

# OMBUDSMAN PERKUAT KOLABORASI PENGELOLAAN SP4N-LAPOR DI ACEH

Senin, 01 Desember 2025 - aceh

## Siaran Pers

Nomor: 013/PW.01/XII/2025

Senin, 1 Desember 2025

Banda Aceh - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh menyelenggarakan *Focus Group Discussion (FGD)* terkait pengawasan Tata Kelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) di Banda Aceh, Rabu (26/11/2025). Kegiatan ini bertujuan meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat, serta memperkuat kolaborasi antar instansi dalam percepatan penyelesaian laporan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Aceh.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh, Dian Rubianty dalam sambutannya menyampaikan perlunya penguatan pendekatan sistem dalam pengelolaan pengaduan.

"Fokus perbaikan pengelolaan pengaduan perlu berpindah dari keberhasilan yang bergantung pada individu ke arah perbaikan sistem," ujar Dian.

Dian menambahkan, pengelolaan pengaduan bukan sekadar mengenai siapa yang menjalankan tugas, tetapi bagaimana sistem memastikan setiap suara masyarakat tercatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti secara benar. Penguatan sistem akan menghasilkan kualitas layanan yang lebih konsisten dan berkelanjutan.

Pada kegiatan FGD ini, hadir dua narasumber yang menyampaikan pandangan terkait pengelolaan pengaduan masyarakat di Aceh. Narasumber pertama adalah Kepala Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskominsa) Aceh Surya Ramadhan, yang menjelaskan bahwa perbaikan tata kelola SP4N-LAPOR harus dibangun melalui keselarasan regulasi dan koordinasi lintas instansi.

Surya menjelaskan bahwa upaya perbaikan kualitas pengelolaan pengaduan memerlukan kerja sama dari seluruh pemangku kepentingan, baik di tingkat provinsi maupun di kabupaten/kota.

Selain itu, Surya juga menggarisbawahi peran Diskominsa Aceh dalam pengelolaan pengaduan. "Karena itu kami terus memperkuat SOP, meningkatkan kapasitas petugas, dan memastikan kanal pengaduan tetap mudah diakses oleh masyarakat," kata Surya.

Selanjutnya, pada kesempatan yang sama Perwakilan Inspektorat Aceh, Hamam menegaskan pentingnya pemenuhan unsur laporan sesuai ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

"Banyak laporan yang tidak dapat ditindaklanjuti karena tidak memenuhi unsur dasar, seperti identitas pelapor, uraian dugaan penyimpangan, dan bukti awal. Pemenuhan unsur ini penting agar proses pemeriksaan dapat berjalan efektif dan akuntabel," ungkap Hamam dalam paparannya.

Setelah paparan kedua narasumber, Ombudsman RI melalui Kepala Keasistenan Pengaduan Masyarakat Patnuaji menyampaikan hasil evaluasi Menteri Dalam Negeri yang tertuang dalam Surat Edaran Nomor 000.9.3.4/9305/SJ tentang Evaluasi Kinerja Pengelolaan Pengaduan Oleh Pemerintah Daerah Tahun 2024.

Melengkapi hasil evaluasi Mendagri, Patnuaji juga menyampaikan hasil evaluasi internal yang dilakukan timnya. Selanjutnya, para peserta FGD diminta untuk menyampaikan pandangan dan tanggapan terhadap kedua hasil evaluasi tersebut.

Kegiatan yang dihadiri oleh Diskominsa Aceh, Inspektorat Aceh, serta perwakilan perangkat daerah kabupaten/kota diakhiri dengan beberapa kesepakatan bersama berupa tindak lanjut perbaikan pengelolaan pelayanan pengaduan tahun 2025.

"Kami akan menyampaikan hasil FGD ini pada Gubernur dan seluruh kepala daerah, karena keberhasilan peningkatan kualitas pengelolaan pelayanan tentunya tidak lepas dari peran masing-masing kepala daerah," tutup Dian.

Ombudsman RI Perwakilan Aceh mendorong agar kegiatan serupa terus dilaksanakan sebagai langkah strategis memperkuat pemahaman bersama, menyelaraskan mekanisme kerja, dan meningkatkan kualitas penyelesaian pengaduan masyarakat di seluruh Aceh. Upaya berkelanjutan ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan layanan publik serta meningkatkan responsivitas pemerintah daerah terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.