

TINGKATKAN PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI HADIRI SOSIALISASI SP4N LAPOR!

Rabu, 07 Juni 2023 - Imanda Kartika Sari

BALI - Berbicara pengelolaan pengaduan tidak terlepas dari pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima memerlukan ikhtiar yang berkelanjutan, transformasi sistem, tata kelola, 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 dalam kegiatan Sosialisasi Peningkatan Pengguna SP4N LAPOR! dan FGD Evaluasi Rencana Aksi Daerah SP4N LAPOR di Provinsi Bali yang diselenggarakan di Sanur, Kota Denpasar, Selasa (6/6/2023). Kegiatan ini diikuti oleh Ombudsman RI Pusat, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, Kementerian Dalam Negeri RI, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Sekretaris Daerah Provinsi Bali beserta OPD Provinsi Bali, Kepala Dinas Kominfo Kabupaten/Kota Bali, dan beberapa Organisasi Masyarakat Sipil maupun Akademisi.

Kepala Keasistenan Pengembangan Jaringan dan Layanan Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI, Tria Malasari yang hadir sebagai salah satu narasumber, menyampaikan bahwa pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik harus mengubah mindset dari budaya dilayani menjadi budaya senang melayani dan perlu adanya komitmen dari pimpinan instansi dalam mengelola pengaduan yang baik.

Kemudian Tria menambahkan bahwa Ombudsman Perwakilan Provinsi Bali telah melakukan inovasi dalam rangka sosialisasi penggunaan SP4N-LAPOR yaitu dengan adanya pojok SP4N-LAPOR yang memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat yang datang mengadu.

"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 Bali sebagai penyelenggara pelayanan publik," ucapnya.

Sekretaris Daerah Provinsi Bali, Dewa Made Indra yang hadir membuka acara menyampaikan bahwa perlu adanya perbaikan serta perubahan pemikiran oleh Pemerintah Daerah dengan mengartikan bahwa banyaknya Laporan merupakan upaya perbaikan bagi Pemerintah selaku penyelenggara layanan publik.

Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI yang diwakili oleh Rosikin selaku Sub-koordinator Pelaksanaan dan Monitoring SP4N menyampaikan bahwa dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik perlu ada 4 (empat) faktor yaitu adanya SOP pengelolaan pelayanan, partisipasi publik, sumber daya manusia yang kompeten dan fasilitas teknologi informasi yang memadai.

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