OMBUDSMAN JAWA BARAT DORONG AKSELERASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PROVINSI JAWA BARAT MELALUI SPAN-LAPOR!

Rabu, 14 Desember 2022 - Nurul Imam Perkasa

Siaran Pers

Nomor : 0009/HM.02.07/XII/2022

Tanggal : 14 Desember 2022

Bandung - Senin (12/12/22), Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat berkolaborasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat menyelenggarakan kegiatan Akselerasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Oleh Pemerintah Daerah Melalui Monitoring Evaluasi SP4N LAPOR! di Wilayah Provinsi Jawa Barat Tahun 2022.

Kegiatan tersebut dihadiri oleh Pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten/kota se-Provinsi Jawa Barat baik secara luring maupun daring. RAngkaian kegiatan acara diisi pemaparan materi oleh Asisten Deputi Transformasi Digital Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB, Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Kepala Keasistenan Pengaduan Masyarakat Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Pada kegiatan tersebut dilakukan juga penandatanganan rencana aksi Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR! untuk tahun 2023-2024.

Dan Satriana, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat menyampaikan "Penyelenggara harus mengubah persepsi terhadap pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat harus dilihat sebagai bentuk harapan dan kepercayaan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik. Pengaduan masyarakat dapat menjadi penentu citra dan kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Apabila pengelolaan pengaduan masyarakat baik, maka dapat meningkatkan citra dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah tersebut," ujar Dan Satriana.

Lebih lanjut, beliau menyampaikan bahwa SP4N-LAPOR! sendiri memiliki prinsip " *no wrong door policy"* atau pengelolaan pengaduan mengedepankan prinsip menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Sehingga SP4N-LAPOR! dapat menjadi sarana pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi bagi instansi pemerintah maupun bagi BUMN/BUMD/BLUD.

Saat ini, seluruh Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat sudah terhubung dengan SP4N-LAPOR! namun demikian masih ditemukan Pemerintah Kabupaten/Kota yang persentase penyelesaian pengaduannya sangat rendah mencapai 17,8% atau jauh dari rata-rata penyelesaian nasional sebesar 85%, sehingga perlu diskusi dan pemecahan masalah atas kendala-kendala yang dihadapi serta berbagi pengalaman mengenai *best practice* dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!.

Patnuaji Agus Indrarto, Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia menyampaikan bahwa pengaduan masyarakat atas kondisi pelayanan publik merupakan wujud konkret dari keterlibatan (partisipasi) masyarakat dalam mendorong dan mempengaruhi perbaikan kebijakan dalam pelayanan publik.

Selain itu pula, pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui kanal resmi yang disediakan penyelenggara merupakan bentuk adanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga penanganan pengaduan secara cepat, responsif dan memberikan kepastian atas penyelesaian merupakan prinsip yang harus dipegang oleh pengelola pengaduan.

Ika Mardiah, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat menyampaikan bahwa kendala yang umumnya dihadapi oleh Pemerintah Daerah di Provinsi Jawa Barat berkaitan dengan pengelolaan SP4N-LAPOR!, yakni kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai SP4N-LAPOR!, kurangnya pemahaman pejabat pada suatu OPD mengenai urgensitas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, proses mutasi-rotasi admin pengelola SP4N-LAPOR!, serta belum termanfaatkannya data pengaduan dari SP4N-LAPOR! untuk perbaikan kebijakan. Kendala

tersebut memerlukan sinergi perbaikan baik dari Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat.

Yanuar Ahmad, Asisten Deputi Transformasi Digital Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB menyampaikan bahwa Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai Simpul (*Hub*) memiliki peran penting dalam penguatan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!, yakni dengan mempercepat proses penyelesaian pengaduan melalui koordinasi dan kolaborasi antar instansi, meningkatkan efisiensi sumber daya dalam berbagai pelaksanaan program, meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan melalui supervisi yang jelas dan terukur, serta melaksanakan program bersama bagi instansi pemerintah yang berada dalam sebuah Simpul (*Hub*) Kordinasi SP4N-LAPOR!.

Narahubung:

Sartika Dewi Kepala Keasistenan Pengaduan Masyarakat Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat (0813-2032-4617)