

# OMBUDSMAN DORONG OPD PELAYANAN PUBLIK SE-RIAUI MILIKI UNIT PENGADUAN

Selasa, 08 Februari 2022 - Deny Rendra

**Pekanbaru, InfoPublik** - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Riau, Ahmad Fitri, menyebutkan dalam Undang Undang Pelayanan Publik mengamanatkan agar pelayanan publik memiliki unit pengaduan. Terkait hal itu, pihaknya mendorong OPD pelayanan publik kabupaten/kota di Riau memiliki unit pengaduan. Hal ini disampaikannya saat memberi sambutan pada acara penyerahan hasil penilaian kepatuhan tahun 2021 yang dilaksanakan di Hotel Pangeran, Selasa (8/2/2022).

"Kita harapkan OPD pelayanan publik kabupaten/kota se-Provinsi Riau ini wajib memiliki unit pengaduan dan memiliki petugas pengaduan, mesti di SK kan oleh kepala OPD," ucap Ahmad.

Menurut Ahmad, setiap pelayanan publik ini mesti dilakukan melalui loket pelayanan. Untuk itu, ia meminta jangan sampai ada lagi pelayanan yang diselenggarakan tanpa melalui loket pelayanan. "Pelayanan publik ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam melayani publik atau masyarakat," ujarnya. Lebih lanjut, Ahmad mengungkapkan, OPD yang masuk dalam penilaian pelayanan publik itu ada Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Samsat dan RSUD Arifin Achmad. "Saya mengapresiasi OPD-OPD yang sudah membangun unit pengaduan, dan tentunya ini upaya yang sangat baik guna meningkatkan kualitas pelayanan kita kepada masyarakat," ungkap Ahmad.

Selain itu, ia juga melanjutkan terdapat beberapa indikator atau komponen standar pelayanan yang pihaknya nilai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu dasar hukum, persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur dari pelayanan. "Jangka waktu pelayanan ini diperlukan agar sebuah pelayanan atau layanan yang diberikan bisa memberikan kepastian kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut," ucap Ahmad. Ahmad juga mengungkapkan, bahwasanya keterbukaan informasi publik merupakan poin penting bagi terwujudnya akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

"Keterbukaan informasi publik juga menjadi poin penting bagi terwujudnya akuntabilitas penyelenggaraan, pelayanan publik, sehingga tidak ada lagi penghalang masyarakat untuk mengetahui yang telah diperbuat penyelenggara pelayanan publik terkait dengan standar operasional," ungkapnya. (Mediacenter Riau/nb/toeb)