MEMPROPARTIFKAN INDONESIAâ€•(BAG 1) (MENYELESAIKAN KONFILK DENGAN PENDEKATAN KEMANUSIAAN BERBASIS KEADILAN)

Kamis, 05 Desember 2019 - Rizki Arrida

Sejak tahun 2018 Ombudsman R.I menginternalisasi metode penanganan laporan yang di ber nama "Propartif" (Progresif dan Partisipatif) Â dimana metode ini telah terbukti efektif diterapkan di Belanda dan 22 negara lainnya dengan istilah populer*Fair Treatment Approach* (FTA) atau "pendekatan berbasis pada perlakuan yang adil".

Setelah Setahun di Internalisasi di 34 Perwakilan di Indonesia Akhirnya propartif di*Launching*secara nasional baru baru tadi di Jakarta, dengan mengundang seluruh instansi vertikal : lembaga negara/kementerian dan Pemerintah daerah, dari respon yang disampaikan mereka sangat antusias.

Bagi Internal Ombudsman dan sejumlah instansi yang sudah mengikuti training propartif ini, ada kesan yang mendalam, sebab pelatihan propartif ini ternyata mampu mengurangi "trauma" dalam pekerjaan (dalam hal menangangi pengaduan) . Pegawai tak hanya disajikan filsafat hidup, kemanusiaan, dan pelayanan. Akan tetapi juga diberikan cara melayani publik dengan ahli sepenuh hati sesuaiÂ *taggline* propartif Â (menyatukan hati mencari solusi).

Hasil survei terhadap peserta training di seluruh perwakilan Indonesia rata-rata di atas 90 persen puas dengan softskill yang diberikan serta optimis metode ini akan banyak membawa dampak perubahan bagi peradaban pelayanan publik di Indonesia

Yang membuat berbeda dari pelatihan dan konsep metode sebelumnya propartif mengajak para pihak (pemerintah, rakyat dan penyelenggara negara) lebih mengerti cara memaknai hidup dan kehidupan, dan jauh lebih penting adalah makna keadilan dan hubungan menyenangkan.

Para peserta training diajarkan cara bertindak, bersikap, merespon dan praktik bagaimana memperlakukan orang lain (baik itu pemerintah sampai pada rakyat kecil) ,bukan hanya disuguhi teori teori ideal semata, yang terkadang hanya manis di dengar telinga tetapi sulit, bingung dan tak mengerti bila di aplikasikan.

Pada intinya propartif mengajarkan kita, bisa dan tahu cara memberikan teladan, memperbaiki cara kita berkomunikasi, membantu meningkatkan kualitas budi dan pekerti dan ujungnya meningkatkan kualitas, profesionalitas dan integritas dalam bekerja.

Di negara asalnya Belanda. Propartif atau F.T.A ini mampu meningkatkan Kepuasan masyarakat terhadap pemerintah , mempercepat penanganan laporan yang selama ini menumpuk karena banyaknya dokumen yang bersifat prosedural dan jauh lebih penting membuat publik atau rakyat merasa dihargai oleh negara. Rakyat merasa diperlakukan dengan adil dan bijak. dan akhirnya rakyat mendukung seluruh program pemerintah atau negara demi kesejahteraan bersama .

Tak pernah terbayangkan sebelumnya. Belanda yang dulunya sempat menjajah kita dengan warisan Hukumnya yang begitu ketat hingga kini (KUHP,KUHAP, BW dll). begitu Rigid, prosedural dan sangat membosankan, tiba-tiba berubah dalam memperlakukan warganya dengan sangat manusiawi dan berfokus pada informal.

Padahal menurut penulis semua itu bisa jadi mereka dapatkan dari Indonesia, yang memang dulunya adalah negeri yang penuh budaya, pekerti dan peradaban yang tinggi, relegius, menyelesaikan konfilk kehidupan dengan senyum, rangkulan dan jabat tangan. Bukan hanya semata-mata menegakan pasal-pasal hukum yang belum tentu memberikan keadilan dan kebahagiaan hidup. bahkan akhirnya membatasi dimensi keadilan itu sendiri

Fokus metode propartif adalah pada Sikap, proses, dan keterampilan yang disebut segitiga emas, tidak cukup hanya paham pada proses tetapi diuji dengan soft skill yang dilatih serta dibingkai dengan Sikap yang jujur, terbuka, bijaksana, komunikatif dan adil

Metode Propartif berbasis pada 5 kemampuanÂ yakni :Â *LSD, C-E_I, Reframing, Peeling The Union* dan*Feedback* . kesemuanya merupakan komponen penting dalam proses membangun hubungan manusia. Sebenarnya ada 25 s *ofskill* (keterampilan) yang diberikan dalam konteks FTA tetapi kelima *Sofskill*ini dianggap paling strategis dan efektif untuk membangun suasana komunikasi yang baik Â percepatan penyelesaian konfilk antar pihak.

Setiap keterampilan yang diberikan "wajib" diuji, sehingga pelatihan dipastikan berbekas, tetapi tidak mengurangi unsurÂ *funÂ* dimana peserta tetap antusias,senangÂ dan konsentrasi karena bentuk pelatihan di desaign semenarik mungkin, Â

PendekatanÂ Â Propartif Â bisa Â diaplikasikanÂ Â pada Â segala Â jenis Â masalah Â dan Â konflik,Â dengan Propartif diharapkan akan muncul perbaikan organisasi, soliditas antar rekan kerja ataupun di dalam tim, mencegah dan menyelesaikanÂ Â masalah, Â serta Â mendukung Â iklim Â kerja Â yang Â terbuka Â dan Â produktif.

Semoga metode ini dapat diduplikasi oleh seluruh penyelenggara pemerintah lebih-lebih lagi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia agar kualitas kesejahteraan dan pelayanan publik di republik ini semakin baik.