

# PEMROV RIAU TINGKATKAN KAPASITAS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Kamis, 28 Maret 2024 - riau

RIAUMAKMUR.COM - Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Kominfotik) Provinsi Riau, Ikhwan Ridwan menghadiri rapat koordinasi dan peningkatan kapasitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Ruang Rapat Melati Kantor Gubernur Riau, Rabu (27/3/2024).

Dalam sambutannya Ikhwan menyampaikan bahwa Pemprov Riau akan mengadakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan pengawasan dilakukan oleh Ombudsman.

Ia merasa selama ini pengaduan-pengaduan dari masyarakat kurang ditanggapi. Oleh karena itu, diadakan rapat peningkatan kapasitas pengaduan pengelolaan pelayanan publik supaya aduan masyarakat bisa ditanggapi dan ditindaklanjuti.

Maka dari itu Ikhwan Ridwan berharap Kominfo menjadi leading sector-nya sebab Kepala Dinas Kominfo adalah pejabat pengelola pengaduan pengelolaan pelayanan publik, sedangkan Sekretaris di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) merupakan pejabat penghubung.

Kita akan mengadakan SP4N Lapor, ini gunanya untuk penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman, dan pembinanya untuk Provinsi yaitu Gubernur, sedangkan pengarah Sekretaris Daerah (Sekda), dan penanggung jawab ialah para kepala OPD," kata Ikhwan Ridwan.

"Sedangkan pejabat pengelola pengaduan yakni Kadis Kominfo, sedangkan Sekretaris sebagai pejabat penghubung. Maka dari itu semua Sekretaris seluruh OPD kita undang sebab yang menindaklanjuti nanti adalah sekretaris, dan pejabat kepala bidang serta kepala bagian sebagai pelaksana," tambahnya.

Ikhwan Ridwan menjelaskan bahwa dalam SP4N Lapor nanti, Pj Gubernur Riau ingin membuat yang baru terkait masalah aduan masyarakat yang merupakan bagian dari tindak lanjut sebagai evaluasi dari Sekretaris dan semua kepala OPD.

"Jika laporan dari masyarakat tidak ditindak lanjuti, maka dilakukan evaluasi bagi pejabat eselon tiga, empat, maupun eselon dua," ujarnya.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI di Provinsi Riau, Bambang Pratama mengatakan rapat koordinasi merupakan tindak lanjut dari pertemuan bersama Kominfo pada minggu lalu terkait evaluasi SP4N Lapor di Provinsi Riau.

Dengan adanya SP4N Lapor diharapkan pengaduan-pengaduan dari masyarakat tidak liar sehingga tidak ada lagi yang bermain di media sosial, tidak ada lagi viral memviral.

"Kita buat dalam bentuk laporan, kalau benar kita tindaklanjuti dan jika tidak benar akan kita sampaikan yang sebenarnya.

Tentunya dengan begitu akan membantu kita di Ombudsman," ujarnya.

"Kita harapkan tidak ada lagi dunia viral memviralkan sebab SP4N Lapor sudah ada untuk menyampaikan aspirasi maupun aduan-aduan masyarakat," pungkasnya.

Sebagai informasi Rapat tersebut dipimpin langsung oleh Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Riau, Devi Rizaldi, dan mengundang seluruh Sekretaris OPD di Provinsi Riau. \*\*\*