

RESUME

WEBINAR DISEMINASI PUBLIK HASIL SURVEI KEPUASAN SP4N LAPOR

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) adalah layanan pengaduan yang mempunyai tujuan sebagai pionir sistem yang mengelola aspirasi dan pengaduan secara menyeluruh baik pada daerah terkait, antar daerah, maupun pusat ke daerah secara sinergi, serta menjadi wadah partisipasi masyarakat dalam turut serta mengawasi program pemerintah yang menjadi landasan penentu arah pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia. Penyelenggaraan SP4N LAPOR berada di bawah pengawasan 3 lembaga negara yaitu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PANRB), Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman RI. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui 3 sarana yaitu melalui website lapor, sms ke 1708, dan twitter.

Pada hari Kamis, 1 Juli 2021 Pemerintah Kota Batam melalui Sekretaris Daerah Kota Batam didampingi oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta Tim dan Kepala Bagian Organisasi telah mengikuti Webinar Diseminasi Publik Hasil Survey Kepuasan SP4N LAPOR yang diselenggarakan Kemen PANRB bersama Lembaga Mitra Pembangunan United Nations Development Programme (UNDP) dan The Korea International Cooperation Agency (KOICA) dalam rangka untuk mengevaluasi pelaksanaan SP4N LAPOR. Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan SP4N LAPOR, Indeks kepuasan pengguna terhadap SP4N LAPOR tahun 2020 adalah 75,7%. Hal ini menandakan bahwa secara umum pengguna SP4N LAPOR sudah puas dalam hal menyampaikan dan mendapatkan tindak lanjut dari pengaduan tersebut.

Mulai dari tahun 2019 Pemerintah Kota Batam merupakan salah satu dari 657 Instansi Pemerintah yang telah menggunakan SP4N LAPOR sebagai salah satu sarana pengaduan pelayanan publik. Berdasarkan data rekapitulasi laporan pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam, jumlah aduan yang diterima pemerintah Kota Batam melalui aplikasi SP4N LAPOR periode bulan Januari s/d Juni tahun 2021 adalah sebanyak 71 Laporan. Jumlah aduan yang sudah diverifikasi dan didisposisikan pemerintah kota Batam ke OPD yang dituju melalui aplikasi SP4N LAPOR adalah sebanyak 61 laporan. Jumlah aduan yang masih sedang dalam proses adalah sebanyak 10 laporan. Jumlah aduan yang telah ditindak lanjuti oleh OPD dan terselesaikan adalah sebanyak 46 laporan. Jumlah aduan yang ditunda karena informasi pelapor tidak lengkap adalah sebanyak 1 laporan.

Namun, ada beberapa hal yang menjadi catatan penting untuk perbaikan kinerja SP4N LAPOR kedepannya, yaitu :

1. Ketepatan admin SP4N LAPOR dalam menentukan rekomendasi OPD/Lembaga yang akan menangani pengaduan
2. Kecepatan respon dari admin instansi/ OPD dalam memberikan tindaklanjut terhadap laporan pengaduan
3. Kecepatan penyelesaian pengaduan

Rekomendasi terhadap hal tersebut diatas adalah perlu adanya peningkatan kualitas pejabat penghubung di setiap instansi/OPD/Lembaga dan pentingnya membangun budaya melayani serta mekanisme yang tepat dan cepat dalam menangani pengaduan dari masyarakat.