

## OMBUDSMAN RI: UNIT PENGADUAN BUKAN UNIT KERJA TAMBAHAN

Jum'at, 23 Juni 2023 - Abdul Latif

JAMBI - Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, keberadaan unit pengaduan kerap kurang diperhatikan. Hal ini disampaikan Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng saat berada di Provinsi Jambi, Kamis (22/06/2023). Ia menyebutkan bahwa pengaduan masih dianggap sebagai bukan bagian dari pelayanan publik.

Menurut, Robert, keberadaan unit pengaduan sangat penting dalam pelayanan publik. Karena unit pengaduan menjadi sarana bagi pemerintah untuk mendengarkan suara dari masyarakat.

"Selama ini banyak kita lihat unit pengaduan hanya sebagai kerja tambahan. Isinya hanya anak-anak honorer atau orang yang tidak terpakai di tempat lain," sebut Robert.

Robert menegaskan mestinya unit pengawasan juga menjadi prioritas bagi penyelenggara pelayanan publik. Orang yang ditempatkan di unit tersebut harus orang-orang terbaik.

"Di sana merupakan tempat masyarakat menyampaikan masalahnya. Makanya diperlukan sumber daya manusia terbaik untuk bisa mendengarkan keluhan dan memberikan solusi kepada masyarakat yang mengadu," pungkas Robert.