OMBUDSMAN BENGKULU GELAR COACHING CLINIC PENGELOLAAN PENGADUAN, MEDIA SOSIAL, DAN AKTIVASI FOCAL POINT SE-PROVINSI BENGKULU

Selasa, 15 November 2022 - Ade Bardiyanto

BENGKULU - Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu menggelar pembukaan acara rangkaian kegiatan *Grand Opening* Inovasi " *Coaching Clinic* Pengelolaan Pengaduan, Media Sosial, dan Aktivasi *Focal Point*" yang bertempat di Graha Bina Praja, Kabupaten Lebong (15/11/2022).

Kepala Perwakilan Ombudsman Bengku, Herdi Puryanto menjelaskan bahwa program ini akan dilaksanakan di sembilan kabupaten se-Provinsi Bengkulu pada 15 November - 2 Desember 2022, adapun kegiatan pertama dilakukan di Kabupaten Lebong dengan 50 peserta.

Coaching Clinic pengelolaan pengaduan, media sosial, dan aktivasi *Focal Point* merupakan terobosan Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu dalam menjawab tantangan perkembangan zaman, mengingat revolusi industri 5.0 sudah di depan mata, di mana karakter penekanan lebih kepada peran manusia sebagai pusat peradaban yang memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai bidang sehingga dalam hal pengelolaan pengaduan pun sudah seharusnya merambah kepada kanal media sosial. Data *Hootsuite (We are Social)* 2022 Indonesia menunjukkan bahwa pengguna media sosial aktif sebanyak 191.4 juta (2021: 170 juta, naik 12.6%). Hal ini tentu menjadi tantangan sekaligus potensi yang harus kita manfaatkan dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia, tentu dengan persiapan kapasitas sumber daya manusia yang mumpuni. Untuk itu, inovasi Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu hadir dengan sentuhan yang langsung menyasar kepada para petugas pelayanan yang tersebar di seluruh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) se-Provinsi Bengkulu agar dapat melakukan pengelolaan pengaduan dengan maksimal.

Namun, sejumlah tantangan signifikan perlu diperhatikan dalam proses pengelolaan pengaduan melalui media sosial diantaranya terkait privasi masyarakat, kebenaran konten, kebijakan dan kerangka tata kerja kelola, integrasi media sosial dengan proses bisnis organisasi dan rencana manajemen risiko (Nepal, Paris, & Georgeakopoulos 2015). Meski demikian, Kepala Biro Humas dan TI Ombudsman RI, Wanton Sidauruk dalam sambutannya mengimbau agar penyelenggara pelayanan publik harus aktif memanfaatkan jejaring media sosial dan mampu mengelola pengaduan dari kekecewaan menjadi kepuasan. Sebab, suatu aduan Pelapor terkait maladministrasi melalui media sosial perlu dimitigasi dan mendapat perhatian khusus, terlebih jika aduan telah viral di masyarakat.

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Wakil Bupati Kabupaten Lebong, Fahrozi bahwa pengaduan bukan untuk menjebak kita, padahal intinya untuk mencapai tujuan bersama yaitu mengoreksi kerja kita, kerja kita tidak selalu benar, inilah yang dikeluhkan dan ini wujud pengaduan yang harus dikelola.

Selain *Coaching Clinic*, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu juga melakukan pengukuran efektivitas program melalui mekanisme audit komunikasi mulai dari *input*, *output*, hingga *outcome*. Terkait *outcome*, pengukuran efektivitas dilakukan dengan penerapan teori Taksonomi Bloom, di mana peserta program diberikan *pre-test* dan *pos-test* untuk mengukur tingkat kognitif, afektif, dan psikomotorik. Hasil pengukuran efektivitas program *Coaching Clinic* pengelolaan pengaduan, media sosial, dan aktivasi *Focal point* di Kabupaten Lebong menunjukkan hasil yang signifikan yaitu yang awalnya peserta program memiliki rerata wawasan pada poin 40-45 (terdapat 2 s.d. 3 soal dengan jawaban yang salah dari 11 pertanyaan, di mana 1 soal mendapatkan poin 5 jika benar) namun pasca pemberian materi *coaching clinic* dan *post-test,* nilai rerata wawasan peserta menjadi 50-55 (hanya terdapat 1 jawaban soal yang salah). Berdasarkan hal tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu optimis untuk di 8 kabupaten lainnya pun akan menghasilkan perubahan yang masif, dengan begitu peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang pengelolaan pengaduan.

-Ombudsman RI Perwakilan Bengkulu-