

# OMBUDSMAN TEKANKAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KOOPERATIF MENERIMA ADUAN

Kamis, 02 Mei 2024 - Maluku

**Banda Neira** - Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro tekankan penyelenggara pelayanan publik khususnya di Kecamatan Banda Neira dan Kecamatan Kepulauan Banda dapat menurunkan egosentris dan mau untuk menerima aduan masyarakat. Hal tersebut ia ungkapkan saat sosialisasi pelayanan publik tentang Pentingnya Pelayanan Publik Berbasis Elektronik pada Selasa (30/04/2024) bertempat di Aula Kantor Kecamatan Banda-Neira.

"Masalah yang kita hadapi adalah rendahnya kepatuhan terhadap standar sesuai yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ungkapnya.

Dalam kegiatan supervisi yang dilakukan di Kecamatan Banda Neira, Ombudsman RI menerima berbagai keluhan masyarakat yang disebabkan oleh belum terpenuhinya standar-standar pelayanan oleh penyelenggara pemerintahan.

Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat ialah Puskemas Waer yang bangunannya sudah didirikan sejak 2019 namun belum dapat menjalankan operasional dikarenakan tidak ada air bersih dan sulit menemukan mata air.

Selain itu penyediaan konsol untuk penangkapan ikan oleh pemerintah yang menggunakan mesin bekas sehingga cepat rusak, TPA yang sudah tiga tahun tidak difungsikan dengan maksimal, pembangunan sekolah agar masyarakat banda tidak perlu keluar pulau untuk mengakses pendidikan, puskesmas pembantu (pustu) yang rusak parah dan lain sebagainya. Semua hal tersebut muncul akibat penyelenggara pelayanan publik yang kurang maksimal mengimplementasikan standar pelayanan.

"Banyaknya kekurangan yang terjadi akibat dari kebiasaan penyelenggara masih bukan berjiwa melayani namun malah ingin dilayani. Padahal yang harus mendapat pelayanan itu masyarakat," ungkapnya.

Ia dengan tegas mengungkapkan bahwa penyelenggara khususnya pimpinan daerah memiliki peran dan penguatan dalam reformasi birokrasi dan harus dominan. Komitmen pemimpin dalam memperbaiki dan memenuhi segala kekurangan di daerahnya menjadi dasar terjadinya perubahan ke arah yang lebih prima. Olehnya, penyelenggara tidak boleh "alergi" oleh aduan masyarakat.

"Tidak boleh alergi karena penyelenggara dapat mengetahui kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui masalah yang disampaikan masyarakat dan aduan itu sendiri merupakan wadah partisipasi masyarakat menyampaikan aspirasi guna perbaikan kualitas pelayanan publik," katanya.

Ia mengajak masyarakat dapat melaporkan segala tindak maladministrasi yang terjadi di Kecamatan Banda Naira dan Kecamatan Kepulauan Banda melalui kantor perwakilan di Kota Ambon melalui online (email pengaduan, media sosial, website) ataupun datang langsung.

"Kalau melihat pelayanan publik yang tidak baik, suarakan, sampaikan keluhan tersebut dan suarakan. Hal itu bertujuan agar pemerintahan dapat memenuhi hak masyarakat," jelasnya.

Seluruh aduan masyarakat akan ditampung oleh Ombudsman RI Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku sehingga setelah kegiatan supervisi ini akan segera ditindaklanjuti dengan mengadakan diskusi dan pemberian saran korektif pada Camat serta Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tengah.