

# PELATIHAN PROPARTIF MAMPU MENINGKATKAN PERFORMA KOMUNIKASI DAN PERCEPATAN PENYELESAIAN LAPORAN

Selasa, 01 Maret 2022 - Ita Wijayanti

BANJARMASIN - Ombudsman RI mengadakan Pelatihan Metode Progresif dan Partisipatif (Propartif) pada tanggal 23-25 Februari 2022 secara *daring*. Kegiatan tersebut diikuti oleh peserta dan *trainer* dari kantor pusat dan seluruh perwakilan, dengan jumlah peserta 90 peserta yang dibagi lima kelompok dengan jumlah 15 orang tiap kelompok, mulai dari jenjang jabatan Asisten Muda dan Pratama serta 18 trainer dari jenjang jabatan Asisten Muda. Tujuan Ombudsman RI mengadakan kegiatan pelatihan adalah mengembangkan metode mendengar progresif partisipatif dari masyarakat sehingga dalam menindaki laporan masyarakat lebih cepat dan berkualitas, dengan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia sekaligus pengembangan keterampilan dan kemampuan para asisten.

Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan menugaskan tiga peserta pelatihan yaitu Rujalinor, Cikra Wakhidah, dan Reni Yunita Ariani dengan satu trainer yaitu Muhammad Firhansyah.

Acara pelatihan ini dibuka secara langsung oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzah Rafinus yang dihadiri seluruh Insan Ombudsman RI pusat maupun Perwakilan Ombudsman RI seluruh Indonesia.

Sesi pelatihan terdiri dari delapan sesi, pertama, yang menjelaskan pengantar propartif, kedua, yang menjelaskan terkait asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), ketiga, segi tiga emas yang terdiri dari sikap, proses, dan ketrampilan, keempat, fase *intake* yang menjelaskan terkait LSD (*Listening, Summarizing, Deep Questioning*), kelima, fase eksplorasi yang menjelaskan terkait fase eksplorasi CEI (*Content-Emotion-Interest*), keenam, fase eksplorasi *turning point*, ketujuh, fase mencari solusi untuk membangun pilihan penyelesaian (*brainstorming*), dan terakhir kedelapan, fase pengakhiran dengan melaksanakan tes *Feasibility*.

Selama tiga hari, peserta mendapatkan materi serta praktek melalui permainan peran dengan contoh kasus yang diberikan oleh trainer. Sebelum masuk pada materi pertama, peserta menyelesaikan *pretest* dan setelah materi terakhir, peserta menyelesaikan *posttest* sehingga peserta dan trainer mengetahui perbedaan hasil pelatihan. Setelah pelatihan, peserta pelatihan diharapkan mampu menggali permasalahan para pihak baik pelapor dan terlapor dengan pendekatan propartif, menjelaskan dengan baik kepada para pihak baik pelapor, terlapor, dan pihak terkait tentang langkah selanjutnya dan melakukan evaluasi terhadap proses propartif kepada para pihak.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Kalsel sekaligus peserta pelatihan propartif, Cikra mengatakan diklat ini merupakan pelatihan yang ditunggu-tunggu terutama bagi asisten baru di Ombudsman, menurut Cikra pelatihan propartif memberikan manfaat yang sangat baik bagi peningkatan kemampuan insan Ombudsman baik secara kompetensi komunikasi dan kompetensi penyelesaian konflik pelayanan publik

"Kegiatan pelatihan propartif ini seperti angin segar bagi para Asisten, khususnya Asisten pratama yang masuk pada tahun 2020 bersamaan masuknya Covid-19 di Indonesia. Kegiatan yang dilaksanakan berjalan cukup baik, diharapkan kegiatan pelatihan kedepannya dapat dilaksanakan secara *offline*." Tutup Cikra.

Melalui pendekatan propartif, laporan dan aduan masyarakat dapat diselesaikan pada Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan. Selain itu juga dapat merubah paradigma masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan diluar pengadilan dan merubah perilaku para penyelenggara pelayanan publik yang ragu dan takut terhadap pengaduan agar dapat berempati terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, sehingga terbangun rasa percaya dari masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. (CW/PC)