OMBUDSMAN APRESIASI PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT LEWAT SP4N LAPOR! PEMKOT BANDUNG

Selasa, 14 Juni 2022 - Nurul Imam Perkasa

BANDUNG.LENTERAJABAR.COM,- Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Barat mengapresiasi kinerja Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung dalam menyelesaikan aduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

Sebanyak 97,4 persen aduan sepanjang tahun 2021 tuntas terselesaikan.Meski demikian, masih ada beberapa catatan dari Ombudsman Jabar terkait zona kuning pelayanan publik yang masih terjadi di beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Bandung.

Untuk memastikan pelayanan publik Kota Bandung bisa menjadi percontohan bagi kota dan kabupaten lainnya, Kepala Ombudsman Perwakilan Jabar, Dan Satriana mengusulkan, perlu dibentuknya tim monitoring dan evaluasi (monev).

Tim ini berfungsi sebagai penyamarataan kualitas pelayanan publik di seluruh SKPD Kota Bandung.

"Kami berharap ada tim yang melakukan monev secara berkala karena ini juga dijadikan penilaian dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan RB)," kata Dan seusai diskusi bersama Wali Kota Bandung di Pendopo Kota Bandung, Senin, 13 Juni 2022.

"Sehingga di Kota Bandung tidak terjadi jomplang zona, ada yang sudah hijau, tapi yang lain masih kuning, bahkan merah," imbuh Dan.

Ia juga menekankan agar Pemkot Bandung terus mengoptimalkan aplikasi LAPOR! dengan memperkuat kapasitas para operator yang ada di seluruh unit layanan.

"Sebab, indikator dari kota cyber itu bukan banyaknya jumlah aplikasi, tapi seberapa besar manfaat dari aplikasi ini untuk masyarakat dan menjadi bahan pengambilan keputusan bagi pemerintah," jelasnya.

Senada dengan Dan, Kepala Keasistenan Pencegahan Malaadministrasi Ombudsman Jabar, Fitri Agustin mengatakan, beberapa pihak terkait yang bisa menjadi tim monev pelayanan publik antara lain Inspektorat, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), serta Bagian Organisasi.

"Ada kolaborasi antar SKPD maupun lintas instansi. Harapannya, di era digital ini, website pelayanan publik bisa lebih baik," tuturnya.

"Kami tidak melihat dari sisi mewahnya, tapi lebih kepada kejelasan dari informasi yang diberikan SKPD kepada masyarakat. Sehingga potensi dari malaadministrasi jadi rendah," papar Fitri.

Menanggapi hal ini, Wali Kota Bandung, Yana Mulyana menyampaikan, Pemkot Bandung terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam menyelesaikan semua pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR!.

"Kami distribusikan ke dinas-dinas, bahkan sampai kewilayahan. Setiap pengaduan yang masuk ke LAPOR! dalam tiga hari sudah harus direspon oleh dinas terkait atau yang memberikan pelayanan publik di Kota Bandung," ujar Yana.

Ia juga mengakui, masih banyak pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama pada fasilitas umum seperti sekolah dan puskesmas yang menjadi kebutuhan banyak orang.

"Di Kota Bandung, SKPD yang masih zona kuning itu ada Dinas Pendidikan (Disdik) dan Dinas Kesehatan (Dinkes) mkarena memang dinamikanya sangat luar biasa," kata Yana.

"Dinkes juga karena memang garda terdepan dalam kesehatan melalui 80 puskesmas, pasti ada hal-hal yang perlu kita perbaiki bersama," tambahnya.

Dalam diskusi ini, Diskominfo Kota Bandung ditetapkan sebagai penanggung jawab utama tim monev pelayanan publik.

Kepala Diskominfo Kota Bandung, Yayan A. Brilyana mengaku akan memastikan agar seluruh aduan yang masuk dalam LAPOR! bisa terselesaikan dalam waktu maksimal 14 hari pasca menerima laporan.

"Kami selalu berkoordinasi dengan seluruh admin LAPOR! yang ada di SKPD untuk menyelesaikan semua aduan masyarakat. 3 persen laporan yang belum tuntas tahun 2021 juga alhamdulillah sudah kami selesaikan," kata Yayan

Ia juga memastikan akan membantu para SKPD di Kota Bandung untuk memiliki standar pelayanan yang terbaik melalui website.

"Kita harus memberikan standar pelayanan yang baik di website. Website yang bagus itu jika komunikatif, informatif, dan terigrasi. Maka, kami juga membuka pengaduan terbuka lewat PPID," imbuhnya.

Masukan lain dari Ombudsman Jabar dalam pelayanan publik Pemkot Bandung berupa penataan dan pengelolaan aset daerah yang harus terinventarisasi dengan baik sampai pada sertifikasi. Dengan begitu, bisa meminimalisasi aduan-aduan aset di kemudian hari. (Rie/Red)