

PEMKOT KUPANG LAUNCHING KANAL PENGADUAN MASYARAKAT RESMI LAPOR SP4N

Sabtu, 27 Juli 2019 - Victor William Benu

Kota Kupang (tajukberitasatu.online) -- Peluncuran dan Sosialisasi Penerapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dan Pembentukan Unit Penanganan Pengaduan (UPP) pada Dinas Kesehatan Kota Kupang, dilaksanakan hari ini di Ruang Garuda Kantor Walikota Kupang, Jumat (26/7/2019), dihadiri oleh Wakil Walikota Kupang, dr. Hermanus Man untuk meluncurkan Aplikasi SP4N LAPOR dan membuka kegiatan sosialisasi penerapan LAPOR! SP4N pada Pemerintah Kota Kupang sekaligus membentuk UPP di Dinas Kesehatan Kota Kupang.

Menurut fasilitator dari B-Trust, Ajie Ginanjar Nugraha, S.IP selaku pendamping dan Pelaksana program USAID Cegah, penerapan LAPOR! SP4N sudah dimulai sejak Januari 2018 pertama kali dengan dilakukannya assessment kondisi penanganan Unit Pengaduan Kasih di Kota Kupang, kerjasama USAID, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Kantor Staf Presiden Republik Indonesia dan Ombudsman Republik Indonesia. Tujuan awal nya antara lain agar Pemerintah Kota Kupang bisa menerapkan LAPOR sebagai aplikasi penerimaan pengaduan dan meningkatkan pengelolaan pengaduan terutama untuk menindaklanjuti laporan-laporan di tingkat perangkat daerah di Pemerintah Kota Kupang, "dengan kata lain menguatkan kanal LAPOR! dan menindaklanjuti laporan-laporan yang sudah masuk saat itu ada 71 laporam saja serta menetapkan Dinas Kesehatan Kota Kupang yang terpilih sebagai sebagai pilot project di Pemerintah Kota Kupang," singkat Pak Ajie.

Ia menjelaskan lebih lanjut bahwa Kota Kupang sudah terhubung dengan sistem LAPOR! sejak Mei 2018, dan semenjak terhubung sudah ada beberapa pengaduan dan sudah ditindaklanjuti, "sebenarnya kita sudah mengadakan pelatihan pada tahun 2018 tetapi ketika itu sistem masih versi 2 yang sekarang sudah di-upgrade versi 3 sehingga akan kami akan bekali lagi personel-personel admin dengan versi yang ter-upgrade", tambah Ajie. Menurut penjelasan fasilitator dari B-Trust ini, pendampingan di Dinas Kesehatan telah dilakukan melalui serangkaian diskusi dan FGD Serta menyusun tim penanganan pengaduan yg terdiri dari personel di Dinkes dan Puskesmas-Puskesmas, untuk mempermudah koordinasi, karena diperkirakan masalah-masalah akan lebih banyak terjadi di level puskesmas.

Diharapkan setiap unit pelayanan menunjuk personil masing-masing yang akan bertanggungjawab mengelola pengaduan, untuk itu juga sudah disusun prosedur operasional standar penanganan pengaduan, bertujuan agar ada waktu dan hasil yang terukur. Juga telah dilaksanakan inisiasi penanganan pengaduan masuk dalam standar pelayanan, karena standar pelayanan telah diwajibkan ada pada instansi pelayanan publik oleh pemerintah baik di pusat hingga ke daerah-daerah. Dalam standar pelayanan salah satu poinnya adalah adanya SOP penanganan pengaduan termasuk wadahnya misalnya adanya kotak saran atau loket pengaduan, "secara umum sudah adakah sarana-sarana penanganan pengaduan", jelas Ajie.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dan Ombudsman memantau setiap instansi pemerintahan terutama yang menyelenggarakan pelayanan publik sudah ada standar pelayanan publik. Sebagai pilot project program ini, Dinas Kesehatan Kota Kupang telah menyusun standar pelayanan terkait pengelolaan pengaduan termasuk kode etik yang harus dimiliki setiap personil yang terlibat, "misalnya data pengaduan tidak boleh disebarluaskan ke publik, tidak boleh digunakan untuk kepentingan pribadi dan penanganan pengaduan harus sesuai alur dalam SOP yang ditetapkan. Dan standar yang diterapkan oleh Dinkes wajib direplikasi di OPD-OPD lain terutama yang menangani pelayanan publik disesuaikan dengan core business-nya", lanjut Ajie.

Terkait adanya 71 pengaduan yang dinilai masih sedikit, perlu mempertimbangkan budaya masyarakat Kota Kupang itu sendiri, apakah menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sudah menjadi kebiasaan ataukah ada indikasi dari penyelenggara pemerintah yang mengabaikan keluhan-keluhan warga, masih perlu ditelusuri. Untuk menjawab hal tersebut, kanal-kanal seperti LAPOR! SP4N perlu disosialisasikan secara luas ke publik, "seperti yang sudah saya lihat bentuk baliho di pasar kasih naikoten, namun usul saran saya sebaiknya setiap OPD memiliki cara sosialisasi dalam bentuk yang bermacam-macam agar masyarakat hingga ke pelosok-pelosok mengetahui adanya penerapan sistem ini dan dapat memanfaatkannya", kata Ajie. Menurutnya, dengan sosialisasi mengenai sistem ini, pemerintah juga mensosialisasikan bagaimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan mereka dengan baik serta bertanggung jawab sehingga keluhan-keluhan tersebut dapat ditindaklanjuti dengan baik dan dipertanggungjawabkan, untuk itu Pemerintah Kota Kupang juga perlu menetapkan/menentukan standar pengaduan yang dapat mudah bagi masyarakat dalam memanfaatkan kanal-kanal yang tersedia seperti LAPOR! SP4N dan aplikasi Qlue.

Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman NTT, Darius Bada Daton, SH sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik di NTT, selama ini Ombudsman menerima banyak sekali pengaduan masyarakat mengenai kinerja tidak hanya di Pemerintah Kota Kupang tetapi juga di pemda-pemda lainnya di NTT. "Biasanya ketika ditanya apakah sudah mengadu ke OPD terkait, masyarakat menjawab belum dengan alasan tidak tahu dimana dan bagaimana harus melapor. Dengan adanya LAPOR! SP4N dan aplikasi Qlue nantinya masyarakat diajak untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pembangunan dengan menyampaikan keluhan-keluhannya sesuai prosedur pada kanal-kanal resmi yang tersedia, sehingga pemerintah selaku penyelenggara layanan publik dapat menindaklanjuti dan sampai pada level pengambilan kebijakan. Jika kanal-kanal ini benar-benar diatur secara baik akan memudahkan pekerjaan tidak saja bagi bapak-ibu di level OPD namun juga bagi Kepala Daerah dalam perumusan kebijakan publik," ujarnya.

Kepala Ombudsman Perwakilan NTT menyampaikan bahwa penerapan sistem LAPOR! SP4N juga akan memudahkan tugas Ombudsman dalam memantau persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakat dan kinerja OPD terkait dalam menindaklanjuti laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang mereka butuhkan. "Dengan begitu, Pemerintah hanya perlu berfokus pada tindak lanjut keluhan-keluhan atau pengaduan-pengaduan pada kanal-kanal resmi. Pengaduan harus dinilai sebagai aspirasi dan cara berpartisipasi masyarakat dalam pembangunan sehingga kanal-kanal resmi pemerintah yang diinisiasi seperti ini merupakan awal yang baik untuk mengukur efektivitas penyelenggaraan pemerintah melalui partisipasi masyarakat. Kepala daerah juga dapat secara langsung memantau dan mengetahui kondisi masyarakat dengan adanya kanal-kanal resmi yang diinisiasi tersebut," ujarnya optimis.

Wakil Wali Kota Kupang dr. Hermanus Man sebelum membuka kegiatan launching dan sosialisasi menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada Bandung Trust yang sudah bekerja sama dengan pemerintah Kota Kupang, sejak adanya Unit Pelayanan Kasih hingga diinisiasinya LAPOR! SP4N dan masih tetap membantu Kota Kupang. Menurutnya, ranah penyelenggaraan pemerintah memiliki 3 bidang usaha yakni pembangunan infrastruktur, pemberdayaan, dan pembangunan layanan publik. Untuk pencapaian optimal ketiganya diperlukan transparansi, responsibilitas dan akuntabilitas demi mencapai kepuasan masyarakat maksimal selaku pengguna layanan atau pelanggan (customer) dari Pemerintah, yang menyelenggarakan layanan publik.

Wakil Walikota setuju dengan bahwa selama ini masyarakat sesungguhnya ingin membantu penyelenggaraan pemerintah lebih baik dengan menyampaikan keluhan-keluhannya namun belum tersedia kanal-kanal resmi yang memadai bagi mereka menyampaikannya sehingga mereka akhirnya memanfaatkan media-media sosial yang kurang dapat dipantau dan ditindaklanjuti. "selama ini Pemerintah Kota Kupang sudah maksimal dengan memanfaatkan media whatsapp group yang beranggotakan masyarakat dan juga pejabat-pejabat pemerintah sehingga banyak pengaduan-pengaduan yang sudah ditindaklanjuti namun itu masih dirasa kurang dan sulit diukur capaiannya untuk menjadi masukan dalam perumusan-perumusan kebijakan yang lebih optimal," ujar dokter yang sudah dua periode menjabat Wakil Walikota ini.

Dr. Hermanus Man mencontohkan penyelenggaraan pelayanan publik seperti halnya toko yang memiliki show windows atau etalase-etalase, misalnya pelayanan Rumah Sakit sebagai etalase di bidang layanan kesehatan, sekolah sebagai show window di bidang pendidikan, layanan perijinan ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Untuk membuat suatu toko lebih menarik kita perlu membenahi pelayanan-pelayanan tersebut agar lebih representatif bagi masyarakat dan meningkatkan citra positif pemerintah serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. "dengan meluncurkan LAPOR! SP4N dan pembentukan UPP di Dinas Kesehatan Kota Kupang hari ini kita mengawali pelayanan publik yang responsibel dan akuntabel berbasis layanan sms di 1708, web di lapor.kupangkota.go.id, serta media sosial melalui platform-platform seperti facebook, twitter atau instagram. Untuk itu saya perintahkan juga kepada setiap OPD dapat replikasi sistem ini segera dari Dinkes yang sudah melaksanakan lebih dulu dan mensosialisasikan secara luas agar masyarakat tahu dan dapat memanfaatkannya dengan baik," tegasnya. Mengakhiri sambutannya, Wakil Walikota Kupang menyampaikan terima kasih atas upaya pengawasan Ombudsman Perwakilan NTT terhadap pelayanan publik di Kota Kupang melalui masukan dan arahan-arahannya demi perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Kupang.

Hadir dalam kesempatan tersebut juga tampak Mantan Wakil Walikota Kupang Periode 2007-2012, Drs. Daniel Adoe selaku anggota Percepatan Pembangunan Daerah Kota Kupang, Perwakilan dari Polres Kupang Kota, Kepala Bappeda Kota Kupang sekaligus Plt. Asisten Administrasi Sekda Kota Kupang, Ir. Eduard John Pelt, Kabag Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kupang, Hasan E. Nirwana, SH, M.Si serta para Pimpinan Perangkat Daerah lainnya dan Camat se-Kota Kupang.

