

ASAH KETERAMPILAN PENYELESAIAN KONFLIK, OMBUDSMAN ADAKAN PELATIHAN PROPARTIF

Senin, 25 November 2019 - Nurul Istiamuji

Kemampuan komunikasi dan ketrampilan mengupas kebutuhan terdalam dari para pihak menjadi tantangan bagi ORI karena sebagai institusi pengawas pelayanan publik peran petugas pengelola pengaduan menjadi signifikan dan menentukan arah sebuah konflik.

Menyadari hal tersebut, Ombudsman bekerja sama dengan Vrije Universiteit Amsterdam, IDLO, centrum voor conflicthantering menyelenggarakan rangkaian kegiatan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan penanganan pengaduan dengan metode progresif dan partisipatif (propartif).

Pelatihan diselenggarakan secara bertahap bagi seluruh perwakilan dan unit kerja di lingkungan Ombudsman. Pelatihan di Jakarta pada tanggal 20-22 November 2019 menjadi pelatihan terakhir sekaligus menandai bahwa keterampilan penyelesaian konflik melalui metode propartif ini telah pelajari secara tuntas oleh Insan Ombudsman.

Pelatihan berjalan lancar dan para peserta antusias serta merasa mendapat tambahan ilmu dan keterampilan. "Senang sekali bisa mengikuti training propartif ini dan semakin terasa betapa pentingnya netralitas dan peran seorang mediator atau petugas penanganan pengaduan jangan sampai justru mediator atau petugas yang menjadi pemicu konflik," ujar Eko Martono, salah seorang peserta. Peserta lainnya, Mianda menyampaikan dengan mengikuti pelatihan ini semakin terasa betapa pentingnya seorang mediator atau petugas penanganan pengaduan menguasai materi dan proses.

Metode atau pendekatan ini telah diterapkan di banyak negara Amerika Serikat, Belanda dan beberapa negara lainnya yang dikenal dengan *Fair Treatment Approach* (FTA). Pendekatan ini merupakan penanganan pengaduan yang lebih manusiawi, responsif, dan berkeadilan. Hal ini tergambar dari sikap, ketrampilan, dan proses yang digunakan petugas ketika berinteraksi dengan warga yang mengeluhkan layanan pemerintah.

"Mengajarkan kembali apa yang dipelajari di Belanda dan menjadi pioner dalam menyebarkan metode atau pendekatan penyelesaian konflik ini kepada pihak lainnya merupakan tantangan lainnya bagi ORI," ujar Dahlena, selaku pelatih propartif. Akhirnya dengan diterapkan metode atau pendekatan propartif ini diharapkan kapasitas petugas meningkat, layanan publik semakin baik dan rakyat merasa diperlakukan dengan hormat dan adil dan tentu saja berujung pada meningkatnya rasa kecintaan kepada tanah air Indonesia.