## OMBUDSMAN INGATKAN OPTIMALISASI TATA KELOLA SP4N-LAPOR!

Jum'at, 25 Oktober 2024 - aceh
Siaran Pers
Nomor: 015/PW.01/X/2024
Hari: Selasa, 8 Oktober 2024
Banda Aceh - No viral, no response, tidak viral, tidak ditanggapi. Kalimat ini terdengar, seiring tumbuhnya kesadaran masyarakat yang percaya, banyak masalah pelayanan publik akan selesai 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 (sapras) pendukung yang belum mendukung, mekanisme pengaduan, dan kompetensi SDM.
"Yang kerap dikeluhkan pengelola dan masyarakat, aplikasinya kadang macet, sapras 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.

