

KETUPEK BENGKULU, INOVASI DIGITAL TINGKATKAN AKSES KONSULTASI

Kamis, 17 Februari 2022 - Ade Bardiyanto

Bengkulu- Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Bengkulu mengadakan program Konsultasi Untuk Pelayanan Publik Provinsi Bengkulu yang disingkat menjadi Ketupek Bengkulu dalam rangka meningkatkan akses konsultasi pelayanan publik. Demikian disampaikan Asisten Ombudsman, Hendra Irawan pada Kamis (21/2/2021) di Kantor Ombudsman Bengkulu.

"Program ini sebagai inovasi yang dirancang oleh keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan guna meningkatkan akses masyarakat untuk berkonsultasi terkait pelayanan publik. Ketupek Bengkulu artinya ialah ketupat Bengkulu yang merupakan tradisi dan makanan yang disajikan khususnya saat hari raya sehingga namanya akrab bagi masyarakat Bengkulu," ujar Hendra.

Program Ketupek Bengkulu terdiri dari beberapa tahap kegiatan, pertama menghimpun konsultasi masyarakat menggunakan media google form dengan menggunakan link dan QR Code yang telah disebarluaskan melalui semua media sosial Ombudsman Bengkulu. Hal ini memudahkan masyarakat yang ingin berkonsultasi tidak perlu datang ke kantor perwakilan cukup melalui ponsel masing-masing dapat langsung berkonsultasi dengan mengisi google form tersebut.

Kedua, konsultasi pelayanan publik yang telah dikumpulkan menggunakan google form akan ditindaklanjuti secara langsung dengan beberapa cara. Salah satunya dengan menghubungi langsung masyarakat yang berkonsultasi dengan menggunakan kontak WA Center Perwakilan Bengkulu yang selanjutnya apakah akan dilanjutkan ke tahap laporan atau dijadikan konsultasi pelayanan publik.

Selanjutnya, Ombudsman Bengkulu bersama pemangku kepentingan terkait akan menjawab langsung konsultasi masyarakat yang hadir secara daring melalui media Facebook Live Ombudsman Bengkulu. Masyarakat juga dipersilakan untuk memberikan komentar di Facebook Live yang akan langsung dijawab oleh Ombudsman dan pemangku kepentingan terkait.

Kepala Perwakilan Ombudsman Bengkulu, Herdi Puryanto menyampaikan bahwa program ini merupakan inovasi dari Ombudsman Bengkulu untuk meningkatkan akses konsultasi pelayanan publik sekaligus memenuhi target konsultasi yang telah ditetapkan kantor pusat. "Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan akses masyarakat sehingga jumlah konsultasi di perwakilan dapat memenuhi target yang telah ditetapkan pusat," ujar Herdi.

Media sosial dan digital sangat cocok dioptimalkan khususnya di masa pandemi seperti sekarang karena dengan digital dan media sosial meminimalisir kontak langsung yang merupakan bagian dari pencegahan penularan covid-19. "Inovasi dari program ini karena menggunakan digital dan media sosial yang cocok untuk menarik kalangan milenial dan di masa pandemi seperti sekarang," pungkas Herdi.

Penulis: Hendra Irawan

Ombudsman Bengkulu berharap masyarakat dapat memanfaatkan program Ketupek Bengkulu ini dengan membuka link <https://bit.ly/KonsultasidanPengaduanOmbudsmanBengkulu>, kemudian mengisi sesuai panduan pada link tersebut. Konsultasi akan langsung ditindaklanjuti sebagai bentuk pelayanan Ombudsman Bengkulu sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke kantor perwakilan mengingat juga sekarang kota Bengkulu sudah masuk PPKM level 3. "Masyarakat silahkan memanfaatkan link tersebut guna berkonsultasi maupun melapor mengingat Kota Bengkulu sudah masuk PPKM level3," tutup Herdi.

