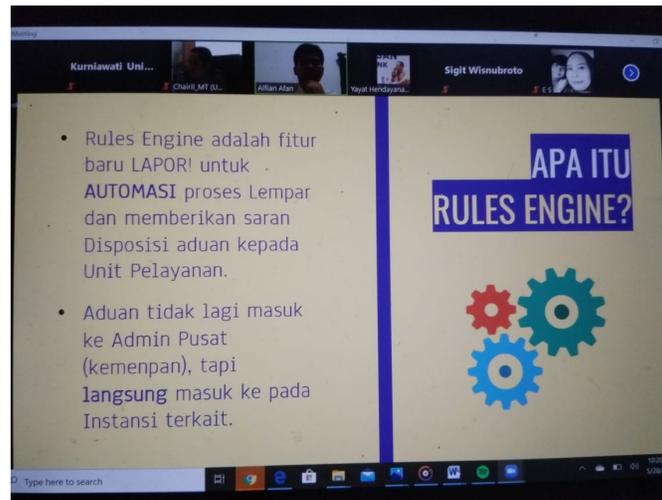


Tingkatkan Kualitas Layanan, Kementerian PANRB Luncurkan Fitur Terbaru SP4N-LAPOR!



Peluncuran Fitur Baru SP4N-LAPOR di Jakarta. Foto; Ist

UNIMALNEWS | Jakarta – Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) selaku pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) meluncurkan fitur Rules Engine 20 sebagai bagian dari komitmen Kementerian PANRB untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi dari masyarakat, terutama pada masa pandemi Covid-19.

Sosialisasi fitur baru SP4N- LAPOR! di lingkungan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI dengan menghadirkan narasumber dari Kementerian PANRB melalui Diskusi Kelompok Terpumpun pada hari Kamis, 28 Mei 2020. Acara yang dilaksanakan secara daring melalui konferensi video ini diikuti oleh perwakilan 25 PTN Regional II termasuk Universitas Malikussaleh dan LLDIKTI Wilayah IV, V, XI dan XIII.

Dalam kegiatan ini, Analis Pengaduan Masyarakat Kementerian PANRB, Alfian Afan, memaparkan bahwa fitur Rules Engine 20 akan memungkinkan pengaduan dari masyarakat bisa diproses lebih cepat. Apabila dulu laporan masyarakat akan masuk terlebih dahulu ke admin nasional, dengan adanya fitur baru ini, laporan akan bisa diteruskan secara otomatis kepada instansi atau pejabat yang berwenang, sehingga memotong masa tunggu respon yang dulunya bisa memakan waktu berhari-hari. “Ada empat terobosan baru dari aplikasi SP4N LAPOR! ini yaitu form pelapor yang lebih lengkap, petunjuk pengisian form laporan, pemilihan kategori yang lebih intuitif, serta yang paling signifikan adalah otomatisasi pengiriman laporan ke instansi yang berwenang melalui fitur Rules Engine,” ujar Alfian.

Lebih lanjut Alfian menerangkan bahwa adanya pengembangan terbaru pada aplikasi SP4N-LAPOR ini adalah untuk mendukung mekanisme baru pelayanan SP4N-LAPOR selama masa pandemi Covid-19. Terakut Surat Edaran Kementerian PANRB No.53 Tahun 2020 tentang Mekanisme Khusus Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! dalam Upaya Penanganan Dampak Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Dengan adanya pengembangan baru ini, diharapkan laporan masyarakat bisa tertangani dengan baik dan cepat. “Dalam menangani pengaduan, batas untuk admin instansi untuk mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung maksimal satu hari kerja sejak laporan diterima. Hal itu sebagian kerja ini sudah dilakukan oleh Rules Engine. Untuk laporan yang masuk dalam kategori khusus misalnya, yaitu laporan yang berhubungan dengan Covid-19, maka pejabat penghubung akan memproses laporan maksimal dua hari kerja sejak laporan diterima. Tugas dari instansi dan unit layanan adalah memperbaharui profil dan mengisi kata kunci,” Alfian menambahkan.

Selain paparan dari Kementerian PANRB, tiga perwakilan PTN Regional II yaitu Universitas Sumatera Utara (USU), Universitas Brawijaya (UB) dan Universitas Pembangunan Nasional Veteran (UPN-Veteran) Jakarta dan perwakilan dari LLDIKTI Wilayah III juga mempresentasikan best practice dari pengelolaan SP4N-LAPOR! pada masing-masing instansi. Ikhsan Siregar selaku pengelola LAPOR! USU menyampaikan bahwa kunci utama suksesnya pengelolaan LAPOR! pada instansinya adalah komitmen pimpinan, konsistensi narahubung dalam menginformasikan dan memberikan masukan kepada pimpinan terkait laporan-laporan yang masuk, serta sosialisasi yang dilakukan kepada para mahasiswa, alumni, dan unit-unit kerja yang ada di institusi.

Sementara itu, Rudy Yuwono, Kepala PPID Pelaksana Pembantu selaku pengelola LAPOR! UB menyampaikan bahwa selama ini UB telah memiliki sistem penanganan pengaduan semacam LAPOR! jauh sebelum LAPOR! hadir, sehingga lebih mudah dalam mengimplementasikan LAPOR!. Sejauh ini, UB memiliki 45 operator layanan keluhan, yaitu empat operator pusat dan 41 orang di fakultas dan unit kerja yang ada di UB.

Selanjutnya, Catur Nugrahaeni selaku Kepala UPT Pengembangan Karir dan Kewirausahaan UPN-Veteran Jakarta memaparkan bahwa tahapan penyelesaian aduan di UPN-Veteran adalah penerimaan disposisi yang kemudian disampaikan ke rektor. Selanjutnya rektor akan mendisposisikan aduan kepada pihak yang terkait dan untuk diberikan tanggapan maksimal dua hari untuk kemudian tanggapan untuk terapan akan dikirimkan

Tanggal: 30 May 2020

Post by: [riyandhi](#)

Kategori: [News](#),

Tags: [Unimal](#), [Nasional](#),