



Pengaduan 2020 Baru 27 Laporan

SANGGAU - Di era informasi publik, masyarakat mempunyai hak untuk mengakses informasi seluas-luasnya, menyebarluaskan informasi dan menggunakan media apa saja. Hal tersebut merupakan jaminan kebebasan dibidang komunikasi dan informasi yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sanggau, Joni Irwanto mengatakan pemerintah telah menjamin hal tersebut melalui Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Namun keterbukaan dan kebebasan tersebut mesti dilakukan dengan bijaksana. Terutama mengenai konten informasi yang sesuai dengan norma dan kaidah budaya bangsa, norma agama, benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

"Kebebasan dalam menyampaikan informasi itu termasuk juga didalamnya kebebasan dalam menyampaikan informasi yang bersifat laporan atau pengaduan, termasuk laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sanggau. Bila menemukan atau menerima pelayanan publik yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, atau pelayanan publik perangkat daerah

yang tidak memuaskan, masyarakat jangan takut atau segan untuk melapor, silahkan dilaporkan kepada kami. Dan ini dijamin serta dilindungi oleh undang-undang," jelasnya, Kamis (11/3).

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan tahun 2020 sedikitnya terdapat 27 laporan dan semua telah ditindaklanjuti. Laporan yang paling banyak adalah permasalahan yang berkaitan dengan dampak Pandemi Covid-19 diantaranya soal kurangnya sosialisasi, permohonan bantuan APD, penyaluran bansos atau BLT, kenaikan harga kebutuhan pokok, kemudian masalah lain yang banyak dilaporkan adalah berkaitan dengan infrastruktur, pendidikan dan fasilitas umum.

Laporan masyarakat ini merupakan suatu hal yang sangat positif dalam peningkatan pelaksanaan pelayanan publik, karena masyarakat memberikan pengawasan langsung dan memberikan informasi kepada perangkat daerah pelaksana pelayanan publik.

"Dengan menyampaikan laporan, berarti masyarakat telah berpartisipasi secara positif dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih

baik di daerah kita. Karena kita menyadari bahwa perkembangan pengelolaan pengaduan di daerah kita masih tergolong lemah, terutama dari sisi keterlibatan masyarakat dalam pengawasan atau dalam memberikan laporan," ungkap mantan Asisten Administrasi Umum Setda Sanggau itu.

Mulai tahun 2021, lanjut dia, pihaknya akan mencoba untuk lebih giat melakukan koordinasi dan konsolidasi kepada tim pengelola pengaduan di level pejabat penghubung dan admin UPP di masing-masing perangkat daerah, melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat dan peningkatan kualitas SDM melalui pendampingan teknis.

Ketika ditanya soal prosedur atau tata cara melapor secara teknis, Kabid Pengelolaan IKP, Heru menjelaskan bahwa masyarakat dapat melapor secara manual melalui surat atau email atau menghadap langsung pada pejabat pengelola laporan pengaduan pada Dinas Kominfo khususnya Seksi Pengelolaan Informasi Publik. Laporan dapat juga disampaikan melalui pesan singkat ke nomor 1708, atau melalui website www.lapor.go.id.

"Sampaikan laporan dengan singkat dan jelas, menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, uraikan kronologis kejadian, cantumkan waktu, tempat dan kronologis kejadian," ujarnya.

"Ketika menyampaikan laporan, identitas pelapor wajib dicantumkan. Namun identitas itu akan dirahasiakan dan dilindungi oleh undang-undang, atau bisa disembunyikan secara otomatis oleh sistem. Laporan dapat juga disampaikan secara online melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)," sambungnya.

Menyoal sistem pelaporan SP4N-LAPOR, dia mengatakan bahwa SP4N-LAPOR merupakan suatu program pengelolaan pengaduan pelayanan publik dari Kementerian PAN-RB, bekerjasama dengan Ombudsman-RI dan Kantor Staf Kepresidenan (KSP). Sarana pengaduan bersifat online ini merupakan aplikasi yang terintegrasi pada seluruh daerah di Indonesia.

"Di Sanggau SP4N-LAPOR ini telah terintegrasi sejak tahun 2017. Sehingga semua bentuk laporan, baik pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi selalu terpantau dan diawasi oleh pusat, khususnya Kemen-PAN-RB, Ombudsman, KSP," tambahnya. (sgg)



Joni Irwanto