

# PESERTA MAGANG DIBEKALI ILMU CARA MENERIMA PELAPOR DI OMBUDSMAN

Kamis, 16 Januari 2020 - Zayanti Mandasari

Kamis, (16/01/2020) - Kepala Bidang Penerimaan dan Verifikasi (PVL) Laporan, M. Firhansyah memberikan ilmu tentang bagaimana cara menerima Pelapor kepada peserta magang di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel. Adapun kelima peserta magang yang berasal dari Fakultas Syariah Prodi Hukum Tata Negara UIN Antasari Banjarmasin tersebut, selama satu minggu kedepan akan berada di bidang PVL untuk belajar cara menerima dan melakukan verifikasi laporan masyarakat.

M. Firhansyah menuturkan bahwa sebagai asisten Ombudsman yang ditempatkan di bidang PVL harus memiliki banyak keahlian karena akan menerima berbagai macam karakteristik pelapor yang datang dengan berbagai permasalahan pelayanan publik. Tak jarang Pelapor datang hanya ingin melakukan konsultasi, bahkan aduan yang disampaikan mereka pun tidak berkaitan dengan pelayanan publik. "Khusus untuk asisten PVL, harus memiliki *soft skill* mengenai cara menerima Pelapor. Adapun menerima Pelapor, tidak hanya sekedar kegiatan prosedural yang hanya mendengar dan mencatat aduan yang disampaikan, tetapi juga harus cermat dalam mencatat kronologi yang disampaikan, karena kronologi laporan sangat dibutuhkan untuk proses tindak lanjut pada tahap pemeriksaan laporan. Selain itu, dibutuhkan kecermatan dalam mengelola harapan yang disampaikan pelapor, dimana harapan ini hendaknya disesuaikan dengan tugas pokok, fungsi, dan kewenangan Ombudsman", jelas Firhansyah.

Adapun setiap angkatan peserta magang di Ombudsman RI Perwakilan Kalsel pasti akan selalu di *rooling* atau dipindahkan pada setiap bidang yang ada di Ombudsman, yakni bidang PVL, bidang Pemeriksaan Laporan, dan bidang Pencegahan. Hal ini dilakukan agar setiap peserta mempunyai kesempatan yang sama dalam hal merasakan situasi kondisi kerja, tugas dan tanggung jawab yang dijalankan asisten Ombudsman pada tiap bidangnya. Selain itu, adanya sistem *rooling* penempatan peserta magang tersebut diharapkan sebagai bentuk edukasi dan sosialisasi tugas pokok dan fungsi Ombudsman secara mendalam. Karena tak dapat dipungkiri, masih banyak masyarakat yang belum paham betul mekanisme penerimaan dan penyelesaian laporan di Ombudsman, sehingga sering juga terjadi ekspektasi pelapor yang berlebihan terhadap Ombudsman. Untuk jangka panjang, diharapkan jika peserta magang tersebut telah selesai magang, maka dapat menjadi *agent* sosialisasi Ombudsman RI Perwakilan Kalsel kepada masyarakat luas.