

## PENERAPAN SP4N - LAPOR BELUM MAKSIMAL

Jum'at, 08 November 2024 - kaltara

Tarakan: Hasil Forum Group Dissussion (FGD) akan ditindaklanjuti Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Utara (Kaltara) dengan bersurat ke masing-masing kepala daerah.

Hal itu disampaikan Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Kaltara, Maria Ulfah usai kegiatan FGD SP4N - LAPOR di Swiss-belhotel Tarakan, Kamis (7/11/2024).

"Ini akan kami tindaklanjuti dalam bentuk menyurat ke kepala daerah masing-masing. Kami akan mendorong ada optomalisasi dalam hal sosialisasi ke masyarakat kemudian berkaitn dengan edukasi kita akan dorong juga," ujar Maria Ulfah.

Lebih lanjut ia membeberkan dari FGD itu ada empat kendala yang membuat belum maksimalnya penerapan aplikasi SP4N - LAPOR.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N - LAPOR) merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia terkait pelayanan di pemerintahan.

Layanan pengaduan secara online ini pun telah diterapkan pemerintah daerah di Kalimantan Utara.

Namun keberadaannya belum dimanfaatkan secara maksimal baik oleh masyarakat maupun penyelenggara dalam hal ini pemerintah daerah melalui organisasi perangkat daerah terkait.

Hal itu disebabkan masih banyaknya masyarakat maupun pemerintah daerah yang belum memahami.

"Kurang lebih ada empat garis besar yang kami notice. Pertama atensi pimpinan kepala daerah, kemudian berkaitan dengan regulasinya. Ternyata masih ada beberapa daerah terkendala regulasi dalam penyusunan pengelolaan pengaduan. Kemudian berkaitan dengan jaringan juga yang terkadang tidak semua daerah memiliki jaringan yang stabil. Kemudian poin keempat berkaitan dengan SDM, Lagi-lagi berbicara terkait kompetensi," ujar Maria Ulfah.

Ombudsman juga terus mendorong dilakukan optimalisasi penerapan SP4N - LAPOR ini. Di antaranya dengan melaksanakan FGD tersebut.

Dengan pengaduan melalui aplikasi SP4N - LAPOR ini diharapkan laporan masyarakat terkanalisasi dengan baik.

Ia mencontohkan apabila masyarakat mengeluhkan terkait pelayanan kesehatan maka nantinya akan diteruskan kepada

instansi yang membidangi kesehatan.

Apabila tidak ditindaklanjuti instansi terkait, maka notifikasinya akan masuk ke Ombudsman untuk ditindaklanjuti. (Rajab)