

LAYANAN SP4N- LAPOR DI KALTARA BELUM OPTIMAL

Jum'at, 08 November 2024 - kaltara

TARAKAN - Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) telah menjadi platform terintegrasi yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan mengenai pelayanan publik secara nasional. Namun, penggunaanya belum efektif di Kalimantan Utara (Kaltara).

Anggota Ombudsman RI Indraza Marzuki Rais mengatakan, jika dilihat dari akumulasi laporan yang masuk di beberapa instansi, perlu diintensifkan literasi dan sosialisasinya. Baik di masyarakat maupun di penyelenggara.

"Atas dasar hal itu, maka kami melakukan FGD setiap daerah yang akan melakukan perbaikan-perbaikannya," tutur Indra.

Dijelaskan Indra, program ini merupakan program nasional yang tidak hanya difokuskan melalui Ombudsman. Tetapi banyak melalui instansi lain baik itu Kemendagri, Kemenpan dan Komdigi.

"Memang penyelesaian melalui SP4N-Lapor ini masih sekitar 30 persen, masih tersisa belum ditindaklanjuti dan persepsi masyarakat di tingkat 50 persen sehingga kami melakukan FGD untuk mendorong instansi terkait untuk lebih agresif lagi dalam mensosialisasikan dan bagaimana juga SP4N- Lapor itu melihat dari sisi kearifan lokal yang tidak semua bisa terjangkau teknologi," ungkap Indra.

SP4N - Lapor juga bukan hanya sebagai kanal, tapi sebagai jalur pengaduan. Sejak 2020 sudah dibangun di pusat bahwa seluruh daerah harus menggunakan SP4N - Lapor. "Masyarakat belum tersosialisasi kanal itu sudah ada disiapkan masing-masing instansi namun kembali lagi ke masyarakat apakh sudah familiar atau belum terhadap ini," jelas Indra. (*)