

DI INISIASI OMBUDSMAN MALUKU, SEKDA KASRUL BUKA KEGIATAN PENDAMPINGAN KEPATUHAN LAYANAN PUBLIK TAHUN 2021

Rabu, 26 Mei 2021 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Ambon, - Bertempat di ruang Banda Naira Ballroom, Swiss-Belhotel Ambon, Senin (24/5/2021), Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku menyelenggarakan kegiatan Pendampingan Kepatuhan Layanan Publik tingkat provinsi Maluku tahun 2021.

Kegiatan ini dibuka resmi oleh Sekretaris Daerah (Sekda) Maluku Kasrul Selang ditandai dengan pemukulan Tifa. Di momen ini, Sekda didampingi Sekretaris Kota Ambon A.G. Latuheru dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku Hasan Slamet.

Kegiatan tersebut dilakukan karena sebagai lembaga pengawas, Ombudsman Maluku mengambil peran melakukan pembekalan dan pendampingan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Gubernur Maluku Murad Ismail dalam sambutannya yang dibacakan Sekretaris Daerah Kasrul Selang, menyampaikan terima kasih dan memberikan apresiasi kepada Ombudsman Perwakilan Maluku, yang telah menginisiasi kegiatan tersebut bagi organisasi perangkat daerah provinsi dan kabupaten/kota se-Maluku.

"Kegiatan pendampingan ini, tentunya memiliki nilai strategis sebagai upaya untuk mendampingi badan publik yang menjadi objek penilaian kepatuhan layanan publik, mempersiapkan dan memperbaiki standar pelayanan publik, sebelum dilakukan penilaian kepatuhan layanan publik oleh Ombudsman RI," kata Sekda.

Sekda menjelaskan, era milenial menuntut manusia untuk berkembang lebih pesat. Perkembangan tersebut mempengaruhi tuntutan kebutuhan masyarakat. Dengan dinamisnya tuntutan kebutuhan masyarakat, mendorong penyelenggara layanan untuk lebih aktif memberikan pelayanan publik yang prima. Itu menandakan adanya hak dan kewajiban yang terbaru yang timbul antara penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

"Secara umum, hal tersebut tentunya diatur dalam peraturan yang berlaku melalui UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun peraturan tersebut lahir untuk memberikan kepastian hukum antara hubungan penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Standar pelayanan publik menjadi sesuatu hal yang penting, karena merupakan kondisi ideal pemenuhan layanan publik oleh badan publik," jelasnya.

Menurut Sekda, tidak dipungkiri bahwa dalam kondisi saat ini, masih ditemui keterbatasan dan kekurangan dalam pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang diterima masyarakat belum memenuhi standar layanan atau belum berkualitas. Upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat, seiring dengan meningkatnya harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik terus dilakukan oleh seluruh badan publik, termasuk pemda Maluku dan pemerintah kabupaten/kota se-Maluku.

"Upaya ini harus dilakukan secara komprehensif dan berkesinambungan, dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan," ujarnya.

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik, lanjut Sekda, memiliki peran sentral dan strategis dalam mengawasi pelayanan publik sebagai bagian dari upaya untuk mewujudkan *clean government* dan *good governance*. Atas dasar itu, Ombudsman diberikan tanggungjawab untuk melakukan upaya pencegahan maladministrasi dan anti korupsi, serta mendorong badan publik di daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang tentunya akan berdampak pada kepuasan masyarakat.

"Penilaian kepatuhan penyelenggara layanan publik terhadap standar pelayanan, tentunya merupakan upaya untuk menilai dan mengevaluasi layanan publik yang telah dilaksanakan oleh badan publik, sehingga dapat diketahui tingkat kualitas pelayanan publik," tutur Sekda.

Bagi Sekda, Pemprov Maluku bertekad untuk mewujudkan *good governance* dan *clean government*. Komitmen ini senantiasa diterapkan dalam setiap kebijakan, termasuk pelayanan publik dengan mengedepankan transparansi, akuntabilitas dan peran serta masyarakat. Oleh karena itu, dirinya mengharapkan kepada Ombudsman Maluku dan juga seluruh masyarakat, agar dapat melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan Pemprov Maluku.

"Dan segera melaporkan jika ditemui terdapat kelemahan, kekurangan, penyimpangan dan kecurangan yang terjadi disertai bukti, sehingga dapat dilakukan perbaikan kualitas dalam pelayanan publik," tutup Sekda.

Ditempat yang sama, Kepala Perwakilan Ombudsman Maluku Hasan Slamet menyadari, bahwa kegiatan pendampingan yang dilakukan pihaknya hari ini, merupakan langkah ikhtiar agar memenuhi standar pelayanan publik sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada undangan yang telah berkenan hadir, mengingat acara pada hari ini sangat penting untuk dilaksanakan, karena ini merupakan suatu ikhtiar kita dalam sinergi bersama untuk mewujudkan pelayanan publik," kata Hasan.

Dia menyampaikan, wujud pelayanan publik yang prima butuh ikhtiar berkelanjutan, transformasi sistem tata kelola yang baik, perubahan mainset dan budaya kerja birokrasi yang jadi senang dilayani berubah menjadi senang melayani. Saat ini, dibutuhkan kerja besar untuk mengubah model pelayanan birokrasi yang selama ini kaku yang tercemar kepada hal-hal prosedural, administratif menjadi pelayanan publik yang menekankan pada kecepatan inovasi dan berorientasi pada hasil.

"Olehnya itu, kami sebagai lembaga pengawas terus mendorong pemerintah daerah ataupun semua instansi vertikal, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan kepada masyarakat," ujar Hasan.

Sebagaimana diketahui, secara umum tujuan dari pada kegiatan pendampingan ini adalah agar setiap OPD dapat melakukan perubahan atau perbaikan standar pelayanan publik, dari yang sudah ada dan belum ada itu untuk saling melengkapi seperti mengidentifikasi komponen standar pelayanan publik dan membantu semua pimpinan OPD untukenuhi sebuah bentuk komponen standar pelayanan publik.

Kegiatan ini, dihadiri perwakilan Pemkab/kota se-Maluku, para pimpinan OPD Pemprov/Kabupaten/Kota dan jajaran Perwakilan Ombudsman Maluku. (humasmaluku).