

OMBUDSMAN, BAPPENAS DAN KEMENDAGRI PETAKAN TATA KELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI BABEL

Rabu, 16 Oktober 2024 - kepbabel

BABELPOS.ID, PANGKALPINANG - Ombudsman bersama Bappenas dan Kemendagri memetakan tata kelola pengaduan pelayanan publik dalam acara Optimalisasi Governansi SP4N-LAPOR di Hotel Grand Safran, Selasa (16/10).

Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan arahnya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menguatkan pengelolaan pengaduan untuk mewujudkan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Instansi yang hadir pada acara ini meliputi Inspektorat Daerah se-Kepulauan Bangka Belitung, Dinas Komunikasi dan Informatika se- Kepulauan Bangka Belitung, Biro Organisasi Provinsi Bangka Belitung dan Bagian Organisasi dan Tata Kelola Kota dan Kabupaten se-Kepulauan Bangka Belitung, dan BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

"Kegiatan ini dalam rangka mendorong optimalisasi penggunaan SP4N LAPOR sebagai salah satu kanal penerimaan pengaduan juga memetakan sejauh mana progress optimalisasi di seluruh instansi penyelenggara pelayanan publik di Babel. Selain pemda, kami juga mengundang top 3 unit yang pada 2024 mendapat laporan terbanyak melalui SP4N-LAPOR! yaitu BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kesbangpol Provinsi dan Disdik Kab. Bangka Tengah," ujar Yozar.

Pertemuan diisi dengan paparan 3 narasumber yaitu Aang Witarsa Rafiq selaku Plh Kepala Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Patnuaji Agus Indrarto Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI dan Andi Setyo Pambudi Koordinator Tim Bidang Pemantauan, Evaluasi dan Pengendalian Pembangunan Daerah Wilayah III Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Terdapat beberapa temuan kendala aplikasi SP4N LAPOR secara kuantitatif berdasarkan survei singkat yang diisi oleh penyelenggara pelayanan di wilayah Kepulauan Bangka Belitung oleh Ombudsman RI.

Kepala Keasistenan Utama Dumas Ombudsman, Patnuaji menyatakan data yang diperoleh ternyata sejalan dengan temuan nasional. Beberapa catatan pengelolaan pengaduan berdasarkan Penilaian Kepatuhan Ombudsman di tahun 2023 yaitu pada aspek pembinaan pengelola pengaduan, dan aplikasi tahapan pengelolaan pengaduan sesuai Perpres 76/2023.

"Sisi baiknya yaitu penyelenggara sudah menyiapkan kanal pengaduan lebih dari satu dan jangka waktu penyelesaian sebagian besar sudah cukup baik. Berdasarkan kuisisioner singkat kita bisa melihat masih ada pemda yang belum memiliki turunan regulasi pengelolaan pengaduan, masih ada yang tidak memiliki mekanisme atau prosedur pengelolaan pengaduan, pembinaan sebagian besar masih belum jelas, komitmen pimpinan masih kurang dan jika dilihat dari kendala yang disampaikan kendala-kendala ini sejalan dengan temuan nasional," ungkap Patnuaji.

Lebih lanjut Patnuaji menyampaikan peran Ombudsman sudah terintegrasi antara aplikasi pada Ombudsman telah

diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR

"SP4N-Lapor! Saat ini sudah terintegrasi dengan aplikasi SIMPeL Ombudsman. Jadi apabila laporan tidak ditindaklanjuti lebih dari 60 hari, maka Pelapor akan mendapatkan notifikasi dan konfirmasi untuk migrasi data ke Ombudsman. Jadi untuk laporan-laporan yang terindikasi ditindaklanjuti melebihi baku mutu waktu yang ditentukan akan diawasi oleh Ombudsman sebagai pengawas eksternal dan memberikan warning kepada Pemda untuk segera menyelesaikan sebelum mekanisme 60 hari dilakukan," tambahnya.