

# HADIRI MONEV RENCANA AKSI SP4N-LAPOR!, OMBUDSMAN DIY: MONEV BUKAN UNTUK SALING MENYALAHKAN

Selasa, 31 Januari 2023 - Yemima Dwi Kurnia Wati

YOGYAKARTA - Dalam rangka optimalisasi pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, Ombudsman RI Provinsi DI Yogyakarta menghadiri kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Aksi Roadmap SP4N-LAPOR! di Provinsi DI Yogyakarta dan Kabupaten Sleman yang diselenggarakan dengan dukungan dari KOICA UNDP selama 3 (tiga) hari, yakni 25-27 Januari 2023.

Kegiatan ini terdiri dari 2 (dua) agenda utama, yaitu pemaparan implementasi Pelaksanaan Rencana Aksi Roadmap SP4N-LAPOR! di Provinsi DI Yogyakarta dan Kabupaten Sleman, serta *Focus Group Discussion* (FGD) yang diikuti oleh Kementerian Dalam Negeri yang diwakili oleh Kepala Pusat Penerangan, Benni Irwan, serta seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta dan Pemerintah Kabupaten Sleman, akademisi, lembaga non struktural, perwakilan organisasi masyarakat sipil, serta Ombudsman RI Perwakilan Provinsi DI Yogyakarta.

Kepala Keasistenan Verifikasi Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Ibnu Firdaus Zayyad, yang hadir pada kegiatan menyampaikan bahwa hakikat dari monitoring dan evaluasi bukan untuk saling menyalahkan, namun untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan kelebihan yang telah dicapai. "SP4N-LAPOR! hanya alat untuk menampung pengaduan masyarakat. Adapun yang lebih penting daripada itu adalah pemahaman peran dalam diri pemerintah sebagai pelayan masyarakat," ujarnya.

"Secanggih apapun aplikasi namun apabila tidak ada jati diri sebagai pelayan masyarakat dalam diri pemerintah, maka hal tersebut akan menjadi sia-sia. Sehingga, SP4N-LAPOR! diharapkan dapat ditingkatkan pengaplikasiannya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat", lanjutnya.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yang diwakili oleh Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Masyarakat, Insan Fahmi mengatakan monitoring dan evaluasi bertujuan untuk menyampaikan hasil atau perkembangan pelaksanaan Rencana Aksi Roadmap SP4N-LAPOR! sekaligus melaksanakan evaluasi terkait pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!.

Kemudian Fahmi menambahkan bahwa pelayanan publik yang tidak memuaskan cenderung akan diekspresikan oleh masyarakat melalui media sosial. Diharapkan melalui SP4N-LAPOR!, masyarakat dapat menyampaikan ketidakpuasannya kepada pemerintah melalui kanal yang lebih tepat. "Sehingga, adanya Rencana Aksi Roadmap SP4N-LAPOR! menunjukkan komitmen pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik", ucapnya.

Sosialisasi SP4N-LAPOR! yang masif dan kreatif kepada masyarakat khususnya di wilayah Provinsi DI Yogyakarta dan Kabupaten Sleman merupakan hal yang harus dilakukan. Pemerintah dituntut untuk mampu melakukan *rebranding* SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi yang aman, simpel dan mudah diakses oleh masyarakat. Selanjutnya, sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan perbaikan pengelolaan pelayanan publik khususnya melalui SP4N-LAPOR!, Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta diwakili Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi DI Yogyakarta, dan Pemerintah Kabupaten Sleman diwakili Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman menandatangani pakta integritas terkait pengelolaan SP4N LAPOR! pada instansi pemerintah daerah di Provinsi DI Yogyakarta dan Kabupaten Sleman.