

# UNTUK PENYELESAIAN LAPORAN YANG LEBIH OPTIMAL, OMBUDSMAN ADAKAN LOKAKARYA MEDIASI VIRTUAL

Selasa, 08 Desember 2020 - Siti Fatimah

Ombudsman RI melakukan lokakarya mediasi secara virtual untuk beradaptasi dengan masa new normal, sebagai upaya penanganan laporan yang optimal di masa pandemi Covid-19. Seiring meningkatnya jumlah Laporan Masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman dari tahun ke tahun, maka semakin besar juga ekspektasi masyarakat, hal tersebut tentu harus diimbangi dengan percepatan penanganan dan juga menjaga kepercayaan dan peningkatan kepuasan masyarakat atas penanganan laporan yang dilakukan Ombudsman RI.

Lokakarya mediasi secara virtual dilaksanakan dengan seluruh perwakilan Ombudsman khususnya bagian Pemeriksaan Laporan Masyarakat, dengan tujuan pengayaan cara mediasi melalui sistem online, juga untuk diskusi modul mediasi/konsiliasi yang tengah disusun Ombudsman RI, juga menambahkan mekanisme online/virtual dalam pelaksanaan mediasi/konsiliasi yang dilaksanakan Ombudsman RI untuk menyelesaikan laporan masyarakat.

Dokumentasi Kegiatan

Lokakarya ini dilaksanakan selama 3 hari, pada tanggal 16 - 18 November 2020, menghadirkan narasumber eksternal,

seperti Arbiter dari Badan Arbitrase Nasional, Mediator Pusat Mediasi Nasional dan Mediator Hakim dari Pengadilan. Para narasumber eksternal tersebut membagi pengalaman melaksanakan mediasi/konsiliasi secara online pada masa pandemi Covid-19.

Kemudian, narasumber internal adalah para Pimpinan Ombudsman RI, berdiskusi mengenai langkah kedepan untuk melakukan analisa konflik dan mediasi dalam penyelesaian Laporan Masyarakat, terutama dalam masa pandemi Covid-19, karena pelayanan publik tidak boleh berhenti, dan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas perlu terus melakukan inovasi untuk menyelesaikan maladministrasi yang terjadi dalam proses pelayanan publik di segala bidang.

Ombudsman RI berharap para penyelenggara negara tetap fokus menjaga pemberian pelayanan publik yang prima, disamping menerapkan protokol kesehatan untuk mengatasi penyebaran virus corona. Untuk itulah, upaya penyelesaian laporan, termasuk kegiatan mediasi serta pemeriksaan Ombudsman juga dikembangkan dengan metode online/virtual. Hal ini, akan terus diupayakan bagi meknisme yang lebih baik kedepannya.

Selanjutnya saat ini, Ombudsman sedang berupaya mengatur mekanisme online untuk proses mediasi ke depannya.  
(RSD)