

## KEPALA DAERAH TEKEN KOMITMEN SP4N

Rabu, 22 Mei 2019 - Zsa Zsa Bangun Pratama

PEKANBARU (RIAUPOS.CO) -- Wakil Gubernur Riau Edy Natar Nasution bersama bupati dan walikota se-Provinsi Riau, melakukan penandatanganan komitmen bersama dan sosialisasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Hotel Pangeran Pekanbaru, Selasa (21/5).

Penandatanganan komitmen bersama juga disaksikan oleh OPD di lingkungan Pemprov Riau, Ketua Ombudsman RI Perwakilan Riau Ahmad Fitri, Commonwealth Ombudsman Australia, Kantor Staf Presiden RI, dan Kemenpan-RB. Selain itu juga digelar seminar tentang pelayanan publik.

Langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima, pemerintah provinsi telah melakukan berbagai hal seperti pelaksanaan komitmen bersama pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Wakil Gubernur Riau Edy Natar Nasution mengatakan bahwa penandatanganan komitmen ini diharapkan bisa membawa perbaikan dalam pelayanan publik di Riau. Ada beberapa penekanan dalam komitmen tersebut, seperti membentuk unit pengaduan yang didukung dengan SDM, sarana dan prasarana, serta anggaran yang memadai dan juga berkomitmen untuk meningkatkan kapasitas pengelola pengaduan dan memperkuat layanan pengaduan.

Dalam komitmen tersebut juga diminta agar dilaksankannya monitor berkala terhadap pengelola layanan pengaduan tersebut. Layanan ini juga nantinya diintegrasikan dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

Edi Natar Nasution menambahkan, upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara.

"Pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik, antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan," kata Wagubri.(dof)