

# OMBUDSMAN BERI PELATIHAN PENANGANAN PENGADUAN ALA BELANDA

Selasa, 06 Agustus 2019 - Khairul Natanagara

Tim Ombudsman RI beberapa waktu lalu berkesempatan untuk mengunjungi De Nationale Ombudsman di Negeri Kincir Angin Belanda. Mereka datang untuk belajar terkait metode dan skil dalam penanganan pengaduan.

Sekembali ke Indonesia, tim tersebut kemudian mulai memberikan pelatihan terkait metode dan skil dalam penanganan pengaduan yang didapatnya di Belanda kepada Tim Ombudsman di 34 kantor perwakilan di seluruh Indonesia, salah satunya di NTB.

Bekerja sama dengan International Development Law Organization (IDLO), Vrije Universiteit Amsterdam dan Centrum Voor Conflicthantering, Ombudsman RI menyelenggarakan Pelatihan Penanganan Pengaduan Dengan Metode Progresif dan Partisipatif (Propartif) di Mataram. Pelatihan ini diselenggarakan selama 3 hari dari tanggal 29 - 31 Juli 2019.

Siti Uswatun Hasanah, S.H.,L.L.M, Kepala Keasistenan Bidang Penegakan Hukum pada Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta mengatakan, bahwa Ombudsman Belanda bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan telah menerapkan Fair Treatment Approach (FTA) dalam mengembangkan prosedur pengaduan internal dan kebijakannya untuk secara informal dan proaktif melakukan pendekatan terhadap warga.

"Dalam lingkup penanganan pengaduan di Indonesia, FTA lebih dalam dimaknai sebagai pendekatan Propartif yang merupakan akronim dari istilah Progresif dan Partisipatif," ujar wanita yang akrab disapa Tatum tersebut.

Tatum menambahkan bahwa pendekatan Propartif ini merupakan pendekatan informal yang dibuat dalam rangka menjaring partisipasi dari para pihak, baik Pelapor maupun Terlapor yang memungkinkan kedua pihak untuk saling menawarkan solusi sebagai bagian dari upaya penyelesaian laporan. Metode ini cukup dapat dilakukan dengan menggunakan sarana informal seperti telepon dan tanpa harus bertatap muka.

Wanita asal Lombok ini menggambarkan hasil penelitian penerapan FTA di Belanda, tercatat sebanyak 50% - 60 % dapat menurunkan jumlah legal prosedur artinya penyelesaian laporan lebih fokus pada permasalahan dan solusi, tidak berputar-putar pada legalistik formil yang sering menemui dead lock. Selain itu, penerapan FTA ini 20 % dapat menurunkan biaya pemerintah karena pemerintah tak perlu lagi mengirim Tim Hukum dalam jumlah banyak atau dalam waktu yang lama hanya untuk menyelesaikan sebuah permasalahan. Dan yang terpenting, penerapan FTA 40 % manfaatnya dapat meningkatkan kepuasan warga negara.

Adhar Hakim, S.H.,M.H Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB menyambut baik penyelenggaraan Pelatihan ini. Adhar berharap agar hasil dari Pelatihan ini dapat memberi kontribusi positif dalam peningkatan skill para asisten Ombudsman khususnya Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTB.

"Tidak semua Asisten dapat Belajar langsung ke Belanda, ya melalui Pelatihan ini diharapkan apa yang didapatkan di Belanda dapat diterapkan khususnya di Ombudsman RI Perwakilan NTB guna meningkatkan skill para Asisten dalam rangka penyelesaian Laporan," kata Adhar di sela-sela kegiatan.

Selain itu Adhar juga berharap agar hasil daripada Pelatihan ini dapat mempercepat proses penyelesaian laporan di

Ombudsman.

"Jika perkara di Pengadilan, maka dapat dipastikan akan ada pihak yang menang dan kalah, dan tidak menutup kemungkinan dapat menimbulkan masalah baru di kemudian hari. Mekanisme Partisipatif ini tujuannya mengembalikan penyelesaian laporan itu dari masyarakat sendiri, artinya hukum ini ada untuk masyarakat bukan sebaliknya sehingga penyelesaian laporan di Ombudsman lebih mengutamakan win win solution," tutupnya. (KN)