah. Negara Belanda memuseumkan dan menjaga peninggalan bersejarah yang berasal dari Indonesia, lalu bagaimana kepedulian dan respon negara-negara (termasuk Indonesia) atas peninggalan bersejarah yang ada di mesum di Belanda tersebut?

Penyelesaian pengaduan dengan pendekatan berorientasi pada solusi

Setiap negara, berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada rakyat. Mewujudkan pelayanan publik yang baik, tidak cukup hanya menerima pengaduan dari masyarakat tetapi juga ada kepastian penyelesaian pengaduan. Tahun 2008, Pemerintah Belanda melakukan penelitian terhadap dampak penggunaan mediasi oleh Pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa mediasi memberikan manfaat: (1) Efisiensi waktu yang perlu dihabiskan oleh warga dan pelaku usaha dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik sebanyak sekitar 23%; (2) Peningkatan kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan publik sekitar 20%; (3) Peningkatan kepuasan kerja Pegawai Negeri Sipil sekitar 20%; dan (4) Efisiensi biaya yang dikeluarkan pemerintah sekitar 27%.

Dengan mediasi, kepuasan pengguna layanan juga meningkat, karena waktu dan prosedur dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik tidak panjang. Penyelesaian permasalahan melalui pendekatan mediasi berorientasi pada solusi. Penggunaan kecakapan mediasi oleh pemerintah dengan menunjukkan kepedulian dan kemauan untuk mendengar, memberikan pengaruh secara positif karena mengajak pada hubungan yang lebih humanis.

Ombudsman Nasional Netherlands pada Tahun 2017 telah menerima pengaduan terkait pelayanan publik melalui telepon sebanyak 20.000 laporan, sementara melalui mekanisme penyampaian secara bertemu langsung terdapat 100 laporan, melalui email dan internet 7.000 laporan serta melalui surat pengaduan sebanyak 3.000 laporan. Tidak sedikit Ombudsman Nasional Netherlands menerima pengaduan dengan tipe pelapor yang sulit, sehingga diperlukan strategi dalam menyelesaikan pengaduan supaya masyarakat menerima dan memahami kondisi dan status laporan yang ditindaklanjuti.

Pendekatan informal menjadi bagian dalam penanganan laporan pada Ombudsman Nasional Netherlands dengan slogan berdaya cita, mudah ditemui, perhatian dan siaga. Bahkan, pada tangga masuk kantor Ombudsman Nasional Netherlands, terdapat ratusan gambar telinga di anak tangga yang menunjukkan bahwa Ombudsman mendengar. Ombudsman Nasional Netherlands mendorong pemerintah Belanda untuk menggunakan pendekatan informal dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat yang berorientasi pada solusi.

Penyelesaian pengaduan dengan pendekatan informal, juga dijelaskan oleh staf Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan Belanda. Hubungan warga dengan negara ibarat hubungan dalam keluarga. Negara berkewajiban meminimalisir kekecewaan masyarakat. Semakin kebijakan negatif, maka semakin penting pendekatan perlakuan yang adil "Fair Treatment Approach", hubungan yang menyenangkan antara warga dengan pemerintah, pemenuhan kebutuhan warga dan meminimalisir proses hukum. Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan Belanda mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menerapkan metode pendekatan perlakuan yang adil tanpa prosedural yang berbelit-belit.

Pendekatan perlakuan yang adil diterapkan pada procedural justice yakni dengan cara memanusiakan manusia. Pendekatan informal dapat dilakukan oleh pegawai, dengan memposisikan diri sebagai pelayan masyarakat sesuai tugas dan tanggung jawab sebagai pegawai pemerintah. Menurut Prof. Adriaan Bedner, Guru Besar Universitas Leiden pada acara Pelatihan Pelatih Pendekatan Perlakuan Yang Adil, dahulu Belanda menggunakan metode normatif/formalistik dalam menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan publik namun saat ini lebih menggunakan metode yang tidak kaku, dengan Ombudsman yang hadir untuk membantu masyarakat dalam mencari solusi atas permasalahan. Pemahaman atas asas-asas umum pemerintahan yang baik sangat penting bagi pemerintah dan Ombudsman sehingga tidak terjadi penyimpangan.

Pengalaman selama dua puluh satu hari di Negeri Tulip, memberikan pemahaman bahwa negara maju dan negara berkembang memiliki persoalan yang berbeda dan menyelesaikan permasalahan antara warga dan pemerintah dengan cara pendekatan yang berbeda pula. Hal ini memunculkan pemikiran baru terhadap penyelesaian keluhan masyarakat dan membangun hubungan yang baik antara warga dengan pemerintah di Indonesia. Pendekatan penyelesaian pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dapat dilakukan dengan pendekatan progresif dan partisipatif yang berorientasi pada solusi dan keadilan. Metode ini dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas untuk kemakmuran rakyat.