

## **WAKIL BUPATI SABU RAIJUA (JOHANIS ULY KALE, A.Md.,S.Pd) MEMBUKA KEGIATAN BIMBINGAN TEKNIS PENGUATAN KAPASITAS PENGELOLA SP4N LAPOR! KABUPATEN SABU RAI**

PROKOPIM.,- Johanis Uly Kale A.Md.,S.Pd yang di dampingi Asisten II Setda Sabu Raijua, Kepala Bagian Tata Laksana Biro Organisasi (Djosee Selestino M. Naibuti, S.Pt.,M.Si), Kabag Organisasi Setda Sabu Raijua membuka dengan resmi Kegiatan Bimbingan Teknis Penguatan Kapasitas Pengelola SP4N LAPOR! Kabupaten Sabu Raijua Tahun 2023, Bertempat di Gereja Yeruel Seba Kota Pada Hari Rabu, 12 April 2023. Turut hadir dalam kegiatan tersebut Para Asisten Setda Sabu Raijua, Para Pimpinan OPD Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Sabu Raijua, Para Camat Se-Kabupaten Sabu Raijua, Para Admin Penghubung SP4N Lapor Lingkup Kabupaten Sabu Raijua yang Merupakan Peserta Bimtek dan Tim Program USAID ERAT Provinsi NTT.

Mengawali sambutannya Wakil Bupati Sabu Raijua mengatakan Marilah kita mengucapkan puji dan syukur kepada TUHAN YANG MAHA KUASA, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, kita masih diberi kesehatan dan kekuatan sehingga kita dapat bertemu dan berkumpul di tempat ini dalam acara bimbingan teknis penguatan kapasitas pengelola SP4N-LAPOR Kabupaten Sabu Raijua yang diselenggarakan atas kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Sabu Raijua melalui Bagian Organisasi Setda Kabupaten Sabu Raijua dan USAID ERAT (Tata Kelola Pemerintahan Yang Efektif, Efisien, Dan Kuat). Menjadi Pemerintah yang terbuka dan inovatif, serta memperluas akses informasi dan komunikasi serta tersedianya kanal pelayanan publik sudah menjadi keharusan dalam pemerintahan. Melalui perluasan akses informasi dan komunikasi serta kanal aduan masyarakat, akan mendorong peran masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten sabu raijua sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Dimana dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan tentunya akan berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.



Peserta Kegiatan Bimbingan Teknis SP4N LAPOR Tahun 2023

Selaras dengan hal tersebut, dan seiring kemajuan teknologi, pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual, oleh karena itu hadir aplikasi layanan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional &ndash; layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat atau disingkat SP4N &ndash; LAPOR sebagai aplikasi untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dengan daerah dan berkelanjutan. Kehadiran SP4N-LAPOR merupakan wujud kesadaran Pemerintah akan peran pentingnya pengaduan dalam pelayanan publik. Jika awalnya pelayanan pengaduan hanya menjadi tugas tambahan, kini menjadi tugas utama. Hadirnya SP4N-LAPOR sebagai sistem penanganan pengaduan Online, dengan maksud untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemantauan kinerja dan pelaksanaan program Pemerintah, hal ini berkaitan dengan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. pengaduan menjadi hal masyarakat akan pelayanan publik yang optimal, pengaduan masyarakat juga bisa menjadi kesempatan bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi dan perbaikan, sehingga pelayanan publik bisa berfungsi maksimal dan masalah yang terjadi tidak terulang lagi.

Lanjutnya Wakil Bupati mengatakan, SP4N-LAPOR telah ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pada 27 Oktober 2020, penetapan ini merupakan amanat PERPRES Nomor 95 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SP4N-LAPOR pun menjadi satu-satunya kanal aduan layanan publik berbasis digital dan digunakan seluruh Instansi Pemerintah. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR ini, diharapkan akan memberikan dampak pelayanan maksimal bagi warga masyarakat, perbaikan layanan publik, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta sebagai salah satu rujukan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan sebagai wujud akuntabilitas Pemerintah. Mendukung implementasi SP4N-LAPOR sebagai kanal pengaduan layanan publik di Sabu Raijua, Pemerintah Kabupaten Sabu Raijua menyambut baik tujuan diadakannya bimbingan teknis hal ini untuk mendorong peningkatan kinerja Pemerintah, lewat berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat, efektif dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya, melalui Bimtek ini yang melibatkan seluruh Perangkat Daerah wajib untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang dilaporkan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

Namun kita juga patut sadari dalam praktiknya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Lingkup Pemda Kabupaten Sabu Raijua belum terkelola secara efektif, sehingga banyak aduan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang lambat ditindaklanjuti oleh pejabat penghubung. Kondisi inilah yang dimanfaatkan oleh sebagian orang untuk mengekspresikan kekecewaan melalui media sosial terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah. kehadiran SP4N-LAPOR sebagai kanal pengaduan menjadi solusi untuk meminimalisir, sehingga harus dioptimalkan pemanfaatannya oleh publik sebagai media pengaduan resmi. Oleh karena itu, saya minta kepada seluruh peserta Bimtek yakni para admin penghubung untuk kedepannya mempersiapkan jawaban dan solusi atas pengaduan masyarakat dengan baik, karena respon awal serta respon tindak lanjut sangat penting, respon jawaban yang diberikan Perangkat Daerah atas pengaduan masyarakat jangan terkesan membela diri atau melimpahkan permasalahan kepada pihak lain, hal seperti ini tidak boleh terjadi sebab masyarakat membutuhkan jawaban dan solusi atas pengaduan yang mereka sampaikan. Tentu saya minta juga Bagian Organisasi dan Diskominfo Sabu Raijua sebagai pejabat penghubung dapat terus memantau jalannya proses pengaduan melalui kanal SP4N-LAPOR, dan rekapitulasi pengaduan perlu dilaporkan secara rutin setiap bulannya, sehingga dapat dimonitor serta menjadi bahan koordinasi dan evaluasi, dalam penanganan pengaduan masyarakat serta pelayanan kepada masyarakat. Saya berpesan pula kepada seluruh Pimpinan Perangkat Daerah dan Admin Penghubung agar responsif dalam penanganan aduan masyarakat, karena itu Bimtek ini merupakan kegiatan yang sangat strategis untuk kesiapan dalam merespon aspirasi dan optimalisasi pelayanan publik di kabupaten sabu raijua. agar pelayanan publik semakin berkualitas sehingga segala permasalahan dan kesulitan yang dirasakan masyarakat dapat tertampung dengan baik, dan Pemkab Sabu Raijua selaku pelayan masyarakat dapat merespon dengan cepat dalam menemukan solusi untuk kebaikan bersama. Peran masyarakat lah yang sangat penting untuk berpartisipasi dalam perumusan membuat kebijakan, karena berbagai permasalahan yang dirasakan masyarakat tidak semuanya dapat diketahui dengan rinci kecuali masyarakat itu sendiri yang melaporkan, ini saya perlu tekankan sekali lagi bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik mengharuskan peran serta masyarakat dalam partisipasi perumusan kebijakan, pengawasan, monitroning dan evaluasi agar pelayanan dapat maksimal.



Wakil Bupati Sabu Raijua Johanis Uly Kale A.Md.,S.Pd menyampaikan arahan pada kegiatan Bimtek SP4N LAPOR

Mengakhiri sambutannya Wakil Bupati Sabu Raijua mengatakan, saya juga meminta kegiatan tentang SP4N-LAPOR tidak hanya selesai pada Bimtek ini, tetapi perlu dilanjutkan dengan menyebar luaskan kanal pengaduan ini kepada seluruh komponen Masyarakat di Sabu Raijua. untuk itu saya meminta perlu adanya sosialisasi keberadaan SP4N-LAPOR kepada masyarakat luas, jangan sampai kanal pengaduan ini tidak dimanfaatkan dengan baik. seperti yang sudah saya sampaikan tadi bahwa masyarakat memiliki kontrol penting atas kinerja Pemerintah, sehingga Pemerintah Daerah dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.