

MANFAAT PEMERIKSAAN PROGRESIF

Kamis, 18 Februari 2021 - Umi Salamah

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat sebagai pengawas eksternal memiliki hak dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Pengaduan tersebut bisa diartikan sebagai bentuk perhatian masyarakat terhadap pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan keseriusan dalam perbaikan kedepannya. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya, dimana penyelenggara juga dituntut berempati dan responsif secara cepat dan tepat dalam penyelesaian masalah.

Ombudsman Bangka Belitung dalam menangani pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik menggunakan metode *Fair Treatment Approach* (FTA) atau pendekatan perlakuan yang adil atau lebih dikenal sebagai metode Progresif dan Partisipatif (Propartif). Progresif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti ke arah kemajuan. Artinya dalam pengelolaan pengaduan di Ombudsman dituntut untuk terus menerus melakukan perbaikan dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan agar tercipta pelayanan publik yang prima secara efektif dan efisien. Singkatnya, pola penyelesaian pengaduan di Ombudsman beralih mengedepankan pendekatan informal sebagai bentuk alternatif yang menekankan pada pencarian solusi dan dapat meminimalisir proses hukum.

Metode ini telah diterapkan Ombudsman RI dan perwakilan seluruh provinsi sejak tahun 2019. Salah satu contoh keberhasilannya adalah pada saat pembukaan Posko Daring bagi masyarakat terdampak COVID-19. Dalam waktu 3 bulan, Ombudsman RI sudah menerima lebih dari 1.300 pengaduan. Pola penyelesaian yang digunakan adalah metode ini dengan cara meneruskan terlebih dahulu laporan/pengaduan yang masuk ke instansi yang dilaporkan melalui narahubung. Ombudsman berperan dalam mendorong instansi tersebut agar secara mandiri dapat menyelesaikan laporan/pengaduan tersebut.

Manfaat Metode Progresif

Metode progresif di yang diterapkan di Ombudsman pada tahun 2019 yang lalu sudah memberikan banyak dampak secara kelembagaan. Mulai dari penanganan laporan yang semakin sederhana dan cepat, kepuasan masyarakat atas penyelesaian pengaduan di Ombudsman pun semakin meningkat.

Ada beberapa manfaat dengan penerapan metode yang progresif dalam penyelesaian pemeriksaan di Ombudsman. Diantaranya, pertama penyelenggara layanan dapat lebih cepat menyelesaikan permasalahan yang ada dikarenakan metode ini meringkas/mempercepat proses penyelesaian pengaduan.

Kedua, tidak membutuhkan anggaran biaya yang besar dalam artian anggaran yang digunakan sangat efisien. Ketiga, Kepuasan Masyarakat akan semakin meningkat. Hal ini karena proses yang digunakan dalam metode progresif sifatnya terbuka dan menekankan pada solusi membuat kedua belah pihak dapat bersama-sama mencari penyelesaian terbaik sehingga menimbulkan rasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Keempat, masyarakat lebih terbuka dan berani dalam menyampaikan pengaduan. Hal ini dikarenakan metode progresif mengedepankan pendekatan persuasif dan menghindari pendekatan hukum yang prosedural. Sehingga secara psikologis pelapor akan merasa dilindungi dan diapresiasi dengan baik atas setiap pengaduan yang disampaikan. Dan kelima, kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik / pemerintah akan semakin meningkat. Dalam metode progresif, penyelenggara didorong untuk menyelesaikan pengaduan secara mandiri. Hal ini akan menunjukkan keseriusan penyelenggara dalam menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk. Semakin empati dan responsif penyelenggara dalam menanggapi pengaduan, maka akan semakin meningkat pula kepercayaan masyarakat pada Pemerintah. Hal tersebut adalah puncak dari terwujudnya *good governance*.

Pendekatan ini tentunya diharapkan dapat menjadi preseden untuk instansi penyelenggara pelayanan publik dalam memaksimalkan pengelolaan pengaduan internal sehingga pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya sekadar kata dan cita-cita.