

# STRATEGI PENINGKATAN KINERJA OMBUDSMAN MELALUI DIGITALISASI SISTEM RENCANA KERJA

Kamis, 27 Juni 2024 - kalsel

Transformasi digital menjadi satu kebutuhan utama. Untuk dapat mengikuti era 4.0, maka pola pikir sistem analog secara perlahan ditinggalkan beralih ke sistem digitalisasi. Sistem digitalisasi merujuk kepada transformasi digital dimana semua aspek dalam sistem pekerjaan dan bisnis akan secara penuh memanfaatkan teknologi digital.

Tiga aspek dalam perubahan atau transformasi digital yaitu dimana manusia menjadi aspek pertama karena transformasi digital, di mana keterampilan digital, budaya digital, bahkan sampai struktur organisasi bisnis pun semuanya diisi dan digerakkan oleh manusia, bukanlah robot. Kedua, teknologi sebagai alat yang nantinya digunakan manusia dalam menunjang pekerjaan dan yang ketiga perubahan sistem kerja yang sebagian maupun keseluruhan dengan memanfaatkan teknologi yang ada, agar dapat meningkatkan kinerja, efektivitas, serta efisiensi bisnis.

Dalam transformasi digital tidak akan terjadi dengan sendirinya dan tentunya ketiga aspek utama tersebut di atas sebagai pendukungnya. Di era 4.0, kerja-kerja yang terkesan klasik/konservatif harus dapat menyesuaikan dengan zaman/perubahan. Proses transformasi digital yang dilakukan di dalam sebuah bisnis, perusahaan dan instansi atau lembaga memiliki 2 arah, yaitu Transformasi Internal dan Transformasi Eksternal.

Proses Transformasi Internal merupakan arah proses yang ditujukan demi meningkatnya kinerja di dalam bisnis & perusahaan itu sendiri. Sedangkan Proses Transformasi Eksternal adalah arah transformasi yang ditujukan demi terciptanya pengalaman luar biasa bagi pelanggan, pengguna layanan, atau pihak-pihak yang mengakses layanan di sebuah instansi ataupun di sebuah lembaga negara.

Kantor Perwakilan Ombudsman di Provinsi merupakan bagian dari Kantor Pusat Ombudsman RI yang berada di setiap Provinsi, mempunyai fungsi dan peranan yang sama dari Ombudsman RI, yakni sebagai lembaga negara independen yang dibentuk di Perwakilan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik. Kantor Perwakilan dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan dan dibantu dengan Asisten, Kesekretariatan (Bendahara Pembantu Pengeluaran), dan Staff Kesekretariatan lainnya.

Tantangan dan tugas ke-ombudsman-an dari tahun ke tahun tentunya akan mengikuti perubahan zaman dan tentunya akan semakin berat karena tuntutan publik. Publik saat ini sudah semakin sadar bahwa pelayanan publik itu adalah hak warga negara. Pemberi layanan publik harus sadar tentang bagaimana cara memberikan layanan terbaik dari setiap pelayanan yang diberikan.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik, menjadi harapan publik dan menjadi contoh utama dari masyarakat bagaimana memberikan layanan kepada masyarakat, menerima konsultasi dan laporan dengan baik serta menyelesaikan laporan atau aduan serta mencegah maladministrasi.

Kantor Perwakilan merupakan bagian dari Kantor Pusat Ombudsman RI yang berada di setiap Provinsi, mempunyai fungsi dan peranan yang sama dari Ombudsman RI, yakni sebagai lembaga negara independen yang dibentuk di Perwakilan untuk menjalankan fungsi pengawasan pelayanan publik. Kantor Perwakilan dipimpin oleh seorang Kepala Perwakilan dan dibantu dengan Asisten, kesekretariatan (Bendahara Pembantu Pengeluaran) dan staff kesekretariatan lainnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Pasal 10 dan 11, dapat disimpulkan bahwa Ombudsman RI melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja Perwakilan Ombudsman, dan Kantor Perwakilan wajib melaporkan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang, serta wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi, baik dalam lingkungannya, maupun dengan Kepala Perwakilan Ombudsman lainnya.

Ombudsman RI di Kantor Perwakilan, dalam menjalankan kerjanya dituntut untuk dapat terus berkreasi dan berinovasi, dan terus berkomitmen bahwa Ombudsman adalah sebagai mitra bagi publik untuk memperoleh haknya dalam pelayanan publik. Selain itu Ombudsman RI adalah mitra bukan rival dari Instansi dalam memberikan layanan publik terbaik bagi publik.

Kepala Perwakilan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Perwakilan. Tugas Kepala Perwakilan antara lain membuat rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas serta perjanjian kerja yang telah dibuat dan ditandatangani saat Rapat Kerja Tahunan dari seluruh Kepala Perwakilan dengan Kantor Pusat (Ombudsman RI). Membagi tugas kepada kepala Keasistenan sesuai dengan bidang masing-masing agar pelaksanaannya berjalan dengan lancar. Memberikan petunjuk kepada bawahannya berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya. Kepala Perwakilan dalam hal ini melakukan bimbingan kepada Asisten, BPP, dan pegawai lainnya dengan melaksanakan rapat. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi

hasilnya secara langsung atau melalui pelaporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi. Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatkan produktifitas kerja dan pengembangan karya pemimpin memotivasi bawahan serta menumbuhkan semangat kerja.

Proses untuk melakukan manajemen sumber daya manusia di Kantor Perwakilan dilakukan oleh Kepala Perwakilan. Manajemen ini penting untuk melakukan capaian kerja. Selain itu kinerja Kantor Perwakilan juga dipengaruhi dari produktivitas Kepala Perwakilan, Asisten, dan pegawai atau stakeholder yang ada di Kantor Perwakilan dalam menjalankan dan melaksanakan pekerjaan.

Asisten Ombudsman RI merupakan pegawai yang ada di Ombudsman RI yang memiliki peran yang penting dalam membantu Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan tugas dan kewajiban. Setiap bidang yang dipimpin dan dipegang oleh Kepala Keasistenan. Kepala Keasistenan setiap bidang bertanggung jawab atas target dan rencana kerja bidang yang telah dibuat berdasarkan pada rapat bidang dan telah disepakati oleh anggota Asisten yang bertugas dan membidangi di bidang tersebut.

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 pegawai maladministrasi malah melakukan perbuatan maladministrasi itu sendiri.

Rencana Kerja (Renja) Kantor Perwakilan Ombudsman adalah merupakan rencana satu tahun yang memuat keseluruhan program kerja. Dalam hal ini Kepala Perwakilan membuat rencana kerja dan target kinerja berdasarkan struktur pembidangan yang ada di Kantor Perwakilan. Pemenuhan capaian kinerja yang ditargetkan melibatkan semua insan bidang yang ada dalam renja tersebut. Semua insan yang bekerja di Perwakilan bekerja keras dan disiplin agar dapat mencapai target kinerja yang ditetapkan.

Rencana kerja yang telah ditetapkan juga diharapkan saat pelaksanaannya dapat menjadikan motivasi kerja bagi insan Ombudsman yang berada di wilayah kerja tersebut. Tentunya diperlukan sikap dan tindakan secara bersama-sama melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan, guna melaksanakan capaian kerja yang maksimal.

Dalam penyusunan rencana kerja di Kantor Perwakilan sebagian masih menggunakan program excel, word dan spreadsheet sehingga belum ada sistem yang terdata secara sistem yang teraplikasikan dalam sebuah aplikasi berbasis digital. Penyusunan Rencana Kerja di Kantor Perwakilan, tidak hanya berdampak kepada kualitas kemampuan profesional dan kinerja Kantor Perwakilan, tetapi juga nantinya akan berkontribusi terhadap kualitas kinerja Ombudsman RI secara keseluruhan dan secara nasional.

Menghadapi kondisi tersebut, diperlukan adanya suatu perubahan agar penyusunan Rencana Kerja dari Perwakilan tersistematis secara rapi, cepat, dan diharapkan agar program kerja yang telah disusun dapat dimonitoring oleh Pemangku Perwakilan, Kesekretariatan Jendral Ombudsman dan juga Ketua Ombudsman RI.

Dengan perkembangan teknologi di masa sekarang ini dengan menggunakan sistem aplikasi berbasis digitalisasi tentunya akan memudahkan pekerja dalam bekerja. Di Kantor Perwakilan dengan menggunakan aplikasi berbasis digitalisasi Renja tentu akan memudahkan Asisten dalam penyusunan SKA dan bagi Asisten tentunya efisiensi waktu

Kalimantan Selatan merupakan Kantor Perwakilan yang selalu berinovasi. Salah satu inovasi untuk meningkatkan kinerja Perwakilan yaitu Kepala Perwakilan membuat sebuah aplikasi monitoring renja. Aplikasi monitoring pada laman [renja.ombudsmankalsel.com](http://renja.ombudsmankalsel.com) merupakan sebuah aplikasi yang dibuat untuk strategi peningkatan kinerja Perwakilan khususnya Kalimantan Selatan, dimana efektivitas dari aplikasi ini sangat efektif untuk melakukan monitoring atas kerja yang dilakukan oleh bidang.

Selain itu Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalimantan Selatan tahun 2022 menginisiasi inovasi dengan membuat aplikasi khusus, dengan tujuan memudahkan pengadministrasian. Ada empat aplikasi digital yang dibuat oleh Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalimantan Selatan di tahun 2022.

Aplikasi yang dibuat oleh Kepala Kantor Perwakilan dan Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Kalimantan Selatan merupakan langkah strategis dalam upaya pencapaian dan peningkatan kinerja Perwakilan dan harapannya dapat bermanfaat tidak hanya untuk Kantor Perwakilan tetapi dapat menjadi contoh Kantor Perwakilan lainnya.

