

# OMBUDSMAN: KANTOR PERWAKILAN MEMILIKI PERAN STRATEGIS DALAM PENGUATAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK ERA 4.0

Selasa, 23 Maret 2021 - Imanda Kartika Sari

**Jakarta** - Era revolusi industri 4.0 telah menghasilkan berbagai inovasi terbaru dalam segala bidang termasuk dalam pengaduan pelayanan publik. Terlebih dengan diresmikannya aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik pada bulan Oktober 2020 yang lalu.

Pengaduan masyarakat tidak lepas dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui Peraturan Menteri PAN RB Nomor 5 Tahun 2015, maupun Peraturan Menteri PAN RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Pengembangan SP4N 2020-2024 menunjukkan bahwa pengembangan sistem pengaduan pelayanan publik perlu melibatkan seluruh penyelenggaraan publik baik di tingkat kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah.

"Kami memandang perlu melibatkan peran Kantor Perwakilan Ombudsman di 4 (empat) wilayah, yaitu Sumatera Barat, Banten, Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Bali untuk berkoordinasi dengan 6 (enam) instansi daerah *pilot project* agar penguatan pengelolaan pengaduan masyarakat berjalan sebagaimana yang diharapkan."

Seperti yang disampaikan oleh Wakil Ketua Ombudsman Bobby Hamzar Rafinus dalam sambutannya di acara "Pertemuan Penguatan Komitmen Pelaksanaan SP4N LAPOR! Di 6 Wilayah Percontohan" pada Selasa (23/03).

Acara tersebut diselenggarakan oleh Kedeputusan Bidang Pelayanan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yang berkerjasama dengan Lembaga Mitra Pembangunan *United Nations Development Programme (UNDP)* dan *The Korea International Cooperation Agency (KOICA)* melalui proyek "K

Melalui aplikasi yang terintegrasi dengan 657 kementerian dan lembaga baik pusat maupun daerah, Bobby Hamzar Rafinus menambahkan bahwa, "Peran kantor perwakilan menjadi strategis dan penting mengingat keberadaannya yang lebih dekat dengan instansi dampingan."

Oleh karena itu, Bobby Hamzar Rafinus menganggap pentingnya komitmen dari pimpinan lembaga khususnya kepala daerah dalam rangka penguatan pengelolaan pengaduan masyarakat. Diharapkan aplikasi SP4N LAPOR menjadi modal awal kuat guna penguatan pengelolaan pengaduan di instansi penyelenggaraan pelayanan publik.

"Semoga semangat komitmen dari 6 Wilayah Percontohan ini tidak pernah surut sehingga dapat menjadi contoh positif untuk wilayah lain. Semoga pelayanan publik di negeri yang kita cintai bersama ini menjadi lebih baik dan memberi kesejahteraan bagi seluruh masyarakat," ucap Bobby Hamzar Rafinus di akhir sambutannya.