

Bimbingan Teknis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (SP4N) Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (E-Lapor)



Pemerintah Kota Metro melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Metro menggelar kegiatan Bimbingan Teknis Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (SP4N) Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (E-Lapor) di Lingkungan Pemerintah Kota Metro tahun 2024 yang diselenggarakan di OR Setda Kota Metro, Selasa (30/7/2024).

Dalam laporannya, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro, Subehi, menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat adalah bagian integral dari pelayanan publik yang efektif dan transparan.

Tujuan adanya bimtek SP4N LAPOR yang diikuti oleh 55 peserta adalah untuk membentuk tim koordinasi SP4N-LAPOR pada sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan menguatkan pemahaman serta menyatukan persepsi terkait pengelolaan pengaduan publik serta meningkatkan kemampuan teknis tentang cara mengoperasikan sistem aplikasi lapor.go.id.

"Kegiatan SP4N-LAPOR! 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 menanganinya, "imbuhnya.

Harapannya, melalui kegiatan bimtek akan ada output yang dihasilkan berupa terselenggaranya sistem pengelolaan pengaduan publik yang terintegrasi serta meningkatnya kualitas tindak lanjut pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kota Metro.

Sementara itu, Asisten II Setda Kota Metro Yerri Ehwan mengungkapkan hadirnya SP4N-Lapor menjadi alat yang efektif untuk menampung aspirasi masyarakat, mengidentifikasi masalah dalam pelayanan publik, dan menemukan solusi yang tepat.

Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan SP4N-Lapor menjadi sangat penting untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan pelayanan publik.

"Melalui kegiatan bimtek ini, saya berharap dapat menjadikan, khususnya admin SP4N Lapor Kota Metro lebih siap dan terampil dalam mengoperasikan aplikasi tersebut sehingga dapat meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan publik di Kota Metro yang lebih baik, responsif, dan transparan kepada masyarakat, "tuturnya.

Menurutnya, Peningkatan kapasitas admin sebagai ujung tombak dalam pengelolaan pengaduan publik sangatlah penting dalam memahami mekanisme dan prosedur yang ada dalam SP4N-Lapor.

"Mudah-mudahan dengan adanya bimbingan teknis ini, dapat memperkuat pemerintah dalam memberikan respon cepat dan penyelesaian permasalahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat sebagai bentuk upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Government) dengan mengimplementasikan keterbukaan informasi publik di Kota Metro, "ungkapnya.
(Dns/YI)