

# INOVASI APLIKASI KINERJA KEASISTENAN KANTOR PERWAKILAN

Jum'at, 06 Januari 2023 - Ita Wijayanti

Salah satu puncak inovasi keasistenan Pencegahan Maladministrasi Tahun 2022 adalah membangun transformasi digitalisasi pelayanan publik perwakilan, hal ini mengamini target-target besar pimpinan lembaga dan negara bahwa saatnya Ombudsman menjadi salah satu contoh transformasi digitalisasi pelayanan publik.

Inovasi yang digagas penuh oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan di tahun 2022 ini tidak *ujug-ujug* langsung muncul, tetapi melalui proses yang cukup alot. Unit Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalimantan Selatan melakukan sejumlah langkah awal yang terukur baik dari segi waktu perencanaan, konsep, ide, persiapan yang matang sampai pada langkah demi langkah pelaksanaan, setidaknya menghabiskan waktu aktif lebih dari tujuh bulan untuk membangun beberapa aplikasi digitalisasi kinerja internal perwakilan.

Kenapa bagi perwakilan digitalisasi ini penting? Sebab pelayanan publik sudah memasuki era transformasi, kerja-kerja yang terkesan klasik/konservatif harus disiasati dan menyesuaikan dengan zaman / perubahan. Tantangan dan tugas ke-ombudsman-an ke depan akan semakin berat dan tuntutan publik akan percepatan dan utama pertanggungjawaban pekerjaan beriringan akan ditagih atau ditunggu oleh publik.

Publik hari ini sudah semakin sadar bahwa pelayanan publik itu adalah hak warga negara, karena itu para pelayan publik harus juga sadar tentang bagaimana cara memberikan terbaik dari setiap pelayanan yang diberikan. Tidak mengulang kesalahan masa lampau pelayanan publik.

Sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, Ombudsman juga dituntut menjadi pusat teladan perbaikan pelayanan publik, mencegah maladministrasi di internalnya dan taat asas-asas umum pemerintahan baik., termasuk terus berbenah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Salah satunya digitalisasi sejumlah kewenangannya, yakni mencegah maladministrasi dan mempercepat penyelesaian laporan masyarakat.

Memaknai hal itu, perwakilan Ombudsman di seluruh provinsi juga dituntut untuk terus berkreasi dan berinovasi, selain terus mendengungkan Ombudsman sebagai mitra bagi publik untuk memperoleh haknya dalam pelayanan publik, juga berkewajiban terus meningkatkan pelayanan internal mereka. Salah satunya layanan kerja keasistenan-keasistenan perwakilan.

Setidaknya ada tiga bidang keasistenan Ombudsman yakni, Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), Keasistenan Pencegahan Maladministrasi dan Keasistenan Pemeriksaan laporan. Ketiga keasistenan ini diminta untuk menjaga integritas dan profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Selain tugas-tugas lapangan, keasistenan perwakilan juga diminta untuk terus melakukan pengelolaan tertib administrasi di unit masing-masing, jangan sampai pengawas maladministrasi malah melakukan perbuatan maladministrasi itu sendiri.

Untuk itu, selama beberapa tahun terakhir Ombudsman secara internal terus melakukan evaluasi dan monitoring ketat perihal pelaksanaan tugas dan fungsinya khususnya pada ketiga bidang tersebut. Mengingat kompleks dan padatnya administrasi yang dikelola oleh keasistenan pusat dan perwakilan, maka segala metode dan pendekatan baik yang manual ataupun digital terus dilakukan untuk menjaga ritme pekerjaan tetap solid.

Selain itu, adanya evaluasi rutin yang dilakukan di setiap keasistenan perwakilan baik evaluasi unit/bidang, maupun evaluasi kinerja asisten yang menuntut mereka juga membuat pertanggungjawaban berikut pembuktiannya, maka diperlukan satu inovasi baru untuk mengakomodir kebutuhan-kebutuhan tersebut.

Maka dari itu, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalimantan Selatan tahun 2022 menginisiasi inovasi dengan membuat aplikasi khusus, dengan tujuan memudahkan pengadministrasian seluruh program dan kerja per unit keasistenan dengan membuat aplikasi "penolong" bagi setiap unit di keasistenan perwakilan yang kami sebut APIK 4 Plus (dibaca: Apik *Four* Plus).

APIK 4Plus yang berarti Aplikasi Kinerja Keasistenan Kantor Perwakilan ini diharapkan selain membantu tugas-tugas pengarsipan, administrasi, rencana kerja, rencana aksi, pelaksanaan, dan evaluasi, juga bermanfaat sebagai alat kontrol kinerja dan pertanggungjawaban aktivitas unit dan perorangan. Bahkan juga mempermudah asisten untuk menyusun laporan kinerja, dan laporan SKA atau pemenuhan angka kredit.

Manfaat lain dari APIK 4Plus juga berfungsi sebagai alat penunjang pekerjaan asisten dalam hal penyusunan program

baru di masing-masing bidang, dengan disertai elastisitas pengembangan program lainnya. Meski demikian, aplikasi atau alat kerja ini sudah dijalankan, tetapi masih terus dilakukan pengembangan dan perbaikan baik dari sisi *template*, substansi, dan akses tautan jaringan, dengan harapan ke depan juga bisa terhubung ke Sistem Data dan Informasi Ombudsman secara nasional.

Secara singkat ada empat aplikasi digital yang dibuat oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalimantan Selatan di tahun 2022 yakni:

- 1) MORI Magang Ombudsman RI: <https://magang.ombudsmankalsel.com/>
- 2) PVL: <https://pvl.ombudsmankalsel.com/>
- 3) Cegah: <https://pencegahan.ombudsmankalsel.com/>
- 4) PL: <https://riksa.ombudsmankalsel.com/>

Pertama, aplikasi MORI atau Magang Ombudsman RI. Kebutuhan aplikasi ini, mengingat banyaknya akses peserta magang ke Ombudsman Kalimantan Selatan setiap tahun. Akan tetapi, banyak tata kelola administrasi yang tidak terdokumentasi, maka dari itu dibuatlah aplikasi ini, diantaranya berisi data informasi mengenai jumlah magang yang pernah mengakses perwakilan, absensi, surat permohonan magang, karya peserta magang, SOP magang, laporan magang, dan modul sebagai pedoman peserta magang dan lain-lain. Dengan aplikasi ini, keasistenan di perwakilan akan lebih mudah mengelola peserta magang dan mendapatkan manfaat jaringan dan keberlanjutan program.

Kedua, aplikasi PVL. Sebagaimana namanya, aplikasi PVL adalah aplikasi kontrol kerja semua tugas keasistenan PVL yang isinya mulai dari registrasi laporan, akses masyarakat, verifikasi formil dan materiil, surat masuk dan keluar, Respons Cepat Ombudsman, dan lain-lain, sampai pada program unggulan PVL seperti Propartif, Ombudsman Mendengar, Jebol (Jemput Laporan), PVL OTS, CCHC (Klinik Pelatihan Pengelola pengaduan), proses pleno, dan lain lain. Aplikasi ini diharapkan memudahkan penyusunan dan dokumentasi semua berkas di PVL dan alat kerja bagi keasistenannya.

Ketiga, aplikasi Cegah. Dalam aplikasi pencegahan maladministrasi ini banyak fitur yang disajikan, mulai dari inovasi mencegah maladministrasi, KIP4, opini pelayanan publik, Laporan Triwulan/Laporan Tahunan, MoU, Perjanjian Kerjasama, pengelolaan media sosial, kabar perwakilan, opini perwakilan, rilis perwakilan, dangsanak/Sahabat Ombudsman, dan masih banyak lagi. Aplikasi ini berperan penting dalam hal akselerasi program pencegahan maladministrasi dan mengontrol sebagian besar program pencegahan maladministrasi salah satu evaluasi dan tindak lanjut yakni, program kerja sama di perwakilan.

Keempat, aplikasi PL atau pemeriksaan laporan. Aplikasi ini memberikan solusi tambahan atau penguatan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) yang selama ini menjadi alat kerja nasional Ombudsman. Aplikasi ini akan menambah sejumlah fitur yang belum terakomodir di dalam SIMPEL Ombudsman, seperti penyelesaian propartif, data IKM, narahubung, laporan yang telah selesai, penghitungan kerugian publik, dan program-program unggulan di Keasistenan Pemeriksaan.

Keempat aplikasi ini sebagaimana kekhasan masing-masing, juga mengelola program bersama seperti pendekatan propartif, pembentukan desa anti maladministrasi, *Coaching Clinic Off Handling Complain*, dan OTS. Semua ini sebagai wujud kolaborasi antarbidang, dan ini akan lebih banyak lagi di tahun tahun mendatang.

Meski demikian "tak ada gading yang tak retak". Bagaimana pun aplikasi APIK 4Plus tetap selalu harus di kelola dan dimanfaatkan secara konsisten. Sebab tak ada gunanya banyak membangun aplikasi, kalau tak digunakan untuk memudahkan pekerjaan. Semoga aplikasi APIK 4Plus dapat terus dikembangkan dan utamanya didukung oleh pimpinan dan insan Ombudsman seluruh perwakilan. (MF)