

Pemko Solok Ikuti Evaluasi Lanjutan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Amelia Rizky - SUMBAR.INDONESIASATU.CO.ID

Nov 11, 2020 - 22:40



SOLOK KOTA - Pemerintah Kota Solok mengikuti evaluasi lanjutan kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2020, yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) bekerja sama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman RI, Rabu,

11 November 2020.

Kegiatan yang dilaksanakan secara daring ini diikuti oleh Assisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, Nova Elfino, yang didampingi Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, Zulfadli, Sekretaris Dinas, Lusya Adelina dan Kasi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik, Dedy Masry, di e-Gov Monitoring Room, Balaikota Solok.

Evaluasi yang dilaksanakan melalui *zoom cloud meeting* ini terhubung dengan dewan juri yang berasal dari berbagai profesi. Yaitu Azwar Abubakar, mantan Menteri PAN-RB, Meuthia Ganie-Rochman, Akademisi dari Dep. Sosiologi Universitas Indonesia, Eva Sundari, praktisi sekaligus anggota tim reformasi birokrasi nasional, Adi Prasetya, jurnalis yang saat ini menjabat Wakil Pimred Berita Satu TV, dan Sad Dyan Utomo tenaga ahli PATTIRO.

Sebelumnya pada kompetisi awal pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2020, Pemerintah Kota Solok berhasil menembus top 46. Ke-46 pengelola pengaduan itu terdiri dari 30 instansi pemerintah, 10 Unit Pengelola Pelayanan (UPP), dan 6 Outstanding Achievement.

Dalam pemaparannya Assisten I menyampaikan perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK sudah dimulai semenjak akhir tahun 2017, dan terus berkembang hingga saat sekarang.

“Saat ini penyelesaiannya aduan dilakukan secara terkoordinasi secara baik, cepat, tepat dan tuntas, selanjutnya tersedianya sarana untuk penyampaian aspirasi dan pengaduannya yang interaktif dan berbasis teknologi informasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aduannya,” papar Nova Elfino.

Selanjutnya Assisten I menambahkan Adanya jaminan keamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduannya, yaitu dengan adanya fitur Anonim dan Rahasia di aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK.

Lebih lanjut Nova Elfino memaparkan tentang laporan yang masuk pada aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK.

“Sampai dengan tanggal 31 Oktober 2020, total aduan yang masuk melalui Aplikasi LAPOR! PEMKO SOLOK ada sebanyak 219 aduan. Semua aduan yang masuk telah ditindaklanjuti, dengan status telah selesai 100%. Tidak ada aduan yang belum ditindaklanjuti atau sedang dalam proses,” lanjut Nova.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok, Zulfadli menyampaikan kanal aduan yang bisa digunakan oleh masyarakat dalam memberikan laporan terkait pelayanan publik di Pemerintah Kota Solok. “Untuk menyampaikan aduannya, masyarakat dapat mengakses kanal aduan LAPOR! PEMKO SOLOK melalui website <http://solokkota.lapor.go.id>, atau melalui aplikasi android SP4N LAPOR! yang bisa didownload di Playstore,” sampai Zulfadli.

Zulfadli menambahkan masyarakat Kota Solok juga dapat menyampaikan aduannya melalui media sosial yang dimiliki LAPOR! PEMKO SOLOK, seperti

akun Facebook @laporpemkosolok, Instagram @laporpemkosolok dan Twitter @LAPOR1708 dengan menyertakan #LAPOR. Aduan juga dapat disampaikan dengan mengirimkan SMS ke 1708, dengan format KOTASOLOKAduan. Sampaikan laporan secara jelas dan lengkap, tempat dan waktu kejadian sertakan foto, video atau dokumen sebagai data pendukung laporan.

Setelah melewati rangkaian tahapan penilaian kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik tahun 2020 ini, semoga Kota Solok akan semakin lebih baik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dan menjadi role model bagi pemerintah daerah lain yang ada di Indonesia. (IPS/Amel)