

OMBUDSMAN RI PERKUAT PENGAWASAN EKSTERNAL SP4N-LAPOR!

Selasa, 29 September 2026 - Hasti Aulia Nida

JAKARTA - Ombudsman RI memperkuat pengawasan eksternal terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui sinergi lintas kementerian dan lembaga dalam pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

Penguatan tersebut ditandai dengan penandatanganan Nota Kesepahaman tentang Sinergi Pengelolaan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat sebagai Aplikasi Umum Kanal Aduan Layanan Publik di Gedung Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Selasa (29/9/2026).

Nota Kesepahaman ini ditandatangani oleh lima pihak, yaitu Wakil Ketua Ombudsman RI Rahmadi Indra Tektona, Menteri PANRB Rini Widyantini, Wakil Menteri Dalam Negeri Bima Arya, Menteri Komunikasi dan Digital Meutya Viada Hafid, dan Kepala Staf Kepresidenan Dudung Abdurachman.

Nota Kesepahaman ini dimaksudkan sebagai landasan sinergi kebijakan dan koordinasi lintas sektor dalam penyelenggaraan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional melalui SP4N-LAPOR!. Kerja sama tersebut bertujuan mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi, responsif, dan akuntabel guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pengawalan terhadap program prioritas sesuai arahan Presiden.

Adapun ruang lingkup Nota Kesepahaman meliputi penguatan kebijakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional; penguatan tata kelola SP4N-LAPOR!, termasuk fungsi simpul koordinasi dan pengelolaan pengaduan, peningkatan kapasitas pengelola, serta pemantauan dan evaluasi pada kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dan badan publik lainnya.

Ruang lingkup kerja sama juga mencakup penguatan komunikasi dan partisipasi publik dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!, pemanfaatan data dan informasi pengaduan untuk mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan utama pada kementerian, lembaga, pemerintah daerah, dan badan publik lainnya sesuai kewenangan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Wakil Ketua Ombudsman RI Rahmadi Indra Tektona mengatakan pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dari pengawasan pelayanan publik karena memberikan gambaran langsung mengenai pengalaman masyarakat ketika menerima pelayanan.

"SP4N-LAPOR! bukan hanya tempat menyampaikan keluhan, tetapi juga sumber informasi untuk memperbaiki kebijakan dan tata kelola pelayanan publik. Ukuran keberhasilan bukan sekadar laporan yang telah dijawab atau dinyatakan selesai, tetapi apakah penyelesaian tersebut benar-benar dapat menjawab persoalan dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik," ujar Rahmadi.

Rahmadi menambahkan, Ombudsman RI akan terus memperkuat pengawasan eksternal, memberikan saran dan pertimbangan perbaikan kepada kementerian dan lembaga, serta mendorong penyelesaian pengaduan yang membutuhkan koordinasi antarinstansi.

"Pengaduan perlu kita lihat bukan semata-mata sebagai keluhan yang harus diselesaikan, tetapi sebagai informasi penting untuk mendeteksi masalah sejak dini serta menjadi bagian dari pengawasan kualitas pelayanan untuk mendorong perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan," kata Rahmadi.

Pada kesempatan yang sama, para pihak sepakat melakukan identifikasi, pemantauan, dan/atau tindak lanjut terhadap informasi pengaduan masyarakat yang bersumber dari media sosial dan kanal komunikasi publik lainnya yang relevan dan/atau memperoleh perhatian publik. Dari kerja sama ini juga mendorong peningkatan partisipasi publik melalui berbagai mekanisme, antara lain Survei Kepuasan Masyarakat, Forum Konsultasi Publik, dan mekanisme lainnya sesuai kewenangan masing-masing pihak.

Pembagian peran dalam Nota Kesepahaman disesuaikan dengan tugas dan kewenangan masing-masing pihak. Ombudsman RI memiliki peran sebagai pengawas eksternal terhadap penyelenggaraan SP4N-LAPOR!. Ombudsman RI juga memberikan saran dan pertimbangan perbaikan pelayanan serta memfasilitasi penyelesaian pengaduan lintas instansi. (HA)