

PEMKAB LINGGA TANDATANGANI KOMITMEN BERSAMA DENGAN OMBUDSMAN

Selasa, 30 Juli 2019 - Agung Setio Apriyanto

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMN, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Swasta atau Perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2018.

Bertempat di hotel Harris, Batam Centre, Ombudsman perwakilan Kepulauan Riau menggelar "Workshop Penguatan Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah di Provinsi Kepulauan Riau.

Acara ini dihadiri sebanyak 60 peserta yang merupakan perwakilan dari Kabupaten/Kota, Badan Pengusaha Kawasan Industri, Asisten Ombudsman perwakilan Kepri. Sedangkan dari Kabupaten Lingga, tampak hadir Sekda Lingga yakni DR.H.Jurani, Kabag Ortal, Kabag Kominfo dan Humas, serta Inspektur Kabupaten Lingga.

Sebelum kegiatan ini resmi dibuka, terlebih dahulu disampaikan Laporan Panitia oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Kepulauan Riau Parroha Patar Siada

Dalam pemaparannya, beliau menyampaikan bahwa Ombudsman perwakilan Kepulauan Riau telah melakukan monitoring pelaksanaan SP4N dengan instrumen aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Perseorangan Kabupaten/Kota belum sepenuhnya mengimplementasikan serta melaksanakan integrasi dengan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui aplikasi LAPOR!.

Berdasarkan Peraturan Presiden No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dapat disimpulkan bahwa implementasi SP4N dengan aplikasi LAPOR! belum terlaksana dengan sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan adanya kendala akses dan jaringan internet, kurangnya SDM yang memahami dan menguasai pengelolaan sistem SP4N-LAPOR!, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta masih banyaknya perangkat daerah yang belum memahami arti penting dari sistem SP4N.

Tujuan diselenggarakannya workshop ini adalah dalam rangka mendorong penguatan pengelolaan pengaduan OPD Pemerintah Kabupaten/Kota untuk mendukung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) serta mengembangkan dan koordinasi dalam pelaksanaan SP4N melalui aplikasi LAPOR!

Selanjutnya, kegiatan ini dibuka oleh Gubernur Kepri yang diwakili oleh Kepala Inspektorat Provinsi Kepri Mirza Bahtiar.

Dalam acara yang digelar pada Selasa (30/07/2019) pagi ini, pihak panitia menghadirkan keynote speaker dari Ombudsman Republik Indonesia, Pemerintah Provinsi Kepri dan Narasumber dari Tim SP4N Ombudsman RI Pusat, Tim SP4N Kepala Staf Kepresidenan, Tim SP4N Kemenpan-RB dengan menyelenggarakan diskusi panel dan Sharing Discussion.

Ada pun materi yang dibahas dalam kegiatan tersebut adalah yang berkaitan dengan arah kebijakan pengembangan dan inovasi SP4N, aplikasi LAPOR! sebagai instrumen SP4N dan aplikasi SPBE dan optimalisasi pengelolaan pengaduan dan pengembangan SP4N.

Dengan merujuk kepada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan rakyat. Hal ini diperkuat dengan Permenpan-RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dan tatakelolaan dapat berjalan secara efektif dan efisien, demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada kesempatan tersebut keynote speaker dari Ombudsman RI, Dadan S. Suharmawijaya menjelaskan bahwa banyak laporan pengaduan dari masyarakat memiliki multi dimensi pemaknaan, bahkan beliau menyebutkan bahwa pengelolaan yang baik merupakan roh pelayanan publik.

Selanjutnya, dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik harus berkembang dengan pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Customer Driven Government), maka dilakukan penandatanganan bersama oleh Sekda Provinsi Kepri serta Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota di lingkungan provinsi Kepulauan Riau.

Sekda Kabupaten Lingga yang turut menandatangani komitmen bersama tersebut menyampaikan "Untuk memfollow-up bersama ini, kita akan segera melakukan rapat teknis dengan seluruh OPD demi terwujudnya pelayanan publik yang cepat, dengan menerapkan sistem SP4N, yang dijadikan acuan evaluasi dalam standar pelayanan publik, sehingga hambatan-hambatan dan kekurangan bisa diminimalisir," paparnya.

Kegiatan yang ditaja oleh Ombudsman perwakilan Kepri ini ditutup dengan pembacaan rumusan tindak lanjut dan sesi foto be