

OMBUDSMAN DAMPINGI PENGEMBANGAN APLIKASI LAPOR! DI KANWIL BPN KALBAR

Rabu, 04 Maret 2020 - Armitha Octarina Sidabutar

Pontianak - Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat terlibat dalam pendampingan kegiatan tindak lanjut pelaksanaan pembentukan dan pengembangan pengelolaan pengaduan pada Kementerian ATR/BPN RI, salah satunya pada Kanwil ATR/BPN Provinsi Kalbar sebagai *pilot project*, yang telah dilaksanakan kegiatan pelatihan ke pejabat penghubung LAPOR! pada Selasa (03/03/2020).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau yang disingkat LAPOR! (lapor.go.id) adalah aplikasi media sosial sarana pengaduan terpadu yang dikembangkan oleh Kementerian PAN-RB, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman RI sebagai pihak yang secara langsung memberikan supervisi dan pengawasan kepada instansi pelaksana.

Kegiatan ini dilaksanakan oleh B-Trust selaku pihak pelaksana program ini dihadiri oleh Kasubag Tata Usaha Kanwil BPN Provinsi Kalbar selaku Sekretaris UPP dan perwakilan masing-masing Seksi/Bidang. Pihaknya menjelaskan bahwa adanya aplikasi LAPOR! dilatarbelakangi oleh kondisi penanganan pengaduan di Indonesia, seperti ketidaktahuan masyarakat atas sarana pengaduan, sikap apatis dan pragmatis penyelenggara pelayanan publik, rasa takut atas konsekuensi apabila melapor, sulitnya akses pengaduan, dan sebagainya.

Selain bertujuan untuk mendekatkan sarana pengaduan kepada masyarakat, LAPOR! juga diharapkan sebagai langkah reformasi pelayanan publik, membangun pemerintahan yang transparan dan akuntabel, dasar pengambilan kebijakan, peningkatan kepercayaan masyarakat, dan langkah preventif penyelesaian permasalahan pelayanan publik di PTUN atau lembaga hukum lainnya. Selain ditujukan kepada kepentingan masyarakat, aplikasi ini juga dapat dijadikan acuan bagi pengukuran kinerja instansi pelaksana.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat, Tari Mardiana menyatakan bahwa, sebagai salah satu *pilot project* dalam pengelola pengaduan pada Kanwil BPN Provinsi Kalbar harus lebih optimal dan besinergi dengan jajaran Kantor Pertanahan

"Upaya pembentukan pengelolaan pengaduan pada Kanwil BPN sudah cukup detail dan melibatkan semua bidang. Ada Kesekretariatan sendiri yang terdiri dari pimpinan tiap bidang dan Unit pengaduan yang berisi staf yang juga mewakili tiap bidangnya", terangnya.

Ombudsman juga meminta agar Kanwil sebagai pejabat penghubung ditingkat Provinsi bisa berkoordinasi lebih aktif dalam memberikan arahan tindak lanjut penyelesaian pengaduan pada jajaran Kantor pertanahan dibawahnya.

"Sebagai bahan masukan saja bahwa, salah satu kunci pelayanan pengaduan masyarakat adalah pemberian respon harus dilakukan dengan segera, jangan ditunggu sampai ada penyelesaian baru diinformasikan ke Pelapor. Sedikit apapun upaya tindak lanjut agar segera sampaikan kepada pelapor untuk memberi kepastian", tambah Tari lagi.

"Pengelolaan pengaduan masyarakat saat ini adalah langkah utama dalam reformasi birokrasi yang merupakan langkah inovasi. Dengan adanya LAPOR! kami berharap agar setiap pengaduan yang masuk dapat dikelola dalam satu pintu pengelolaan yang terintegrasi, sehingga penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan lebih objektif," tutupnya. (ori-kalbar, aos)