



Daerah Diminta Terintegrasi ke LAPOR!

YOGYA. TRIBUN - Masyarakat dapat memanfaatkan banyak cara untuk mendapatkan pelayanan publik di daerahnya. Banyak kanal pengaduan yang bisa diakses, baik melalui SMS, telepon, hingga menggunakan aplikasi di ponsel.

"Namun, infrastruktur layanan pengaduan yang banyak itu tidak akan optimal tanpa pengawasan langsung dari kepala daerah. Pengalaman kami, Pemda yang sukses menjalankan kanal aduan karena keterlibatan kepala daerahnya secara langsung," ujar Tenaga Ahli di Kantor Staf Presiden (KSP) Republik Indonesia, Gibran Sesunan, Senin (2/10).

Ia menuturkan, arahan langsung dari kepala daerah menunjukkan komitmen pimpinan yang paling tinggi. Artinya, ketika pengawasan layanan dilakukan pucuk pimpinan maka akan mengakar sampai ke tingkat bawah.

INTEGRASI - Kepala Lembaga Ombudsman (LO) DIY Sutrisnowati (tengah) saat pemaparan terkait peluncuran integrasi sistem layanan aduan masyarakat LO DIY dengan LAPOR!, Senin (2/10)

TRIBUN JOGJA/IBAR GILANG RAUDANI

● ke halaman 14

Daerah Diminta Terintegrasi ke

● Sambungan Hal 13

"Menyelesaikan masalah itu butuh komitmen sehingga kepala daerah didorong semakin sadar untuk mengoptimalkan pengelolaan layanan pengaduan di daerah dengan turun langsung," tuturnya.

Harus Terintegrasi
Gibran menjelaskan, secara nasional pemerintah pusat memiliki sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Itu merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terintegrasi dengan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, serta BUMN di Indonesia.

"Belum semua pemerintah daerah terintegrasi ke LAPOR!. Di DIY baru Gunungkidul dan Kulonprogo. Sosialisasi ini dilakukan agar pemda lainnya ikut terintegrasi ke LAPOR!," papar Gibran.

Senin (2/10) kemarin, Lembaga Ombudsman (LO) DIY bersama Perkumpulan IDEA dan KSP RI menggelar diskusi sekaligus peluncuran integrasi layanan aduan LO DIY dengan LAPOR! Gibran menegaskan,

terintegrasinya Pemda ke sistem LAPOR! tidak akan menghilangkan sistem aduan daerah yang telah ada. "Ini tidak menghilangkan sistem aduan yang di daerah tapi diupayakan ditunjuk siapa operatornya melalui SK dari kepala daerah," sebutnya.

Selain itu, menurut dia, sistem aduan tingkat daerah perlu diperkuat secara kelembagaan melalui aturan hukum tentang pengelolaan pengaduan masyarakat oleh kepala daerah. Di Pemkot Yogyakarta sudah tersedia Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Kota Yogya.

Kepala Lembaga Ombudsman (LO) DIY Sutrisnowati menyebut, kanal aduan menjadi penting di masyarakat sebagai upaya pemenuhan hak-hak pelayanan publik yang belum optimal.

"Kalau tidak ada media inovatif terkait layanan aduan masyarakat, belum tentu hak-hak pelayanan publik bisa terpenuhi," sebut Sutrisnowati, Senin (2/10).

Dalam acara peluncuran integrasi layanan aduan LO DIY dengan LAPOR! pada Senin (2/10), Sutrisnowati menegaskan bahwa integrasi ini mampu memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Selain itu, LAPOR! memberikan akses bagi masyarakat untuk memilih kanal aduan yang dikehendaki.

"Integrasi ini menjadi penting karena semakin mensinergikan antara OPD, sehingga tak ada lagi penyelesaian aduan secara sendiri-sendiri," tuturnya.

Sutrisnowati menyebutkan, layanan aduan ini juga mencegah masalah yang diadakan masyarakat tidak sampai ke ranah hukum. "LO DIY selalu mengupayakan mencegah persoalan sampai ke ranah hukum dengan penyelesaian secara mufakat," katanya.

Dijelaskannya, tren aduan masyarakat atas layanan publik DIY terus meningkat selama kurun waktu dua tahun terakhir. LO DIY menangani 300 kasus di tahun 2015 dan 282 kasus di tahun 2016. Sedang pada triwulan 2017 sudah masuk 84 aduan.

"Data ini menunjukkan semakin dikenalkannya kanal aduan oleh publik dan meningkatnya kesadaran warga untuk mendapatkan hak atas layanan publik yang layak," jelasnya.

Melalui integrasi ini, maka LO DIY meluncurkan SMS Gateway pengaduan masyarakat melalui sms ke 08112741000 atau 1708. Laporan secara otomatis akan masuk dalam sistem LAPOR! dan dipanjang tanggakan oleh LO DIY atau OPD terkait. (gii)

Sekretaris

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Inspektorat	Netral	Biasa	Untuk Diketahui
2. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian			

Yogyakarta, 28 September 2024
Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM
NIP. 19690723 199603 1 005