MEMPROPARTIFKAN INDONESIA (BAG 2/HABIS) (TAHUN 2020 MELAYANI DENGAN AHLI DAN SEPENUH HATI)

Kamis, 02 Januari 2020 - Rizki Arrida

Raison D'etre atau alasan utama dari pendekatan propartif adalah melayani. Sebagai tugas mulia makna "melayani" disini adalah memberikan segala yang terbaik yang dimiliki dengan tujuan bagi kemaslahatan bersama, menghadirkan rasa keadilan, kepastian hukum, dan akhirnya kemanfaatan yang akan mengkondisikan kehidupan rakyat yang lebih Â baik dari sisi layanan publik, makmur adil dan sejahtera.

Pendidikan tentang hakikat/filsafat pelayanan publik inilah yang masih jarang ditransfer pada sistem Aparatur Sipil Negara kita dewasa ini. Akhirnya kita masih menemukan maladminitsrasi seolah lumrah dan menjadi kultur di republik ini.

Mulai dari aksi pungli pada pelayanan, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, penundaan berlarut proses layanan, sampai perbuatan tak patut acapkali terjadi di ruang pelayanan publik kita

Suara dan keluhan masyarakat dianggap nyanyian sumbang yang tak perlu didengarkan apalagi diperhatikan, terlebih lagi ditindaklanjuti. Padahal setiap pemilu "suara rakyat" inilah yang mereka perebutkan dengan segala cara, tapi sayangnya setelah terpilih mereka tiba-tiba amnesia/hilang ingatan.

Atau saat memutuskan menjadi ASN membawa nama tuhan didalam sumpah jabatan, mereka tiba-tiba dilupakan dengan perilaku KKN melanggar makna amanah sebagai pelayan publik yang digaji dari keringat rakyat (publik) itu sendiri.

Untuk itu melalui pendekatan propartif inilah sumber daya manusia (ASN) atau seluruh penyelenggara pemerintahan dituntut belajar lebih dalam membangun hubungan yang menyenangkan dengan memprioritaskan rasa keadilan, kepastian, sikap layanan, efisien dan efektif.

Dengan propartif operasional, penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan publik berorientasi pada solusi, kecepatan, ketepatan dan asas keadilan sehingga para pihak (rakyat dan pemerintah) dipastikan menikmati setiap proses penyelesaian konfilk pelayanan publik, tanpa harus saling menuduh dan hanya berfokus pada masalah.

Seperti layaknya sebuah mediasi. Para pihak bebas menentukan prosedurnya, namun yang terpenting adalah kesepakatan yang dibangun berdasarkan pokok keadilan, bukan tekanan Â para pihak.

Petugas pengelola pengaduan yang menguasai pendekatan propartif Â akan sangat kompeten dalam mengelola konfilk dan menemukanÂ solusi, mulai dari cara membuka pertemuan, menggali kebutuhan utama para pihak, mengelola emosi dengan baik, membangun solusi yang kreatif dan ujungnya, tercapai kesepakatan yang menjadikan hubungan lebih nyaman, adil dan diterima secara penuh oleh semua pihak. Semuanya dilakukan dengan *softskill* propartif yang bertumpu pada segitiga emas: asas pemerintahan yang baik, nilai kemanusiaan, dan kebutuhan utama dari penyelesaian konflik.

Bagi pemerintah (pengelola pengaduan publik) dampak adanya penguasaan pendekatan propartif akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan diri terhadap proses penerimaan dan tindaklanjut laporan, sikap layanan kepada publik menjadi lebih baik, memotivasi dan memberi energi /keteladanan bagi publik, meningkatkan integritas diri dan kedisiplinan dalam pekerjaan, melatih kemampuan berkomunikasi yang handal juga mengubah paradigma penyelesaian laporan/ pengaduan masyarakat sebagai sebuah seni dan tantangan bukan lagi sekedar menjadi beban.

Dari sisi warga atau rakyat, mereka merasa dihargai sehingga meningkatkan kepercayaan kepada institusi negara, penyelesaian keluhan secara adil, netral dan objektif, memangkas waktu (efisien dan efektif), diberikan posisi yang sama dengan pihak lain dan dijadikan sebagai pihak yang perlu didengar, mendapatkan perlakuan yang lebih manusiawi, tidak hanya sekedar formalitas penyampaian laporan/pengaduan dan yang penting merasa puas dalam penyelesaian segala keluhan atau laporan yang disampaikan.

Selain itu kunci dari propartif adalah sikap bukan hanya terkait pada individu yang menangani pengaduan, tetapi juga berkaitan dengan sikap organisasi publik itu sendiri. Propartif akani mengajak semua pihak Â untuk bergeser ke sistem mentalitas dan integritas, pada tingkat personal dan di dalam sistem organisasi.

Mekanisme perubahannya akan terasa mulai dari bawah ke atas, dan didukung dari atas ke bawah. Pendekatan propartifÂ adalah salah satu tawaran bagi Republik Indonesia untuk lebih fokus akan kepentingan warga atau rakyat, melayani tak hanya dengan sepenuh hati tapi juga dengan keahlian yang mumpuni. Tak cukup hanya dengan teori tapi

memberi teladan kecil yang secara konsisten dan memberi arti untuk peradaban pelayanan publik yang lebih manusiawi .

Saatnya Indonesia berfokus pada pembangunan mutu dan kualitas SDM atau generasi bangsa, penegakan hukum, kesejahteraan rakyat serta membumikan keadilan yang bisa membantu mengatasi problem maladministrasi pelayanan publik yang sudah semakin kronis, mencari norma objektif dan prosedur yang bisa rakyat pahami dan konfirmasi. Prosedur yang objektif, membangun kepercayaan dan akhirnya dapat saling bersinergi menuju indonesia emas, bebas KKN dan anti maladministrasi.Â Â