DISKOMINFO PASAMAN GELAR SOSIALISASI SP4N - LAPOR UNTUK TINGKATKAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Kamis, 28 Juli 2022 - Marisya Fadhila

LUBUK SIKAPING, binews-id -- Pemanfaatan aplikasi umum untuk menampung laporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. Sementara itu guna memenuhi kebutuhan layanan yang maksimal, Pemerintah daerah Kabupaten Pasaman yang prakarsai oleh Dinas Komunikasi dan Informasi menggelar Sosialisasi sistem.

Pengelolaan pengaduan pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan layanan Aspirasi Pengaduan online rakyat (LAPOR) bagi pejabat penghubung dan admin penghubung dilingkungan pemerintah Kabupaten Pasaman.

Kegiatan tersebut di buka langsung oleh Bupati Pasaman yang diwakili oleh Wakil Bupati Pasaman" Sabar.AS A.Ag , di Aula lantai III Kantor Bupati Pasaman Selasa (26/07/2022) yang diikuti oleh Seluruh Kepala OPD dan Kabag Umum , Camat beserta Kabag umum kecamatan se -Pasaman, Wali Nagari dan sekretaris nagari termasuk Kepala , Kabag Umum BUMD se Pasaman .

Dalam kegiatan tersebut , bertindak selaku Narasumber, Kepala Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat Yefri Heriani,Sos M.Si dalam paparan nya menyampaikan terkait ,tata kelola pengaduan pelayanan Publik melalui SP4N - LAPOR.

Sementara itu Kepala bagian tatalaksana biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat Drs .Y.Yastri Alphian menyampaikan tentang " Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Aplikasi SP4N - LAPOR.

Kabag Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman, Ricky Riswandi yang juga hadir selaku narasumber menyampaikan terkait peningkatan kualitas pelayanan Publik di Kabupaten Pasaman. Sementara dalam kegiatan tersebut bertindak selaku moderator Kabid PIP Dinas Kominfo Pasaman ." Yuli Adwar.

Salah satu tantangan yang krusial adalah kurangnya komitmen dari pimpinan instansi untuk menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional -- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

Sedangkan aplikasi ini sudah ditetapkan sebagai aplikasi umum tahun tahun sebelumnya. Artinya harus dipakai semua instansi. Pemerintah terutama di jajaran Pemkab Pasaman," ujar PLT Kepala Dinas Diskominfo Kabupaten Pasaman " Budi Hermawan.SH yang juga selaku Narasumber pada kegiatan tersebut.

Selanjutnya Budi Hermawan menambahkan, sampai saat ini masih banyak pimpinan instansi dan lembaga yang membiarkan penggunaan aplikasi sejenis. Ini membuat pengelolaan tak maksimal.

Dengan banyaknya aplikasi yang tidak terintegrasi. Masyarakat dibuat bingung dengan banyaknya kanal pengaduan yang tersedia,untuk itu perlu pengoptimalan SP4N-LAPOR!: Menuju Pelayanan Publik Berkualitas"

Budi Hermawan juga menjelaskan alur pengelolaan aduan dari pelapor. Pertama, pelapor dapat mengakses laporan di SP4N-LAPOR. Setelah itu, laporan diterima oleh admin pusat dan dikirim ke admin instansi paling lambat 3 hari kerja. Jika admin instansi sudah menerima laporan, akan dilakukan verifikasi paling lambat 3 hari kerja.

Selanjutnya, pejabat penghubung yang menerima laporan akan memberikan respons awal. Ia juga akan segera berkoordinasi dengan unit terkait serta memberikan tindak lanjut kepada pelapor. Terakhir, pelapor akan menerima tindak lanjut yang diberikan tersebut.

Jangka waktu penyelesaian berbeda-beda. Terkait permintaan informasi, maksimal diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja. Untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan akan diselesaikan maksimal 60 hari kerja.

"Jika dalam 60 hari kerja pengaduan tidak ditindaklanjuti instansi terkait, pelapor dapat menyampaikan aduan ke Ombudsman RI,"

Budi Hermawan berharap , Dinas , instansi, Kecamatan ataupun Nagari yang belum menetapkan SK harus segera menetapkan untuk menggunakan SP4N-LAPOR. Selanjutnya , perlu melakukan evaluasi kinerja admin dan pejabat penghubung secara berkala. Juga melakukan verifikasi dan tindak lanjut atas laporan yang belum selesai.

"Yang tak kalah penting, susun SOP pengelolaan pengaduan, penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan, pemanfaatan data pengaduan sebagai dasar perbaikan pelayanan publik, dan sosialisasi kepada masyarakat,"

Wakil Bupati Pasaman Sabar AS S.Ag dalam arahannya pada kesempatan tersebut mengatakan, undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga negara yang lebih berorientasi pada pelayanan publik agar lebih cepat dan efisien dan pada akhirnya masyarakat akan dimudahkan dalam memperoleh hak - haknya.

Dengan dilaksanakan Sosialisasi "Sp4n - Lapor saat ini nantinya akan dapat menambah wawasan serta pemaksimalan layanan di jajaran OPD maupun kecamatan dan Nagari , guna memenuhi layanan yang maksimal terhadap aduan masyarakat , sehingga bisa memberikan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi , tambah ."Wabup Sabar AS S.Ag

Dalam kesempatan tersebut ia berharap SP4N-LAPOR sebagai layanan pengaduan publik dapat merespons aduan masyarakat melalui mobile. "Layanan publik akan bisa semakin transparan, akuntabel dan berkualitas.

Ke depannya ujar Sabar AS S.Ag, "Ini tentu menjadi tugas yang cukup berat. Kita perlu perhatikan kualitas pelayanan publik. Semakin banyak masyarakat menyampaikan aduan, kualitas (penyelesaian) perlu ditingkatkan".

Seiring dengan berjalannya waktu, kata dia, ada beragam kanal pengaduan yang bisa diakses publik. Yaitu melalui website, media sosial (Twitter, Telegram, Line, ataupun Messenger." tutup Sabar AS S.Ag.

Pelaksanaan Sosialisasi SP4N - LAPOR tersebut berlangsung sehari penuh dan ditutup langsung oleh Bupati Pasaman diwakili oleh Asisten Ekonomi dan Pembangunan Rusben Aguswar.(Fajri)