

# OMBUDSMAN BANTEN : HAK-HAK MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Sabtu, 16 Mei 2020 - Rizal Nurjaman

Dialog interaktif secara virtual ini dianggap sangat efektif dilakukan mengingat, kini telah diberlakukannya physical distancing dikalangan masyarakat.

Tema yang diangkat dalam dialog interaktif yaitu 'hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik'. Ini mengingat kini masih sangat banyak masyarakat yang belum memahami hak-hak nya dalam pelayanan publik.

Sehingga masyarakat terlihat acuh dan tidak memperdulikan kualitas, dari pelayanan publik itu sendiri. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menganggap perlu untuk terus memberikan edukasi, terkait hak-hak yang melekat pada masyarakat dalam pelayanan publik.

Dialog interaktif ini di moderator oleh Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten Sirojudin, dengan menghadirkan Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten, Eni Nuraeni sebagai narasumber.

Pada kesempatan tersebut Eni menyampaikan, masyarakat memiliki hak dalam pelayanan publik seperti yang telah diamanatkan dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Diantaranya yaitu, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

Lalu, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Selanjutnya, mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman, mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

"Berdasarkan point-point yang sudah dijelaskan terkait hak-hak masyarakat tadi, jadi sudah jelas bahwa kewenangan pengawasan pelayanan publik bukan hanya dimiliki oleh Ombudsman saja, namun masyarakat pun memiliki hak/atau kewenangan untuk mengawasi standar pelayanan publik, dan jika tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan maka masyarakat memiliki hak untuk mengadukan kepada instansi tersebut dan masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan tanggapan dari pengaduannya tersebut" Ujar Eni.

Eni menambahkan, jika Masyarakat sudah menggunakan haknya untuk mengawasi dan melakukan pengaduan kepada instansi tersebut. Namun tidak mendapatkan tanggapan dari pengaduan itu, maka masyarakat dapat mengadukan kepada Ombudsman RI". Tambahnya.

Eni juga menjelaskan, selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban dalam pelayanan publik. Diantaranya yaitu

mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan, ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

Kemudian, berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini sesuai dengan apa yang disebutkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

"Tentu harus ada kerjasama yang baik antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik yang menentukan standar pelayanan serta memfasilitasi dan masyarakat wajib mematuhi ketentuan standar pelayanan dan menjaga terpeliharanya sarana dan prasana agar dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama, saya yakin jika kerjasama ini berjalan dengan baik maka pelayanan publik yang prima akan mudah tercapai". Ujar Eni.KM-red