OMBUDSMAN RI MALUKU GELAR WORKSHOP KEPATUHAN 2023

Rabu, 19 Juli 2023 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Ambon - Menjelang Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku mengadakan Workshop Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023 terhadap Pemerintah Daerah, Kepolisian Resor dan Kantor Pertanahan se-Provinsi Maluku, Selasa (18/7/2023) di The Natsepa Resort & Conference Center.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Maluku, Hasan Slamat mengungkapkan bahwa penilaian tidak mengalami perubahan yang signifikan dan hanya mengalami penambahan variable pada indeks Kepuasan Masyarakat bagi Kementerian dan Kepolisian atau Standar Pelayanan Minimal bagi Pemerintah Daerah.

"Pada tahun ini terdapat penyempurnaan dan pengembangan variabel dan indikator penilaian. Pada dimensi *output* untuk penilaian Kementerian/Lembaga ditambahkan variabel Indeks Kepuasaan Masyarakat dan untuk Pemerintah Daerah ditambahkan variabel indikator Standar Pelayanan Minimal," ungkapnya dalam sambutan.

Selanjutnya, ia menjelaskan bahwa penilaian kepatuhan dimaksudkan untuk mendorong Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk meningkatkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang mencakup pemenuhan standar pelayanan, maklumat layanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana, prasarana, dan fasilitas, pelayanan khusus, pengelola pengaduan, penilaian kinerja, visi, misi, moto pelayanan, atribut, kompetensi pelaksana, dan pelayanan terpadu.

"Hal ini dapat menjadi acuan bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat pengawasan Ombudsman RI dalam menjalankan tugas pencegahan maladministrasi" tandasnya.

Melihat dari penilaian pada tahun-tahun sebelumnya, Hasan membahas tentang hasil Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah pada Tahun 2022, pemerintah daerah se-Maluku belum ada yang memperoleh Predikat Kepatuhan Tertinggi yakni Zona Hijau.

Nilai yang diperoleh yakni Zona Kuning dan Merah yaitu Kota Ambon dengan nilai tertinggi pada angka 72,24 sedangkan Kabupaten Maluku Barat Daya dengan nilai terendah pada angka 40,25.

"Hal ini setidaknya dapat menggambarkan kondisi pelayanan publik saat ini yang masih perlu perbaikan pada segala aspek," tambahnya.

Ia mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dikelola dengan serius pada setiap kabupaten dalam penyempurnaan kualitas pelayanan publik, untuk mengatasi permasalahan pada pelayanan publik diperlukan integrasi secara nasional terkait layanan pengaduan publik, layanan perizinan, dan pelayanan publik lainnya yang menjadi tantangan bersama bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

"Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi dan oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi," jelasnya.

Menutup sambutan, ia Kembali menekankan bahwa instansi Kementerian, Lembaga maupun Pemerintah Daerah dapat bekerjasama dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan yang prima kepada masayarakat dengan pendekatan seperti *Human Touch. Human Relation* dan pendekatan terbaik versi penyelenggara dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

"Budaya pelayanan publik yang baik harus terus berkelanjutan sampai ke lapisan bawah," tutupnya.

Sekretaris Daerah (Sekda) Provinsi Maluku, Sadali Le yang turut hadir mewakili Gubernur Maluku mengapresiasi kegiatan Workshop Penilaian Kepatuhan sekaligus membuka kegiatan tersebut.

Ia berharap melalui workshop ini Kementerian, Lembaga maupun Pemerintah Daerah yang menjadi objek penilaian dapat bekerja secara maksimal untuk memenuhi standar yang telah di tentukan serta dapat menjadi *role model* bagi instansi lainnya.

"Materi yang disampaikan dari para narasumber dapat memberikan perubahan pemahaman kepada seluruh peserta,

sekembalinya dari kegiatan ini harus memiliki niat untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Provinsi Maluku," ucapnya.

Kegiatan workshop kemudian dilanjutkan dengan paparan materi oleh Dosen Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Jemmi Jefry Pitersz mengenai Mengukur Komitmen Penerapan Standar Pelayanan Oleh Pemerintah Daerah/Kementerian/Lembaga dan dilanjutkan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Maluku, Semuel Hatulely mengenai Pengantar Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023 serta Anggota Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Maluku, Yuni Astuti Soulissa mengenai Indikator Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023.

Perlu diketahui, turut hadir dalam kegiatan tersebut Sekretaris Daerah (Sekda) Provinsi Maluku, Sadali Le, Wakapolres Seram Bagian Timur, Kompol Muhammad Musaat, Sekot Ambon, Agus Ririmasse, serta seluruh Kepala Kantor Pertanahan se-Maluku, perwakilan Sekretaris Daerah Kabupaten se-Maluku, perwakilan Kapolres/ta se-Maluku dan seluruh Kabag Ortala se-Maluku.

Oktavuri R

Humas Ombudsman RI Maluku