

# OMBUDSMAN BANTEN: PENGUATAN SP4N-LAPOR PEMKAB TANGERANG

Rabu, 14 April 2021 - Rizal Nurjaman

**Tangerang** - Beberapa waktu yang lalu Ombudsman RI Perwakilan Banten menghadiri kegiatan Lokakarya SP4N-LAPOR di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang. Kegiatan yang dilakukan melalui zoom meeting bertempat di Ruang Rapat NOC, Gedung Bupati, Kabupaten Tangerang.

Dalam acara tersebut dihadiri narasumber diantaranya Kepala Ombudsman RI Perwakilan Banten Dedy Irsan, Rosikin dari Kemenpan RB, Kepala Diskominfo Kabupaten Tangerang Tini Wartini, Sekretaris Diskominfo Kabupaten Tangerang Rudi Hartono yang diikuti juga Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang

Berdasarkan Perpres 76 thn 2013 Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Dedi Irsan selaku narasumber menyampaikan arahan dalam melayani pengaduan harus adanya SOP, agar penyelesaian pengaduan dapat berjalan dengan efektif. Selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta peningkatan langkah pemerintah dalam menjalankan complaint handling system (Sistem penanganan pengaduan) secara profesional

Dedy mengapresiasi atas terpilihnya Kabupaten Tangerang menjadi salah satu percontohan SPAN-LAPOR! di Indonesia dari 6 percontohan yang ditetapkan Kemenpan RB, Diharapkan terjalin koordinasi, kerja sama dan sinergitas yang baik dari setiap instansi dan para pimpinan dalam melayani dan merespon keluhan masyarakat sehingga pelayanan di Kabupaten Tangerang ini terus meningkat sehingga bisa di rasakan langsung oleh masyarakat Kabupaten Tangerang.

Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tangerang, Tini Wartini menyampaikan pemaparannya bahwa SPAN-LAPOR! di Kabupaten Tangerang selama ini sudah berjalan dengan baik di 62 OPD terhubung. Jumlah pelaporan yang masuk sampai saat ini sudah mencapai 713 laporan dan sekitar 85 persen laporan sudah selesai di tanggapi.

Semoga dengan terpilihnya Kabupaten Tangerang sebagai percontohan project nasional pengelolaan SP4N LAPOR! ini dapat meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Tangerang menjadi lebih baik lagi dan bisa meningkatkan kapasitas SDM khususnya dalam penanganan pengaduan layanan publik di setiap OPD yang lebih sigap dalam menanganinya.

Di akhir kegiatan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten mengharapkan Pemerintah Kabupaten Tangerang dapat segera menyusun SOP Pelayanan Pengaduan, menyediakan SDM secara khusus untuk bidang pelayanan pengaduan, terus mempublikasikan SP4N-LAPOR! sebagai media pengaduan dengan indikator terukur, menyediakan tempat khusus untuk pelayanan pengaduan baik pengaduan secara manual maupun elektronik, berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait, adanya reward dan punishment bagi Perangkat Daerah dalam penanganan SP4N-LAPOR! ujar Dedy.