

OMBUDSMAN SEGERA SURATI KEPALA DAERAH SOAL PELAYANAN SP4N- LAPOR

Jum'at, 08 November 2024 - kaltara

TARAKAN - Ombudsman RI Perwakilan Kaltara berencana akan mengirimkan surat ke masing-masing kepala daerah dalam hal memberikan atensi penuh, terhadap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kaltara Maria Ulfa mengatakan, dari hasil forum group discussion (FGD) yang digelar, terdapat empat garis besar yang menjadi persoalan tidak optimalnya kanal pelaporan SP4N- Laporan tersebut.

"Seperti kurangnya atensi kepala daerah kemudian berkaitan dengan regulasinya. Ternyata masih ada daerah yang terkendala regulasi penyusunan, pengelolaan dan pengaduan," ungkap Maria Ulfa.

Selain itu kendala jaringan yang terkadang tidak semua daerah memiliki jaringan yang stabil. Ditambah lagi berkaitan dengan SDM. Pengelolaan pengaduan itu, harus dikelola oleh SDM yang berkompeten.

"Tidak mungkin teknologi menjawab otomatis. Sementara permasalahan tiap masyarakat berbeda-beda, maka di sini penting kami lihat SDM yang ditempatkan itu berkompeten. Kurang lebih itu menjadi catatan kami dan ini sebagai dasar untuk kami menyurat ke kepala daerah masing-masing," jelas Maria Ulfa.

Di samping itu juga, Ombudsman akan mendorong agar ada optimalisasi dalam hal sosialisasi ke masyarakat mengenai SP4N- Laporan ini, lalu berkaitan dengan edukasi itu akan didorong juga dan kemudian evaluasi.

"Nah inilah sebenarnya Ombudsman RI di tiap-tiap daerah berkaitan dengan hubungan dengan SP4N- Laporan," tutur Maria Ulfa.

Lebih lanjut Maria Ulfa menjelaskan, SP4N- Laporan berangkat dari prinsip tidak ada pengaduan yang salah pintu. Jadi misalnya ada masyarakat yang melaporkan instansi A, betul-betul terkanalisasi dengan baik. Harus betul-betul ketika diteruskan itu harusnya ke instansi yang tepat. Mereka tidak salah pintu dalam melapor. Kapan pun masyarakat dan dimanapun bisa melaporkan melalui SP4N- Laporan ini.

"Namun lagi-lagi berbicara tentang sistem tentu kita melihat dari implementasinya. Nah, dikarenakan menurut kami ini perlu optimalisasi maka, Ombudsman harus mengadakan FGD yang seperti kita jalankan ini dengan menyerap informasi dan kendala-kendala dari instansi di daerah," ungkapnya.

Pelaksanaan layanan ini, merupakan bagian pelaksana yang sudah memahami permasalahan masyarakat, yang mana tidak akan bisa berjalan sendiri tanpa ada itikad atau atensi dari pimpinan daerah.

"Agar kami mengetahui apakah SP4N - Laporan ini apakah optimal penggunaannya atau tidak selama ini. Kalaupun tidak bisa diketahui kendala apa saja yang dihadapi. Yang kita akan cari solusinya bersama," jelasnya.

Ditanyakan Maria Ulfa, terkait keamanan pelapor melalui kanal ini, nantinya dapat dipilih untuk pelapor anonim. Laporan bisa dirahasiakan dalam menyampaikan laporan. Tiap daerah sebenarnya bisa berinovasi, ini berkaitan dengan pengoptimalan pelayanan. Layanan yang dimaksud ketika melapor di SP4N - Laporan salah satu komponen standar layanan publik perlu dipenuhi adalah jaminan keamanan jadi tidak rugi bagi daerah berinovasi misalnya dengan menyusun SOP terkait perlindungan identitas pelapor.

"Agar di belakang hari tidak membahayakan diri pelapor. Kembali lagi ke itikad masing-masing daerah. Setiap laporan yang masuk nantinya dikelola admin nanti laporan diarahkan ke instansi terkait. Kalau misalnya dari jangka waktu maksimal tidak ditindaklanjuti maka akan ternotif di Ombudsman jadi kami bisa tau ada laporan yang tidak ditindaklanjuti di instansi tersebut," ungkapnya. (*)