PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI INTEGRASI SP4N-LAPOR! DENGAN SIMPEL V.3.0

Kamis, 14 Oktober 2021 - Nungky Febrianawati

Jakarta - Perkembangan teknologi informasi saat ini tidak dapat dipungkiri telah memberi pengaruh terhadap ekspektasi masyarakat akan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Ekspektasi tersebut kian memunculkan tuntutan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan transformasi digital, termasuk dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat.

Menanggapi tuntutan tersebut, pada hari Kamis (14/10/2021) Ombudsman RI telah menyelenggarakan Sosialisasi *Roadmap* SP4N-LAPOR! 2020-2024 dan Bimbingan Teknis Monitoring serta Integrasi SP4N-LAPOR! dengan SIMPeL v.3.0 secara virtual. Kegiatan yang dibuka oleh Wakil Ketua Ombudsman RI Bobby Hamzar Rafinus ini menghadirkan narasumber Rosikin, Analis Kebijakan Muda dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Marhaena Heronika, CEO PT Deptech Digital Indonesia, serta diikuti oleh kurang lebih 70 peserta yang terdiri dari para Kepala Perwakilan serta Insan Ombudsman RI.

SP4N merupakan integrasi seluruh pengelolaan pengaduan di tiap penyelenggara pelayanan publik, yang memungkinkan tercapainya prinsip *No Wrong Door Policy* dan implementasi konsep *Big Data* terkait masalah pelayanan publik. Dalam perkembangannya aplikasi SP4N-LAPOR! menjadi *platform* utama instrumen SP4N, dan telah ditetapkan sebagai Aplikasi Umum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada tanggal 27 Oktober 2020.

Dalam rangka penguatan SP4N telah dilakukan penandatanganan Nota Kesepahaman Bersama oleh 5 (lima) pimpinan Kementerian/Lembaga pada tanggal 9 September 2021 yang lalu. Kelima Kementerian/Lembaga dimaksud adalah pemangku utama pengembangan SP4N, yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. Dalam Nota Kesepahaman tersebut, juga menegaskan peran masing-masing instansi pemangku kepentingan sesuai dengan peta jalan pengembangan SP4N Tahun 2020-2024.

Di dalam aplikasi SP4N-LAPOR!, Ombudsman telah diberikan akses untuk melakukan monitoring pengaduan, termasuk bagi Kantor Perwakilan Ombudsman. Modul monitoring tersebut berguna untuk mengawasi tindak lanjut pengaduan masyarakat kepada pemerintah pusat, termasuk instansi vertikal di tiap daerah, serta pemerintah daerah.

Selain modul monitoring, integrasi aplikasi SP4N-LAPOR! dengan aplikasi Ombudsman yang bernama Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) versi 3.0 secara teknis telah berhasil dilakukan. Dengan adanya integrasi tersebut, masyarakat dapat dengan mudah meneruskan pengaduan yang tidak ditindaklanjuti instansi terlapor pada aplikasi SP4N-LAPOR! selama lebih dari 60 (enam puluh) hari kepada Ombudsman sebagaimana ketentuan Undang-Undang.

Wakil Ketua Ombudsman RI menekankan pentingnya Insan Ombudsman, termasuk seluruh Kantor Perwakilan Ombudsman, untuk memahami makna dari Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Integrasi ini agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Khususnya terkait tindak lanjut pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam kerangka SP4N.

"Semoga semangat peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud nyata melalui integrasi SP4N-LAPOR! dengan SIMPeL v.3.0 sehingga menjadi instrumen yang handal dan tepat guna demi tercapainya pelayanan publik yang lebih baik dan memberi kesejahteraan bagi seluruh masyarakat," pungkas Bobby.