

OMBUDSMAN MALUT MONITORING PERBAIKAN SPP KSOP KELAS II TERNATE

Jum'at, 01 April 2022 - Andrian Suwardana

TERNATE - Dalam rangka memonitoring perbaikan kepatuhan KSOP terhadap Standar Pelayanan Publik (SPP) atas saran yang diberikan, Ombudsman RI melakukan kunjungan ke Kantor Kesjahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Ternate, Kamis (31/03/2022). Kunjungan tersebut diterima oleh Kepala KSOP Kelas II Ternate, Agustinus.

Kunjungan ini bukanlah yang pertama kalinya dilakukan oleh Ombudsman di KSOP. Pada pertengahan bulan Februari yang lalu, Ombudsman Malut juga melakukan kunjungan serupa untuk melakukan supervisi Standar Pelayanan Publik di instansi yang memiliki tugas pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran itu. Hal ini dilakukan karena atas permintaan Kepala KSOP yang meminta pendampingan dari Ombudsman.

Pada pertemuan sebelumnya, Ombudsman juga telah menilai kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik di KSOP. Hasilnya, nilai kepatuhan yang diperoleh masih sangat rendah atau berada di Zona Merah. Hal tersebut sangat lumrah mengingat ini baru pertama kalinya Ombudsman melakukan penilaian di instansi tersebut. Untuk itu, Kepala Ombudsman Perwakilan Maluku Utara, Sofyan Ali memberikan kesempatan bagi KSOP untuk memperbaiki SPP yang ada di kantornya.

Kemudian pada akhir bulan Maret, Ombudsman baru dapat memonitoring hasil perbaikan atas saran yang telah diberikan. Adapun beberapa saran perbaikan itu antara lain adalah memenuhi komponen standar layanan, misalnya seperti persyaratan, sistem mekanisme atau prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, dan produk layanan, serta penanganan pengaduan dan saran/masukan. Selain itu juga melengkapi komponen lain yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi. Misalnya seperti sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas.

Adapun pada penilaian yang dilakukan pada tanggal 31 Maret 2022 kali ini, sebagian besar komponen standar layanan itu telah dipenuhi oleh KSOP dan telah dipublikasikan dalam bentuk buku layanan maupun secara *online*. Akan tetapi, Ombudsman menemukan bahwa pemenuhan komponen itu belum efisien, meskipun sudah dianggap efektif karena bentuk publikasi yang tertera dalam buku layanan masih terlihat rumit dan bukan untuk dikonsumsi oleh publik.

"Kami sangat mengapresiasi komitmen dari KSOP dalam usaha pemenuhan standar pelayanan publik di kantornya ini. Dan hanya selang waktu satu setengah bulan, banyak perubahan yang telah dilakukan," ucap Alfajrin A. Titaheluw, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Malut yang memimpin kunjungan tersebut.

Perlu diketahui, dalam penilaian kepatuhan di KSOP ini, Ombudsman hanya mengambil sampel sebanyak 16 produk layanan. Adapun hasil penilaian kepatuhan SPP tersebut akan disampaikan kepada KSOP paling lambat hari Jum'at (8/4/2022) mendatang. Rencananya, Ombudsman akan mengundang Kepala KSOP beserta jajarannya ke Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku Utara dan apabila hasil kepatuhan tersebut masuk ke Zona Hijau atau Kepatuhan Tinggi, maka Ombudsman akan memberikan penghargaan berupa sertifikat kepada KSOP yang telah memenuhi standar layanan dengan baik. (And)