

## **OMBUDSMAN RI DORONG PENGUATAN PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR!**

**Kamis, 09 September 2021 - Nurul Istiamuji**

Jakarta - Ombudsman Republik Indonesia mendukung dan mendorong seluruh pemangku kepentingan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan penyelenggara pelayanan publik untuk turut serta melakukan upaya penguatan pengelolaan pengaduan. Demikian disampaikan Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih dalam pernyataan komitmen pada penandatanganan Nota Kesepahaman SP4N-LAPOR pada Kamis, (9/9/2021).

"Ombudsman RI bersama kantor perwakilan di seluruh provinsi tetap berkomitmen untuk berperan aktif dalam upaya pengembangan SP4N-LAPOR! bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, dan Kantor Staf Presiden Republik Indonesia. Ombudsman turut mendukung kebijakan ini dan akan menyiapkan hal-hal yang diperlukan demi tercapainya tujuan dimaksud" ungkap Najih.

Najih mengatakan bahwa Ombudsman berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan SP4N-LAPOR! dan bertanggung jawab untuk mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan terutama dalam hal terjadi penundaan penanganan, mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman dari sistem SP4N-LAPOR!, serta melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berbasis data pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan negara dalam pelayanan publik.

"Semoga sinergi kelima kementerian dan lembaga ini dapat berjalan dengan baik dan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Indonesia secara luas," ujar Najih.

Sementara itu Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian PAN RB Diah Natalisa menyatakan bahwa kerja sama yang sudah terjalin sebelumnya telah berhasil meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan dengan rata-rata laporan masuk per hari sebanyak 558. "Sebanyak 651 instansi sudah terhubung dengan SP4N-LAPOR! pada tahun 2021 ini," tuturnya.

Penandatanganan Nota Kesepahaman SP4N-LAPOR! ini merupakan lanjutan dari nota kesepahaman sebelumnya pada tahun 2016. Turut serta dalam penandatanganan Menteri PAN RB Tjahjo Kumolo, Menteri Dalam Negeri Tito Karnavian, Kementerian Komunikasi dan Informatika Johnny G Plate, Kepala Staf Kepresidenan Moeldoko, serta Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Mahfud MD. (NI)