

SP4N-LAPOR! BELUM BANYAK DIKENAL, OMBUDSMAN KEPRI DORONG PENINGKATAN RESPONS PENGADUAN

Rabu, 03 Desember 2025 - kepri

Batam, GK.com - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) terus mendorong Pemerintah Daerah untuk meningkatkan respons terhadap pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor!). Kanal pengaduan online yang bersifat real-time ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dengan mudah melalui website atau aplikasi.

Dikatakan oleh Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kepri, Dr. Lagat Parroha Patar Siadari, S.E., M.H., SP4N Lapor! yang telah ada sejak 2014 ini sangat baik, namun belum banyak diketahui masyarakat.

"Kami mendorong agar kanal ini lebih dikenal masyarakat. Kami juga terbuka terhadap saran dan masukan dari penyelenggara layanan terkait kendala dalam pengelolaan SP4N-Lapor!". ujarnya di Ruang Kerja, Senin(01/12/2025), Pukul 10.00 WIB.

Ombudsman mengakui, masih banyak penyelenggara layanan yang menganggap pengaduan sebagai hal negatif. Padahal, pengaduan merupakan evaluasi dari pengguna layanan yang dapat menjadi masukan untuk perbaikan. Masyarakat dapat menyampaikan laporan melalui berbagai kanal, termasuk WA Center, Email, Instagram, atau Surat.

Ombudsman Kepri mengapresiasi Pemerintah Kota Batam yang dinilai serius dalam menanggapi laporan masyarakat. Hal ini terbukti dari tingginya kuantitas laporan yang diterima dan ditindaklanjuti. Sejak 2019, Ombudsman Kepri telah intensif mengawasi pengelolaan laporan melalui SP4N-Lapor!. Pada tahun 2022, Kepri berhasil meraih peringkat pertama secara Nasional dalam pengelolaan laporan.

Namun, berdasarkan evaluasi dari Kementerian Dalam Negeri pada Oktober tahun ini, kinerja pengelolaan pengaduan di Kepri masih berada pada predikat (Sedang). Untuk tingkat Kota/Kabupaten, Bintan, Kota Batam, dan Natuna mendapat predikat (Baik). Sementara Karimun, Anambas, dan Lingga (Sedang), dan Tanjungpinang (Kurang).

Ombudsman Kepri melakukan evaluasi dua kali setahun untuk memastikan pengaduan masyarakat ditangani dengan cepat dan efektif. Mereka juga memantau dan mengingatkan jika ada laporan yang belum diselesaikan. Sesuai ketentuan, pengelolaan laporan melibatkan lima pihak, yaitu KSP, Ketua Staf Kepresidenan, Kementerian Komunikasi, Kementerian PAN-RB, Ombudsman, dan Kementerian Dalam Negeri. Jika dalam 60 hari laporan belum diselesaikan, pelapor akan ditawari untuk menyerahkan penanganan laporan kepada Ombudsman.

Ombudsman Kepri mengakui belum pernah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait penanganan pengaduan melalui SP4N-Lapor!. Namun, penilaian dari Kementerian Dalam Negeri dapat menjadi indikasi bahwa pengelolaan pengaduan masih perlu ditingkatkan. Ombudsman akan terus berupaya meningkatkan pengelolaan pengaduan secara umum, baik melalui kanal Lapor! maupun konvensional. (DS)