

# OMBUDSMAN BANTEN SOSIALISASIKAN TUGAS DAN FUNGSI DI KAMPUS

Rabu, 22 Desember 2021 - Rizal Nurjaman

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Banten menggelar kuliah umum sosialisasi-edukasi mengenai tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman Republik Indonesia dan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Untirta), Serang, Banten.

Kegiatan diawali pembukaan dan sambutan oleh Rektor Untirta Fatah Sulaiman setelah sebelumnya disampaikan laporan pelaksanaan oleh Wakil Rektor Bidang Akademik, Pengembangan Inovasi, Pengabdian dan Hilirisasi Riset Agus Sjaferi.

Kepala Ombudsman Banten Dedy Irsan dalam paparannya menegaskan, pentingnya unit pengelolaan pengaduan internal atau internal complain handling unit. Dedy menjelaskan bahwa hal itu perlu dilaksanakan untuk memberikan fasilitas kepada civitas akademika apabila mengalami ketidakpuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak universitas secara keseluruhan terkait pelayanan publik.

Adapun Universitas selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan, juga turut diamanatkan untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan juga secara spesifik disebutkan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

"Bisa berpedoman dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik," ujar Dedy dalam siaran resmi yang dikutip GoNEWS.co, Rabu.

Dengan adanya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di internal penyelenggaraan layanan kata Dedy, diharapkan permasalahan mengenai pelayanan publik dapat diselesaikan secara cepat oleh internal penyelenggara layanan itu sendiri dan tidak perlu ke Ombudsman.

Kemudian kegiatan dilanjutkan dengan pemaparan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Banten Eni Nuraeni yang menjelaskan mengenai hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

Indonesia sebagai negara demokrasi memberikan hak kepada masyarakat untuk terlibat dan mengawasi jalannya pemerintahan yang secara spesifik tercantum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa masyarakat berhak mengawasi pelaksanaan standar pelayanan dan menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pemaparannya, Eni menyampaikan hak masyarakat dalam pelayanan publik dalam 3 (tiga) garis besar yaitu hak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan publik, hak mengawasi, dan hak menyampaikan pengaduan.

Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Dedy Irsan, pemaparan Eni Nuraeni pun menekankan pentingnya internal complain handling unit oleh penyelenggara layanan.

Sosialisasi yang dilaksanakan secara daring ini dihadiri oleh sekitar 150 peserta di lingkungan kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa