

# POST

## Pemkot Makassar-USAID Erat Kolaborasi Penguatan Sistem Pengaduan SP4N Lapor

Ryawan Saiyed - [MAKASSAR.POST.WEB.ID](http://MAKASSAR.POST.WEB.ID)

Apr 6, 2023 - 03:08



MAKASSAR - Pemkot Makassar bersama Tim USAID Erat dan Puspen Kementerian Dalam Negeri berkolaborasi dalam penguatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau dikenal dengan SP4N-LAPOR.

Wali Kota Makassar Moh Ramdhan Pomanto mendukung upaya penguatan program SP4N-LAPOR.

Apalagi, Pemkot Makassar selama ini sudah memiliki Call Center 112, layanan gratis untuk masyarakat Kota Makassar juga pengunjung atau wisatawan.

Di samping itu, ada Command Center yang terkoneksi langsung dengan OPD lingkup Pemkot Makassar juga tersambung dengan kepolisian sehingga semua persoalan bisa diadukan lewat 112.

Hasilnya, dalam tempo hitungan menit pengaduan bisa terselesaikan.

Plt Kadis Kominfo Makassar Ismawaty Nur mengatakan SP4N-LAPOR merupakan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR.

Isma menuturkan sistem pengaduan Pemkot Makassar sendiri sampai saat ini sudah mapan dalam menerima pengaduan masyarakat melalui layanan 112.

Dia mencatat tiap tahun sekira 100 ribu aduan dan secara cepat direspons. Alhasil tingkat kepuasan masyarakat mencapai 80-an persen.

"Terlihat dari indeks kepuasan masyarakat yang mencapai 82 persen," kata Isma sapaan akrab Ismawaty usai menerima kunjungan Tim USAID Erat di Kediaman Pribadi Wali Kota Makassar, Jl Amirullah, Selasa, (4/04/2023).

Dengan adanya SP4N-LAPOR yang merupakan platform aduan nasional itu, justru makin menguatkan sistem aduan di Makassar.

"112 tetap ada, eksis. Jadi ada bridging (jembatan) agar selalu terkoneksi. Pasti akan menjadi penghantar dengan tetap mempertahankan saluran pengaduan lokal," lanjutnya.

Selain berkolaborasi dalam penguatan SP4N-LAPOR, Tim USAID Erat juga berkolaborasi dengan Pemkot Makassar dalam pendampingan penguatan nilai SPBE atau Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang lebih dikenal dengan e-government.

Dengan penguatan SPBE maka akan berdampak pada integrasi sistem.

"Implementasi SPBE yang terpadu ini bertujuan untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi. Jadi mereka melakukan pendampingan dalam penguatan SPBE," pungkasnya. (\*\*\*)