

OMBUDSMAN RI DUKUNG PENGGUNAAN AI UNTUK KELOLA PENGADUAN

Senin, 23 September 2024 - Hasti Aulia Nida

JAKARTA-Ombudsman RI memberikan dukungan penggunaan Artificial Intelligence (AI) atau kecerdasan buatan untuk membangun sinergi dan kolaborasi dalam interoperabilitas data pengaduan masyarakat menuju pelayanan yang akuntabel. Kecerdasan buatan dalam tata kelola pengaduan harus didukung, termasuk dalam membangun sinergi dan kolaborasi data melalui interoperabilitas.

Hal ini disampaikan oleh Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro saat memberikan sambutan pada kegiatan Kick Off Artificial Intelligence for Recommendation Analysis (AIRA) Kegiatan Kickoff AIRA Dalam Rangka Sinergi dan Kolaborasi dalam Interoperabilitas Data Pengaduan Masyarakat di DPR RI Menuju Pelayanan yang Akuntabel.

"Ombudsman RI meyakini bahwa semua rencana dan usaha baik yang dilakukan akan menghasilkan pola yang baik bagi perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat. Ombudsman RI melihat bahwa tata kelola pengaduan masyarakat yang baik adalah salah satu mandat yang diberikan oleh negara untuk mewujudkan tatanan demokrasi. Keterlibatan masyarakat dalam mengkritik kinerja pemerintah lembaga negara patut dan layak diapresiasi dengan kita untuk didengar, ditampung, diolah dan ditindaklanjuti secara profesional dan adil,"

Johanes mengatakan, DPR RI sudah memiliki lima proses dari sekian banyak aduan pada tiga tahun terakhir yang bisa ditindaklanjuti. Maka untuk lebih responsif, harus saling mendukung setidaknya DPR RI sebagai representasi dari wakil rakyat memberikan perhatian yang lebih pada setiap keluhan yang masuk dan ini tentu sejalan dengan mandat dari Undang-Undang. Masukan aduan dari masyarakat dapat menjadi amunisi bagi DPR RI dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Menambahkan, Johannes menjelaskan bahwa Ombudsman RI sebagai lembaga negara yang independen, bertugas mengawasi pelayanan publik senantiasa siap bersinergi dan berkolaborasi untuk perwujudan dari upaya-upaya tersebut. Tetap harus terus berupaya agar sistem penerimaan dan penanganan aduan yang dimiliki oleh pemerintah dapat terus diperbaiki dan disempurnakan demi kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

"Oleh karena itu, Ombudsman RI sekali lagi mengapresiasi kepada semua pihak yang sedang dan yang akan terus berupaya mengimplementasikan kecerdasan buatan dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas semoga semua dapat berhasil, sehingga pelayanan publik di negeri kita ini semakin bermakna," tutup Johannes.

Pada kegiatan yang sama, Sekretaris Jenderal Ombudsman RI Suganda Pandapotan Pasaribu bersama Sekretaris Jenderal DPR RI Indra Iskandar melakukan penandatanganan nota kesepahaman guna melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang masing-masing terkait kerja sama dalam dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ruang lingkup dari nota kesepahaman ini meliputi pencegahan maladministrasi, percepatan penyelesaian laporan masyarakat, pemanfaatan bersama sarana dan prasarana yang dimiliki, pengembangan sumber daya manusia, pertukaran data dan/atau informasi, dan kegiatan lain yang disepakati.