

# **Benahi Citra Birokrasi, Sekda Dewa Indra Dukung SP4N LAPOR**

**NangunSatKerthiLokaBali** – Pemprov Bali komitmen mendukung segala program yang dilaksanakan Pemerintah pusat, salah satunya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) berbasis teknologi dan sudah berjalan. Bila dimungkinkan persiapan akses harus dalam waktu sesingkat mungkin, agar bisa segera diintegrasikan dengan sistem pusat. Penegasan itu mengemuka saat Sekretaris Daerah Provinsi Bali memberikan arahan dihadapan para peserta rapat pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di ruang rapat utama Kantor Inspektorat Provinsi Bali, Rabu (7/8).

Pelaksanaan SP4N Lapor ini menurut Sekda Dewa Indra merupakan bagian dari usaha perbaikan citra birokrasi khususnya di Pemprov Bali kearah yang semakin baik. “Image birokrasi umumnya identik dengan persayaratannya berbelit-belit, sehingga seringkali masyarakat kurang percaya, ngomong sana-sini. Sebagai pimpinan birokrasi di Pemprov Bali, saya punya kewajiban untuk ikut andil memperbaiki ini,” cetus Dewa Indra.

Sistem ini menurut Sekda Dewa Indra sangat penting sebagai akses bagi masyarakat luas menyampaikan laporan khususnya terkait pelayanan publik instansi birokrasi. “Selama ini akses masyarakat dalam menyampaikan laporannya sangat kurang, yang menyedihkan saat masyarakat menyampaikan laporan mekanisme penanganannya sangat privasi, pakai surat, mesti lempar sana, lempar sini, yang dituju tidak ada, dan bahkan tindakan aksi nyata sebagai respon pengaduan sangat lama, saling tunggu, saling tunda,” bebernya.

“Jadi melalui sistem ini akses dibuka seluas-luasnya kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya sebagai bagian

membangun tata kelola pemerintahan yang baik. Karena terkadang aspirasi menjadi pemicu untuk berbuat yang lebih baik, cepat menjawab maupun merespon masalah. Jika sudah direspon, dijawab dengan baik, dimediasi dengan siapa yang harus menerima aspirasi, ditangani, masalahpun selesai," imbuhnya.

Tak hanya itu, Sekda Dewa Indra juga mengungkapkan pentingnya sosialisasi dan edukasi terkait keberadaan SP4N LAPOR kepada masyarakat agar mereka mengetahui dan bisa memanfaatkan dengan baik sistem tersebut guna tujuan yang positif.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali, Umar Ibnu Alkhatab menyatakan apresiasinya atas respon cepat dari Pemprov Bali untuk mempersiapkan pelayanan pengaduan. Ia berharap dalam jangka waktu sebulan ini Pemprov Bali sudah terintegrasi dengan SP4N LAPOR. Karena menurutnya sistem ini bisa menjadi tolak ukur tata kelola pelayanan publik, semakin banyak pengaduan kinerja pun semakin meningkat. Semakin banyak pengaduan menunjukkan ekspektasi masyarakat terhadap satu birokrasi meningkat. Setiap ekpektasi menunjukkan perbaikan kinerja. Jadi semakin cepat memberikan informasi, pelayanan kepada masyarakat semakin baik. Dengan penerapan sistem ini, Ia pun berharap Bali menjadi role model sebagai pemerintahan yang melayani. "Publik punya hak dan kewajiban, publik punya kewajiban mengoreksi, agar pemerintahan semakin baik," ujarnya seraya menyarankan perlunya ada launching agar publik mengetahui dan mengerti dimana tempat mengadu saat mempunyai keluhan.

Ditambahkan Inspektur Provinsi Bali Wayan Sugiada dalam laporannya bahwa dibangunnya pengelolaan pengaduan masyarakat akibat terjadi duplikasi atau bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh suatu organisasi dengan alasan bukan merupakan bidang tugasnya. Dengan hadirnya secara nasional oleh pemerintah pusat beserta daerah berupa pengembangan SP4N LAPOR yang dikelola para admin di lingkungan pemerintah provinsi Bali, apabila masyarakat ada pengaduan dari manapun dan jenis apapun, maka akan disalurkan kepada penyelenggara

pelayanan publik yang pernah meningkatkan kualitas pelayanan publik masing-masing laporan.

#NangunSatKerthiLokaBali

#KramaBali