

# PROPARTIF: SARANA MEMBANGUN HUBUNGAN MENYENANGKAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 25 November 2021 - Maulana Achmadi

BANJARMASIN, MK - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menyelenggarakan sosialisasi Pendekatan Progresif dan Partisipatif di Hotel Galaxy Banjarmasin (25/11/2021). Kegiatan ini merupakan sebuah cara membangun hubungan yang menyenangkan antara rakyat dan pemerintah.

Acara yang diawali dengan sambutan dari Kepala Perwakilan Ombudsman Kalsel, Hadi Rahman. Hadi menekankan bahwa 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.

Menurutnya, 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/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," papar Hadi.

Dalam kesempatan yang sama, hadir Dadan Suparjo Suharmawijaya, Anggota Ombudsman RI. Dalam uraiannya, Dadan menyampaikan, propartif merupakan singkatan dari Progresif dan Partisipatif. Dikatakan Progresif karena mengikuti perkembangan zaman dan Partisipatif karena melibatkan komunikasi dengan orang banyak.

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," imbuhnya.

M. Firhansyah, Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel 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," paparnya.

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. Kegiatan diakhiri dengan sesi diskusi atau tanya jawab antara peserta sosialisasi dengan para narasumber.