

CATATAN DARI AMSTERDAM (4-BAGIAN TERAKHIR) MENYELESAIKAN PENGADUAN DENGAN PENDEKATAN FTA

Jum'at, 25 Mei 2018 - Zsa Zsa Bangun Pratama

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah di Kerajaan Belanda juga tidak lepas dari kelemahan dan kekurangan. Kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya akan berpuncak pada munculnya laporan ataupun pengaduan masyarakat. Di Belanda sejak sepuluh tahun terakhir telah ditetapkan program untuk mendukung penyelesaian pengaduan masyarakat melalui pendekatan informal dengan perlakuan yang adil atau lebih populer dinamakan *Fair Treatment Approach* (FTA).

Untuk mendukung dan mengimplementasikan program dengan pendekatan FTA ini Ombudsman Nasional Belanda atau National Ombudsman (NO) telah membangun kerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan Belanda. Dalam perjalanannya, FTA menuntut adanya penguatan pada sistem pengelolaan pengaduan internal pemerintah dan pendekatan terhadap warga yang menyampaikan pengaduan. Dalam praktiknya, ketika menerima laporan masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di sebuah instansi penyelenggara pelayanan publik maka Ombudsman Nasional Belanda turut memberdayakan pengelola pengaduan internal instansi terlapor dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

Untuk mengimplementasikan FTA, Ombudsman Nasional Belanda juga memerlukan adanya tahapan mediasi yang didukung dengan tahapan informal dalam penanganan pengaduan masyarakat. Bagaimana cara melakukan pendekatan informal dan mediasi inilah yang kemudian ditularkan Ombudsman Nasional Belanda kepada peserta pelatihan yang berasal dari Ombudsman Republik Indonesia selama tiga pekan di Belanda. Beberapa trainer yang berasal dari *Center for Conflict Resolution and Mediation* (CvC) lebih banyak memberikan pelatihan tentang keahlian dalam melaksanakan berbagai tahapan pramediasi saat menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Untuk mengetahui bagaimana awal FTA diimplementasi di Belanda, peserta pelatihan juga berkesempatan melakukan dialog di Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan Belanda di Den Haag, Jumat, 12 April 2018. Menurut E Allan Lind dari Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan Belanda, penerapan FTA di Belanda sudah dilakukan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir. "Awalnya memang banyak pihak yang keberatan dengan penerapan pendekatan *Fair Treatment Approach* ini. Namun pada akhirnya pihak-pihak yang keberatan itu bisa menerima cara penyelesaian laporan masyarakat melalui pendekatan ini," kata Allan Lind kepada peserta pelatihan.

Dalam perkembangannya dewasa ini ternyata penerapan FTA di Belanda juga memberikan dampak positif. Melalui penelitian yang dilakukan Kementerian Luar Negeri Belanda pada 2007-2008 diketahui bahwa implementasi FTA yang didukung dengan keterampilan mediasi di Belanda telah memberikan sejumlah dampak positif. Di tingkat internasional, penerapan FTA juga telah diakui dan mendapatkan penghargaan dari Uni Eropa dan PBB.

Diutarakan E Allan Lind beberapa dampak positif itu antara lain meningkatnya kepuasan warga atas penyelenggaraan pelayanan publik di Belanda hingga 20 persen. Selain itu juga terjadi peningkatan kepuasan kerja PNS di Belanda hingga 20 persen. Bagi kalangan dunia usaha, implementasi FTA ternyata juga mampu mengurangi waktu yang dihabiskan pengusaha menjadi 23 persen. Dan bagi pemerintah sendiri, implementasi FTA ternyata menghemat anggaran pemerintah hingga 27 persen.

"Semua dampak positif ini memperlihatkan bahwa penggunaan keterampilan mediasi dalam penerapan FTA sangat efektif untuk mengurangi kekecewaan masyarakat atas berbagai persoalan yang dilaporkan kepada Ombudsman" urai E Allan Lind lebih jauh.

Lalu, bagaimana Ombudsman Nasional Belanda menerapkan FTA dalam menindaklanjuti laporan masyarakat? Jan Prins, salah satu investigator di Ombudsman Nasional Belanda saat dialog dengan peserta pelatihan beberapa hari kemudian mengutarakan jika FTA diimplementasikan dengan memperhatikan beberapa komponen penting, yaitu meliputi sikap, kontak personal dan *ombudsmediation*.

Menurutnya sikap atau kesadaran penting dilakukan agar Ombudsman bisa segera mengetahui apa yang diinginkan oleh pelapor. Untuk mengetahui keinginan pelapor maka Ombudsman harus bisa menjadi pendengar yang baik yang didukung dengan empati, rasa ingin tahu dan juga bersikap netral. "Jika dulunya tugas Ombudsman lebih banyak mencari fakta, maka saat ini kami lebih banyak mencari atau memperhatikan perasaan ataupun emosi dari pelapor," papar Jan Prins kepada peserta pelatihan di kantor Ombudsman Nasional Belanda di Den Haag pada Selasa, 17 April 2018. Ketika itu Jan Prins turut didampingi investigator Ombudsman Nasional Belanda lainnya, yaitu Stephan Sjouke dan Ina Samaniri.

Jan Prins kembali mengutarakan bahwa sebuah pengaduan pada dasarnya adalah tentang sebuah harapan dan emosi. Untuk itu Ombudsman dituntut untuk mengetahui keinginan apa yang ada di belakang pengadu atau pelapor.

"Sangat penting bagi Ombudsman untuk mengetahui rasa ingin tahu dari pengadu dan menjaga netralitas. Dengan demikian pengadu akan merasa berada di tempat yang tepat ketika menyampaikan laporannya kepada Ombudsman," urai pria bertubuh jangkung itu lebih jauh.

Â Â Terkait dengan tahapan *ombudsmediation* di Ombudsman Nasional Belanda, langkah ini masih bagian dari prosedur informal dalam penanganan pengaduan. Langkah ini dilakukan dengan mengajak para pihak untuk duduk bersama dalam satu meja dan menjadikan Ombudsman sebagai mediator yang netral. Tujuan mediasi bukan untuk mencari siapa yang menang atau yang kalah, tapi lebih untuk mengetahui bagaimana supaya kepentingan yang datang dari para pihak bisa menjadi kepentingan bersama. Dikatakan Jan Prins, Â jika ciri khas *ombudsmediation* adalah fokus pada "masa depan" dan bukan melihat pada "masa lalu".

Â Â Dalam perkembangannya, lanjut Jan Prins, pelapor di Ombudsman Nasional Belanda lebih menyukai penanganan pengaduan yang informal seperti dengan cara *ombudsmediation*. Karena dengan cara seperti ini pelapor bisa lebih bebas berbicara dan punya waktu yang lebih banyak untuk berpartisipasi dalam menyelesaikan laporan.

Â Â Pada kesempatan dialog itu juga dipaparkan jika sepanjang 2017 lalu Ombudsman Nasional Belanda menerima telah menerima sejumlah 30.000 laporan atau pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan publik di Belanda. Yang menarik dari data tersebut, hampir 20.000 pengaduan masyarakat disampaikan ke Ombudsman Nasional Belanda melalui telepon. Pengaduan terbanyak kedua mencapai 7.000 pengaduan disampaikan melalui email. Sisanya, lembaga yang menjalankan tugasna berdasarkan amanat Konstitusi Kerajaan Belanda, Undang Undang Hukum Administratif Umum dan Undang Undang National Ombudsman ini menerima pengaduan melalui surat mencapai 3.000 pengaduan dan pelapor atau pengadu yang datang langsung hanya sejumlah 100 laporan.

Â Â Terkait dengan banyaknya pengaduan yang disampaikan lewat telepon, E Allan Lind saat berdialog dengan peserta pelatihan di Kementerian Dalam Negeri dan Hubungan Kerajaan di Den Haag mengutarakan jika awalnya tentu saja berat ketika menerima pengaduan melalui telepon. Namun ketika menelepon dalam suasana yang nyaman tentu kondisi yang memberatkan itu tidak akan terasa lagi. Di mata Allan Lind, hubungan pemerintah Kerajaan Belanda dengan warga masyarakatnya merupakan hubungan jangka panjang yang harus dijaga. Untuk itulah pemerintah Kerajaan Belanda bersama Ombudsman Nasional Belanda sangat mendukung penepan FTA dalam menyelesaikan laporan masyarakat. **(ahmad fitri)**

Â Â Â }J(i¿½i¿½i¿½U,