

OMBUDSMAN MALUT MONITORING SELF-ASSESSMENT STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 22 April 2022 - Andrian Suwardana

TERNATE - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Utara melakukan rapat monitoring *Self-Assesment* (penilaian mandiri) terkait Standar Pelayanan Publik dengan bagian Organisasi Pemprov Maluku Utara secara daring, Kamis (21/4/2022).

Secara umum, beberapa Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) dari Pemkot Tidore Kepulauan dan Pemkab mendapatkan hasil yang cukup baik. Salah satunya Pemkab Halmahera Utara telah memenuhi indikator pelayanan secara elektronik, akan tetapi sebagian besar yang lain masih berupaya ke arah tersebut karena beberapa kendala. Adapun kendala tersebut diantaranya *website* yang bermasalah karena *website* tersebut masih dalam proses pengembangan, selain itu adanya perubahan regulasi sehingga indikator pelayanan perlu dilakukan perbaharuan. Hal tersebut seperti yang terjadi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Tidore Kepulauan dimana beberapa izin tidak lagi menjadi kewenangan Pemkab.

Selain itu, hampir semua UPP di seluruh pemda telah memenuhi indikator sarana prasarana. Hanya saja untuk pelayanan khusus dan sarana khusus, seperti jalan rambatan, kursi roda, atau ruang menyusui tidak semua dapat dipenuhi. Menanggapi hal tersebut, Kepala Keasistenan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Maluku Utara, Alfajrin mengungkapkan bahwa untuk sarana khusus tersebut tidak wajib dipenuhi secara keseluruhan, melainkan satu saja maka sudah diakomodir oleh Ombudsman dalam penilaian kepatuhan selanjutnya.

"Pelayanan khusus dan sarana khusus itu pemenuhannya bersifat pilihan. Artinya tidak perlu semua dipenuhi. Tetapi pilih satu jenis pelayanan khusus yang paling banyak dipakai oleh pengguna layanan saja sudah cukup. Dan itu akan kami akomodir," ucap Alfajrin.

"Sementara itu, rekognisi berupa penghargaan dari instansi lain terkait pelayanan masih belum dapat meningkatkan nilai kepatuhan karena pada tahun lalu, indikator tersebut baru sekedar percobaan. Tetapi pada tahun ini bagaimana, kami belum tahu," lanjutnya.

Terakhir, Ombudsman berharap dengan adanya *Self-Assessment* atau penilaian mandiri ini, UPP dapat melihat kekurangan instansinya dalam menyelenggarakan pelayanan serta pemenuhan SPP sehingga pada tahun ini dapat persiapan lebih untuk memenuhi standar layanan tersebut, sehingga lagi dapat mencapai nilai yang maksimal dalam penilaian kepatuhan tahun 2022. (And)