

LAPOR! - SP4N untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik

Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan, sedangkan Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik. Penyelenggara pengaduan wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya. Proses dan mekanisme penyelesaian pengaduan oleh penyelenggara dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Penyelenggara atau pelaksana dapat dikenakan sanksi apabila dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan, yaitu sanksi berupa teguran tertulis, pembebasan dari jabatan, penurunan gaji, penurunan pangkat, pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri, pemberhentian tidak dengan hormat, dan pembekuan misi dan atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional ke dalam aplikasi LAPOR!S-P4N, setiap Pemerintahan Daerah wajib terintegrasi ke dalam aplikasi LAPOR!S-P4N (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat- Sistem Pengintegrasian Pengaduan Pelayanan Publik Nasional).

Pengelolaan pengaduan secara nasional merupakan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Dimana sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut **SP4N** adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Berdasarkan prinsip tersebut SP4N dibentuk dengan tujuan agar: 1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik; 2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan 3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas.

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI dan Kantor Staf Presiden telah menandatangani *Memorandum of Understanding* (MoU) untuk memanfaatkan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!SP4N. Sebagaimana yang diatur dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015, dinyatakan bahwa target pada tahun 2015 adalah seluruh penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah sudah memiliki pengelolaan pengaduan yang efektif.

Sedangkan kondisi yang diharapkan pada tahun 2017 ini adalah : 1. Agar seluruh penyelenggara mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dengan LAPOR!, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, maupun secara dari unit terbawah sampai dengan unit tertinggi. 2. Agar sumberdaya manusia yang mengelola pengaduan pelayanan publik telah terlatih dan kompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. 3. Setiap Penyelenggara memiliki mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik. 4. Masyarakat sudah mempunyai kesadaran akan partisipasi dan pentingnya pengaduan, berani menyampaikan pengaduan, dan mempunyai sikap bahwa pengaduan berguna bukan hanya untuk diri sendiri tapi juga untuk orang lain dan untuk pemerintah.

5. Penggunaan teknologi informasi yang luas dan terkini dalam pengelolaan pelayanan publik.

Mengacu kepada kondisi yang diharapkan tersebut, maka tiap pengelola pengaduan diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan pelayanan publik, termasuk pengelolaan pengaduan. Selanjutnya, tiap penyelenggara juga diminta untuk mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dengan aplikasi LAPOR!-SP4N.

Bagi pengelola pengaduan yang belum memiliki aplikasi untuk pengelolaan pengaduan, disarankan untuk menggunakan aplikasi LAPOR!-SP4N yang relatif mudah dalam pengelolaannya. Sedangkan bagi pengelola pengaduan yang sudah memiliki aplikasi pengelolaan pengaduan diharapkan dapat melakukan integrasi aplikasi dengan LAPOR!SP4N.

Saat ini LAPOR!SP4N telah terhubung dengan Kementerian/Lembaga di Pemerintah Pusat dan juga dimanfaatkan oleh Pemerintah daerah dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Kementerian/ Lembaga di Pemerintahan pusat yang telah terhubung ini diantaranya adalah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Kepolisian Republik Indonesia. Melalui program integrasi diharapkan semakin banyak K/L/D yang terhubung dan terintegrasi pada sistem LAPOR! Pelaksanaan SP4N dikoordinasikan, dikelola dan diawasi oleh tiga lembaga dalam bentuk kemitraan antara Kemenpan dan RB, KSP dan Ombudsman Republik Indonesia. Kerjasama tiga lembaga dalam pengelolaan pengaduan ini dibentuk dalam Nota Kesepahaman Bersama tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) tertanggal **14 Maret 2016** yang kemudian ditindaklanjuti dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama (PKS). Berdasarkan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara 3 lembaga tersebut, pembagian tanggung jawab ketiga lembaga ini dalam pelaksanaan SP4N dan penggunaan sistem LAPOR! dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai Koordinator SP4N bertanggung jawab, sebagai berikut:

- Mempersiapkan kerangka kebijakan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan LAPOR! sebagai SP4N.
- Melakukan sosialisasi yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan LAPOR!-SP4N.
- Melakukan pembinaan terkait pelaksanaan mekanisme dan prosedur LAPOR!-SP4N secara berjenjang, penguatan kapasitas pengelola pengaduan, integrasi LAPOR!-SP4N serta pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Publik di tiap K/L dan Daerah.

- Mengelola laporan pengaduan melalui sistem LAPOR! SP4N yang dialihtugaskan secara bertahap dari KSP.
- Melakukan pengawasan atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan dari setiap Penyelenggara pelayanan publik melalui LAPOR!-SP4N.

B. Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem LAPOR!SP4N bertanggung jawab sebagai berikut:

- Mengelola laporan pengaduan melalui sistem LAPOR! SP4N sebelum sepenuhnya dialihtugaskan kepada Kemenpan RB.
- Memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi LAPOR!-SP4N serta melakukan pengembangan aplikasi yang dianggap perlu dalam mengakomodasi jenis laporan, pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, serta ketentuan lainnya dalam pengelolaan pengaduan;
- Memelihara dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi LAPOR!-SP4N.
- Memberikan dukungan dan fasilitasi untuk integrasi aplikasi pengaduan lainnya yang telah terbangun ke dalam LAPOR!-SP4N atas permintaan penyelenggara layanan.
- Menyediakan modul panduan dan menyelenggarakan pelatihan tentang sistem LAPOR!
- Menggunakan data LAPOR! untuk menjalankan fungsi pengawasan dan pengendalian pembangunan.

C. Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelaksanaan SP4N bertanggung jawab sebagai berikut:

- Mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui sistem LAPOR!-SP4N terutama dalam hal terjadi penundaan dalam penyelesaian penanganan pengaduan.
- Mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem LAPOR! sesuai dengan mekanisme yang berlaku di Ombudsman RI.
- Melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berdasarkan data-data pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan negara.

Pengaduan layanan masyarakat dengan menggunakan LAPOR!SP4N menggunakan akses internet dengan situs :

www.lapor.id SMS ke nomor 1708

blog.lapor.go.id

Facebook: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Twitter: @LAPOR1708

Instagram: @LAPOR1708

YouTube: LAPOR1708 Aplikasi – mobile apps.

Walaupun telah tersedia fasilitas pengelolaan pengaduan layanan masyarakat dengan menggunakan aplikasi LAPOR-SP4N, namun sampai saat ini belum ada Pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat memanfaatkannya. Hal ini terjadi karena beberapa antara lain belum adanya Petugas yang bertugas menjadi Operator/Tim admin LAPOR!-SP4N, belum adanya Pejabat Penghubung pada OPD yang bertugas mengelola pengaduan secara internal, tidak adanya kerjasama antara Bagian Organisasi dengan Dinas Kominfo untuk mengelola aplikasi ini, dan belum adanya Keputusan Bupati/ Walikota tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Adminstrattor pada OPD menjadi prasyarat untuk membuka akses pada Operator yang mengelola aplikasi LAPOR!SP4N di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Untuk itu, Biro Organisasi Setda. Prov. Sumbar telah mengirimkan Surat kepada Kabupaten/ Kota se Sumbar agar segera menerapkan aplikasi LAPOR!S-P4N dalam mengelola pengaduan pelayanan publik. Di samping itu juga akan ada acara sosialisasi berkenaan tentang LAPOR!S-P4N pada acara FORKOMPANDA Tingkat Sumbar pada tanggal 23 Agustus 2017 mendatang yang narasumbernya dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.



KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik aplikasi LAPOR!SP4N