

BAHAS TATA KELOLA PENGADUAN, OMBUDSMAN RI KENALKAN METODE PROPARTIF

Selasa, 23 Juli 2024 - Yemima Dwi Kurnia Wati

KARAWANG - Sebagai Lembaga Negara Pengawas Pelayanan Publik, Ombudsman RI melakukan penanganan terhadap tata kelola pengaduan pelayanan publik melalui metode "Fair Treatment Approach" (FTA) atau Progresif dan Partisipatif (Propartif) dalam mengembangkan prosedur pengaduannya. Hal ini disampaikan oleh Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu saat menjadi narasumber dalam Rapat Koordinasi Inspektur Daerah Kabupaten/Kota se-Jawa Barat pada Selasa (23/7/2024) di Resinda Hotel Karawang, Jawa Barat.

"Metode Propartif ini merupakan best practice yang diadopsi dari penanganan aduan masyarakat di Belanda," jelas Suganda. Hal ini menjadi relevan sebab saat ini jumlah pengaduan masyarakat di Indonesia semakin tinggi, dimana menggambarkan bahwa publik telah aware atau berani untuk melaporkan ketidakpuasannya terhadap pelayanan. Oleh karena itu, lanjut Suganda, metode Propartif memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat membangun hubungan komunikasi secara dua arah dengan pemerintah.

"Kewajiban kita adalah menerima laporan dan aduan. Namun yang lebih penting adalah bagaimana langkah kita dalam pengelolaan penanganan laporan. Sehingga, kita semua sebagai APIP diharapkan terus berbenah untuk meningkatkan kapasitas, salah satunya dengan Propartif," jelas Suganda.

"Terdapat tiga prinsip pendekatan FTA, yakni proaktif, berorientasi solusi dan sikap empati, terbuka dan netral yang apabila dilakukan dapat memberikan dampak positif terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat," lanjutnya.

Ombudsman RI berharap metode ini dapat diadopsi juga oleh unit-unit pengawasan, khususnya inspektorat sehingga menghasilkan output yang positif dalam tata kelola pengaduan.

Dalam kesempatan yang sama, Pj Sekda Kabupaten Karawang, Eka Sanantha menyampaikan hal senada. "Berdasarkan arahan Presiden bahwa kita harus bersama mengawal kesinambungan pembangunan dari APBN dan APBD, berkontribusi positif untuk menjaga pembangunan sesuai dengan rencana yang digunakan dengan cepat dan tepat dan menjaga pelaksanaan pemerintahan tidak menyimpang dari tugasnya, maka penanganan pengaduan oleh Ombudsman RI diperlukan untuk menjadi pelajaran bagi kita semua," ujar Eka.

Hadir sebagai narasumber dalam kegiatan yang sama, Plt. Direktur Koordinasi dan Supervisi KPK Wilayah II Imam Turmudhi. Kegiatan ini diikuti oleh sekurangnya 100 orang inspektur daerah se-Jawa Barat. (MIM)