

# BIG ISSUE

## Amson Padolo Hadiri Evaluasi dan Pendampingan Pengelolaan SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2022

Ryawan Saiyed - [SULSEL.BIGISSUE.ID](http://SULSEL.BIGISSUE.ID)

Jul 27, 2022 - 18:32





MAKASSAR - Kepala Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo-SP) Provinsi Sulawesi Selatan Amson Padolo menghadiri kegiatan Evaluasi dan Pendampingan Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) Pemerintah Daerah Tahun 2022 di Claro Hotel Makassar, Rabu (27/07/2022).

Kegiatan yang diinisiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Kemenpan-RB RI) ini digelar dalam rangka meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya SP4N-LAPOR!.

Dalam sambutannya di depan peserta kegiatan yang terdiri dari pejabat dan staf teknis pengelola SP4N-LAPOR! kabupaten/kota se-Indonesia, Amson Padolo menyampaikan bahwa visi untuk menciptakan Indonesia yang maju, bermartabat, berdaya saing dan sejajar dengan negara-negara maju di dunia memerlukan kesiapan yang matang dari pemerintah, khususnya pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota. Salah satu hal yang perlu dipastikan adalah terwujudnya birokrasi yang kapabel, terbuka, transparan dan berdaya saing yang dapat menggerakkan roda layanan pemerintahan serta menjalankan program-program pemerintah secara efektif, efisien dan akuntabel.

"Karena itu acara ini diharapkan dapat menjadi sarana tukar pikiran dan diskusi kita dalam proses pengelolaan pengaduan sebagai amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang diharapkan memberikan kepastian dan jaminan bagi setiap masyarakat untuk dapat berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan tersebut salah satunya adalah dengan melalui sarana pengaduan sebagai paradigma pemerintahan yang terbuka, transparan, dan modern saat ini", kata Amson.

Ditambahkannya lagi bahwa sesuai amanat Undang-Undang dan regulasi yang ada, Deputy Pelayanan Publik Kemenpan-RB RI berkewajiban melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja terhadap pengelolaan SP4N-LAPOR! pada seluruh jabatan pemerintahan, baik itu kementerian di tingkat pusat maupun pemerintah provinsi dan kabupaten/kota.

"UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa pemerintah provinsi adalah sebagai wakil pemerintah pusat di daerah. Hal ini juga mempertegas tambahan tugas bagi pemerintah provinsi untuk melakukan pemantauan dan evaluasi SP4N-LAPOR! secara berkala kepada seluruh instansi dan pemerintah kabupaten/kota di wilayahnya masing-masing", tambahnya.

Amson Padolo berharap melalui forum tersebut akan menghasilkan kesamaan persepsi antara Diskominfo sebagai perangkat daerah yang diamanahkan sebagai leading sektor (super admin) pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Dimana hal tersebut merupakan indikator kebijakan dan tata kelola Sistem Pelaksanaan Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di pemerintah provinsi dan kabupaten/kota.

"Saya juga berharap bahwa forum ini juga mampu meningkatkan kualitas pengelolaan SP4N-LAPOR! pemerintah kabupaten/kota pada wilayah yang akan dievaluasi, serta berikutnya menguatkan simpul (hub) koordinasi pengelolaan pengaduan provinsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik", harapnya.

Di tempat yang sama, Asisten Deputi Transformasi Digital Pelayanan Publik Kemenpan-RB RI, Yanuar Ahmad mengatakan bahwa di tahun 2022 ini Kementerian PANRB kembali melaksanakan Pendampingan Khusus pada instansi yang masih belum aktif dalam menyelenggarakan SP4N-LAPOR! sebagai portal pengaduan.

"Pendampingan ini bertujuan untuk mengingatkan kita kembali akan arti penting pengaduan serta membahas bersama mengenai hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan", ungkap Yanuar.

Melalui forum tersebut ia berharap ada tanggapan ataupun diskusi sehingga dapat menjadi masukan yang berharga bagi pemerintah pusat untuk dapat melihat keadaan pengelolaan pengaduan terkini di tingkat instansi.

"Pada akhir acara ini, akan kita tanda tangani bersama komitmen penyelenggaraan pengelolaan pengaduan sebagai tanda kesiapan kita untuk bertanggung jawab pada perbaikan pelayanan publik dimulai dari membuka diri pada pengaduan masyarakat" pungkasnya.(\*\*\*)