OMBUDSMAN KALSEL SAMPAIKAN PROPARTIF SEBAGAI METODE PENYELESAIAN LAPORAN DI DISDUCAPIK KABUPATEN BANJAR

Selasa, 28 November 2023 - Ita Wijayanti

Banjarbaru- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan berkesempatan menyampaikan materi tentang Propartif (Progresif dan Partisipatif) dalam kegiatan workshop Peningkatan Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Banjar Tahun 2023, Senin (27/11/2023) di Fave Hotel Banjarbaru. Kegiatan ini dibuka langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Azwar.

Kegiatan ini diikuti oleh seluruh pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Banjar termasuk pegawai daru UPT Gambut dan UPT Matraman Kabupaten Banjar. Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Ita Wijayanti, menyampaikan materi tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik "Propartif". Ita menyampaikan setidaknya ada dua faktor yang menyebabkan munculnya pengaduan. Pertama adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan tidak dilaksanakannya kewajiban atau melanggar larangan sebagai penyelenggara. Oleh karena itu dibutuhkan komponen pengelolaan pengaduan diantaranya petugas yang memiliki SK penunjukan sebagai petugas dan petugas yang berkompeten. Selain itu, sarana seperti ruang pengaduan, kontak pengaduan, aksesibilitas pengaduan, dan publikasi terkait informasi, prosedur dan jangka waktu aduan merupakan faktor penting yang harus disediakan.

Ita juga menyatakan pentingnya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). "Adanya form penerimaan laporan, kegiatan verifikasi formil dan materil terkait legal standing dan substansi yang dilaporkan , klasifikasi laporan, disposisi laporan, tindak lanjut laporan dan penyampaikan hasil tindak lanjut laporan, serta dokumentansi proses wajib disediakan sebagian bagian dari proses penyelesaian laporan," ujar Ita.

Pada materi selanjutnya, Ita juga menyampaikan tentang metode peyelesaian laporan melalui kegiatan propartif. Propartif merupakan metode pendekatan ilmiah yang bersumber pada segitiga emas, yang menitikberatkan pada performa komunikasi dan nilai-nilai keadilan, serta bertujuan mempercepat penyelesaian penanganan konflik yang efektif, membangun kualitas pelayanan publik, perdamaian dan hubungan yang menyenangkan semua pihak.

Terdapat setidaknya lima keterampilan yang bisa dipelajari dalam metode propartif. LSD (*Listening, Summarizing, dan deep questioning*). Metode ini mengedepankan kemampuan mendengar, merangkum dan bertanya. Selain itu metode propartif juga menggunakan skill*Reframing, CEI (Conten, Emotion, Interest), Pelling the Onion dan Feedback*.

Pada kesempatan yang sama, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Azwar, memberikan pesan kepada seluruh peserta kegiatan agar dapat memanfaatkan kegiatan ini sebagai momentum untuk meningkatkan kapasitas petugas layanan terutama di bidang pelayanan langsung ke masyarakat.

Diharapkan dengan penggunakan metode propartif dalam proses menyelesaian laporan, masyarakat yang melapor mendapat keadilan baik dari segi penyelesaian substantif dan emosional. Sehingga tercipta hubungan yang menyenangkan antara rakyat dan pemerintah.