PENANDATANGANAN RENCANA AKSI ANTARA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI JAWA BARAT DENGAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Kamis, 15 Desember 2022 - Siti Fatimah

Siaran Pers

Senin, 12 Desember 2022

Bandung - Persoalan dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) menjadi perhatian Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat memandang perlu untuk mendorong optimalisasi SP4N-LAPOR melalui kegiatan Akselerasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N-LAPOR di Wilayah Provinsi Jawa Barat yang diselenggarakan di Kota Bandung, Senin (12/12/2022).

Kegiatan ini diikuti oleh Perwakilan Ombudsman RI Pusat, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Daerah yang terdiri dari Koordinator SP4N-LAPOR Tingkat Provinsi melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat serta 22 (dua puluh dua) instansi Dinas terkait pengelola SP4N-LAPOR tingkat Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi Jawa Barat.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jabar, Ika Mardiah, yang hadir sebagai salah satu narasumber, menyampaikan bahwa terdapat persepsi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) baik di Jabar maupun kabupaten/kota yang menganggap kewenangan pengelolaan SP4N-LAPOR hanya di Diskominfo. "Persepsi tersebut masih ada, sehingga seolah-olah OPD yang lain tidak merasa harus terlibat. Di sini, perlu adanya penyempurnaan dan kejelasan kewenangan," tuturnya.

Kemudian, Ika juga melaporkan hasil monitoring laporan masyarakat di wilayah Provinsi Jawa Barat melalui aplikasi SP4N-LAPOR periode 1 Januari - 9 Desember 2022 berjumlah 320 laporan dengan persentase penyelesaian mencapai 82,7 persen.

"Dari 320 laporan tersebut, sebanyak 203 laporan sudah selesai, 76 sedang diproses, 40 belum ditindaklanjuti, dan satu laporan belum diverifikasi," tambah Ika.

Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Barat, Dan Satriana, menyebutkan pengelolaan pengaduan ke depannya diharapkan mampu lebih responsif, tepat, dan terjangkau. Untuk itu, perlu ada langkah akselerasi untuk meningkatkan penyelesaian laporan masyarakat.

"Kita terus mendorong upaya percepatan pengelolaan pengaduan, sehingga mampu memberikan dampak terhadap kepastian layanan yang berkualitas kepada masyarakat di Jawa Barat," ucapnya.

Pada akhir kegiatan, seluruh peserta menandatangani Rencana Aksi antara Perwakilan Ombudsman Jawa Barat, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Barat mengenai pendampingan dan monitoring evaluasi SP4N LAPOR! Tahun 2023 sampai 2024. Rencana Aksi Pendampingan dan Monitoring Evaluasi Pengelolaan SP4N-LAPOR di Wilayah Jawa Barat dibentuk untuk meningkatkan pengelolaan sistem pengaduan internal pelayanan publik antara Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat dengan Pemerintah Daerah Provinsi/ Kabupaten/Kota se-Jawa Barat agar nantinya dapat digunakan sebagai pedoman bersama simpul (hub) koordinasi untuk melakukan pendampingan dan monitoring evaluasi pengelolaan SP4N-LAPOR kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Jawa Barat.

AW KU Dumas