

PELAYANAN PUBLIK MALUT MASIH BURUK

Selasa, 17 Desember 2024 - maharandy.monoarfa

TERNATE--Kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Provinsi (Pemprov) Maluku Utara (Malut) mengalami peningkatan. Tahun lalu Malut berada di zona merah, sedangkan tahun ini naik satu level ke zona kuning. Meski begitu, kepatuhan pelayanan publik Malut masih dalam kategori buruk.

"Malut masuk provinsi paling bahagia, tapi sejauh ini kepatuhan pelayanan publiknya masuk kategori buruk dari 34 provinsi dan berada pada posisi 32. Artinya pemprov harus meningkatkan pelayanan lebih baik supaya masyarakat bisa menikmatinya," kata Anggota Ombudsman RI Hery Susanto, saat menyerahkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Malut 2024, Senin (16/12).

Ombudsman RI sendiri melaksanakan penilaian pelayanan publik secara nasional sepanjang Mei sampai September tahun ini, dengan melibatkan 25 kementerian, 14 lembaga, 34 provinsi, 98 pemerintah kota dan 416 kabupaten.

Dalam LHP Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemprov Malut masuk zona kuning atau pelayanan kualitas sedang dengan nilai 65,57 kategori C. Nilai ini naik sedikit dibandingkan tahun 2023, dimana pemprov berada di zona merah.

Sementara di level kabupaten kota, terdapat satu kabupaten dan dua kota yang masuk zona hijau atau kualitas tinggi yakni Kota Tidore Kepulauan pada posisi pertama dengan nilai 84,94 kategori B, Halmahera Selatan posisi kedua zona hijau nilai 82,57 dan Ternate posisi ketiga zona hijau dengan nilai 80,1.

Sedangkan tujuh daerah lainnya masih masuk kategori C atau zona kuning. Yakni, Kabupaten Kepulauan Sula nilai 62,05, Pulau Taliabu nilai 55,65, Halmahera Barat (Halbar) nilai 68,70, Halmahera Tengah (Halteng) nilai 67,69. Selanjutnya Morotai nilai 63,39, Halmahera Utara (Halut) nilai 74,26 dan Halmahera Timur (Haltim) dengan nilai 76,88.

"Pelayanan publik ke depan harus ditingkatkan pada pelayanan yang substantif dibandingkan dengan pembangunan fasilitas, namun tidak dilakukan proses pelayanannya. Pemprov harus meningkatkan pelayanan publik lebih getol, sehingga bisa mencapai tingkat pelayanan yang maksimal bagi masyarakat," harap Hery.

Dia meminta pemprov berkomitmen untuk meningkatkan kepatuhan pelayanan dan kualitas agar tahun depan bisa masuk zona hijau, sehingga menjadi contoh bagi kabupaten kota lainnya. "Pemprov harus bisa mendorong pelayanan publik daerah ini untuk bisa lebih baik dan keluar dari kategori buruk. Supaya indeks bahagia masyarakat bisa berbanding lurus dengan pelayanan yang prima," pungkasnya.

Terpisah Pejabat Sementara (Pjs) Ombudsman Malut, Alfajrin A Titaheluw menyatakan, pada tahun ini ada peningkatan kepatuhan pelayanan publik, dari sebelumnya tahun 2023 pemprov berada di zona merah naik menjadi zona kuning. Secara otomatis tahun 2024 tidak ada Perda yang masuk zona merah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian pemprov dan perda masih banyak pekerjaan rumah yang perlu diperbaiki. Diantaranya kompetensi penyelenggara pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, standarisasi pelayanan yang efektif dan efisien, dan mengoptimalkan pelayanan pengaduan.

"Olehnya itu kepala daerah maupun inspektorat serius membenahi kinerja pelayanan di tingkat OPD dan unit layanan, bahkan harus melakukan audit pelayanan publik secara berkala. Sehingga bisa mengukur sejauh mana pelayanan terhadap masyarakat. Karena meski punya gedung mewah, tapi pelayanan tidak baik tentu masyarakat tidak menikmati, percuma saja", tegasnya.

Kata dia, di era 5.0 ini ekspektasi publik terkait pelayanan masyarakat sangat tinggi, karena itu, pemerintah mesti menghadirkan pelayanan publik yang berbasis digital. Sebab sejauh ini pelayanan publik dengan basis digital masih sangat rendah dan semacam belum ada sikap untuk membenahi secara baik.

Dia menyampaikan untuk provinsi dari sejumlah OPD yang ada hanya Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) yang nilai pelayanan publiknya baik, sedangkan OPD lain masih dibawah standar. "Yang jadi catatan perbaikan pelayanan publik pemprov yakni Dinas Sosial dan Pendidikan, jadi harus diperbaiki pelayanan. Saya sudah sampaikan juga ke pak Sekprov, kedua OPD ini harus ditingkatkan pelayanan", tukasnya.

Dia berharap Pemprov pada tahun mendatang tidak bermain pada level zona merah dan kuning dalam pelayanan publik.

Namun bisa meningkat menjadi hijau, agar menjadi contoh pada daerah lainnya. "Harusnya Pemprov jadi pionir dan contoh bagi daerah lainya terkait peningkatan pelayanan publik", pungkasnya.

Sementara itu Pj Sekretaris Provinsi (Sekprov) Abubakar Abdullah usai menerima LHP Kepatuhan Pelayanan Publik mengatakan, pihaknya berkomitmen untuk memperbaiki pelayanan publik. Bahkan saat ini telah digenjut agar kedepan bisa lebih baik dan menjadi hijau.

"Alhamdulillah tahun ini ada peningkatan dari sebelumnya zona merah. Kedepan akan lebih baik lagi. Sebab kami juga punya target perbaikan pada tahun yang akan datang, untuk itu kami akan pantau terus proses pelayanan publik" janjinya.