

OMBUDSMAN RI APRESIASI PENGELOLAAN LAPOR-SP4N PEMKO TANJUNGPINANG

Rabu, 11 Maret 2020 - Agung Setio Apriyanto

Selama dua hari (9-10/3) 64 peserta yang merupakan pejabat penghubung dan pengelola aplikasi Lapor-SP4N di masing-masing OPD menerima materi dari Kementerian PAN-RB dan Ombudsman RI Provinsi Kepri.

Dalam rakor itu juga, Kementerian PAN-RB sebagai admin nasional memberikan pembekalan teknis kepada seluruh admin OPD tentang tata cara pengelolaan laporan yang masuk dan tindaklanjutnya di aplikasi Lapor-SP4N.

Kepala Dinas Kominfo, Abdul Kadir Ibrahim mengharapkan kepada seluruh peserta dapat menerapkan aplikasi Lapor SP4N ini untuk mempercepat proses pengaduan masyarakat.

"Admin OPD diharapkan dapat mengelola laporan masyarakat secara cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik melalui aplikasi Lapor-SP4N," ucapnya.

Sementara itu, Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau, Agung Setio Apriyanto menilai secara sistem dan kebijakan pengelolaan Lapor-SP4N di Pemko Tanjungpinang sudah bagus dan terkoneksi.

Namun, menurutnya, sistem dan kebijakan pengelolaan masih harus terus ditingkatkan dan dievaluasi Pemko Tanjungpinang seperti, mengoptimalkan Lapor-SP4N untuk pengelolaan pengaduan masyarakat, meningkatkan skill pejabat penghubung dan pengelola mengenai fitur Lapor-SP4N, dan memperkenalkan Lapor-SP4N kepada masyarakat dengan menggandeng seluruh stakeholder termasuk ombudsman

Selain pengaduan berbasis elektronik Lapor-SP4N, lanjut Agung, penyelenggara pelayanan publik harus memastikan pengelolaan pengaduan yang datang secara langsung, baik secara konvensional maupun di kotak pengaduan juga harus direspon. Karena ini juga menjadi masukan langsung dari masyarakat yang mungkin belum mengenal Lapor-SP4N.

Menurutnya, data dari laporan pengaduan masyarakat yang masuk bisa digunakan secara optimal untuk mengevaluasi serta membuat kebijakan kedepan oleh pemda maupun OPD dalam memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat.

Agung berharap, rekomendasi dan beberapa masukan dari forum ini bisa segera ditindaklanjuti, jangan sampai terputus dalam pertemuan ini. Artinya, kegiatan koordinasi, evaluasi, serta komunikasi di tim Lapor-SP4N harus selalu dijalankan, kemudian dikoordinasikan oleh tim anggota dan administrasi supaya masyarakat yang menyampaikan pengaduan bisa terjalani.

"Kita siap memberikan dukungan perbaikan pengelolaan pengaduan serta percepatan pelayanan publik yang ada di kota Tanjungpinang," pungkasnya.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Teguh Amanto mengatakan dengan rapat koordinasi Lapor-SP4N selama dua hari ini, diharapkan para pejabat penghubung dan pengelola semakin aktif mengoptimalkan aplikasi Lapor-SP4N ini guna mengakomodir kebutuhan masyarakat terkait pengaduan dan informasi pelayanan publik," ucapnya.