

TINGKATKAN PENGELOLAAN PENGADUAN, OMBUDSMAN RIAU KOORDINASI DENGAN PEMKAB INDRAGIRI HULU

Rabu, 10 November 2021 - Deny Rendra

Pematang Reba - Indragiri Hulu - Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Riau Ahmad Fitri melakukan rapat koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu (Pembab Inhu) mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Selasa (9/11/2021) di Aula Thamsir Rahman, Kantor Bupati Indragiri Hulu. Kegiatan koordinasi dihadiri oleh Junaidi Rahmat, Wakil Bupati Indragiri Hulu dengan menghadirkan Kepala Dinas, Badan, dan Bagian di lingkungan Pembab Inhu.

Ahmad Fitri menyampaikan bahwa penanganan pengaduan merupakan salah satu standar pelayanan yang harus disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penanganan pengaduan tidak lagi dianggap sebagai beban kerja tambahan bagi penyelenggara, namun sudah menjadi sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan.

"Dalam penanganan pengaduan, penyelenggara wajib menyiapkan petugas/ pejabat pengelola pengaduan, standar operasional prosedur pengaduan, dan terakhir sarana pengaduan itu sendiri. Dan saat ini telah tersedia Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui aplikasi Lapar! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang dikelola oleh KemenPanRB, Kantor Staf Presiden, Kemendagri, Kemenkominfo, dan Ombudsman," ungkap Ahmad.

Ahmad menjelaskan bahwa sebagai aplikasi umum pengaduan maka sebaiknya semua kanal pengaduan yang dimiliki oleh Pemda terintegrasi dengan SP4N - Lapar tersebut. Hal ini dianggap penting agar pengaduan dapat dikelola dengan baik oleh penyelenggara pelayanan.

Junaidi Rahmat, Wakil Bupati Indragiri Hulu menyampaikan bahwa pengelolaan pengaduan di Inhu telah terkelola dengan baik, melalui aplikasi Lapar maupun kanal pengaduan online yang dimiliki oleh Pembab Inhu.

"Tentunya sesuai apa yang disampaikan oleh Ombudsman, kami akan minta kepada Diskominfo untuk mengintegrasikan kanal tersebut dengan SP4N Lapar. Dan untuk mempermudah penanganan pengaduan di Inhu kami akan menunjuk Inspektorat Inhu sebagai narahubung dengan Ombudsman Riau," kata Junaidi.

Kegiatan juga diselingi pemaparan tiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilingkungan Pembab Inhu yang hadir dengan menyampaikan berbagai pengaduan yang telah dikelola dan diselesaikan oleh tiap OPD.

Penulis :

Deny Rendra

Kepala Keasistenan PVL Ombudsman RI Perwakilan Riau