

# OPD PEMPROV RIAU TANDATANGANI KOMITMEN SP4N-LAPOR TEKAN KORUPSI

Selasa, 21 Mei 2019 - Zsa Zsa Bangun Pratama

RIAUONLINE, PEKANBARU - Seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau menandatangani komitmen pemerintah daerah dalam pemenuhan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau SP4N-LAPOR. Komitmen SP4N-LAPOR ini diharapkan akan menciptakan transparansi, meningkatkan kenyamanan dan menekan korupsi.

Hal ini dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Riau, saat acara Penandatanganan Komitmen Bersama dan Sosialisasi Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Hotel Pangeran Pekanbaru, Selasa, 23 April 2019.

Penandatanganan komitmen itu dilakukan dihadapan Wakil Gubernur Riau Edy Natar Nasution beserta Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau, Perwakilan Australia (Commonwealth Ombudsman ) dan perwakilan Bupati dan Wali kota se-Provinsi Riau.

SP4N- LAPOR merupakan aplikasi yang bisa digunakan publik guna menyampaikan keluhan tentang pelayanan oleh pemerintah daerah.

Aplikasi tersebut terintegrasi ke seluruh jajaran pemprov, pemkab/pemkot serta seluruh dinas, sehingga seluruh laporan masyarakat akan masuk ke KSP dan diteruskan ke pemkab/pemkot atau dinas terkait yang diadakan.

"Ini merupakan tonggak kita bersama untuk meningkatkan kinerja dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Tentunya semuanya harus siap berkomitmen dan bersinergi dengan Ombudsman RI di bidang pelayanan publik," kata Kepala Ombudsmen Perwakilan Riau Ahamd Fitri.

Ahmad berharap, dengan penanda tangan komitmen SP4N-LAPOR ini kedepannya bisa mendorong peningkatan pelayanan publik di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Riau.

Sedangkan Wakil Gubernur Riau Edy Natar mengatakan salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dengan memberikan akses yang seluas-luasnya kepada publik untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan penyelenggara. Hal ini berdasarkan pasal 36 dan 37 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan pengaduan atas layanan yang diberikan penyelenggara.

"Pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik, yakni menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksan yang berkompeten, menanganinya dan menindaklanjuti pengaduan tersebut,"paparnya.

Edi menjelaskan, menindaklanjuti amanat UU No25 Pasal 26 dan 37 tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013, tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), yang merupakan integrasi pengelolaan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam rangka sistem informasi pelayan publik.

"Dengan SP4N ini diharapkan, pegaduan masyarakat dengan masalah pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel dalam pengelolaan pelayanan publik," ujarnya.

Dengan demikian, lanjutnya, pengawasan akan terjadi melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga akan mencegah korupsi, konflik dan menciptakan rasa aman di tengah-tengah masyarakat.

Pada saat itu juga seluruh perwakilan OPD mendapatkan Sosialisasi Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dari 3 orang narasumber yakni oleh Gubernur Riau dengan tema Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, kemudian dari Obudsman RI dengan tema: Peran Ombudsman RI dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Obudsman Australia dengan tema: Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Australia.