

**Selasa, 10 Maret 2020 - Agung Setio Apriyanto**

Ujung-ujungnya, sebagian besar keluhan tertulis indah di laman Facebook, dan berakhir dengan rentetan kekesalan yang disulut kepada semua pembacanya. Persoalan tak terselesaikan, emosi semakin membara.

Memang, sejauh ini, cara termudah untuk melampiaskan segala keluhan pelayanan pemerintahan maupun fasilitas publik melalui ujung jari.

Tabiat ini lantas ditangkap Kemenpan RB sebagai peluang untuk meningkatkan pelayanan kepada publik, sehingga aduan masyarakat dapat langsung diarahkan kepada instansi pemerintah yang bersangkutan. Tentu saja agar ditindaklanjuti secepatnya.

*"Kelebihan utamanya, pengaduan masyarakat melalui aplikasi atau pun situs web, dapat kita pantau progressnya,"* tutur Kepala Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau, Lagat Siadari, usai Rakor tim layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat, di Hotel Aston Tanjungpinang, Senin (9/10) kemarin.

Hanya berbekal jaringan internet, lalu mengunduh aplikasi SP4N LAPOR! atau mengkases situs LAPOR!, masyarakat dapat langsung terhubung.

*"Segala keluhan atau permintaan informasi bisa langsung dituliskan di sana,"* ucap Lagat.

Di Tanjungpinang saat ini, laporan masyarakat terkirim ke pusat, lalu masuk ke server Kominfo Tanjungpinang. Kemudian, narasi yang disampaikan, disalurkan kepada tiap OPD yang bersangkutan. Lalu melalui admin masing-masing OPD menjawab keluhan atau pertanyaan tersebut.

Akan tetapi yang menjadi pertanyaan masyarakat: seberapa efektif menyampaikan aduan maupun keluhan via layanan terbaru KemenPAN RB ini?

*"Memang saat ini jalur komunikasinya belum efektif, tapi kami pastikan sampai dan terbalas,"* terang Kabid Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Diskominfo Tanjungpinang, Teguh Amanto.

Belum efektifnya jalur komunikasi tersebut, dikarenakan aduan masyarakat melalui fasilitas ini, terkirim langsung ke server pusat. Harus melalui penyaringan via server pusat dan juga admin daerah, kemudian baru dilemparkan kepada admin OPD yang tepat sasaran.

*"Sistem ini, yang menurut Menpan akan segera dibenahi. Sehingga jalur komunikasinya bisa lebih cepat dan ringkas,"* pungkas dia.

Melalui layanan LAPOR! bukan aspirasi publik yang masuk ke dalam sistem, bisa terlacak dengan baik. Dan diharapkan

memberikan output sesuai dengan yang diharapkan dan juga menjadi tolok ukur, sekaligus membantu pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan dan fungsi fasilitas publik.

Inilah yang membedakannya dengan berkeluh-kesah di grup InfoPinang yang ada di Facebook itu, Bapak-bapak dan Ibu-ibu.