

# WORKSHOP DAN PENANDATANGANAN KOMITMEN PENGUATAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PROVINSI BALI

Rabu, 11 September 2019 - Dewa Made Krisna Adhi

Pemerintah Kabupaten maupun Pemerintahan Provinsi di Bali dapat dibagi ke dalam tiga kelompok terkait keterhubungan dengan SP4N-LAPOR, yaitu kelompok I yang aktif dalam akun admin LAPOR dan memiliki Surat Keputusan kolektif Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari Kabupaten Badung, Buleleng, dan Jembrana. Permasalahan yang biasanya ditemui dalam kelompok ini yaitu kurangnya pelatihan terhadap petugas pengelola pengaduan serta sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya LAPOR. Kelompok II yaitu pemerintah daerah yang sudah memiliki Surat Keputusan Pengelolaan Pengaduan namun akun adminnya belum aktif terdiri dari Provinsi Bali, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Klungkung, dan Kabupaten Tabanan, permasalahan biasanya karena kurangnya komitmen kepala daerah atau OPD yang berwenang untuk mempercepat proses pengintegrasian. Kelompok III yaitu pemerintah daerah yang tidak memiliki akun LAPOR maupun surat keputusan yang terdiri dari Pemerintah Daerah Kota Denpasar, hal ini terjadi karena pemerintah daerah masih mengefektifkan aplikasi pengelolaan pengaduan yang dimiliki sendiri (*pro-denpasar*) atau karena kurangnya informasi mengenai SP4N-LAPOR.

Berkaitan dengan hal tersebut, pada tanggal 30 Juli 2019 bertempat di Hotel Inna Heritage, Ombudsman RI dan perwakilan melakukan langkah awal yaitu menyelenggarakan kegiatan "*Workshop dan Penandatanganan Komitmen Penguatan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Provinsi Bali*" dengan melibatkan sekretaris daerah serta tim pengelola pengaduan pada Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Bali. Kegiatan tersebut juga dihadiri oleh Pimpinan Ombudsman RI ibu Lely Pelitasari Soebekty dan Gubernur Bali I Wayan Koster.

Sebelum dilakukannya penandatanganan komitmen, Wakil Ketua Ombudsman RI memberikan arahan dengan judul "*Peran Ombudsman RI dalam Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan*". Disampaikan bagaimana urgensinya pengaduan pelayanan publik sehingga pengelolaan pengaduan memang harus dimiliki oleh setiap Penyelenggara layanan. Pengaduan yang banyak bukan berarti kualitas pelayanannya buruk begitu pula sebaliknya. Selain itu disampaikan juga bagaimana kondisi SP4N-Lapor baik dari tingkat keterhubungan maupun tingkat keaktifannya, serta kendala yang dihadapi sehingga cukup sedikit pemerintah provinsi maupun kabupaten yang terhubung. Dalam arahan dari wakil ketua juga disampaikan kondisi SP4N-LAPOR di Provinsi Bali, berdasarkan data Kemenpan-RB Februari 2019 sebagian besar Pemerintah Kabupaten telah memiliki akun, namun ada beberapa yang hanya memiliki akun tanpa dilengkapi dengan surat keputusan pejabat pengelola pengaduan. Menanggapi penyampaian dari Pimpinan Ombudsman, dalam sambutannya Gubernur Bali menyampaikan komitmen Pemerintah Provinsi Bali dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik selain itu juga akan mengoptimalkan sistem SP4N-LAPOR sehingga koordinasi antar Kabupaten/Kota dapat terjaga melalui koordinasi Pemerintah Provinsi.

Pemahaman mengenai SP4N Lapor disampaikan oleh Kantor Staf Kepresidenan, dimana disampaikan mengenai alur dan bisnis proses SP4N Lapor, Kinerja Pengelolaan SP4N Lapor yang selama ini dapat terpantau langsung oleh pimpinan daerah, serta beberapa contoh pengaduan yang sukses ditindaklanjuti melalui SP4N-LAPOR. Selain arahan dari Ombudsman, Gubernur Bali dan KSP juga dilakukan sesi berbagi ilmu dari Pemerintah Daerah Badung yang sudah melakukan keterhubungan dengan SP4N-LAPOR selama ini dimana disampaikan proses dari pemerintah Kabupaten Badung dalam mengintegrasikan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR serta Pemerintah Daerah Provinsi yang melakukan pengelolaan pengaduan berbasis Saber Pungli (belum terhubung SP4N-Lapor). Semoga dengan kegiatan ini Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Provinsi Bali semakin baik.

Â

Dewa Ayu Tismayuni (Asisten Ombudsman RI Perwakilan Bali)