

OMBUDSMAN MALUT : 8 KABUPATEN/KOTA AKAN DISURVEI STANDAR LAYANAN PUBLIKNYA

Senin, 20 Mei 2019 - Dian Megawati Tukuboya

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) adalah lembaga Negara yang bertugas mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara Negara baik ditingkat pusat maupun daerah berdasarkan UU No 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sejak tahun 2014 hingga saat ini telah menyelenggarakan kegiatan rutin tahunan dalam rangka mendorong penyelenggara pelayanan publik, baik dipusat maupun daerah untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan standar layanan publik sesuai ketentuan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ombudsman melalui agenda survey tahunan ini berupaya untuk memotret apa adanya standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, kemudian hasil survey tersebut dipublikasikan secara nasional dan di masing-masing daerah dalam bentuk tingkat kepatuhan terhadap standar layanan publik sesuai UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tingkat kepatuhan standar layanan ini dibagi kedalam 3 (tiga) kategori/zona yakni pertama adalah **zona hijau** dimana penyelenggaraan pelayanan publik dinilai telah memiliki kepatuhan yang tinggi atas standar pelayanan publik, kedua adalah **zona kuning** dimana penyelenggaraan pelayanan publik dinilai telah memiliki kepatuhan yang sedang atas standar pelayanan publik dan ketiga adalah **zona merah** dimana penyelenggaraan pelayanan publik dinilai masih memiliki tingkat kepatuhan yang rendah atas standar pelayanan publik.

Bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang memperoleh penilaian tingkat kepatuhan tinggi atau zona hijau, maka oleh Ombudsman memberikan penganugerahan kepatuhan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan publik baik Menteri, kepala lembaga/badan, Gubernur dan Bupati/Walikota yang penganugerahannya diberikan secara nasional. Sementara untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang memperoleh penilaian kepatuhan sedang (zona kuning) dan rendah (zona merah) maka Ombudsman akan memberikan catatan untuk perbaikan pelayanan publik termasuk evaluasi atas kinerja pelaksana pelayanan publik di lapangan.

Secara umum di provinsi Maluku Utara hingga tahun 2018, baru 2 (dua) penyelenggaraan pelayanan publik yang masuk dalam **zona hijau** yakni pemerintah Provinsi Maluku Utara dan pemerintah Kota Tidore Kepulauan, dengan demikian maka keduanya tidak lagi dilakukan survey pada tahun 2019 ini. Sementara untuk pemerintah Kota Ternate dan Kabupaten Halmahera Utara berada di **zona kuning** serta kabupaten Halmahera Tengah dan Halmahera Selatan masih berada di **zona merah** dan akan kembali disurvei pada tahun 2019 dan beberapa kabupaten yang baru akan disurvei tahun ini.

Survey kepatuhan standar layanan publik di tahun 2019 ini oleh Ombudsman Maluku Utara akan fokus di 8 (delapan) penyelenggaraan layanan publik di provinsi Maluku Utara yakni Kota Ternate (zona kuning), kabupaten Halmahera utara (zona kuning), Kabupaten Halmahera Tengah (zona merah), Kabupaten Halmahera Selatan (zona merah), Kabupaten Pulau Morotai (baru), kabupaten Halmahera Barat (baru), Kabupaten Halmahera Timur (baru) dan Kabupaten Kepulauan Sula (baru).

Selain penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah daerah, Ombudsman juga akan melakukan survey pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi vertikal di provinsi Maluku Utara diantaranya adalah pelayanan di kantor Badan pertanahan kabupaten/kota, pelayanan di Kepolisian (POLRES) Kabupaten/Kota.

Sofyan Ali, selaku Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Utara berharap agar pemerintah kabupaten/kota yang telah disurvei tapi belum berada di zona hijau agar segera melakukan pembenahan pada aspek standar pelayanan publiknya, demikian juga kepada pemerintah kabupaten yang baru akan disurvei pada tahun ini agar melakukan percepatan perbaikan standar pelayanan publiknya. Mengingat standar pelayanan publik merupakan kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam pasal 15, pasal 20 dan 21 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Langkah pertama untuk menuju pada pelayanan publik yang berkualitas dan prima adalah adanya standar pelayanan publik, untuk itulah maka saya menghimbau kepada 8 (delapan) kepala daerah yang akan disurvei agar segera benahi standar layanan publiknya.

"Bagaimana mungkin kita berbicara tentang kualitas layanan publik, sementara standar layanan sendiri pun belum ada, lantas apa jaminan atas kualitas layanan publik," tutup Sofyan. (SA)