

MAGAZINE

Pemko Batam Maksimalkan Penggunaan SP4N-LAPOR! Tindak Lanjut Pengaduan Makin Cepat

Zulfahmi - BATAM.MAGZ.CO.ID

Nov 2, 2022 - 11:05



Batam - Pemerintah Kota (Pemko) Batam gencar menyosialisasikan dan evaluasi agar masyarakat memahami pemanfaatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

Tidak hanya itu, Tim Koordinasi SP4N-LAPOR! juga terus ditingkatkan kualitasnya melalui bimbingan teknis di level organisasi perangkat daerah sebagai admin agar dapat dengan cepat dan tepat menangani pengaduan yang masuk.

Rapat Koordinasi dan Evaluasi SP4N-LAPOR! Ini dipimpin langsung Sekretaris Daerah (Sekda) Batam, Jefridin Hamid, di Kantor Wali Kota Batam, Rabu (2/11/2022).

Di kesempatan itu, Jefridin mengingatkan kepada semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mengoptimalkan SP4N-LAPOR! untuk memaksimalkan pelayanan ke masyarakat.

"Apa yang belum maksimal harus dimaksimalkan. Kami juga mengapresiasi OPD yang sudah merespons dengan cepat masukan kritikan hingga laporan dari masyarakat melalui SP4N-LAPOR!," kata Jefridin.

Jefridin juga mengarahkan OPD untuk merespons dengan cara sopan dan baik agar masyarakat puas, termasuk dengan pemilihan kata saat merespons laporan tersebut.

"Pilih kata-kata yang baik, pengaduan dari masyarakat juga harus cepat direspons," katanya.

Sementara itu, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Batam, Azril Apriansyah, dalam laporannya bahwa sebelum menggunakan SP4N-LAPOR!, masyarakat Kota Batam sebelumnya melakukan pengaduan melalui Apekesah.

Namun, kini aplikasi Apekesah telah berhenti pengoperasiannya dan dialihkan ke SP4N-LAPOR!. Masyarakat yang telah familiar dengan Apekesah juga tidak akan resah, karena sistemnya telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

"Publikasi dan sosialisasi juga terus digencarkan oleh Pemko Batam agar masyarakat memahami pemanfaatan SP4N-LAPOR!," katanya.

Tidak hanya itu, Tim Koordinasi SP4N-LAPOR! juga terus ditingkatkan kualitasnya melalui bimbingan teknis di level organisasi perangkat daerah sebagai admin agar dapat dengan cepat dan tepat menangani pengaduan yang masuk.

"Hal ini terlihat dari yang sebelumnya verifikasi pengaduan memakan waktu hingga sembilan hari, kini hanya dua hari. Tindak lanjut pengaduan juga yang sebelumnya mencapai 20 hari, kini dalam sehari langsung ditindaklanjuti," ungkap Azril.

Inovasi juga diterapkan dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! ini, salah satunya dengan mengintegrasikan kotak saran ke dalam SP4N-LAPOR!. Koordinasi dan evaluasi juga rutin dilakukan agar dapat memantau tindak lanjut pengaduan yang masuk.

Pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Kota Batam ini pun membuahkan hasil, dimana Pemerintah Kota Batam menjadi salah satu 30 Peserta Terbaik

Kategori Instansi Pemerintah Umum pada Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ke-4.

"Bahkan, untuk semua lembaga pemerintah daerah, kementerian, hingga perguruan tinggi, yang jumlahnya kurang lebih 600, Kota Batam masuk 51 pengelola SP4N-LAPOR! terbaik," katanya.

Untuk diketahui, pada tahun 2020 lalu, Kemenpan RB telah menetapkan SP4N-LAPOR! menjadi aplikasi umum dibidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik, maka semua instansi pemerintah wajib terhubung dengan SP4N-LAPOR!.

"Pengaduan menjadi salah satu kunci percepatan perbaikan pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat secara aktif melalui penyampaian aspirasi, saran dan pengaduan. Penggunaan SP4N-LAPOR! juga sebagai upaya transformasi pemerintahan digital," katanya.