

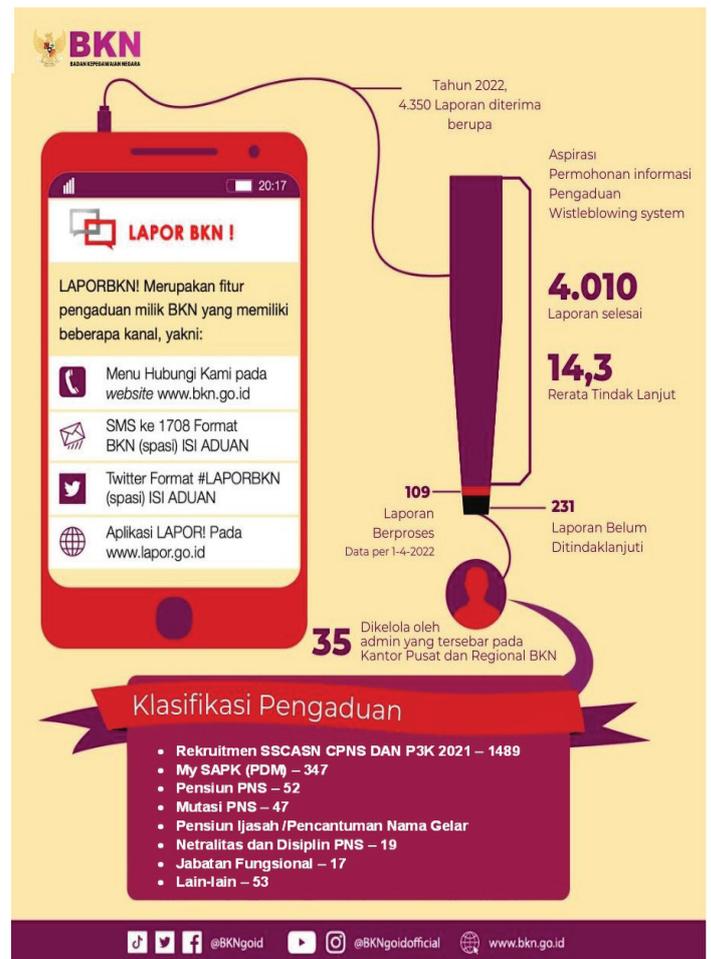
OPTIMALISASI WHATSAPP CENTER SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN PERMASALAHAN DATA LAPOR BKN

PENDAHULUAN

LAPORBKN! Merupakan fitur pengaduan milik BKN yang memiliki beberapa kanal yakni, Menu hubungi kami pada website www.bkn.go.id, sms ke 1708 format BKN (spasi) ISI ADUAN, twitter format #LAPORBKN (spasi) ISI ADUAN, aplikasi LAPOR! Pada www.lapor.go.id dan layanan surat yang dapat diinput pada form aduan. Berdasarkan data Badan Kepegawaian Negara tahun 2022 terdapat 4.350 laporan diterima dengan berbagai jenis pengaduan masing-masing; 4.010 laporan selesai, 109 laporan berproses, 231 laporan belum ditindaklanjuti, yang kemudian dikelola oleh 35 admin tersebar pada Kantor Pusat dan Kantor Regional BKN.

RINGKASAN EKSEKUTIF

- Pemanfaatan fasilitas whatsapp merupakan salah satu media yang sudah dimiliki banyak orang untuk memudahkan BKN berkomunikasi dan memberi ruang lingkup kepada publik sebagai pusat layanan ASN se-Indonesia.
- Data Statistika dari Databoks menunjukkan Indonesia menjadi pengguna Whatsapp terbesar ketiga di dunia.
- Kemajuan teknologi informasi merupakan solusi bagi semua penyelenggara pelayanan publik termasuk Manajemen ASN dalam rangka memenuhi transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik.
- Penyelenggaraan Manajemen Kepegawaian Negara dituntut untuk berinovasi dalam memanfaatkan teknologi dengan efektif sehingga mudah diakses dan memberi ruang publik lebih mudah dalam pengajuan pengaduan.



Gambar 4.
Klasifikasi Data Laporan Pengaduan #LAPORBKN!

Berbagai macam pengaduan, tanggapan dari aduan dan prosesnya tentu saja tidak luput dari bagaimana kemampuan dari tim pengelola pengaduan tersebut. Banyaknya pengaduan yang terdata pun tentu saja tidak menjadi tolak ukur bahwa sesungguhnya seluruh pengaduan dari masyarakat sudah tersampaikan, baik dari segi pengaduan yang terindikasi pelanggaran kode etik dan/atau fraud; pengaduan yang tidak terindikasi adanya pelanggaran kode etik dan/atau fraud di lingkungan kepegawaian.

Penulis : Mhd. Adli C.K Saraan
Tityn Tolla

Penanggungjawab : Joko Subakti. S. Sos

Redaktur : Ajib Rakhmawanto

Editor : Haryanah

Design Grafis : Ritauli Renyati

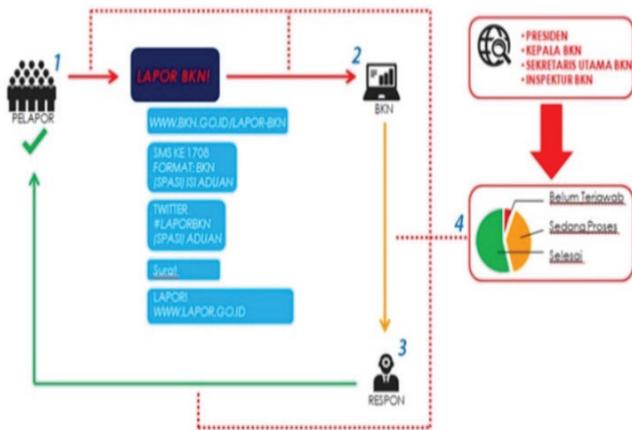
Sekretariat : Ilfa

Alamat : Jl. Mayor Jenderal Sutoyo No.12
Cililitan - Jakarta Timur

Telp : 021-80887011

e-mail : pengkajianpenelitianbkn@gmail.com

ALUR SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT LAPOR BKN!



Gambar 2.
Kanal Pengaduan BKN



Gambar 3.
Alur Sistem Pengaduan #LaporBKN!

Semakin pesatnya perkembangan teknologi saat ini membuat kita menjadi tanggap dengan segala sesuatu melalui teknologi canggih yang dipakai berkomunikasi. WhatsApp, sebuah teknologi mutakhir, merupakan aplikasi bertukar pesan INSTAN terpopuler yang paling banyak digunakan. Berdasarkan jumlah pengguna aktif (per Juni 2021) WhatsApp telah digunakan oleh 84,8 juta pengguna yang juga menduduki peringkat terbesar ketiga di dunia (databoks.katadata).

BKN sebagai lembaga yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan manajemen kepegawaian negara tentu saja dituntut untuk selalu sigap dan mampu memanfaatkan ketersediaan fasilitas yang telah ada seefektif mungkin. Dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai salah satu media komunikasi yang dimiliki oleh semua orang karena mudah diakses memberi ruang kepada publik yang lebih mudah dalam pengajuan aduan, baik dari fungsi layanan WhatsApp Center ataupun WhatsApp Pengaduan Permasalahan Data. Tentu saja hal tersebut dilakukan demi untuk mendukung kelancaran tugas umum pemerintah dan pembangunan negara pada bidang manajemen kepegawaian di Indonesia.

WHATSAPP CENTER DAN WHATSAPP PENGADUAN PERMASALAHAN DATA

Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggaraan dan dari aspek kepentingan penerima layanan. Dari aspek kepentingan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Sarana Pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapan yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima layanan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Pengelolaan pengaduan merupakan kegiatan penanganan pengaduan, sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengaduan dalam melakukan pengelolaan pengaduan, terdapat standar pelayanan yang menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai

pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik BAPPENAS (2010), menguraikan bahwa manajemen pengaduan masyarakat terdiri dari enam elemen, yaitu:

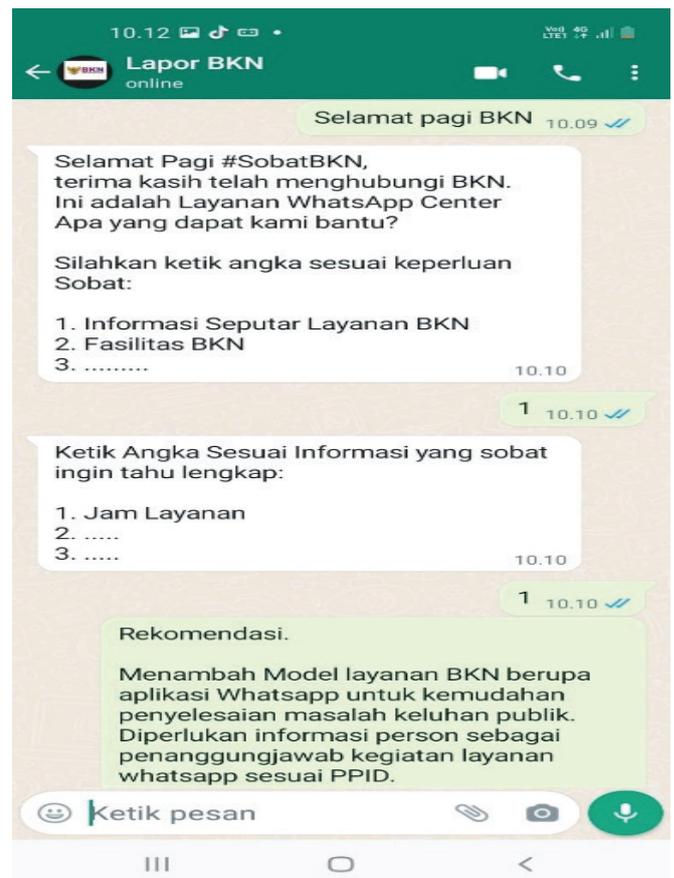
- a. Sumber atau Asal Pengaduan
- b. Isi Pengaduan
- c. Unit Penanganan Pengaduan
- d. Respon Pengaduan
- e. Umpan Balik
- f. Laporan Penanganan Pengaduan.

Seiring dengan kemajuan teknologi pengelolaan pengaduan lebih mudah dilakukan menggunakan Aplikasi WhatsApp, salah satu keunggulan dari Aplikasi WhatsApp sebagai aplikasi bertukar pesan memungkinkan kita dapat melakukan obrolan online, berbagi file, bertukar foto dan lain-lain.

Adapun “Fitur-fitur yang terdapat dalam WhatsApp yaitu Gallery untuk menambahkan foto, Contact untuk menyisipkan kontak, Camera untuk mengambil gambar, Audio untuk mengirim pesan suara, Maps untuk mengirimkan berbagai koordinat peta, bahkan Document untuk menyisipkan file berupa dokumen. Semua file tersebut dapat dalam sekejap dikirim melalui aplikasi gratis tersebut. Berbagai fitur tersebut tentu semakin menambah kemudahan dan kenyamanan berkomunikasi melalui Media Online (Jumiatmoko, 2016)”.

Proses pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis Aplikasi Whatsapp dipandang cukup efektif dan menguntungkan. Bukan tidak mungkin, pengaduan dan pertanyaan seputar layanan di BKN dapat diajukan langsung dan direspon dengan maksimal. Model pengaduan yang terindikasi adanya pelanggaran kode etik dan/atau fraud akan ditangani oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui mekanisme penanganan pengaduan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Sedangkan Pengaduan yang tidak terindikasi adanya pelanggaran kode etik dan/atau fraud yang bersifat keluhan dan perlu penanganan segera dapat diselesaikan dengan metode:



Gambar 4.
Contoh Simulasi Pengaduan Melalui WhatsApp

- Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat segera meneruskan pengaduan masyarakat ke Bidang teknis untuk dianalisa dan ditindaklanjuti.
- Bidang teknis terkait segera memproses dan menyelesaikan pengaduan masyarakat yang masuk.
- Bidang Teknis menginformasikan ke Tim Pengelola terkait penyelesaian Pengaduan Masyarakat, hasil analisis dan tindak lanjut yang telah dilakukan.

Pada dasarnya WhatsApp Center, dan WhatsApp Pengaduan Permasalahan Data terkadang masih sulit dibedakan bahkan cenderung dianggap sama, padahal memiliki arti dan fungsi yang berbeda. Aplikasi WhatsApp dengan fitur-fitur yang sangat banyak tersebut menjadikan aplikasi ini dilirik untuk dijadikan sebagai salah satu alat/fasilitas pendukung dalam pengaduan. Kumpulan media tersebut yang tergabung dalam aplikasi WhatsApp sangat memberi kemudahan dalam satu aplikasi. Masyarakat dapat menanyakan Informasi seputar layanan BKN lewat WhatsApp Center, dan WhatsApp Pengaduan Permasalahan Data.

Dalam hal ini Masyarakat dapat menanyakan informasi layanan BKN melalui WhatsApp Center. Menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran yang dianggap membangun untuk keberlangsungan pelayanan kepegawaian dan melaporkan permasalahan, penyimpangan bahkan menemukan solusi melalui aplikasi ini. Sedangkan melalui WhatsApp Pengaduan Permasalahan Data lebih merujuk kepada memperbaiki data yang tidak valid ataupun tidak update, data ganda ataupun permasalahan lainnya menyangkut data kepegawaian.

Mengapa harus WhatsApp?

Sebagaimana yang diatur didalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) dan (i) bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, menjadi patron dalam menyusun mekanisme pengaduan serta alat penunjang yang dimana Aplikasi WhatsApp diharapkan mampu menjawab dan memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam pelayanan informasi dan pengaduan karena penggunaan Aplikasi Whatsapp tidak terbatas pada merek Smartphone dan sistem operasi ini sudah kompatibel dengan Aplikasi WhatsApp.

Seperti yang kita ketahui penggunaan layanan Aplikasi WhatsApp tidak ada biaya atas pelayanan dengan kata lain gratis karena menggunakan data kuota ataupun Internet dari WiFi. Mekanisme pengiriman pengaduan menggunakan teknologi informasi WhatsApp membuat pesan atau permintaan informasi pesan lebih cepat diterima.

Pengiriman pengaduan dapat langsung mengirimkan bukti yang jelas baik berupa data foto, video ataupun dokumen yang langsung dapat dilampirkan dalam pesan singkat pengaduan. Proses Pengelolaan pengaduan yang tidak lagi rumit dikarenakan langsung diteruskan kepada bidang terkait.

Selain itu, Aplikasi WhatsApp juga memiliki tingkat kenyamanan dan keamanan cukup tinggi. enkripsi end-to-end pada WhatsApp memastikan bahwa hanya anda dan pengguna yang dapat membaca pesan yang dikirim, panggilan atau data lainnya, sehingga pengaduan anda aman.

PENUTUP

Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp dipandang sangat efektif dengan dukungan fitur-fiturnya dibandingkan dengan aplikasi pesan instan lainnya untuk dijadikan salah satu sarana layanan BKN lewat WhatsApp Center ataupun WhatsApp Pengaduan Permasalahan Data secara terstrukturisasi dan untuk melengkapi layanan BKN pada website www.lapor.go.id, sehingga memperkuat tim penanganan pengaduan yang menjadi kunci dari keberhasilan dalam pelayanan guna mewujudkan penanganan pengaduan publik yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta untuk membantu kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik di BKN.

REKOMENDASI KEBIJAKAN

- Menambahkan Model layanan Informasi dan Pengaduan BKN berupa Aplikasi WhatsApp untuk kemudahan dalam menyampaikan aduan Publik dan Penyelesaian yang lebih Efektif.
- Disusun Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Whatsapp Messenger yang terstruktur dan mewakili keseluruhan kegiatan Layanan BKN.
- Mekanisme Pelayanan Informasi Publik untuk tetap memperhatikan pemberian tanda bukti informasi (Nomor Pendaftaran) Kepada Pemohon Informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Tahun 2013 Nomor 191).
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Direktorat Aparatur Negara Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional. 2010. Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. Jakarta.
- Databoks.Katadata.co.id. (2021, 23 November). Indonesia Pengguna WhatsApp Terbesar Ketiga Di Dunia.
- Jumiatmoko. (2016). WhatsApp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab, Wahana Akademi.3(1),51-66.<https://doi.org/10.21586/wa.V3I1.872>.