

# PERMUDAH AKSES ADUAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN SIAPKAN FITUR CLICK TO CALL DAN MODUL PANGGILAN VIDEO

Rabu, 15 Desember 2021 - Anita Widyaning Putri

JAKARTA - Dalam rangka mempermudah akses pengaduan masyarakat, Ombudsman RI tengah menyiapkan inovasi penggunaan fitur *click to call* dan modul panggilan video.

Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika mengatakan fitur *click to call* dan modul panggilan video ini tidak membutuhkan pulsa premium namun menggunakan data internet. "Sehingga masyarakat cukup dengan jaringan internet dapat melakukan panggilan telepon maupun video dengan Ombudsman RI untuk melapor," terangnya, Rabu (15/12/2021) di Jakarta.

Saat ini masyarakat dapat menyampaikan aduan pelayanan publik ke Ombudsman dengan cara datang langsung, mengirimkan surat, email, *website*, *live chat website*, Call Center 137, dan WhatsApp Center 082137373737. Rencananya di inovasi fitur *click to call* dan modul panggilan video akan mulai digunakan tahun 2022 mendatang.

"Dengan adanya fitur *click to call* dan modul panggilan video ini, masyarakat semakin banyak pilihan dan semakin mudah untuk melapor," ujar Yeka.

Ia menambahkan, dengan memberikan berbagai kemudahan akses bagi masyarakat, hal ini memberikan kepastian atas informasi secara tepat, cepat dan terukur dalam melaksanakan tugas utama Ombudsman RI yang terkait penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat. "Kemudahan akses ini tentunya menjadi relevan terhadap peran penting Ombudsman dalam menjembatani kepentingan masyarakat ketika mengalami maladministrasi atau penyimpangan dalam memperoleh hak pelayanan publik dari penyedia layanan," imbuhnya.

Layanan *Call Center* Ombudsman RI telah diresmikan pada akhir 2016. Ombudsman RI semakin melengkapi fitur-fitur kanal pengaduan untuk semakin dekat dengan masyarakat. Beberapa fitur seperti call center, whatsapp center, maupun live chat website telah terintegrasi dalam satu sistem. Selain sebagai sarana menerima laporan, layanan ini juga digunakan untuk mempermudah proses verifikasi laporan masyarakat, konsultasi mengenai pelayanan publik dan penyebaran informasi terkait Ombudsman RI. (awp)