Ogan Lopian: Sistem Terintegrasi untuk Respon Cepat Layanan Publik

Category: News
20 Mei 2025

Ogan Lopian: Sistem Terintegrasi untuk Respon Cepat Layanan Publik

Prolite – Sejauh ini, Pemkab Purwakarta melalui Diskominfo telah mengoperasikan empat kanal pengaduan pelayanan publik dan kegawatdaruratan yang dapat digunakan untuk melakukan pengaduan atau menyampaikan aspirasi masyarakat.

Mulai dari Aplikasi Ogan Lopian, Call Center 112, SP4N LAPOR, dan WhatsApp Center. Media-media tersebut dikembangkan oleh pemerintah dalam menerima pengaduan dari berbagai kalangan masyarakat, sehingga masyarakat merasakan kehadiran pemerintah

dengan lebih nyata.

Semua pengaduan dari berbagai kanal tersebut dikumpulkan dan ditampilkan dalam satu antarmuka bernama; Purwakarta Integrated System of Aspiration (PISA) yang merupakan sebuah sistem data center yang dirancang untuk menyederhanakan dan meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan masyarakat.

“Dengan PISA, perangkat daerah tekait dapat mengakses, memproses, dan menindaklanjuti semua pengaduan dari satu tempat saja, sehingga menghemat waktu dan tenaga kerja. Sistem ini juga memungkinkan pemantauan time response yang lebih efektif, mendorong Perangkat Daerah untuk merespon pengaduan dengan lebih cepat dan efisien,” ujar Kadiskominfo Purwakarta, Rudi Hartono kepada awak media, Jumat 11 April 2025.

PISA

Bagaimana PISA Bekerja?

Bayangkan dalam sebuah peristiwa. Ada 4 warga yang ingin melaporkan kerusakan jalan di dekat rumahnya. Mereka memiliki beberapa pilihan:

1. Ibu Ani menelepon Call Center 112 dan membutuhkan ambulance. Petugas call center Ogan Lopian mencatat laporan dan memasukkannya ke dalam sistem PISA.

2. Pak Maman melaporkan melalui aplikasi SP4N LAPOR. Laporan tersebut diinput ke PISA.

3. Teh Dewi menggunakan aplikasi Ogan Lopian untuk melaporkan kerusakan jalan. Laporan tersebut secara otomatis terintegrasi dengan PISA.

4. Pak Dadang mengirimkan foto dan deskripsi kerusakan jalan melalui WhatsApp Center. Laporan ini pun secara otomatis tercatat di PISA.

dok Pemkab Purwakarta

Setelah laporan masuk melalui salah satu kanal tersebut, laporan tersebut akan muncul di dashboard PISA yang bisadiakses oleh semua Perangkat Daerah, DPUTR Kabupaten Purwakarta. Dinas tersebut dapat melihat detail laporan, termasuk lokasi, foto, dan waktu pelaporan. Dinas terkait kemudian dapat menindaklanjuti laporan tersebut, misalnya dengan mengirimkan tim untuk melakukan perbaikan.

Contoh lain, Pak Budi melaporkan masalah penerangan jalan di lingkungannya melalui aplikasi Ogan Lopian. Laporan ini masuk ke PISA dan ditangani oleh Dinas Perhubungan (Dishub). Dishub dapat langsung melihat lokasi dan detail laporan di PISA dan menjadwalkan perbaikan. Setelah perbaikan selesai, Dishub dapat menandai laporan tersebut sebagai “selesai” di PISA.

“Sebagai pusat data terintegrasi, PISA merupakan jembatan penghubung antar berbagai kanal pelayanan publik, memfasilitasi instansi pemerintah daerah atau Perangkat Daerah terkait dalam menerima, memproses, dan memonitor setiap laporan yang masuk,” kata Rudi.

Menurutnya, disinilah peran PISA menjadi krusial. PISA bertindak sebagai pusat komando, menghimpun semua laporan yang masuk dari keempat kanal tersebut ke dalam satu platform terintegrasi. Dengan demikian, OPD tidak perlu lagi memantau berbagai platform secara terpisah, melainkan cukup mengakses PISA untuk melihat, memproses, dan menindaklanjuti seluruh pengaduan.

“Keunggulan lain dari PISA adalah kemampuannya untuk memonitor time response atau kecepatan respons setiap Perangkat Daerah. Sistem ini memungkinkan pemantauan kinerja Perangkat Daerah dalam menangani pengaduan masyarakat, mendorong peningkatan kecepatan dan efisiensi pelayanan,” tambah Rudi.

Selain itu, data yang terpusat dan terintegrasi di PISA juga

memudahkan pembuatan laporan berkala, memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pola pengaduan dan kinerja pelayanan publik. PISA menyederhanakan proses pengelolaan pengaduan masyarakat, meningkatkan efisiensi kerja Perangkat Daerah, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta.

“Singkatnya, PISA bukan sekadar sistem informasi, melainkan sebuah solusi terintegrasi yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat respons pemerintah terhadap aspirasi masyarakat, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan,” demikian Rudi Hartono.