

PERCEPAT PENANGANAN LAPORAN, OMBUDSMAN RI SELENGGARAKAN PELATIHAN PROPARTIF BAGI EKSTERNAL

Senin, 30 Mei 2022 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Ombudsman RI menyelenggarakan kegiatan Pelatihan Penanganan Pengaduan dengan Metode Progresif dan Partisipatif (Propartif) bagi petugas penanganan pengaduan selama 2 hari, mulai 30 s/d. 31 Mei 2022 di Hotel Harris, Tebet, Jakarta. Kegiatan ini diikuti oleh petugas pengelola SP4N-LAPOR! dari Kementerian ATR/Badan Pertanahan Nasional, Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden, Kemenkominfo, dan Kementerian Dalam Negeri.

Membuka kegiatan, Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya menyampaikan pelatihan seperti ini sudah pernah dilakukan sebelumnya namun hanya pada level desiminasi. Oleh karenanya, ada beberapa pemerintah daerah yang telah mengetahui propartif, namun hanya sebatas permukaan. Harapannya, seluruh peserta kegiatan ini bisa mendapatkan pengetahuan yang lebih menyeluruh sehingga bisa dituangkan dalam program instansi masing-masing," ujar Dadan.

"Kepada seluruh peserta diharapkan bukan hanya sekedar mendapatkan pengetahuan, tapi juga menyampaikan lebih lanjut kepada yang belum mendapatkan ilmu ini," lanjutnya.

Menambahkan, "Tujuan pelayanan publik adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam hal ini berarti ketika memberikan edukasi kepada masyarakat, kita juga aktif untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi pada pelayanan publik," jelas Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat pada kesempatan yang sama.

Selain itu, Jemsly juga menyampaikan bahwa pendekatan propartif (*fair treatment approach*) memiliki dampak positif, misalnya laporan selesai pada level konsultasi, adanya penghematan waktu dalam penyelesaian laporan, penghematan anggaran, peningkatan tingkat kepuasan, perbaikan akses, dan peningkatan kepatuhan.

"Bisa dikatakan *training* ini membawa dampak secara langsung kepada penyelenggara dan penerima pelayanan publik," jelas Jemsly.

"Semoga dengan pelatihan ini dapat meningkatkan semangat peningkatan pelayanan publik untuk kita semua sehingga pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik dan memberikan kesejahteraan bagi masyarakat."

Adapun metode penanganan pengaduan yang dikenal dengan pendekatan progresif dan partisipatif (propartif) telah diterapkan secara efektif di Belanda dengan istilah *Fair Treatment Approach* (FTA) atau "pendekatan dengan perlakuan yang adil." Di Ombudsman RI, penerapan metode FTA mempercepat penanganan laporan yang selama ini menumpuk karena banyaknya dokumen yang bersifat prosedural, sehingga penyebarluasan metode ini perlu dilakukan secara masif di seluruh instansi pelayanan publik. *mim