

# IMPLEMENTASI METODE PROPARTIF DALAM MENANGANI LAPORAN MASYARAKAT

Selasa, 06 Desember 2022 - Hasti Aulia Nida

Jakarta - Ombudsman RI merupakan lembaga yang sangat strategis dalam menjembatani setiap keluhan kesah masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diperlukan sarana yang memadai untuk dapat menerima keluhan dari masyarakat. Inilah yang menjadi dasar Ombudsman RI untuk menerapkan metode Pendekatan Progresif dan Partisipatif (Propartif) dalam menerima dan menangani laporan dari masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro saat menjadi narasumber dalam webinar "Efektivitas Implementasi Metode Propartif dalam Penanganan Pengaduan di Ombudsman RI" pada Selasa (6/12/2022) secara daring.

"Masyarakat yang kita layani merupakan masyarakat yang heterogen, yang tentunya banyak masyarakat yang tidak dapat menyampaikan keluhan, maka diperlukan keterampilan yang memadai yang dapat memfasilitasi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama mereka yang memerlukan bantuan," jelas Johannes.

Menurut Johannes, dari sisi pelayanan perlu ada kualifikasi untuk dapat menerima keluhan dari masyarakat dengan baik, terutama dalam pelayanan publik pemerintah pusat dan daerah, perlu adanya unit pelayanan aduan khusus sehingga dapat menangani aduan dengan pelayanan yang baik.

"Ombudsman RI sangat berkepentingan untuk menyebarkan atau mendesiminasikan metode Propartif sebagai sebuah pendekatan penerimaan pengaduan yang harus dimiliki dan dikuasai oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik agar dapat menyelesaikan laporan masyarakat dengan mengutamakan sikap, keterampilan dan proses," terang Johannes.

Johannes menambahkan bahwa kebermanfaatan metode Propartif yakni bagaimana setiap orang ditempatkan pada proporsi yang tepat tanpa hambatan yang berpengaruh dalam penyampaian laporan. Dapat membangun kepercayaan masyarakat untuk dapat melaporkan permasalahan sehingga menjadikan layanan lebih efektif dan efisien. Metode ini juga dapat memperbaiki sistem penyelenggara pelayanan publik sehingga pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga dapat mengelola dan memiliki instrumen serta keterampilan yang baik tentang bagaimana mengelola aduan sehingga pandangan masyarakat terkait penyelenggara pelayanan publik akan lebih baik.

Di akhir paparannya, Johannes menyampaikan bahwa Ombudsman RI menyusun strategi agar metode ini dapat terus berkesinambungan dan disebarluaskan di pemerintah daerah, kementerian dan lembaga. Bagi yang sudah mengetahui dan menerapkan metode ini, diharapkan dapat menjadi ujung tombak untuk memperkenalkan dan mengembangkan metode ini sampai di daerah agar pelayanan publik dapat lebih berkualitas dan mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan adil serta merasakan betul kehadiran pemerintah.

Pada kesempatan yang sama, Direktur Hubungan Internasional Ombudsman Belanda, Stephan Sjouke mengatakan bahwa penerapan metode Propartif di Belanda diperkenalkan pada tahun 2010 yang dibuat untuk mengubah metode pendekatan antara pemerintah dengan masyarakat agar dapat menyelesaikan masalah dengan teknik dialog yang baik sehingga pemerintah dan masyarakat dapat saling memahami.

"Dalam kenyataannya, apa yang disampaikan oleh masyarakat belum tentu benar dan belum tentu salah, masalahnya ketika yang disampaikan masyarakat belum benar maka perlu dialog yang baik terkait apa yang benar dan apa yang salah. Pendekatan Propartif memberikan kemudahan dalam berdialog dengan masyarakat, mengubah sudut pandang pemerintah dan masyarakat untuk saling memahami permasalahan, memahami kebutuhan dan membuat solusi yang tepat," jelas Stephan.

Hal lain disampaikan oleh Konsultan Center for International Legal Cooperation (CILC) Vidia Darmawi, bahwa

berdasarkan survei yang telah dilakukan, penyelesaian laporan di Ombudsman RI Pusat dan Ombudsman RI Perwakilan lebih dari 20% pengaduan diselesaikan dengan permintaan klarifikasi melalui surat diikuti dengan penerbitan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).

"Namun berdasarkan hasil survei ini ada beberapa responden yang melalui seluruh proses penyelesaian laporan, hal ini menggambarkan bahwa Ombudsman RI sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur dan tahapan penyelesaian laporan," jelas Vidia.

Vidia juga menyampaikan bahwa hasil dari survei yang telah dilakukan, sebanyak 58,10% merasa cukup nyaman dengan sikap Ombudsman RI dalam menggali informasi selama proses penerimaan laporan/pengaduan, 53,81% merasa cukup nyaman dengan tata cara Ombudsman RI dalam menanggapi laporan/pengaduan, 55,77% merasa didengar oleh Ombudsman RI ketika menyampaikan laporan/pengaduan, 57,14 % merasa laporan/pengaduan ditanggapi dengan serius oleh Ombudsman RI, dan 54,29% merasa bahwa cara penanganan laporan/pengaduan oleh Ombudsman RI telah membantu memahami situasi yang ada.(HA)