

# GANDENG PEMERINTAH, OMBUDSMAN ACEH BAHAS KENDALA DALAM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Minggu, 27 Oktober 2024 - aceh

SERAMBINNEWS.COM, BANDA ACEH - Kalimat "no viral, no response (tidak viral, tidak ditanggapi) semakin terdengar di tengah masyarakat, mengindikasikan tumbuhnya kepercayaan bahwa banyak persoalan pelayanan publik hanya akan mendapat perhatian jika diviralkan.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Dian Rubianty menyampaikan, sebenarnya pemerintah sudah menyediakan kanal pengaduan masyarakat, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013.

Ada juga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang ROAD MAP Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, atau lebih dikenal dengan singkatan SP4N-Lapor!

"Namun tata kelola kanal ini belum optimal, sehingga kehadirannya tidak serta merta memupus pandangan no viral, no response," ujarnya.

Menyikapi hal tersebut, kata Dian, Ombudsman bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), melaksanakan pertemuan dengan Pemerintah Aceh dan tujuh pemerintah kabupaten/kota di Banda Aceh, Kamis (24/10/2024).

"Unsur pemerintah yang hadir dalam kegiatan tersebut adalah Inspektorat Aceh, Bagian Organisasi tingkat provinsi/kabupaten/kota, serta Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian," jelas Dian.

Dian Rubianty menyampaikan, Ombudsman mengidentifikasi beberapa kendala yang menyebabkan tidak selesainya persoalan yang dikeluhkan masyarakat.

Kendala tersebut antara lain terkait dengan Aplikasi SP4N-Lapor! yang kadang mengalami gangguan teknis, sarana dan prasarana (saprass) pendukung yang belum mendukung, mekanisme pengaduan, dan kompetensi SDM.

"Yang kerap dikeluhkan pengelola dan masyarakat, aplikasinya kadang macet, saprass pendukung, dan kompetensi SDM," ungkapnya.

Dian menyampaikan apresiasi terkait beberapa perbaikan yang sudah dicapai dalam pemenuhan standar pelayanan publik untuk layanan dasar.

Untuk itu, Ombudsman akan terus mendorong dan mengawal upaya-upaya perbaikan kualitas layanan di Aceh.

"Jadi perlu perbaikan terus-menerus menuju Aceh mulia, salah satunya melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang Islami. Ini amanah UU Pemerintah Aceh," kata Dian.

Dian menjelaskan, pada pertemuan ini, hadir dua narasumber, dari Kementerian Dalam Negeri Rasyid Al Kindi dan perwakilan Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Muhammad Rahmadin Triyunanda.

Dalam hal itu, Rasyid menyampaikan, pihaknya sebagai evaluator pengelolaan pengaduan masyarakat akan terus memonitor pengelolaan kanal ini di provinsi dan kabupaten/kota.

"SP4N-Lapor ini adalah pemenuhan hak masyarakat dan menjadi ukuran kinerja pemerintah di daerah," ujar Rasyid.

Ia menjelaskan pentingnya pengelolaan kanal pengaduan, karena merupakan hak masyarakat yang dijamin oleh UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Rasyid juga menjelaskan, pemerintah terus berupaya mengembangkan aplikasi SP4N-Lapor! termasuk untuk pengguna dengan disabilitas netra melalui fitur moda suara, fitur untuk disabilitas disleksia, dan pelapor dengan kebutuhan rabun jauh atau dekat.