

# OMBUDSMAN RI SERUKAN KEPATUHAN PENYEDIA LAYANAN PUBLIK DI MALUKU UTARA UNTUK MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN

Senin, 16 Desember 2024 - maharandy.monoarfa

Ombudsman RI Serukan Kepatuhan Penyedia Layanan Publik di Maluku Utara untuk Meningkatkan Kesejahteraan

TERNATE - Maluku Utara saat ini tengah menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, meskipun memiliki predikat sebagai provinsi paling bahagia di Indonesia menurut data BPS. Penilaian ini menyoroti adanya kesenjangan antara tingkat kebahagiaan masyarakat dan kualitas pelayanan publik yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun provinsi ini memiliki potensi besar, terutama dalam hal sumber daya alam, sistem pelayanan publiknya masih perlu perbaikan signifikan. Keterlibatan Ombudsman RI sangat penting untuk memonitor dan memastikan bahwa penyelenggaraan layanan publik di daerah ini benar-benar memenuhi standar kualitas yang diperlukan untuk kesejahteraan rakyat.

Sebagai tanggapan atas hal tersebut, Ombudsman RI, melalui Anggota Hery Susanto, memberikan perhatian khusus pada peningkatan kepatuhan penyelenggara layanan publik di Maluku Utara. Dalam sambutannya pada Penganugerahan Predikat Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah, Kepolisian Resor, dan Kantor Pertanahan Se-Provinsi Maluku Utara yang digelar di Gamalama Ballroom pada 16 Desember 2024, ia menyatakan bahwa kegiatan ini adalah bagian dari agenda yang berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan publik semakin meningkat. "Kepatuhan substantif menjadi fokus utama dalam evaluasi ini, lebih dari sekadar atribut fisik pelayanan yang mudah terlihat," ujar Hery yang hadir secara daring. Penekanan ini dimaksudkan agar lembaga pelayanan publik tidak hanya terlihat baik dari luar, tetapi juga melaksanakan Rekomendasi Ombudsman dengan serius.

Hery menegaskan bahwa salah satu kriteria utama dalam penilaian adalah implementasi Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang dikeluarkan oleh Ombudsman. "Meskipun sebuah instansi mendapat penilaian terbaik, jika mereka tidak melaksanakan LHP, maka tidak ada penghargaan yang diberikan. Ini adalah langkah nyata untuk mendorong instansi agar lebih serius dalam memperbaiki pelayanan mereka," jelas Hery lebih lanjut. Hal ini menunjukkan upaya nyata Ombudsman dalam mendorong pertanggungjawaban lembaga pemerintah terhadap kualitas layanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

Lebih lanjut, Hery menyoroti bahwa pada tahun 2024 ini, penilaian pengawasan pelayanan publik telah berubah lebih substantif daripada lima tahun sebelumnya. "Penilaian kami tidak hanya pada aspek fisik, tetapi pada bagaimana layanan publik benar-benar memberikan manfaat konkret bagi masyarakat," ujarnya. Fokus utama kini adalah pada kepatuhan substantif yang lebih mengedepankan perbaikan layanan dasar yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, Ombudsman RI berharap agar instansi yang terkait, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, dapat lebih serius mengimplementasikan setiap rekomendasi dan temuan yang telah diberikan.

Dalam sambutannya, Hery juga mengungkapkan kekhawatirannya terkait lambannya pelaksanaan rekomendasi LHP, seperti yang terjadi pada Kementerian SDM yang belum memenuhi kewajibannya meski sudah mendapatkan banyak laporan hasil pemeriksaan. "Kami berharap, dengan adanya perubahan kepemimpinan, pelayanan publik di kementerian ini dapat lebih baik ke depannya," tambahnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Ombudsman RI akan terus memantau dan memastikan bahwa setiap rekomendasi yang dikeluarkan dapat diimplementasikan dengan baik oleh setiap instansi terkait.

Kegiatan yang dilaksanakan oleh Ombudsman Perwakilan Maluku Utara ini dihadiri oleh Pj Sekprov Dr. Abubakar Abdullah, Walikota Ternate Dr. M Tauhid Soleman, serta Bupati Halmahera Selatan dan Timur. Dalam kesempatan tersebut, diumumkan pula hasil evaluasi pelayanan publik di sejumlah kabupaten/kota, serta kantor vertikal di daerah tersebut. Halmahera Selatan, Tidore, dan Ternate termasuk dalam kategori hijau, yang menandakan bahwa mereka telah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun ada kemajuan, Hery mengingatkan bahwa tingkat kepatuhan yang masih rendah pada sebagian besar instansi vertikal dan pemerintah daerah menunjukkan adanya pekerjaan rumah yang besar. "Kami berharap bahwa dengan kemajuan yang ada, instansi-instansi di Maluku Utara dapat terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka, agar bisa sejajar dengan provinsi-provinsi lain yang sudah lebih maju," jelasnya. Maluku Utara memiliki potensi yang sangat besar, terutama dalam sektor sumber daya alam, yang seharusnya dapat dimanfaatkan lebih baik melalui pelayanan publik yang lebih efisien.

Sebagai langkah ke depan, Ombudsman RI mengajak semua pihak untuk bekerja sama lebih intensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hery menekankan pentingnya literasi dan edukasi kepada aparat pemerintah untuk memahami urgensi pelayanan publik yang berkualitas. "Budaya organisasi, attitude, serta pengetahuan tentang regulasi sangat penting dalam mendorong perubahan perilaku yang diharapkan dalam meningkatkan pelayanan publik," ujar Hery. Ombudsman RI berkomitmen untuk terus melakukan pengawasan dan memberikan edukasi kepada aparatur negara di seluruh Indonesia.

Kepatuhan pelayanan publik yang lebih baik, menurut Hery, bukan hanya merupakan tanggung jawab pemerintah daerah, tetapi juga pemerintah pusat. Dalam hal ini, Ombudsman RI berperan aktif untuk memastikan bahwa setiap instansi memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. "Kami berharap dengan adanya sistem hilirisasi yang diterapkan oleh pemerintah, dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh," harapnya.

Ke depannya, Ombudsman RI akan terus bekerja keras untuk mendongkrak kualitas pelayanan publik, melalui pengawasan yang lebih ketat dan rekomendasi yang lebih efektif. Sebagai lembaga yang berfungsi untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik, Ombudsman RI berkomitmen untuk tidak hanya mengawasi tetapi juga memberikan solusi konkret bagi setiap permasalahan yang muncul di lapangan. "Kami akan terus memastikan agar setiap laporan yang diterima dapat segera ditindaklanjuti dengan cepat, tepat, dan efisien," pungkas Hery, mengakhiri sambutannya. (MFM)