

OMBUDSMAN KALSEL JEMBATANI HUBUNGAN MASYARAKAT DENGAN PEMERINTAH MELALUI

Jum'at, 26 November 2021 - Maulana Achmadi

Banjarmasin (ANTARA) - Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, menjembatani hubungan masyarakat dengan pemerintah agar lebih harmonis dengan melakukan sosialisasi pendekatan progresif dan partisipatif atau "propartif".

"Sosialisasi propartif merupakan sebuah cara membangun hubungan yang menyenangkan antara rakyat dan pemerintah," kata Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel, Hadi Rahman di Banjarmasin Kamis.

Dia mengatakan, pelayanan publik merupakan wajah hadirnya negara. Oleh karena itu, pelayanan publik perlu terus diperbaiki, baik melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, sistem kerja dan perubahan budaya kerja.

Membangun pelayanan publik yang baik, salah satunya dapat dilakukan dengan cara Propartif, khususnya dalam penanganan laporan masyarakat. Propartif dapat berujung pada perbaikan dalam cara berkomunikasi dan kemampuan menangani keluhan atau aduan masyarakat.

"Penting kiranya dalam pelayanan publik untuk menjadi pendengar yang baik karena bisa jadi pelapor datang hanya untuk bercerita, berkeluh kesah, karena merasa dirinya kurang didengarkan," ujar Hadi.

Dalam kesempatan yang sama, Anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya juga menjelaskan, propartif merupakan singkatan dari progresif dan partisipatif.

"Dikatakan Progresif karena mengikuti perkembangan zaman dan partisipatif karena melibatkan komunikasi dengan orang banyak," jelas Dadan

Dikatakannya, propartif sendiri merupakan metode pendekatan ilmiah bersumber pada segitiga emas pelayanan publik, bertumpu pada nilai-nilai keadilan serta bertujuan membangun kualitas pelayanan publik, performa komunikasi dan hubungan yang menyenangkan antara rakyat dan pemerintah.

Lebih lanjut Dadan memaparkan, terdapat ciri khas propartif, yakni fokus pada nilai humanis, komunikasi para pihak, memudahkan eksplorasi emosi, fokus pada solusi produktif.

"Kemampuan mengaplikasikan Propartif dinilai penting bagi petugas pengelola pengaduan mengingat dampaknya bagi peningkatan kualitas pelayanan publik," ujar Dadan.

Sementara itu, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel M. Firhansyah selaku pembicara pada kegiatan tersebut menekankan pentingnya propartif.

Berdasarkan pengamatannya banyak instansi yang melakukan penanganan aduan dengan konsep formalistik/legisme, sehingga seringkali masalah sulit atau lama penyelesaiannya.

Hanya berfokus pada aturan, namun tidak menyentuh akar permasalahan. Manajemen pengaduan belum mapan, sehingga Ombudsman mengenalkan pendekatan Propartif agar penyelesaian penanganan konflik lebih cepat dan efektif. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun hubungan yang menyenangkan antara rakyat dan pemerintah.

Pembicara lainnya, Fahmi Shahab, SE, MBL, sebagai Direktur Eksekutif Pusat Mediasi Nasional (PMN) menjelaskan lebih jauh mengenai konsep propartif.

"Terdapat tahapan dalam menjalankan propartif, pertama dengarkan apa yang disampaikan, kedua fokus menyimak apa yang menjadi masalah. Ketiga berikan umpan balik. Keempat, jangan memberi nasehat ketika pengadu sedang marah karena belum tentu berguna dan bisa diterima yang bersangkutan. Kelima, buat ringkasan apa yang disampaikan pengadu serta konfirmasi ulang pokok-pokok permasalahan dan harapan," tambahnya.

Sosialisasi propartif dihadiri oleh pejabat dan pelaksana pengelolaan pengaduan dari unsur pemerintah daerah baik di lingkup provinsi maupun Kabupaten/Kota se Kalsel, serta dari unsur forkopimda, instansi vertikal dan BUMN/BUMD di Kalsel.