

# OMBUDSMAN BENTUK NARAHUBUNG GUNA TINGKATKAN PENERAPAN STANDAR LAYANAN PUBLIK DI MALUKU

Selasa, 20 April 2021 - Oktavuri Rilien Prasmasari

**Ambon** - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku membentuk narahubung (focal point) sebagai wadah koordinasi dan konsultasi terkait peningkatan kualitas layanan publik melalui acara Pembentukan Focal Point pada hari Senin (19/04/2021) dengan menggunakan aplikasi zoom meeting dan dihadiri oleh Inspektorat hingga Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah kota dan kabupaten se- Maluku.

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Provinsi Maluku, Samuel Hatulely selaku pemimpin acara menyampaikan bahwa dalam mengawasi penerapan standar layanan publik dan penerapan standar perilaku layanan publik serta percepatan koordinasi penyelesaian laporan masyarakat di setiap pemerintah daerah baik tingkat Provinsi Maluku maupun pada sebelas (11) kabupaten dan Kota se- Maluku, haruslah dibentuk narahubung.

"Kami melakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 dan sejak di mulai tahun 2014 sampai sekarang, baru 1 kota yang masuk zona hijau di tahun 2018 yaitu Kota Ambon sementara yang lain masih dalam zona kuning dan merah. Oleh karena itu perlu dibentuknya narahubung untuk koordinasi secara intens terkait laporan yang masyarakat berikan kepada kami dan percepatan penerapan standar pelayanan publik itu sendiri," tuturnya.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku, Hasan Slamet selaku narasumber dalam acara tersebut menjelaskan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dalam pemerintahan dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

"Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan," ungkapnya saat memberi materi dalam acara pembentukan focal point tersebut.

Sementara itu, Kepala Inspektorat Daerah Provinsi Maluku, Rosida Soamelly selaku narasumber kedua juga menegaskan bahwa peran Inspektorat dalam pelaksanaan pelayanan publik saat ini terfokus pada evaluasi dan penerimaan pengaduan masyarakat. Pihaknya menyediakan beberapa cara untuk masyarakat melapor permasalahan di kabupaten/kota dengan cara Pengaduan Masyarakat Secara Langsung (kliping media massa dan surat), SP4N lapor, Whistleblowing System, dan Saber Pungli.

"Ruang lingkup kegiatan yang menjadi fokus pelayanan kami adalah evaluasi dan penerima pengaduan. Penanganan pengaduan diterima dari masyarakat terkait permasalahan di daerah yang tidak sempat dilakukan oleh teman-teman daerah kabupaten/kota masing-masing yang kemudian kami telusuri," ucap Rosida.

Menutup acara tersebut, Hasan Slamet menambahkan bahwa Ombudsman juga terlibat dalam SP4N Lapor untuk memastikan bahwa sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang merupakan layanan aspirasi pengaduan online berjalan sesuai aturan dan fungsinya. Ombudsman menyesalkan ketika melakukan pendampingan, SP4N Lapor di wilayah Maluku hanya tersedia di Kota Ambon.(ORP)