

MONITORING LAPORAN SP4N LAPOR: EVALUASI PEMDA OLEH OMBUDSMAN KEPRI

Selasa, 07 Mei 2024 - kepri

Batam, GK.com - Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) melaksanakan Pengawasan Berkala terkait Tindaklanjut Laporan pada SP4N LAPOR terhadap Pemerintah Daerah (Pemda) se Provinsi Kepri pada Senin, 6 Mei 2024 di Aston Hotel Pelita Batam.

Dalam acara tersebut turut hadir Pimpinan Ombudsman RI, Dr. (Cand.) Ir. Jemsly Hutabarat, SH, MM, Bagian Organisasi dan Tata Laksana serta Inspektorat se Provinsi Kepulauan Riau.

"Kegiatan ini telah kita lakukan setiap tahunnya, minimal setahun sekali. Ini merupakan inisiatif dari Ombudsman RI Perwakilan Kepri sebagai bagian dari pengawas penyelenggaraan SP4N LAPOR dengan melakukan kegiatan yang sifatnya berkelanjutan tindak lanjut penyelesaian laporan pada SP4N LAPOR," jelas Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Adi Permana dalam acara tersebut.

Sekaligus, lanjutnya, kegiatan ini merupakan upaya pencegahan maladministrasi yaitu penundaan berlaut atas laporan yang telah disampaikan masyarakat melalui SP4N LAPOR.

Berbeda dengan kegiatan monitoring sebelumnya yang bersifat internal dan parsial, kali ini kegiatan dilakukan dengan melakukan diskusi panel bersama 3 narasumber yaitu, Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Patnuaji Agus Indrarto, Kepala Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengolahan Informasi Pusat Penerangan Kemendagri, Rega Tadeak Hakim, serta Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr Lagat Siadari.

"Harapannya melalui diskusi panel dengan narasumber terkait, penyelenggara dapat menyelenggarakan serta mensosialisasikan SP4N LAPOR lebih maksimal melalui kanal-kanal yang ada," tutur Adi.

Masing masing narasumber menyampaikan materi terkait SP4N LAPOR. Patnuaji memaparkan Pentingnya Pengelolaan SP4N LAPOR bagi Pemda, Rega menyampaikan Strategi Pemda dalam Meningkatkan Layanan Pengaduan melalui SP4N LAPOR di Kepri serta Lagat yang menjelaskan terkait Urgensi Mitigasi Penanganan Laporan Berulang oleh Pemda di Kepri.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Dr Lagat Siadari, saat menjadi narasumber menyampaikan substansi yang sama berulang kali dilaporkan masyarakat kepada Ombudsman sehingga mengindikasikan belum adanya evaluasi yang baik dari penyelenggara.

"Jika substansi yang dilaporkan itu-itu saja meskipun tidak dalam waktu berdekatan, artinya penyelenggara menyikapi laporan hanya kasuistik, tidak ada evaluasi yang dilakukan supaya tidak terulang," ujarnya.

Padahal, lanjutnya, sebagai penyelenggara pelayanan publik seharusnya menerapkan 5 (lima) prinsip utama yaitu berkualitas, cepat, mudah, terjangkau serta terukur.

"Kami perhatikan saat ini penyelenggara memang sudah memenuhi 14 standar pelayanan publik namun seringkali lupa untuk menerapkannya sehingga muncul keluhan berulang dari masyarakat hingga sampai ke Ombudsman," pungkas Lagat.

Oleh karena itu, Lagat meminta penyelenggara melakukan mitigasi maladministrasi melalui pengaduan yang telah disampaikan masyarakat.

"Pengelolaan pengaduan perlu dilakukan secara berkelanjutan sehingga penyelenggara dapat memetakan potensi dan mencegah risiko terjadinya maladministrasi yang berulang," katanya.

Ia menyarankan penggunaan SP4N LAPOR dikarenakan memang merupakan wadah yang disiapkan pemerintah untuk sarana pengaduan pelayanan publik.

"SP4N LAPOR ini merupakan manajemen pengelolaan laporan. Bapak/Ibu dapat melakukan evaluasi juga melalui sistem ini untuk melihat mana substansi yang perlu diperhatikan agar dapat dicegah dan tidak terulang kembali," jelas Kepala Perwakilan.

Usai diskusi panel, acara dilanjutkan dengan Monitoring Tindak Lanjut Laporan pada SP4N Lapor Pemda Provinsi/ Kota/ Kabupaten se-Kepulauan Riau yang disampaikan oleh Adi Permana.

Beberapa Pemda tercatat masih memiliki laporan dengan status on progress sehingga menindaklanjuti hal tersebut Ombudsman RI Perwakilan Kepri akan bersurat untuk meminta klarifikasi. (RF)