

# KEPALA DAERAH SE-RIAU KOMIT ATAS PENGELOLAAN PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

Selasa, 21 Mei 2019 - Zsa Zsa Bangun Pratama

KBRN, Pekanbaru : Kepala daerah se Provinsi Riau dipimpin oleh Wakil Gubernur Riau, Edi Natar Nasution, Selasa (21/5/2019) di Pekanbaru, menandatangani komitmen bersama dan sosialisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik, untuk memastikan layanan publik yang lebih baik disaksikan anggota Ombudsman RI, Commonwealth Ombudsman Australia, perwakilan Kantor Staff Presiden RI serta Kemenpan-RB.

Wakil Gubernur Riau, Edy Natar Nasution mengatakan penandatanganan komitmen bisa membawa perbaikan dalam pelayanan publik di Riau.

"Pemerintah Provinsi Riau telah melakukan berbagai langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara," jelasnya.

Menurutnya, berdasarkan pada Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya.

"Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik, yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan," kata Wagubri.

Ia melanjutkan, bahwa sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik, yang mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

"Dengan adanya SP4N ini diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik," harapnya.

Sementara itu, anggota Ombudsman RI, Dadan Suparjo Suharmawijaya mengatakan komitmen tersebut sangat didukung sebagai upaya memperbaiki sistem layanan publik kepada masyarakat.

"Melalui SP4N ini juga, diperlukan untuk mengetahui output dan outcome, serta saran dari pengguna layanan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

Bentuk sarana pengaduan bisa berupa loket, kotak saran, email, telepon, sms atau sarana komunikasi lainnya," ujarnya.

Ia pun berharap, pengawasan pelayanan publik melalui penanganan pengaduan masyarakat diharapkan dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik, sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat.

Pengelolaan pengaduan masyarakat di masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan publik belum efektif dan terintegrasi.

"Di sini lah, tujuan SP4N ini dibentuk, yaitu supaya penyelenggara pelayanan publik dapat mengoptimalkan pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi dengan baik," tuturnya.

Dalam komitmen tersebut juga diminta dilaksanakannya monitor berkala terhadap pengelola layanan pengaduan, layanan juga nantinya diintegrasikan dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. (TS)