

## **Novermal: Zaman Sudah Canggih, Kota Saran Plus Call Center Lebih Akomodatif, Pak Bupati...**

**Tony Rosyid - PESSEL.INDONESIASATU.CO.ID**

Mar 3, 2021 - 09:51



*Bupati (Rusma Yul Anwar), Novermal, Wakil Bupati (Rudi Haryansyah)*

PAINAN - Keterbukaan yang dibangun Bupati Pesisir Selatan, Rusma Yul Anwar (RA) dan wakilnya, Rudi Hariyansyah (Rudi) patut diapresiasi. Rapat dengan kepala organisasi perangkat daerah (OPD), Selasa, 2 Maret 2021 kemaren,

Bupati RA memerintahkan Plh Sekda, Emirda Zizwati membuat kotak saran di halaman kantor Bupati, guna menampung kritikan dan saran dari masyarakat. Pekan ini sudah harus tersedia, perintahnya.

Bupati RA akan menunjuk aparatur yang bertugas membaca dan membuat kebijakan atas saran dan kritikan yang masuk. "Kita ingin dalam melaksanakan roda pemerintahan ini, tidak ada kesan arogansi kekuasaan. Kita harus menerapkan nilai-nilai kemanusiaan yang ada di masyarakat. Keluhan dan harapan masyarakat, harus direspon dan ditindaklanjuti, karena itulah tugas pemerintah," ucapnya.

Apa yang dilakukan Bupati RA dan Wabup Rudi ini, adalah salah satu upaya membangun keterbukaan. Namun, kotak saran yang hanya tersedia di halaman kantor Bupati dirasa kurang efektif. Karena, disamping terpusat di Painan, juga akan merepotkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Harus dulu membuat surat dan kemudian mengantarkannya ke Painan. Sementara Pesisir Selatan itu luas, yaitu memanjang dari Siguntur sampai Silaut dengan garis pantai 234 kilometer, dan Painan berada di tengah.

Dengan kecanggihan teknologi informasi saat ini, akan lebih efektif kalau kotak saran itu ditambah dengan call center, yaitu satu nomor telepon, short message servis (SMS) dan WhatsApp (WA) yang bisa dihubungi dan atau menerima pesan saran dan kritikan dari masyarakat. Polanya sama dengan kotak saran, yaitu tetap ada aparatur yang mengelola pesan yang masuk dan merumuskan kebijakan tidaklanjutnya. Kenapa harus ada call center? Karena, masyarakat lebih mudah mengaksesnya, karena hampir semua masyarakat kini sudah punya handphon yang bisa menelepon, berkirim SMS dan pesan WA.

Kelebihan call center adalah, nomor telpon yang masuk bisa dideteksi identitasnya, karena setiap nomor handphon sudah teregistrasi identitasnya sesuai dengan nomor induk kependudukan (NIK) yang bersangkutan. Dan, aspirasi masyarakat bisa lebih cepat sampainya, dan bisa pula dikonfirmasi balik kalau diperlukan. Lagi pula, masyarakat tidak perlu repot-repot membuat surat dan mengantarkannya ke Painan. Sesungguhnya, kotak saran modern itu adalah call center.

Diharapkan niat baik Bupati RA dan pasangannya, Wabup Rudi dalam menampung aspirasi masyarakat bisa memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi. Bahkan, program e-government dengan smart city-nya, pelayanan publik sudah harus diselenggarakan berbasis teknologi informasi, yaitu berupa aplikasi-aplikasi pelayanan. Sebagai contoh, di Kota Surabaya sudah ada media center yang menampung aspirasi masyarakat dan sudah harus ditindaklanjuti minimal 24 jam oleh OPD terkait. Yaitu, sebuah nomor telepon yang bisa dihubungi masyarakat, baik telepon langsung maupun melalui pesan SMS dan WA, dan aspirasinya sudah harus direspon oleh OPD terkait minimal 24 jam.

Mewujudkan call center atau pun media center ini, adalah salah satu tugas Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) sebagai pembantu Bupati. Dan, Dinas Kominfo harus terus melahirkan inovasi pelayanan dengan aplikasi-aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di Pesisir Selatan, mulai dari kantor walينagari, sampai ke kantor bupati. Dengan kecanggihan teknologi informasi saat ini, tak zamannya lagi masyarakat

berurusan langsung ke kantor-kantor pemerintah. Dengan memainkan jari di gadgetnya, pelayanan sudah bisa diakses dengan baik.

Semoga niat baik Bupati RA dan Wabup Rudi tersebut bisa lebih maksimal dalam melayani masyarakat Pesisir Selatan. Dan, dengan telah bekerjanya Bupati RA dan Wabup Rudi, seluruh masyarakat Pesisir Selatan harus kembali bersatu dan bersama-sama membangun negeri sejuta pesona ini. Biduak lalu, Kiambang batawik. Stop bernyinyir-nyinyir di medsos. Sampaikan kritik dan saran anda melalui call center secara baik dan bertanggungjawab. (Penulis adalah Ketua Fraksi PAN DPRD Kabupaten Pesisir Selatan)

Novermal SH

Anggota DPRD Kabupaten Pesisir Selatan