

## OMBUDSMAN MINTA APLIKASI NTB CARE DIPERBAIKI

Kamis, 13 Juni 2019 - Khairul Natanagara

MATARAM - Aplikasi NTB Care masih perlu disempurnakan. Ombudsman menilai masih banyak yang perlu diperbaiki pemerintah agar efektif. "Aplikasi ini harus didukung kelembagaan, SDM dan anggaran yang baik," kata Kepala Ombudsman NTB H Adhar Hakim, kemarin.

Ia menilai, NTB Care merupakan keniscayaan bagi birokrasi saat ini yang harus mampu mengelola pengaduan masyarakat. Birokrasi modern harus akrab dengan teknologi IT. Ia berharap NTB Care adalah bentuk keseriusan pemprov mengelola pengaduan itu. Daerah-daerah lain pun lebih dahulu mengelola aplikasi pengelolaan pengaduan.

Ia menyarankan pemprov fokus pada kewenangannya. Namun tidak dapat dihindari pengaduan masyarakat yang masuk terkait kewenangan Pemkab atau Pemkot. Karena itu harus ada koordinasi dengan pengelolaan pengaduan di Pemkab dan Pemkot.

"Harus dibangun sebuah keamanan, persepsi tentang pentingnya penyelesaian laporan masyarakat, provinsi sifatnya hanya supervisi saja," katanya.

Ombudsman juga menekankan, eksekusi terhadap penyelesaian laporan yang berkaitan kewenangan kota atau kabupaten sepenuhnya diserahkan ke tangan daerah.

Menjawab hal itu, Plt Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfo) NTB I Gede Putu Aryadi menjelaskan, NTB Care memang masih perlu disempurnakan. Agar lebih simpel dan lebih mudah diakses masyarakat. Sebuah sistem menurutnya tidak bisa langsung sempurna, masih harus terus dibenahi agar dirasakan manfaatnya.

"Kami juga termasuk berkoordinasi dengan Pemkab dan ombudsman untuk hal ini," katanya.

Ia menambahkan, NTB Care tidak hanya menerima aduan pelayanan publik. Tapi juga aduan terkait dugaan tindak pidana korupsi, pungutan liar hingga pemerasan. Bagi warga yang menemukan penyimpangan itu, mereka bisa lapor melalui aplikasi tersebut.

NTB Care semakin lengkap karena telah dilengkapi fitur pengaduan yang terkait dugaan pelanggaran hukum, yang disebut Wishtle Blowing Sistem (WBS). "Fitur itu sebagai implementasi prinsip asas praduga tak bersalah," katanya.

Aplikasi itu memungkinkan masyarakat mengadukan dugaan pelanggaran, termasuk kejahatan korupsi lainnya. "Identitas pengadu benar-benar dijamin kerahasiaannya, tidak akan di-share ke publik," katanya.

Aduan juga akan ditangani langsung aparat terkait pada unit pengaduan pemerintah, baik aparat pengawas internal pemerintah (APIP) maupun aparat penegak hukum (APH). "Masyarakat dapat mengakses langsung melalui smartphone masing-masing," katanya.

Gede menambahkan, mereka terus mengoptimalkan sistem NTB Care. Khususnya mencari cara yang simpel untuk melakukan penanganan terhadap layanan dasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah. (ili)