

# KOLABORASI LIMA INSTANSI CIPTAKAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PENGADUAN

Jum'at, 11 Februari 2022 - Imanda Kartika Sari

## 49/HUMAS-MENPANRB/2022

**JAKARTA** - Perbaikan tata kelola pengaduan masyarakat yang semakin efektif dan efisien terus digalakkan oleh pemerintah. Kolaborasi dan sinergi antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Kantor Staf Presiden (KSP), serta Ombudsman RI pada pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) adalah salah satu wujud konkret upaya perbaikan tersebut.

Kolaborasi lima instansi dalam membangun pengelolaan pengaduan yang tangkas dan responsif ini juga didukung oleh Kementerian Koordinator bidang Politik, Hukum, dan Keamanan (Kemenko Polhukam). Dalam kerangka koordinasi lintas instansi, Kemenko Polhukam memiliki fungsi simpul (hub) koordinasi pengelolaan pengaduan untuk instansi Kementerian dan Lembaga.

Deputi Bidang Koordinasi Komunikasi, Informasi, dan Aparatur Kemenko Polhukam Marsda TNI Arif Mustofa mengapresiasi dan mendukung penguatan kerja sama lintas instansi dalam pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Menurutnya, integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang dari daerah sampai ke pusat, membuatnya berjalan efektif, efisien, serta memberikan kemudahan penggunaannya.

"Saya mempunyai keyakinan yang kuat bahwa melalui penandatanganan perjanjian kerja sama SP4N-LAPOR! ini akan semakin memperkuat keterlibatan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah, sehingga dapat berhasil dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melapor sekaligus memberikan masukan bagi peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik," ujarnya saat memberikan sambutan pada penandatanganan Perjanjian Kerja Sama Sinergi SP4N-LAPOR! secara daring.

Pada 9 September 2021 lalu, Kementerian PANRB menandatangani Nota Kesepahaman Sinergi SP4N-LAPOR! untuk menggandeng Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Komunikasi dan Informatika memperkuat eksistensi SP4N-LAPOR!. Sebagai tindak lanjut ditandatanganinya Nota Kesepahaman tersebut, dilakukan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama SP4N-LAPOR! pada 9 Februari 2022 sebagai pedoman operasional bagi para pihak dalam melakukan koordinasi dan membangun sinergi kerja sama di antara para pihak dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!.

Tujuan penandatanganan Perjanjian Kerja Sama ini adalah untuk mewujudkan pengelolaan SP4N-LAPOR dengan semangat efisiensi dan efektivitas guna mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Diah Natalisa menjelaskan kolaborasi dan sinergi antar instansi pemerintah sangat dibutuhkan untuk mewujudkan SP4N sebagai sistem pengelolaan pengaduan yang memiliki respons dan solusi cepat serta terpercaya (*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*).

"Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama yang kita laksanakan pada hari ini merupakan momentum yang sangat baik dalam proses optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Indonesia melalui SP4N-LAPOR!," jelasnya saat memberikan pernyataan komitmen.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "no wrong door policy" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N-LAPOR! hadir sebagai platform yang dapat digunakan masyarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah dengan akses seluas-luasnya untuk menyampaikan aspirasi, kritik, aduan, atau permohonan informasi.

Plt. Sekretaris Jenderal Kementerian Dalam Negeri Suhajar Diantoro meyakini SPAN-LAPOR! bisa menghapus budaya lama yang menganggap bahwa pengaduan merupakan permasalahan yang harus dihindari atau ditutup-tutupi. "Pengaduan merupakan input yang sangat berharga untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik ataupun kebijakan publik," jelasnya.

Oleh karenanya, Kementerian Dalam Negeri berkomitmen untuk terus mendorong peningkatan kualitas pengaduan di lingkungan pemerintah daerah. Sejalan dengan itu, Kementerian Kominfo memberikan dukungan teknis melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan dan implementasi SP4N-LAPOR!.

"Pemanfaatan teknologi informasi mencakup infrastruktur, pengoperasian, pemeliharaan, pengembangan aplikasi, pedoman teknis, helpdesk teknis, aplikasi penunjang, pendamping dan pedoman integrasi, pengoptimalisasian diseminasi informasi," ujar Direktur Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Kominfo Samuel Abrijani Pangerapan. Disamping itu, Kementerian Kominfo juga terus memperkuat komunikasi publik melalui sinergi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah guna meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan partisipasi masyarakat terhadap pemanfaatan SP4N-LAPOR!.

Sementara itu, Deputi II Bidang Pembangunan Manusia Kantor Staf Presiden mengatakan pembaruan PKS ini untuk meningkatkan sinergi penanganan pengaduan elektronik oleh masyarakat sehingga lebih responsif dan aktual dalam menyikapi kondisi lapangan. "Dengan semakin banyaknya pengguna SP4N-LAPOR!, maka kita juga harus semakin meningkatkan kualitas tindak lanjut dan integritas data hasil pelaporan dengan menyediakan sumber daya yang maksimal," jelasnya.

Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik yang mandiri dan independen berkomitmen untuk melanjutkan dukungan dan berperan aktif dalam mendorong pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik melalui pengelolaan SP4N-LAPOR!. Komitmen tersebut akan diwujudkan dengan melakukan pemantauan, pengawasan, serta memproses laporan masyarakat yang belum ditindaklanjuti oleh instansi terlapor dalam waktu lebih dari 60 hari kerja.

"Terintegrasinya aplikasi SP4N-LAPOR! dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) dari Ombudsman akan memperkuat komitmen tersebut dalam tataran operasional penyelesaian laporan masyarakat," tegas Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus.

Pelaksanaan kerja sama dan pembagian peran serta tanggung jawab dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! yang dituangkan dalam perjanjian kerja sama merupakan salah satu tindak lanjut dari amanat peta jalan (road map) SP4N yang termaktub dalam Peraturan Menteri PANRB No. 46/2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024. Kolaborasi dan sinergi lintas instansi ini diharapkan dapat berjalan secara berkelanjutan sehingga dapat mendukung visi Presiden dan Wakil Presiden yaitu Indonesia Maju, yang tercermin dari pelayanan publik berkelas dunia.