INDONESIA SATU

Tingginya Aduan Masyarakat Tuntut Petugas Pelayanan Pengaduan Lebih Responsif

Agus Mulya - CILACAP.INDONESIASATU.ID

Dec 1, 2021 - 20:45

Pelaksanaan Rapat Koordinasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap di Ruang Rapat Jalabhumi. Rabu.(1/12/2021)

Cilacap – Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan di wilayah Kabupaten Cilacap, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja pejabat dan admin pelayanan pengaduan dalam merespon dan melayani aduan, aspirasi maupun permintaan informasi dari masyarakat.

Sudah menjadi tugas dari lembaga pemerintahan untuk melayani masyarakat, salah satunya dengan menjadi perpanjangan tangan dari aduan dan laporan masyarakat. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cilacap Sukaryanto, S.SiT., M.M. mengatakan, Pemerintah Daerah wajib untuk menerima, menanggapi, memproses dan atau menyelesaikan setiap pengaduan.

“Maka dari itu diperlukan koordinasi dan evaluasi rutin agar Pejabat maupun Admin yang melayani dan mengelola pengaduan masyarakat, bisa lebih sigap, cepat. Karena aduan, masukan, aspirasi dari warga juga penting untuk pembangunan,” ujar Sukaryanto saat membuka Rapat Koordinasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap di Ruang Rapat Jalabhumi, Rabu (1/12/2021).

Sementara itu, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Pengembangan Komunikasi Publik Sherly Dyah Permanasari, S.E., M.M. menyampaikan, ada tiga platform pengaduan yang bisa digunakan, yaitu SP4N LAPOR!, Laporgub! dan Lapor Bupati. Untuk Cilacap sendiri aduan masyarakat difokuskan pada Lapor Bupati.

“Ini agar aduan bisa lebih cepat ditangani, karena langsung masuk ke admin utama di Kominfo, nanti akan diteruskan ke dinas terkait. Paling lama satu jam warga menerima respon/jawaban dari aduannya,” jelasnya.

Dilaporkan bahwa jumlah pengaduan yang masuk sejak Januari hingga Oktober 2021 sebanyak 701 aduan dengan tujuan paling banyak adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

“Jumlah ini adalah yang masuk ke whatsapp Lapor Bupati, artinya masyarakat cukup aktif melakukan aduan terkait keluhan yang ada di wilayahnya. Jadi kita sebagai lembaga pelayanan harus lebih aktif lagi mengecek laporan dan meresponnya, agar permasalahan yang dilaporan bisa segera diatasi,” kata Sherly melanjutkan.

Bambang Gais Sutoko, S.ST. selaku admin utama Lapor Bupati di Kabupaten Cilacap mengungkapkan, admin pengaduan khususnya di OPD terkait harus mampu menjelaskan kepada masyarakat yang melakukan laporan, terutama apabila ada miskomunikasi atau aduan yang tidak pada tempatnya.

“Contohnya tadi laporan jalan rusak kepada DPUPR, langsung saja dijelaskan kalau misalnya jalan yang dilaporkan rusak adalah jalan desa. Biar nanti warga bisa langsung menghubungi perangkat desa. Yang penting adalah memberikan respon dan jawaban dengan cepat. Berbeda dengan penyelesaian masalahnya yang memang memerlukan waktu yang lebih panjang,” pungkasnya. (**)