

OMBUDSMAN KALBAR DAMPINGI PELATIHAN PENINGKATAN KAPASITAS PENGELOLA LAPOR!

Kamis, 05 Maret 2020 - Armitha Octarina Sidabutar

Pontianak - Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat melaksanakan kegiatan Pelatihan Penggunaan Aplikasi LAPOR! Versi 3.0 kepada jajaran Kantor Pertanahan (Kantah) Kota Pontianak pada Rabu, (04/03/2020) kemarin. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kapasitas bagi pengelola LAPOR! pada Kantah Pontianak.

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkesinambungan oleh B-Trust selaku pihak pelaksana program dengan melibatkan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat sebagai pendamping. Kantah Kota Pontianak merupakan *pilot project* selain Kanwil BPN di Kalimantan Barat dalam program pengembangan pengelolaan pengaduan pada Kementerian ATR/BPN RI. Secara teknis, Kantah Kota Pontianak merupakan sub dari pejabat penghubung aplikasi LAPOR! yang berada pada Kanwil BPN Provinsi Kalbar

Tari Mardiana, Asisten yang mewakili Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat menyampaikan, bahwa kegiatan ini sebagai bentuk monitoring terhadap prosedur pengelolaan pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Pontianak.

"Jika dibandingkan Kantah lain, pengelolaan pengaduan di Kota Pontianak ini kami lihat sudah sangat baik, terlihat dari kanal pengaduan yang dibuka seluas-luasnya. Komitmen seluruh jajaran untuk perbaikan pelayanan publik patut diapresiasi", ungkapnya.

Kegiatan diawali dengan pengisian soal *pre-test* dan dilanjutkan dengan materi dari Tim B-Trust mengenai penguatan Permenpan-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Selanjutnya, dilakukan pengenalan terhadap fitur-fitur dan bagaimana tata cara pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR!

Dalam sesi diskusi juga dibahas mengenai permasalahan-permasalahan umum pada aplikasi, seperti penanganan laporan yang berulang, cara penyampaian tindak lanjut hingga prosedur pelimpahan laporan dari Kantor Wilayah BPN Provinsi Kalimantan Barat ke Kantor Pertanahan Kota Pontianak.

"Selanjutnya perlu disusun dengan baik standar pelayanan pengaduan, baik yang *online* atau *offline*, agar ada kepastian ke masyarakat kalau menyampaikan aduan itu bagaimana dan seperti apa", ujar Tari.

Kedepannya diharapkan agar penggunaan aplikasi LAPOR! Ini dapat disosialisasikan secara menyeluruh kepada masyarakat pengguna layanan, baik dalam kegiatan-kegiatan yang berdampingan dengan kegiatan utama di Kantah atau melalui kegiatan bersama dengan Ombudsman RI. (ori-kalbar, rau)