

UTAMAKAN PENYELESAIAN PENGADUAN YANG HUMANIS, OMBUDSMAN RI LAKUKAN WEBINAR INTERNATIONAL PROPARTIF

Rabu, 15 Desember 2021 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Ombudsman RI melaksanakan Webinar International "Propartif: Cara Yang Baik untuk Menangani Pengaduan" yang dilakukan secara daring pada Rabu (15/12/2021). Kegiatan ini dibuka oleh Wakil Ketua Ombudsman RI, Bobby Hamzar Rafinus sebagai *keynote speaker*.

Dalam sambutannya, Bobby menyampaikan bahwa Ombudsman RI melalui pengawasannya menjadi tumpuan masyarakat dan pemerintah untuk mampu mendorong terciptanya pelayanan publik yang memenuhi asas - asas pelayanan publik. Namun seiring berjalannya waktu, institusi pemerintah sebagai lembaga yang dikeluhkan juga harus sudah mulai menempatkan pengaduan dan laporan masyarakat sebagai bagian penting yang perlu direspon dengan baik.

"Berkaitan dengan pemenuhan asas pelayanan publik, pendekatan penyelesaian konflik yang sebelumnya birokratis dan prosedural kemudian diganti dengan pendekatan yang lebih proaktif, informal dan manusiawi serta humanis dengan memberikan perhatian lebih pada kepentingan pihak-pihak yang terlibat dengan suatu konflik atau yang brasa disebut dengan Fair Treatment Approach atau yang kemudian di Indonesia diadopsi dengan pendekatan progresif dan partisipatif atau propartif," lanjut Bobby.

"Pendekatan propartif dirasakan lebih baik dalam penyelesaian laporan atau masalah karena pendekatan menekankan pada pendekatan proaktif yang berorientasi pada solusi konflik di sektor publik. Pandangan tradisional yang selama ini fokus pada ranah hukum terhadap pengaduan, masalah, atau konflik, diubah menjadi fokus ke arah pencarian solusi," jelasnya.

Kemudian Bobby juga menyampaikan sampai saat ini setidaknya tercatat sebanyak 494 (empat ratus sembilan puluh empat) Insan Ombudsman telah memperoleh Pelatihan Propartif dan meingimplementasikan keahlian Propartif saat menangani laporan/ pengaduan masyarakat. Harapannya dengan webinar yang diadakan, seluruh peserta yang hadir dapat sama-sama belajar untuk menerapkan pendekatan propartif dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Menanggapi hal tersebut, Reinier Van Zuthpen, Ketua Dutch Nationale Ombudsman (Ombudsman Belanda) menyampaikan terima kasih atas kerja sama yang dilakukan.

"Saya sangat mengharapkan kerja sama yang baik antara Ombudsman Belanda dan Indonesia dapat terus berlanjut," ungkapnya.

"Sekaligus menyampaikan pesan bagi peserta dalam kegiatan ini bahwa Pemerintah Pusat dan Daerah diharapkan dapat memiliki pola pikir propartif, yakni mengetahui secara menyeluruh latar belakang laporan disampaikan, makna dibalik cerita yang disampaikan, mengaplikasikan rasa empati terhadap cerita Pelapor sehingga kita bisa menemukan solusi terkait masalah yang terjadi dan yang lebih jauh untuk mendapatkan perbaikan bagi institusi tempat kita bekerja," lanjut Reinier.

Adapun kegiatan ini diikuti secara daring oleh kurang lebih 500 peserta, yakni pemerintah pusat, daerah, akademisi, kelompok masyarakat, dengan narasumber: Stephan Sjouke, International Relations Nationale Ombudsman; Muhammad Firhansyah, Asisten Ombudsman RI Kalimantan Selatan, dan Marise van Ameersfoort, Project Manager, Advisor & Trainer Vrije Universiteit.