

OMBUDSMAN BENGKULU SELESAIKAN 90 LAPORAN ADUAN PELAYANAN MASYARAKAT

Senin, 26 Desember 2022 - Ade Bardiyanto

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu gelar siaran pers "Capaian Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu Tahun 2022" dengan tema *Innovation and Technology Disruption towards Good Public Services*. Kegiatan ini berlangsung di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu (26/12).

Dengan semangat memberikan edukasi positif kepada penyelenggara dan pengguna layanan publik, maka Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu mengusung tema tersebut sebagai wujud komitmen dalam mengawasi sektor pelayanan publik, terlebih era disrupsi teknologi kini menjadi isu yang sangat hangat diperbincangkan diberbagai kesempatan, baik dialog publik maupun *platform* media sosial secara nasional maupun global. Clayton M Christensen dan Joseph Bower dalam jurnal *Harvard Business Review* (1995) menyebut bahwa teknologi digital disruptif dapat menciptakan pasar baru sehingga mengganggu atau merusak pasar yang sudah ada dan pada akhirnya menggantikan teknologi terdahulu. Meski mendisrupsi eksistensi teknologi yang ada, namun perubahan ini pada umumnya bermanfaat bagi kemajuan masyarakat terutama di bidang peningkatan kualitas layanan publik.

Antusiasme dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pun terlihat dari rapor capaian kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu pada tahun 2022 yang berhasil menorehkan angka positif, di mana pada masing-masing unit kerja berhasil melebihi target sasaran pekerjaan yang diberikan dalam perjanjian kinerja tahunan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu tahun 2022.

Capaian Kinerja Keasistenan PVL (Penerimaan Verifikasi Laporan)

Sebagai penyelenggara koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi penyelesaian laporan pada tahapan penerimaan, pencatatan, dan verifikasi laporan, Tim Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu tahun 2022 memiliki target capaian penerimaan laporan sebanyak 250 KNL (Konsultasi Non Laporan) dan 100 LM (Laporan Masyarakat). Sepanjang tahun 2022, Tim Keasistenan PVL telah berhasil melebihi target tersebut yaitu sebesar 100.8% (252) KNL, sementara LM mencapai 108% (108).

Berbagai upaya tentu dilakukan agar rapor capaian kinerja Tim PVL memiliki angka yang signifikan diantaranya melalui kegiatan jemput bola pada program PVL *On The Spot*, di mana Tim Keasistenan PVL bisa langsung mendengarkan aduan/laporan masyarakat di tempat-tempat pelayanan publik. Di sisi lain, Tim Keasistenan PVL pun telah berhasil menerapkan strategi *omni channel* pada penerimaan verifikasi laporan yaitu mengintegrasikan kanal pengaduan telepon, Whatsapp, dan email dengan media sosial sebagai upaya dalam mendukung disrupsi teknologi menjadi saluran komunikasi yang saling terkoneksi sehingga dapat meningkatkan *customer satisfaction* bagi pelapor.

Capaian Kinerja Keasistenan Pemeriksaan

Tim Keasistenan Pemeriksaan memiliki tugas melaksanakan koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi pelaksanaan pemeriksaan atas laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu. Data statistik capaian kinerja Tim Keasistenan Pemeriksaan menunjukkan hasil yang berarti yaitu sebesar 107% atau setara dengan 90 laporan dari 84 target laporan yang diberikan, namun laporan masyarakat yang masuk dari Tim Keasistenan PVL ke Tim Keasistenan Pemeriksaan sebanyak 102 laporan masyarakat. Adapun 102 laporan masyarakat tersebut terdistribusi ke dalam berbagai substansi yaitu 24 laporan pendidikan, 10 laporan administrasi kependudukan, 8 laporan desa, 10 laporan listrik, 8 laporan bantuan sosial, 10 laporan pajak, 6 laporan air minum, 6 laporan kepegawaian, 6 laporan pertanahan, 7 laporan perbankan, dan masing-masing 1 laporan untuk substansi di bidang perizinan, perdagangan, koperasi, perhubungan, pertanian pangan, peradilan, dan ketenagakerjaan. Dari 102 laporan masyarakat tersebut, terdapat 90 laporan masyarakat yang telah selesai dan ditutup, sementara 12 laporan sedang dalam proses penanganan oleh Tim Keasistenan Pemeriksaan. Dari 90 laporan masyarakat yang berhasil ditangani, terdapat 38 laporan dengan kesimpulan ditemukan maladministrasi namun telah diselesaikan oleh instansi terlapor, 2 laporan selesai melalui mekanisme konsiliasi, 45 laporan tidak ditemukan maladministrasi, dan 5 laporan telah masuk objek pemeriksaan pengadilan.

Proses penanganan laporan masyarakat tentu memiliki SLA (*Service Level Agreement*) yang berbeda-beda tergantung tipe laporan yaitu sederhana, sedang, ataupun berat. Berbagai strategi terus dilakukan guna mempercepat proses penyelesaian laporan masyarakat di masing-masing tipe laporan, diantaranya melalui pendekatan persuasif kepada instansi penyelenggara pelayanan publik dengan pola komunikasi yang asertif, membentuk jaringan sosial, dan edukasi terkait dampak yang diperoleh jika laporan masyarakat tidak ditindaklanjuti, maka akan berpengaruh terhadap penilaian Zona Integritas (ZI), WBK (Wilayah Bebas dari Korupsi) dan WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani), serta Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik (P4) Ombudsman.

Capaian Kinerja Keasistenan Pencegahan Maladministrasi

Tim Keasistenan ini memiliki tugas dalam hal perumusan kebijakan, melakukan koordinasi, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang deteksi, analisis, dan perlakuan pelaksanaan saran dalam rangka pencegahan maladministrasi di Provinsi Bengkulu. Tim Keasistenan Pencegahan Maladministrasi memiliki 4 program unggulan yang berhasil dijalankan pada tahun 2022 diantaranya: (1) koordinasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, (2) edukasi dan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, (3) kajian pelayanan publik, dan (4) penilaian penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, terkait hasil "Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik" Provinsi Bengkulu, terdapat 1 Pemerintah Daerah dengan zonasi hijau dan opini dengan kualitas tertinggi, selanjutnya 8 Pemerintah Daerah, 8 Kantor Pertanahan, dan 8 Kepolisian Resor dengan zonasi hijau dan opini dengan kualitas tinggi, sementara selebihnya mendapat zonasi kuning dan opini dengan kualitas sedang (Selengkapnya terlampir pada *annual report* Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu).

Capaian Kinerja Kesekretariatan

Tim Kesekretariatan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu terdiri dari Analis Tata Usaha, Penata Keuangan, Kustodian BMN, Pengelola Sistem dan Jaringan, dan Pengelola Administrasi Pemerintah. Di penghujung tahun 2022, Tim Kesekretariatan berhasil membuat terobosan melalui program yang berhubungan dengan disrupsi teknologi dan kegiatan ini baru satu-satunya terjadi di Ombudsman RI perwakilan yaitu "*Coaching Clinic* Pengelolaan Pengaduan, Media Sosial, dan Aktivasi *Focal Point*". Kegiatan ini sebagai aktivitas kehumasan (*public relation*) dan giat kolaboratif yang berhasil menggabungkan sisi kehumasan dan substansi yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu.

Program kehumasan digagas guna meningkatkan aktivitas kinerja kehumasan dan diseminasi eksistensi Ombudsman di level perwakilan sekaligus mendorong agar para penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Bengkulu dapat turut serta aktif dalam memanfaatkan kanal media sosial sebagai salah satu *tools* pengelolaan pengaduan dan bentuk sigap dalam menghadapi tantangan disrupsi teknologi di bidang pelayanan publik. Program tersebut telah terlaksana di 9 kabupaten Provinsi Bengkulu diantaranya: Kabupaten Lebong, Kabupaten Kepahiang, Kabupaten Rejang Lebong, Kabupaten Bengkulu Utara, Kabupaten Seluma, Kabupaten Bengkulu Tengah, Kabupaten Kaur, Kabupaten Bengkulu Selatan, dan Kabupaten Mukomuko.

3 tujuan utama kegiatan "*Coaching Clinic* Pengelolaan Pengaduan, Media Sosial, dan Aktivasi *Focal Point*" berhasil terlampaui diantaranya: (1) peningkatan kapasitas peserta, (2) aktivasi *focal point*, dan (3) ruang diskusi interaktif. Hasil pengolahan data pada kuesioner *pre-test* dan *post-test* menunjukkan bahwa 100% peningkatan kapasitas peserta *coaching clinic* yang diukur dengan pendekatan Taksonomi Bloom yaitu perubahan pada ranah kognitif, afektif, dan psikomotorik melalui metode N-Gain score mencapai nilai 0.8 (kategori tinggi) dan persentase sebesar 84% (tafsiran efektif). Sementara itu, untuk aktivasi *focal point* telah berhasil mencapai 287 data *focal point* yang tersebar diberbagai instansi penyelenggara pelayanan publik di 9 kabupaten Provinsi Bengkulu. Selanjutnya, ruang diskusi interaksi terkait pelayanan publik pun telah berhasil diaktivasi sebanyak 9 grup Whatsapp guna mendukung percepatan penyelesaian laporan masyarakat dan pada akhirnya kualitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu dapat kian meningkat.

Harapan lainnya, secara internal "Tahun 2023, saya berharap Pandemi Covid-19 benar-benar berakhir sehingga aktivitas dan penganggaran bisa maksimal yang tentunya akan berdampak pada performa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu, baik capaian secara kualitas maupun kuantitas dari target-target yang sudah ditetapkan oleh manajemen dan pimpinan", ujar Herdi selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu.

Sedangkan harapan dari sisi eksternal "Kualitas pelayanan publik pemerintah baik pusat maupun daerah agar dapat semakin meningkat dari tahun 2022, tentunya perlu didukung dengan peningkatan kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia), sarana dan prasarana layanan, mekanisme *complaint handling*, serta peran aktif masyarakat selain sebagai pengguna layanan juga sebagai mitra dalam pelayanan publik", tangkasnya.