

PERKUAT SISTEM SP4N, OMBUDSMAN MINTA EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN

Kamis, 04 Maret 2021 - Bellinda Wasistiyana Dewanty

Semarang - Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya hadir sebagai narasumber pada Forum Koordinasi dan Konsultasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam tajuk Tantangan dan Peluang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional (SP4N) Pasca diterbitkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Roadmap* SP4N-LAPOR! didampingi oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Jateng, Siti Farida.

Dalam kesempatan tersebut, Dadan menyampaikan bahwa SP4N dan LAPOR! merupakan dua hal yang saling berkaitan. "SP4N merupakan instrument sedangkan LAPOR! merupakan sarana (aplikasi) dalam pengelolaan pengaduan," ujar Dadan.

Sebagaimana amanat pasal 8, 21, 36, dan 37 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pengelolaan pengaduan merupakan hal yang tidak terpisahkan, bahkan merupakan ruh dari pelayanan publik. Keberadaan "pengaduan" tidak hanya sekedar atribut kelengkapan pelayanan atau tugas tambahan, namun lebih dari itu merupakan alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. "Tidak ada layanan publik yang berkualitas tanpa adanya pengaduan", ujar Dadan.

Menurut Dadan dalam rangka peningkatan dan penguatan SP4N ini ada beberapa aspek utama yang perlu diperhatikan. Diantaranya: Organisasi, SDM, Tata Laksana, Komunikasi dan Partisipasi Publik, Pemantauan dan Evaluasi, Integrasi dan Pengembangan Sistem IT, Penguatan Kebijakan dan Regulasi.

Penguatan dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah pemerintah daerah perlu mendefinisikan peran dan fungsi dari berbagai perangkat daerah. Paling tidak pada level operasional, supervisi dan pengarah. "Selanjutnya, dalam hal penguatan kebijakan dan regulasi di tingkat Kementerian/Lembaga/Daerah, ada tiga hal utama yang perlu menjadi perhatian. *Pertama*, kebijakan komprehensif terkait SP4N di tingkat instansi yang mencakup visi perbaikan layanan, perencanaan dan pengelolaan perubahan, perbaikan proses bisnis pengelolaan pengaduan, alokasi pendanaan dan sumber daya manusia serta pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan," ujarnya.

"*Kedua*, surat Keputusan Tim Pengelola Pengaduan di tingkat instansi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah, dan *ketiga*, perumusan kebijakan mengenai penghargaan dan sanksi di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah bagi unit-unit pengelola pengaduan di lingkungan instansi tersebut", lanjut Dadan.

"Dalam hal ini nantinya pengelolaan pengaduan dari setiap Kementerian/Lembaga/Daerah dapat dikelola dengan baik, sehingga aplikasi LAPOR! akan sangat terasa manfaatnya baik bagi masyarakat dan juga bagi penyelenggara pelayanan publik", tutupnya.