

OMBUDSMAN RI LAKSANAKAN EVALUASI DAN OPTIMALISASI SP4N LAPOR PROVINSI KALSEL

Jum'at, 11 Oktober 2024 - kalsel

Banjarmasin - Ombudsman RI melaksanakan evaluasi dan optimalisasi SP4N Lapor bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi, Kota, Kabupaten se Kalimantan Selatan, bertempat di Pyramid Suites Hotel Banjarmasin, Kamis (10/10/2024). Kegiatan ini dilakukan oleh Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI dan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan Hadi Rahman, dalam sambutannya pada kegiatan tersebut menyampaikan, terima kasih atas kehadiran Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi, Kabupaten dan Kota se Kalimantan Selatan, beserta Admin Koordinator Lapor dalam kegiatan evaluasi dan optimalisasi SP4N Lapor. "Evaluasi dan optimalisasi SP4N Lapor, merupakan salah satu bentuk tindak lanjut MoU yang telah dilakukan antara Ombudsman RI dengan Pemerintah Provinsi, Kota dan Kabupaten se Kalimantan Selatan," tuturnya.

Dalam pemantik diskusi Hadi juga menyampaikan bahwa, ada lima hal yang menyebabkan pengelolaan pengaduan penting dilakukan, untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. "Pertama untuk mengetahui kondisi riil di lapangan tentang kualitas pelayanan publik, kedua menjamin partisipasi masyarakat (meaningful participation), ketiga membangun kepercayaan (trust) masyarakat kepada pemerintah, keempat menjadi sarana bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan jawaban secara layak atas kritik atau laporan dari masyarakat, dan kelima integrasi dengan SP4N untuk efisiensi dan efektifitas pengelolaan pengaduan," jelasnya.

Pengelolaan Opini Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan Chairun Ni'mah Kasi, menyampaikan beberapa hal terkait hasil evaluasi SP4N Lapor di Kalimantan Selatan. "Kami berharap SP4N Lapor bukan merupakan program yang datang dan pergi, namun menjadi program yang terus dilaksanakan untuk menerima aspirasi dan pengaduan dari masyarakat," harapnya.

Menambahkan, Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI Patnuaji Agus Indarto menjelaskan bahwa kegiatan ini juga dilakukan dalam rangka tindak lanjut MoU Ombudsman RI dengan empat kementerian dan lembaga (Kemenpan RB, Kemendagri, Kemkominfo dan Kantor Staf Presiden) dalam rangka pengawasan SP4N Lapor. "Melalui kegiatan ini kami berharap mendapatkan gambaran secara komprehensif, jika ada hal yang kurang, maka yang kurang itu apa, dan kami berharap itu berasal dari pendapat bapak ibu yang selama ini mengelola SP4N Lapor, untuk perbaikan SP4N Lapor kedepannya," jelasnya.

Dari hasil diskusi ada beberapa hal yang menjadi tantangan pengembangan SP4N lapor diantara masih rendahnya penyampaian aspirasi dan pengaduan melalui lapor karena lebih memilih menyampaikan/memviralkan melalui media sosial. Selain itu, sering bergantinya petugas admin SP4N Lapor juga menjadi permasalahan, karena admin yang baru perlu belajar dari awal kembali. Peserta kegiatan berharap kegiatan seperti ini agar terus bisa dilaksanakan dalam rangka evaluasi dan perbaikan untuk pelaksanaan SP4N Lapor.