

DIGITALISASI PELAYANAN MAGANG

Rabu, 21 Desember 2022 - Ita Wijayanti

Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan sudah menerima ratusan peserta magang dari berbagai latar belakang. Sejak kantor Ombudsman Kalsel didirikan pertama kali pada tahun 2010, sudah ada peserta magang yang tertarik melabuhkan perhatiannya memperdalam mengenai seluk beluk lembaga pengawas pelayanan publik ini.

Dari peserta pertama hingga tahun 2022 ini sudah banyak instansi, baik itu perguruan tinggi negeri/swasta ataupun sekolah negeri dan swasta, masyarakat, alumni perguruan tinggi yang menjadi peserta magang di Ombudsman Kalsel.

Bahkan juga ada yang berasal dari luar negeri, yakni peserta magang siswa dari Australia. Siswa Australia ini selama beberapa waktu memilih Ombudsman Kalsel sebagai tempat menimba pengalaman saat yang bersangkutan tercatat dalam program pertukaran pelajar antarnegara.

Selama magang di Ombudsman Kalsel, peserta akan diberikan buku pedoman khusus bagi peserta magang, buku ini memang dibuat oleh insan Ombudsman Kalsel, khusus sebagai bahan ajar dan bahan baca bagi siapa pun peserta magang yang meinginjakkan kaki di Ombudsman Kalsel.

Buku pedoman magang tersebut, selain berisi sejarah lembaga, sistem dan tata kerja internal Ombudsman, juga menjelaskan apa itu maladministrasi, pelayanan publik, standar pelayanan publik dan cara melapor ke Ombudsman.

Namun, yang berbeda dari tempat magang lainnya, selama magang di Ombudsman Kalsel para peserta dilatih untuk memahami berbagai bidang kerja di Ombudsman, seperti tata kerja di Unit Penerimaan dan Verifikasi laporan (PVL), Unit Pencegahan Maladministrasi atau pun Unit Pemeriksaan Laporan.

Dari sini tidak sedikit yang mengangkat judul penelitian atau tugas akhir berkaitan dengan bidang yang sudah mereka ikuti tersebut, tak sekadar magang, para peserta magang juga dilatih untuk peka atau sensitif atas potensi maladministrasi pelayanan publik, mereka dilibatkan di sejumlah kajian, analisa, dan memberikan pendapat atas konsep penyelesaian laporan masyarakat.

Ini semua untuk melatih peserta magang menjadi pengawas pelayanan publik, tak hanya sekadar duduk, atau statis menerima informasi sepihak dari Ombudsman, selain mereka diperkenalkan dengan cara kerja Ombudsman, peserta juga diminta aktif memberikan pendapat, ide dan bersama mengeksekusi perubahan pelayanan publik.

Kondisi demikian sudah terjadi hampir 12 tahun di Ombudsman Kalsel. Akan tetapi, memasuki 2022 ini, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi kembali menginisiasi adanya perubahan pada format magang di Ombudsman Kalsel. Setidaknya ada dua inovasi yang dikembangkan. Pertama, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan magang di Ombudsman Kalsel. Kedua, membuat digitalisasi pelayanan magang yang diberi nama "MORI".

Dari aspek pertama, SOP pelayanan magang yang belum pernah ada sebelumnya menjadi catatan dan ide penting Keasistenan Pencegahan Maladministrasi tahun ini, apalagi di awal tahun terjadi sejumlah kasus pelecehan seksual dan perbuatan tidak patut oleh lembaga lain kepada peserta magang. Maka muncullah ide untuk mengonsep SOP pelayanan magang yang diantaranya membahas "*Red Button*" atau tombol merah untuk perlindungan anak magang serta substansi pokok lainnya mengenai pembinaan, pengembangan, dan pola-pola kerja sama.

Kedua, membangun sistem aplikasi yang kami sebut aplikasi MORI (Magang Ombudsman RI), aplikasi ini sengaja dibuat oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi tahun 2022 sebagai alat kontrol, rekap, dan evaluasi bagi para peserta magang. Serta yang jauh lebih penting pendataan "alumni" magang Ombudsman yang selama tidak terkelola dengan baik (*by name, by address* dan jaringan).

Sebab Ombudsman memandang penting, peserta magang tak hanya publik yang singgah di kantor Ombudsman tetapi "aset" berharga yang bisa digunakan sebagai relasi, koordinasi dan penguatan tim Ombudsman ke depannya.

Para peserta magang secara tidak langsung sudah menjadi bagian dari Sahabat Ombudsman Plus, plusnya karena mereka sudah mengenal Ombudsman dari luar dalam karena ada waktu kebersamaan saat magang. Jadi mereka akan membawa informasi, sosialisasi dan "rasa" selama mereka bergabung di Ombudsman.

"Rasa" disini adalah pelajaran penting tentang makna kehadiran negara dalam pelayanan publik, memperjuangkan

keadilan, berani karena benar, professional di setiap kondisi dan menjaga integritas dengan kuat.

Semoga inovasi digitalisasi MORI atau magang ini bisa terus dikembangkan dan manfaatnya dapat dirasakan bagi lembaga dan lebih penting publik yang ingin bersama berjuang membangun pelayanan publik di republik ini.

Muhammad Firhansyah, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan