

SOSIALISASI PENGGUNAAN SP4N LAPOR! DI SUMBAR, OMBUDSMAN RI: PENGELOLAAN PENGADUAN TIDAK TERLEPAS DARI PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 13 Januari 2023 - Yemima Dwi Kurnia Wati

PADANG - Berbicara pengelolaan pengaduan tidak terlepas dari pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima memerlukan ikhtiar yang berkelanjutan, transformasi sistem, tata kelola, membutuhkan perubahan mindset dan budaya birokrasi. Hal ini merupakan kerja besar bersama yang memerlukan partisipasi dari seluruh elemen masyarakat, dan pengawasan dari berbagai pihak, termasuk Ombudsman RI.

Hal ini disampaikan oleh Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Patnuaji Agus Indrarto saat menghadiri sekaligus membuka kegiatan Sosialisasi Peningkatan Pengguna SP4N LAPOR! dan FGD Evaluasi Rencana Aksi Daerah SP4N LAPOR di Provinsi Sumatera Barat yang diselenggarakan di Kota Padang, Kamis (12/01/23).

Kegiatan ini diikuti juga oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, Kementerian Dalam Negeri RI, Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat beserta OPD Provinsi Sumatera Barat, Kepala Dinas Kominfo Kabupaten/Kota Sumatera Barat, dan beberapa organisasi masyarakat sipil.

Pada kesempatan ini, Patnuaji menyampaikan bahwa adanya penurunan pengaduan di beberapa pemerintah daerah bukan berarti bahwa pelayanan publik sudah baik namun bisa jadi merupakan sinyal yang menyatakan bahwa adanya penurunan kepercayaan masyarakat akan kinerja pemerintah karena tidak ditindaklanjutinya pengaduan masyarakat sehingga masyarakat enggan menyampaikan pengaduan. Hal ini harus disikapi dengan dibentuknya tata kelola pengelolaan pengaduan yang baik melalui koordinasi solid antar pengelola pengaduan serta pendataan yang baik guna menghasilkan perubahan kebijakan berbasis bukti.

"Oleh karena itu pertemuan ini menjadi penting agar seluruh peserta yang hadir dalam acara ini dapat memahami dan menjalankan perannya masing-masing guna optimalisasi pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik, khususnya pada seluruh pemerintah daerah di Provinsi Sumatera Barat sebagai penyelenggara pelayanan publik," ucapnya.

Analisis Pengaduan Masyarakat Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, Alfian Afan Ghafar menyampaikan ada 2 (dua) kategori perilaku masyarakat dalam menerima pelayanan yang tidak baik atau tidak memuaskan yaitu pertama masyarakat tersebut akan pergi begitu saja dan yang kedua masyarakat tersebut menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang tidak baik tersebut.

Kemudian Alfian menambahkan bahwa pengaduan yang masuk merupakan peluang bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah.

Pada akhir kegiatan, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat serta seluruh Kepala Dinas Kominfo Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat menandatangani Pakta Integritas terkait pengelolaan SP4N LAPOR! pada instansi pemerintah daerah di Provinsi Sumatera Barat.