

OMBUDSMAN RI RANCANG APLIKASI DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Selasa, 28 September 2021 - Hasti Aulia Nida

JAKARTA-Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika melakukan diskusi bersama seluruh Kepala Perwakilan Ombudsman RI dan Tim Keasistenan Utama III Ombudsman RI secara daring terkait Aplikasi "Radius" untuk penanganan pengaduan masyarakat, pada Senin (27/9/2021).

Aplikasi ini digagasan oleh Anggota Ombudsman RI Yeka Hendra Fatika bersama dengan Keasistenan Utama III yang didasarkan pada situasi kanal pengaduan Ombudsman RI yang masih terbatas, kurang praktis, dan belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, aplikasi ini dibuat berdasarkan situasi layanan pengaduan yang belum berbasiskan teknologi informasi yang sedang berkembang, serta laporan *backlog* yang masih menjadi masalah tahunan di internal, sehingga diperlukan inovasi untuk melakukan percepatan penanganan pengaduan masyarakat.

"Gagasan sederhananya, antara Pelapor dengan Ombudsman, tidak lagi berkomunikasi via orang tapi via sistem sehingga aplikasi ini berbasis teknologi informasi yang dapat diakses melalui komputer dan *gadget*," jelas Yeka.

Aplikasi ini akan diujicobakan pada pengaduan masyarakat substansi pengadaan barang dan jasa dengan pertimbangan kasus yang mudah untuk dihitung nilai evaluasinya dan banyaknya kasus pengadaan barang dan jasa di daerah serta merupakan substansi yang diampu oleh Yeka Hendra Fatika dan Keasistenan Utama III.

Kedepannya, aplikasi ini akan terhubung dengan email pengaduan masyarakat. Setiap laporan yang dinyatakan lengkap secara formil dan materil dapat diakses secara bersama antara Ombudsman RI dengan kelompok kerja pengadaan barang dan jasa secara *real-time*, sehingga penanganan dan penyelesaian pengaduan bisa dilaksanakan secara cepat dan tepat.

Diharapkan aplikasi ini dapat menyelesaikan setiap laporan pengaduan dengan waktu yang ditentukan sehingga tidak ada lagi *backlog* dalam penyelesaian laporan pengaduan serta dapat menjangkau lapisan masyarakat secara mudah, murah, cepat, tepat dan adaptif dengan kebutuhan zaman.