

# KETUA OMBUDSMAN SULTENG : PENANGANAN MASALAH HARUS MEMBAHAGIAKAN

Sabtu, 09 November 2019 - Muhammad Dany Yulizar Iqbal

PALU, SULTENGNEWS.com - Ketua Ombudsman RI Perwakilan Sulteng, Sofyan Farid Lembah menyampaikan bahwa paradigma baru dari ombudsman dalam penanganan masalah kedepan yakni penanganan masalah yang membahagiakan.

"Selama ini, dalam penanganan masalah ombudsman seperti pengacara. Padahal sesungguhnya tidak seperti itu," ujar Sofyan Farid Lembah saat ditemui diselah-selah pelatihan insan ombudsman Sulteng di salah satu hotel di Kota Palu, Sabtu (9/11/2019).

Olehnya, Sofyan menekankan bahwa kedepan ombudsman akan mencoba memperbaharui metode, karena selama ini dalam penyelesaian masalah dirasakan terlalu legal prosedur. Karena itulah, kedepan akan mengedepankan penanganan masalah yang lebih membahagiakan dengan model penanganan progresif partisipatif.

"Dari model ini, diharapkan insan ombudsman di Sulteng memiliki persepsi yang sama dalam penanganan pengaduan," ujarnya.

Menurut Sofyan, ada tiga modal dasar yang harus dimiliki insan ombudsman dalam penanganan masalah atau pengaduan yakni sikap, skill dan proses. Tiga hal ini, merupakan segitiga emas yang harus dimiliki ketika menangani pengadua.

"Sikap netral, berintegritas, punya empati, memiliki skill dalam mengelola emosi, melakukan mediasi, refremining, serta memperhatikan setiap prosesnya merupakan paradigma baru yang akan dikedepankan ombudsman, sehingga dapat mengupas tuntas masalah atau pelaporan yang ditangani," terang sesepuh HMI Cabang Palu ini.

Sofyan menegaskan, dengan paradigma baru itu, dapat diketahui apa sebenarnya kehendak dari si pelapor dan apa juga yang menjadi kehendak si terlapor. Inilah yang membedakan penanganan sebelumnya dengan penanganan kedepannya.

Ombudsman akan berdiri pada posisi netral, sehingga si pelapor dan yang terlapor diujung dari pengaduan ada kebahagiaan. Pelapor bahagia karena masalahnya selesai dan yang dilapor tidak kehilangan muka atau merasa disudutkan dan dirugikan.

"Dengan pendekatan ini, akan mendorong kepercayaan diri masyarakat kepada pemerintah. Itu tentunya yang menjadi tugas ombudsman," tandasnya.

Pelatihan peningkatan kapasitas insan ombudsman Sulteng dimulai dari Jumat, 8 November dan akan berakhir pada Minggu, 10 November 2019.

Materi - materi yang disampaikan diantaranya mediasi, asas umum pemerintahan yang baik, teori-teori tentang skill dan mengelola emosi. FUL