OMBUDSMAN DAMPINGI PENGELOLAAN PENGADUAN DI KEMENTERIAN ATR/BPN

Jum'at, 19 Juli 2019 - Anita Widyaning Putri

Jakarta - Ombudsman menggelar pertemuan perdana pendampingan teknis pengelolaan pengaduan melalui penerapan LAPOR! SP4N dan pengembangan unit penanganan pengaduan dengan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (Kementerian ATR/BPN) serta USAID sebagai lembaga donor di Kantor Ombudsman pada hari Kamis, (18/7).

Pada kesempatan ini, Anggota Ombudsman Alamsyah Saragih menjelaskan bahwa pendampingan teknis ini merupakan salah satu tindak lanjut nota kesepahaman antara Ombudsman dengan Kementerian ATR/BPN yang sudah ditandatangani pada tahun 2018. "Salah satu butir nota kesepahaman adalah penguatan, menghubungkan fungsi pengaduan dengan inspektorat di ATR. Di beberapa perwakilan sudah ada kerja sama dengan Kantah setempat terkait pengelolaan pengaduan," tuturnya.

Kantor Wilayah Kalimantan Barat akan menjadi percontohan pendampingan pengelolaan pengaduan di Kementerian ATR/BPN. "Kita akan lakukan review atas sistem yang sedang berjalan, kemudian dihubungkan dengan sistem yang ada di Ombudsman. Kalbar akan menjadi dijadikan contoh, dan dengan ini program dimulai," tutup Alamsyah.

Kementerian ATR/BPN yang diwakili oleh Kasubbag Layanan Pengaduan dan Penyuluhan Masyarakat, Mochamad Sauki, menyampaikan bahwa pengelolaan pengaduan melalui LAPOR! SP4N kini sudah menjadi salah satu indikator kinerja di kantor-kantor pertanahan.

Sauki menambahkan bahwa ada 3 fase pengelolaan pengaduan yang akan dikembangkan di Kementerian ATR/BPN yaitu pengelolaan pengaduan dengan aplikasi melalui media sosial, integrasi aplikasi dengan LAPOR! SP4N dan membangun call center. "Kementerian ATR sudah pada tahap yang kedua,"ujarnya.

Ikbal, perwakilan USAID berterima kasih atas kerja sama ini. "Dengan kehadiran Ombudsman diskusi kita akan lebih kaya," katanya. Sauki juga mengatakan bahwa penguatan penerapan LAPOR! SP4N sudah dilakukan di 7 Kementerian dan 27 Pemerintah Daerah. Ia juga berharap dukungan kebijakan dari Kementerian ATR/BPN untuk pengelolaan pengaduan. (ni)