

OMBUDSMAN: PELAYANAN PUBLIK PEMPROV MASIH BURUK

Kamis, 11 Januari 2024 - Oktavuri Rilien Prasmasari

AMBON, Siwalimanews - Ombudsman Perwakilan Provinsi Maluku resmi mengumumkan hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan Pelayanan publik dalam bentuk opini tahun 2023.

Berdasarkan data penilaian Ombudsman Perwakilan Maluku yang diterima Siwalima tercatat, nilai yang diperoleh dalam penilaian kepatuhan tahun 2023 yang dikutip dari Berita Acara Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) tahun 2023 dimana nilai Pemerinta Provinsi Maluku 54,03 dengan kategori C dan opini kualitas sedang.

Pemerintah Provinsi Maluku berada pada urutan 3 setelah Polres SBT berada pada posisi pertama dengan nilai 41,54 dengan kategori D dan mendapatkan penilaian opini kualitas rendah, posisi kedua Pemerinta Kabupaten Kepulauan Tanimbar dengan nilai 49,50 dan kategori D dan mendapatkan opini kualitas rendah.

Setelah Pemerintah Provinsi Maluku diikuti Pemerintah Kabupaten Buru (54,99) kategori C opini kualitas sedang. Tercatat sebanyak 12 instansi mendapatkan opini kualitas sedang dengan kategori C dan rata-rata nilai antara 54,03 hingga 66,51.

Kepala Perwakilan Ombudsman, Hasan Slamet mengungkapkan, pelayannya public Pemprov Maluku berada pada kualitas sedang dan bisa dibilang masih buruk sehingga kedepan perlu ada perbaikan dan pembenahan.

"Misal seperti di RSUD Haulussy yang membuat Pemerintah Provinsi Maluku sulit mendapatkan nilai yang baik. Sehingga kedepan harus ada perbaikan dan perubahan," ujar Kepala Ombudsman Perwakilan Maluku, Hasan Slamet kepada Siwalima melalui telepon selulernya, Rabu (10/1) malam.

Dikatakan, Ombudsman melakukan penilaian dalam kurun waktu bulan Juli sampai September 2023, dengan berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 yang berkaitan langsung dengan penyelenggara layanan untuk dimensi, variabel, dan indikator penilaian yang akan diambil.

"Adapun dimensi penilaian meliputi dimensi input yang terdiri dari penilaian kompetensi pelaksana dan pemenuhan sarana prasarana pelayanan, dimensi proses yakni standar pelayanan, dimensi output terdiri dari penilaian persepsi maldministrasi dan dimensi pengaduan terdiri dari pengelolaan pengaduan," tuturnya sebagaimana rilis yang diterima Siwalima.

Pada penilaian tahun 2023, lanjutnya, ada hal yang berbeda dikarenakan hasil penilaian disinergikan dengan produk pengawasan Ombudsman yaitu Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Laporan Hasil Analisis (LHA) dan Rekomendasi Ombudsman. "Hal tersebut dilakukan untuk pencegahan maladministrasi dan perbaikan pelayanan publik," katanya.

Hasan Slamet kemudian menjelaskan bahwa di tahun 2023 terdapat dua daerah yang memperoleh predikat Zona hijau ditambah dengan satu instansi lainnya. Diantaranya, Pemerintah Kota Ambon, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dan Polres Maluku Tengah.

"Kami apresiasi kinerja maksimal dari Pemerintah Kota Ambon, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dan Polres Maluku Tengah yang membawa perubahan signifikan dan memperbaiki kekurangan sehingga berhasil memperoleh predikat zona hijau," jelasnya.

Ia berharap, dengan capaian yang dicapai, 11 kabupaten/kota dan juga Provinsi Maluku bisa terus meningkatkan pelayanan sehingga bisa mempertahankan atau bahkan meningkatkan pelayanan publik, sehingga hasil yang dicapai dapat maksimal. khusus bagi daerah yang masih berada pada zona merah maupun kuning.

Perlu diketahui, penilaian dilakukan terhadap Pemerintah Provinsi dan 11 Pemerintah Kabupaten/Kota, 9 Kepolisian Resor dan 7 Kantor Pertanahan di seluruh Provinsi Maluku. Penilaian dilakukan sejak 23 Juli hingga 22 September 2023.

Lokus penilaian pada Pemerintah Provinsi Maluku meliputi 5 unit layanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial dan Rumah Sakit Umum Daerah.

Sedangkan lokus yang dinilai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota meliputi 7 unit layanan yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial dan 2 Puskesmas pada tiap Kabupaten/Kota yang dipilih secara acak. Kemudian Ombudsman Maluku juga menilai Kantor Pertanahan pada setiap kabupaten/kota.

Untuk Kepolisian Resor, Ombudsman Maluku menilai di 3-unit layanan seperti Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Satuan Intelijen dan Keamanan (Satintelkam), dan Satuan Lalu Lintas (Satlantas). (S-29).