

TERNYATA MASIH MINIM LAPORAN DI SP4N LAPOR!

Selasa, 19 Desember 2023 - Reihana Ferdian

TANJUNGPINANG, POSMETRO: Ombudsman Kepri menyelenggarakan Pembinaan Pengelolaan Pengaduan & Monitoring SP4N Lapor terhadap Pemerintah Daerah (Pemda) se-Kepri pada Rabu (13/12) lalu.

Tiga tujuan dari kegiatan tersebut ialah memberikan penguatan bagi penyelenggara untuk meningkatkan kepatuhan ketersediaan komponen pengelolaan pengaduan dan pelaksanaan pengelolaan.

Itu sesuai Peraturan Presiden (PP) Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, mendorong Pemda Provinsi/ Kota/ Kabupaten se- Kepri untuk melakukan percepatan penyelesaian laporan yang diterima melalui aplikasi SP4N Lapor! serta melaksanakan optimalisasi aplikasi SP4N Lapor! pada pengelolaan pengaduan internal penyelenggara.

Kepala Perwakilan Ombudsman Kepri, Lagat Siadari mengatakan, jumlah pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui SP4N Lapor! kepada Pemda di Kepri sangat minim.

"Hingga pukul 00.30 WIB (13 Desember 2023), berdasarkan pantauan Ombudsman, jumlah aduan masyarakat ialah 569. Jika dibandingkan dengan daerah lain, tentu ini masih sangat minim," ujarnya di hadapan Diskominfo, Inspektorat dan Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemda se Kepri.

Meskipun demikian ia mengapresiasi kinerja pengelolaan SP4N Lapor! pada Pemda Kepri yang berdasarkan data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) berhasil menduduki peringkat 1 nasional dalam hal persentase penyelesaian laporan.

"Kami tentu sangat mengapresiasi Bapak/Ibu hingga saat ini dapat menangani aduan sebanyak 85 persen atau sekitar 456 laporan sehingga berhasil menjadi peringkat 1 nasional," kata Lagat.

Untuk mendorong laporan pada SP4N Lapor! ia meminta agar Pemda dapat melakukan sosialisasi secara masif.

"Sosialisasikan secara masif kepada masyarakat bahwa ini adalah media yang telah disediakan pemerintah untuk melapor persoalan pelayanan publik. Sehingga masyarakat tidak perlu viralkan di media sosial. Cukup melalui SP4N Lapor! makan akan ditindaklanjuti," jelas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri itu.

Selain itu, ia juga berharap adanya komitmen pimpinan baik itu pimpinan daerah maupun kepala organisasi perangkat daerah (OPD) dan pengelola, serta semangat yang selalu baru untuk meningkatkan aduan dan penyelesaiannya.

"Hilangkan stigma bahwa pengaduan itu negatif. Karena ketika kita masih menyanggapi pengaduan negatif, kita tidak akan serius menangani aduan. Padahal aduan dapat kita jadikan acuan untuk membenahi diri," tegas Lagat.

Ia pun tidak lupa mengingatkan pengelola SP4N Lapor! untuk tidak mengulur waktu untuk menyelesaikan laporan pasca mendapat disposisi dari admin pusat.

"Meskipun batas waktu penyelesaiannya 60 hari namun menurut jika ada hal yang bisa segera dituntaskan mengapa perlu menunggu 60 hari," katanya.

SP4N Lapor! saat ini sudah terintegrasi dengan Sistem Manajemen Pelaporan Ombudsman dimana jika dalam 60 hari masalah yang diajukan masyarakat belum terselesaikan, maka sistem akan mengirimkan notifikasi kepada Pelapor apakah Pelapor bersedia jika laporannya ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

"Kami mendapatkan tugas dari 4 lembaga lain yang menggawangi SP4N Lapor! untuk melakukan monitoring. Maka jangan heran kalau kami akan terus pantu. Karena jika setelah 60 hari tak terselesaikan dan Pelapor setuju untuk ditindaklanjuti. Maka sejak saat itu Ombudsman yang akan tindaklanjuti laporan tersebut," tutup Lagat.(cnk/*)