PEMANFAATAN APLIKASI LAPOR! 1708 MASIH MINIM

Jum'at, 20 Juli 2018 - Nurul Istiamuji

PADANG - Ombudsman sebagai lembaga negara, menjadi penerima keluhan terhadap bentuk pelayanan publik. Keberadaanya juga untuk membantu mencegah terjadinya penyimpangan pelayanan publik.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat Yunesa Rahman mengatakan, di 2017 lalu Ombudsman telah melakukan review Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N). Hasilnya SP4N yang sudah terhubung ke aplikasi Lapor! 1708, di tingkat kementerian mencapai 100 persen, provinsi 25 persen, kabupaten dan kota mencapai 40 persen.

Sedangkan di 2018, Ombudsman juga telah melakukan Asesmen Unit Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di delapan provinsi. Salah satunya di Sumatera Barat, yang dua daerah diantaranya Kota Pariaman dan Kabupaten Solok sudah mendapatkan pendampingan SP4N. "Pendampingan itu bertujuan melihat sejauh apa komitmen kepala daerah dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pemanfaatan pemerintah daerah terhadap aplikasi Lapor! 1708," ungkap Yunesa, Jumat (13/7/2018).

Kota Pariaman, dalam menjalankan SP4N nya, pemerintah kota telah memiliki admin yang dikelola oleh Diskominfo setempat. Sementara untuk penjabat penghubung di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) masih belum ada. "Hanya ada satu instansi yang mengelola pengaduannya yaitu DPMPTSP Naker Kota Pariaman," ungkapnya.

Dengan kondisi yang demikian, penerapan aplikasi lapor! 1708 di Sumatera Barat masih tergolong minim. Diharapkan, pemerintah kabupaten dan kota di Sumatera Barat untuk bisa memanfaatkan dengan baik dan optimal aplikasi lapor! 1708.

"Saya yakin, jika aplikasi lapor! 1708 itu ada. Maka akan memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau masukan ke pemerintah. Karena saat ini penggunaan internet di Sumatera Barat sudah cukup banyak. Bahkan anak-anak sekolah saja sudah bisa menggunakan berbagai aplikasi melalui telpon genggamnya," tandasnya.

Ketua Tim Ombudsman RI pusat Chasidin menyatakan, aplikasi lapor! 1708 merupakan upaya dari kepala daerah menghimpun aspirasi dan masukan dari masyarakat. Tanpa adanya pemanfaatan teknologi, maka dapat dipastikan akan sulit bagi Pemerintah Kota Padang menghimpun aspirasi dari masyarakat.

Sementara, Pemerintah Kabupaten Solok juga sudah terhubung dengan aplikasi lapor! 1708. Namun untuk Solok pemanfaatannya sangat minim, dikarenakan beberapa kendala seperti SDM, belum memiliki SK kolektif pengelolaan pengaduan, sarana prasarana, koordinasi antar sektor dan ketiadaan mekanisme pengaduan pelayanan publik.

Sesuai Peraturan Presiden No.76/2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik, setiap unit penyelenggaraan pelayanan publik diwajibkan memiliki sarana prasarana pengaduan, petugas pengaduan dan mekanisme prosedur pengaduan. "Berdasarkan data terakhir target RPJMN 2015-2019 belum tercapai di Kementerian/Lembaga/Daerah di Indonesia khususnya di Sumatera Barat. Maka dari itu perlu dimaksimalkan aplikasi lapor! 1708-nya," tegasnya.