MONEV SP4N-LAPOR DI AMBON, OMBUDSMAN RI TEGASKAN INI

Jum'at, 15 Juli 2022 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Ambon - Anggota Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya menghadiri Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Pemerintah Provinsi Maluku pada Kamis (14/07/2022) di Aula Lantai 7 Kantor Gubernur Maluku.

Dalam sambutannya, Dadan mengatakan bahwa kegiatan ini mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020- 2024. dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 337/3570/SJ, tanggal 23 Juni 2022 perihal Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah.

"Hakekat pengelola pengaduan itu bukan lagi bicara mengenai raga pelayanan akan tetapi merupakan roh-nya pelayanan publik," ungkap Dadan.

Ia menyampaikan bahwa Ombudsman RI mendorong seluruh pemangku kepentingan SP4N dan penyelenggara pelayanan publik untuk turut serta melakukan upaya penguatan pengelolaan pengaduan.

Lanjutnya, ia menekankan bahwa SP4N-LAPOR sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan ini sangat penting karena berdampak terhadap akuntabilitas serta transparansi penyelenggaran pemerintahan.

"Pengaduan Pelayanan Publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual tetapi berbasis online dengan menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!," ungkap Dadan.

Dadan kemudian mendorong agar Dinas Kominfo di setiap kabupaten/kota di Maluku bisa segera mengaktifkan SP4N-LAPOR dikarenakan semakin banyak aduan maka semakin banyak masukan, dan akan menimbulkan kemungkinan besar ada banyaknya perbaikan di dalam daerah itu sendiri.

"Sebenarnya semakin banyak aduan maka semakin baik pelayanan publik karena semakin banyak masukan semakin banyak perbaikan di daerah itu," tandas Dadan.

Ia berharap SP4N-LAPOR sebagai layanan pengaduan publik dapat merespons aduan masyarakat melalui mobile. "Layanan publik akan bisa semakin transparan, akuntabel dan berkualitas," tutup Dadan.

Pada kesempatan yang sama, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku, Hasan Slamat mengungkapkan bahwa saat survey kepatuhan untuk wilayah kabupaten/kota dan Provinsi Maluku, SP4N-Lapor sudah harus aktif dan bisa diakses oleh masyarakat serta pengintegrasian sistem informasi tiap-tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berbasis website dalam satu portal sudah selesai dan bisa diakses.

"Pada saat nanti turun lapangan, SP4N-Lapor dan website OPD yang terintegrasi di dalam satu portal resmi Kabupaten/Kota dan Provinsi Maluku harus aktif dan bisa diakses," tegas Hasan.

Menurut Hasan, kegiatan Monev tidak akan menghasilkan apa-apa jika pejabat daerah tetap tidak mau berbenah dan tidak ada keinginan untuk membuat daerahnya menjadi lebih baik. Hasan mengungkapkan bahwa akan lebih baik jika semua OPD memiliki operator untuk menerima aspirasi dan keluhan dari masyarakat, karena SP4N merupakan kanal yang dibuat untuk masyarakat menyampaikan hal itu.

"Beberapa OPD yang menghubungi Ombudsman bahkan sebagian dari mereka malah bertanya apa manfaat SP4N-Lapor," ungkap Hasan.

Ia menyatakan bahwa masyarakat memiliki Hak untuk mendapat kesempatan publik yang berkualitas dan dipermudahnya akses mengajukan permohonan pengaduan maupun aspirasi dan itu harus melalui SP4N-LAPOR!.

"Evaluasi yang dimaksud berguna untuk perbaikan pelayanan publik ke depan, jika tidak ada evaluasi dan masukan atas

pelayanan maka terkesan menganggap pelayanan publik sudah baik, padahal belum tentu," tutup Hasan.

Selain memberikan materi, unsur pimpinan Ombudsman RI juga menjadi saksi atas penandatangan Kesepakatan Bersama Pemerintah Daerah se-Provinsi Maluku Dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Perlu diketahui dalam kegiatan Monitoring dan Evaluasi Aplikasi SP4N-LAPOR Pemerintah Provinsi Maluku juga melibatkan Kepala Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri (*Kemendagri*), *Benny Irwan, Asisten Deputi KemenpanRB, Yanuar* Ahmad dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Maluku yang di wakili oleh *Kepala Bidang Layanan Kominfo, John* A. Rumlawang

Oktavuri Rilien Prasmasari

Humas Ombudsman RI Maluku