

TAK ADA LOKET PENGADUAN, OMBUDSMAN SEBUT MASYARAKAT BINGUNG LAPOR KEMANA

Kamis, 04 April 2019 - Zsa Zsa Bangun Pratama

TRIBUNPEKANBARU.COM, PEKANBARU - Ombudsman RI Perwakilan Riau meminta kepada sejumlah dinas di lingkungan Pemprov Riau agar segera membuka loket pengaduan.

Pasalnya belum semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemprov Riau yang memiliki unit layanan itu.

"Ini penting, supaya kalau ada temuan dan keluhan di lapangan, masyarakat tidak bingung mau melaporkannya ke siapa," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Riau, Ahmad Fitri usai melakukan pertemuan dengan Gubernur, Syamsuar dan Wakil Gubernur, Edy Natar Nasution, Kamis (4/4/2019).

Baca: Gelar Silaturahmi Cabang dan Ranting, Muhammadiyah Riau Ingin Samakan Visi Dakwah Persyarikatan

Baca: Besok, Disdukcapil Kota Pekanbaru Berencana Distribusikan Puluhan Ribu KTP el ke UPTD Kecamatan

"Memang ada sebagian OPD yang pengelolaan unit pelayanan pengaduan sudah bagus. Seperti RSUD Arifin Ahmad, Bapenda dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu," ujarnya.

Pihaknya menekankan ada beberapa dinas yang banyak dikeluhkan masyarakat namun belum memiliki loket pengaduan.

Seperti Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Pekerjaan Umum.

"Tiga dinas ini kan banyak pekerjaan yang berhubungan dengan masyarakat. Seperti Dinas Pendidikan, laporan soal pungutan uang komite misalnya, kemudian masalah buruh dan tenaga kerja juga banyak keluhan itu kan bisa disampaikan di Dinas Tenaga Kerja. Termasuk soal keluhan jalan rusak, itu kan bisa dilaporkan ke Dinas PU kalau di dinas itu ada loket pengaduannya," katanya.

Baca: Kota Dumai Riau Rawan Penyebaran DBD, Per April 2019 Terdapat 144 Penderita dan Satu Korban Jiwa

Pihaknya mendorong kedepan OPD di Pemprov Riau mempunyai unit layanan pengaduan.

Termasuk petugas yang nanti disiapkan juga harus memiliki kompetensi bagus yang untuk mengelola pengaduan.

"Untuk mewujudkan itu tentu harus ada komitmen tinggi pimpinan, baik gubernur, wakil gubernur dan kepala OPD,"

ujarnya.

Pihaknya juga menginginkan agar pengaduan masyarakat yang masuk dapat ditindaklanjuti oleh Pemprov Riau.

Sehingga harus jelas alur mulai dari tahap penerimaan laporan hingga ke tahapan penyelesaiannya.

"Ini kita tekankan betul, supaya pengaduan yang masuk dari masyarakat bisa segera ditindaklanjuti. Tapi yang lebih penting bagaimana gubernur dan wakil gubernur bisa mengetahui hasil yang sudah ditindaklanjuti OPD," pungkasnya.

Sementara itu, Gubernur Riau, Syamsuar menginstruksikan kepada OPD yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat agar menyiapkan fasilitas layanan pengaduan.

Syamsuar juga meminta kepada Dinas Kominfo agar seluruh pengaduan di OPD-OPD tersebut bisa terintegrasi.

"Sehingga laporan dari masyarakat itu nanti bisa kami monitor," kata Syamsuar.

Dia meminta agar seluruh laporan yang disampaikan masyarakat ke OPD tersebut bisa dirinya pantau.

Sehingga gubernur bisa mengetahui apa persoalan yang sedang dikeluhkan masyarakat dan mencari langkah-langkah untuk penyelesaiannya.

"Supaya nanti kita bisa merespon laporan masyarakat yang perlu direspon oleh pemerintah daerah," ujarnya.