PEMKAB ROHUL TANDATANGANI KOMITMEN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SE-PROVINSI RIAU

Jum'at, 13 Oktober 2023 - Enda Yuliana

Riauterkini-PASIRPENGARAIAN-Bupati Rokan Hulu (Rohul) H. Sukiman mengikuti kegiatan Pengembangan Jaringan Pengawas Pelayanan Publik Tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah di Provinsi Riau. Kegiatan ini ditaja oleh Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Provinsi Riau, Hotel Jatra Pekanbaru, Selasa (11/10/2023)

Pada kegiatan ini, Bupati Sukiman diwakili oleh Inspektur Rohul Helfiskar didampingi kabid IKP Diskominfo Rokan Hulu Rudy Fadrial. Kegiatan ini juga dihadiri oleh Inspektur Kabupaten/Kota se-Provinsi Riau, Kepala Diskominfo se-Provinsi Riau dan Pengelola Pengaduan Masyarakat se Kabupaten/kota se Provinsi Riau.

Pemerhati pelayanan publik Ahmad Fitri mengatakan, pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mantan Kepala ombudsman RI Riau periode 2012-2022 menyampaikan agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Maka Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan publik baik itu yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Kemudian, sebagai lembaga Eksternal Pengawas pelayanan Publik, Ombudsman RI dapat berkoordinasi dengan pengelola pengaduan internal pada unit penyelenggara pelayanan pelayanan publik dalam rangka tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat.

"Untuk mempercepat penyelesaian laporan masyarakat, maka perlu dibentuk narahubung (focal Point)"katanya.

Ahmad menambahkan, adapun tujuan lain dari pembentukan Focal Point diantaranya mengoptimalkan peran Inspektur Daerah sebagai pengawas internal pemerintah dan pejabat penghubung antara Ombudsman RI dan Pemerintah Daerah, kemudian mengefektifkan koordinasi pencegahan maladministrasi, penyelesaian laporan dan pelaksanaan tindakan korektif serta rekomendasi Ombudsman RI pada Pemerintah Daerah.

"Selain itu juga untuk mengefektifkan koordinasi pengawasan dan perbaikan pelayanan publik antara Ombudsman RI dan Inspektur Daerah" jelasnya.

lebih lanjut dirinya menjelaskan dengan adanya Focal Point diharapkan dapat memberikan sinergitas bagi masyarakat, dan pengaduan masyarakat dapat segera ditangani sehingga masyarakat merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.

"Maka akan mempertebal rasa percaya dan kesetiaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat"ungkapnya.

Di tempat sama, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Riau Bambang Pratama SH,MH menyampaikan permintaan data narahubung/focal Point dalam rangka kolaborasi dan sinergitas yang optimal antara Ombudsman RI dan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Percepatan penyelesaian laporan/aduan Masyarakat.

"Masing masing penyelenggara diharapkan untuk menunjuk satu perwakilan unit layanan untuk menjadi narahubung"sebutnya.

Bambang Memaparkan adapun narahubung yang ditunjuk nantinya merupakan pelaksana yang melakukan pengelolaan pengaduan publik dalam hal ini ketua/koordinator pengelola pengaduan, sehingga nanti akan dilakukan penandatanganan komitmen bersama sebagai bentuk janji pelaksanaan pembentukan dan pengembangan jaringan pengawas tersebut.

"Maka pada kegiatan pengembangan focal point ini akan dilakukan penandatanganan komitmen bersama oleh setiap instansi penyelenggara yang ditandatangani oleh kepala unit kerja masing-masing" terangnya.

Bambang berharap dengan komitmen bersama ini dapat meningkatkan responsivitas pengelolaan pengaduan agar dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, dan memberikan layanan yang sesuai dengan standar pelayanan.

"Peningkatan Responsivitas tersebut juga diharapkan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan pengaduan yang ada dimasing-masing unit layanan" pungkasnya mengakhiri.

Sementara, Inspektur Rohul H. Helfiskar mengatakan Workshop yang ditaja oleh Ombudsman RI perwakilan riau, memberikan kontribusi dalam pengelolaan pelayanan pengaduan publik secara komprehensif guna menghasilkan pelayanan publik yang sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan pelayan publik, merupakan suatu strategi percepatan penyelesaian tindaklanjut laporan pengaduan masyarakat, serta mendorong komitmen penyelenggaraan pelayanan publik untuk menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat.

"Di daerah tentu harus di persiapkan regulasi sebagai payung hukum untuk pengelolaan jaringan tersebut sehingga ada batas dan kewenangan masing stakeholder, terutama Diskominfo sebagai pengelola jaringan dapat memantau percepatan penyelesaian laporan pengaduan dengan instansi yang dilaporkan serta memperoleh perkembangan laporan secara berkala atas penyelesaian laporan pengaduan masyarakat dan di rumuskan secara bersama- sama secara cepat dan akurat dan melayani."ujarnya

Pada kesempatan tersebut Kepala Diskominfo Rohul melalui Kabid IKP Rudy Fadrial selaku pengelola layanan pengaduan SP4N LAPOR menyampaikan bahwa di Kabupaten Rokan Hulu sejak 2 tahun terakhir telah melaksanakan fungsi Layanan Pengaduan Pelayanan Publik tidak saja secara on line melalui aplikasi LAPOR ataupun website rokanhulu.lapor.go.id, prefix sms ke 1708 dengan format ROKANHULU (spasi) ADUAN, akan tetapi masyarakat juga dapatmenyampaikan laporan pengaduan secara langsung melalui desk layanan pengaduan di kantor Dinas komunikasi dan Informatika.

"Diskominfo Rohul dalam melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan memanfaatkan fasilitas grup WA yang terdiri dari narahubung PPID Pembantu dan narahubung SP4N LAPOR lintas OPD, hingga ke tingkat camat, desa, dan puskesmas sehingga proses penanganan pengaduan yang masuk dapat dimonitor dan dapat terlayani tepat waktu,"ujar Rudy.

Berdasarkan data laporan penanganan pengaduan yg dihimpun hingga saat ini tercatat ada 131 laporan pengaduan yang masuk dengan rincian 108 laporan selesai, 15 laporan dalam proses tindak lanjut, dan 8 laporan baru terdisposisi.

"Dengan pola koordinasi semacam ini seluruh pengaduan yang masuk dapat diproses dan ditangani dengan cepat, tepat dan efektif," tutup Rudy. (am/ADV Diskominfo Rohul)