

# OMBUDSMAN BERBAGI TENTANG AKSES KEADILAN DI TANAH PAPUA

Selasa, 22 Oktober 2019 - Veronika Pankratia Maturbongs

Jayapura, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua menerima kunjungan dan permintaan menjadi narasumber dari Yayasan Bumi Manira yang bekerjasama dengan IDLO melalui program Rule of Law Fund terkait access to justice pada Rabu, 16 Oktober 2019. Yayasan Bumi Manira dalam program tersebut membuat film documenter guna menggambarkan situasi masyarakat di Papua dalam konteks memperoleh keadilan, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua sebagai salah satu lembaga negara yang ikut diminta memberikan gambaran akses terhadap keadilan tersebut.

Â

Sebagai sebuah lembaga negara yang mempunyai salah satu tujuan mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera juga meningkatkan mutu pelayanan negara disegala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman dan kesejahteraan yang semakin baik, menjadikan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua menjadi tempat bagi masyarakat melakukan konsultasi dan menyampaikan keluhan Â terkait masalah pelayanan public yang dinilai tidak optimal. Hal ini kemudian menjadi bagian yang dibahas dalam diskusi dengan tim pengambil gambar, sejauh mana akses keadilan yang dirasakan Â oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Papua.

Ombudsman menyampaikan bahwa terhadap rasa adil tentunya sangat tergantung dari hasil yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima/pengguna layanan, baik layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah maupun instansi vertikal yang berada diwilayah Papua. Dari sejumlah laporan masyarakat yang diterima Ombudsman, nampak bahwa belum maksimalnya layanan pengaduan diinternal penyelenggara pelayanan, berdampak pada minimnya ruang komunikasi antara masyarakat dengan pelaksana dan penyelenggara pelayanan guna penyelesaian kendala yang dihadapi masyarakat, hal ini berujung pada pemenuhan rasa adil bagi masyarakat. Dalam konteks peran Ombudsman, dijelaskan bahwa dengan upaya mendorong penyelenggara menyediakan unit pengelolaan pengaduan adalah bagian penting yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan.

Â

Tim Yayasan Bumi Manira juga menggali terkait bagaimana pendekatan untuk memenuhi rasa adil bagi masyarakat dari perspektif Ombudsman, hal ini ditanggapi oleh Ombudsman, bahwa setiap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat jika memperoleh ruang yang cukup untuk penyelesaian dengan cara komunikasi yang efektif diharapkan mampu memberikan rasa adil kepada masyarakat. Ombudsman RI saat ini sedang mengembangkan metode Propartif (progresif dan partisipatif) yang menggunakan pendekatan kebaikan dalam setiap penyelesaian masalah, dengan teknik-teknik berkomunikasi dan memetakan masalah bersama Pelapor (masyarakat yang mengadukan permasalahan) dan Terlapor (instansi yang dilaporkan) juga mengajak kedua belah pihak untuk menyepakati hal-hal yang perlu disepakati guna mencari solusi bersama. Pendekatan ini, baik juga jika digunakan oleh Pemerintah Daerah, Instansi vertikal dan atau penyelenggara lainnya dalam menghadapi pengaduan dari masyarakat (penerima layanan), sehingga dapat memperoleh solusi yang tepat dan minimal mampu memenuhi rasa adil, disampaikan oleh Melania, Kepala Keasistenan Bidang Pemeriksaan Ombudsman RI Provinsi Papua yang mewakili Kepala Ombudsman RI Provinsi Papua.

Â

Menutup proses pengambilan gambar, Ombudsman RI Provinsi Papua berharap aparaturnya penyelenggara pelayanan harus mampu mengembangkan metode komunikasi yang lebih efektif dalam menerima dan menangani keluhan masyarakat, dan kepada IDLO sebagai pendukung kegiatan ini, jika memungkinkan pendekatan kebaikan dengan metode Propartif juga perlu dikembangkan kepada para aparaturnya penyelenggara pelayanan, guna peningkatan sumberdaya manusia terutama dalam penanganan keluhan masyarakat.