

DISKUSI DALAM RANGKA MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN RENCANA AKSI ROADMAP SP4N-LAPOR! DI PROVINSI BALI DAN KABUPATEN BADUNG

Sabtu, 01 April 2023 - Yemima Dwi Kurnia Wati

DENPASAR - Ombudsman RI bersama Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI (KemenpanRB) serta Kementerian Dalam Negeri RI (Kemdagri) menghadiri kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Aksi Roadmap SP4N-LAPOR di Provinsi Bali dan Kabupaten Badung.

Acara yang didukung oleh Lembaga Mitra Pembangunan UNDP KOICA ini bertujuan untuk melakukan optimalisasi pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau dikenal istilah SP4N-LAPOR.

Adapun SP4N-LAPOR merupakan aplikasi sistem pengaduan pelayanan publik nasional. Terbentuknya Sistem ini guna mewujudkan kebijakan “*no wrong door policy*”, yaitu menerima pengaduan dari siapapun baik yang merupakan pengaduan atau yang sifatnya aspirasi. Kedua hal tersebut akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang agar tindak lanjutnya tepat sasaran.

Dalam acara yang diselenggarakan pada 29 - 31 Maret 2023 ini, Mianda Juwita Wardani, Kepala Keasistenan Konsultasi dan Penerimaan Laporan, Ombudsman RI mengatakan, “Dalam kegiatan monitoring dan evaluasi ini, Ombudsman RI sangat mengapresiasi segala perkembangan yang sudah ditempuh Pemerintah Provinsi Bali dan Pemerintah Kabupaten Badung dalam beberapa tahun terakhir ini. Segala hal yang bertujuan meningkatkan pelayanan publik adalah baik,” ujar Mianda. Kamis (29/23)

Hasil monev juga menunjukkan bahwa jumlah laporan yang masuk ke SP4N-LAPOR dalam kurun waktu setahun terakhir, masih terdapat gap antara target dan jumlah pengaduan yang masuk. Harapan ke depannya agar SP4N-LAPOR ini dapat lebih disosialisasikan secara lebih *massive* lagi guna menjangkau partisipasi masyarakat.

Disamping itu, Pemerintah Provinsi Bali serta Pemerintah Kabupaten Badung juga diharapkan dapat terus menjaga konsistensi pengelolaan SP4N-LAPOR secara berkelanjutan. “Dalam pengelolaan serta tindak lanjut pengaduan melalui SP4N-LAPOR, perlu dijaga konsistensi berkelanjutan dan optimalisasi baik respon maupun tindak lanjut penanganan laporan agar kedepannya SP4N-LAPOR dapat menjadi aplikasi pengaduan terpercaya,” ungkap Mianda.

Sementara itu, Inspektur Daerah Provinsi Bali, I Wayan Sugiada menyampaikan, dengan adanya Roadmap SP4N-LAPOR dapat menopang sistem pelayanan publik yang lebih baik khususnya di Pemerintah Provinsi Bali.

“Dengan melihat kondisi riil pengaduan masyarakat itu lalu kita tuangkan dalam program kegiatan sehingga seluruh kegiatan yang dilaksanakan dapat bermanfaat untuk masyarakat,” ujar I Wayan Sugiada, Kamis (29/3)

Ia berharap monitoring dan evaluasi pelaksanaan SP4N-LAPOR ini dapat menghasilkan rekomendasi terkait pengaduan pelayanan publik yang cepat, mudah, murah dan terpercaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Kepala Keasistenan Pengaduan Masyarakat