

# TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI: SOSIALISASI SP4N LAPOR! PERLU DI GENCARKAN

Rabu, 10 Mei 2023 - Ita Wijayanti

Banjarbaru- Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, Hadi Rahman menjadi narasumber dalam kegiatan Evaluasi Pengelolaan SP4N-LAPOR! Periode Tahun 2022 bagi Bupati/Walikota se-Kalimantan Selatan, sekaligus Forum Komunikasi Admin Koordinator Pengelola LAPOR! Se-Kalimantan Selatan, Selasa (09/05/2023).

Dalam kegiatan ini Hadi Rahman membawakan materi mengenai Evaluasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Daerah Se-Kalsel. Selain itu Hadi juga menyampaikan tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, serta agenda yang dilakukan Ombudsman RI dalam rangka mencegah terjadinya maladministrasi, Hadi juga menyampaikan pentingnya pengelolaan pengaduan. "Pengelolaan pengaduan adalah bagian yang tidak terpisahkan, bahan merupakan ruh dari pelayanan publik," ujar Hadi.

Menurut Hadi, pengelolaan pengaduan tidak boleh dianggap sebagai atribut pelayanan atau tugas tambahan saja, karena tidak akan pernah ada layanan publik yang berkualitas tanpa pengaduan. Melalui pengelolaan pengaduan, kita dapat mengetahui kondisi riil dilapangan tentang kualitas pelayanan publik, memberikan jaminan terhadap masyarakat agar dapat berpartisipasi memperbaiki layanan, membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, serta menjadi sarana bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan jawaban secara layak atas kritik atau laporan dari masyarakat.

Pengelolaan pengaduan pemerintah yang terintegrasi dengan SP4N LAPOR! dapat memberikan efisiensi dan dan efektifitas pengelolaan pengaduan. Dalam proses integrasi tersebut, Ombudsman RI berada di bagian hilir yang artinya ketika laporan dalam SP4N-LAPOR! belum selesai lebih dari 60 hari, maka dapat diteruskan dengan mekanisme Ombudsman RI.

Selanjutnya, Hadi Rahman juga menyampaikan syarat utama pengelolaan pengaduan yang baik yaitu, adanya komitmen yang kuat dari pimpinan instansi, menyusun mekanisme pengelolaan dan penyelesaian pengaduan, memiliki landasan hukum pengelolaan pengaduan yang jelas, rutin melakukan monitoring dan evaluasi, membuat mekanisme *reward & punishment* yang konsisten, memiliki SDM pengelola pengaduan yang berkompeten, membuat sarana pengelolaan pengaduan yang memadai, dan membuka partisipasi masyarakat melalui sosialisasi forum konsultasi publik.

Dalam kegiatan ini, Hadi Rahman memberikan beberapa catatan evaluasi yang dapat dicermati oleh pemerintah daerah sebagai bahan perbaikan. Pertama, belum meratanya pemahaman tentang LAPOR! dan pentingnya pengelolaan pengaduan oleh pejabat atau admin penghubung, kedua masih ditemukan pejabat atau admin penghubung yang sudah ditugaskan melalui SK oleh Kepala Daerah sebagai pengelola pengaduan LAPOR! namun tidak mengetahui tentang tugasnya, ketiga masih ditemukan admin penghubung yang tidak menjalankan tugasnya, tugasnya justru dilaksanakan oleh orang lain yang bukan pengelola resmi sesuai SK, dan terakhir masih ditemukan instansi yang hanya menindaklanjuti dengan memberikan respons jawaban template secara normatif, tanpa menyelesaikan substansi pengaduan.

Terakhir, atas catatan tersebut, Hadi Rahman memberikan beberapa masukan seperti pentingnya komitmen serius dari pemerintah daerah, terutama kepala daerah. Tidak hanya secara tertulis, tetapi juga melalui rencana aksi, meningkatkan kapasitas SDM pengelola LAPOR!, menjadikan LAPOR! sebagai kanal utama pengelolaan pengaduan, memberikan laporan hasil pengelolaan pengaduan LAPOR! secara berkala kepada Kepala Daerah dan OPD terkait guna pemanfaatan hasil dari laporan pengaduan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan, penyusunan program dan penguatan kebijakan, terus mensosialisasikan LAPOR!, serta senantiasa melakukan evaluasi dan inovasi. Diharapkan dengan pengelolaan LAPOR yang baik, terjadi peningkatan yang signifikan di setiap Pemerintah Daerah.