EKSPOSE KINERJA PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN RI PERWAKILAN MALUKU UTARA TAHUN 2024

Selasa, 31 Desember 2024 - malut

Ternate-Teropongmalut. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Maluku Utara berhasil menyelesaikan berbagai laporan pengaduan terkait pelayanan publik pada tahun 2024. Penyelenggaraan kegiatan ini bertujuan untuk menyampaikan pertanggungjawaban kinerja Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik di Maluku Utara sepanjang tahun 2024. Dalam kesempatan tersebut, Pjs Kepala Perwakilan Ombudsman Maluku Utara, Alfajrin A. Titaheluw, SH.,MH.,CLA, menyampaikan pencapaian dan progres kinerja lembaganya.

Menurut Alfajrin, kegiatan ini merupakan bagian dari laporan tahunan terkait pengawasan terhadap pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun pihak swasta. "Kami membuka berbagai saluran untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pengaduan terkait pelayanan publik," ungkapnya. Ia juga menambahkan, terdapat 16 saluran pengaduan yang dapat digunakan masyarakat, di antaranya datang langsung, WhatsApp, telepon, surat, website, Call Center 137, media sosial, dan email.

Sebagai lembaga yang bertugas untuk mengawasi pelayanan publik, Ombudsman Maluku Utara telah menerima sebanyak 580 laporan pada tahun 2024. Dari jumlah tersebut, 300 laporan merupakan pengaduan dari masyarakat, sementara 264 lainnya berupa konsultasi. Alfajrin menegaskan bahwa setiap laporan yang diterima akan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Diungkapkan pula bahwa dari total 580 laporan, sebanyak 122 laporan ditutup pada tahap penerimaan dan verifikasi karena tidak memenuhi syarat formil pengaduan atau sudah diselesaikan oleh instansi terkait. Sementara itu, sebanyak 187 laporan lolos ke tahap pemeriksaan karena telah memenuhi persyaratan administrasi yang ditentukan.

Mekanisme yang diterapkan dalam proses pengaduan ini, menurut Alfajrin, adalah dengan membawa setiap laporan ke dalam rapat perwakilan untuk dilakukan verifikasi dan penanganan lebih lanjut. "Kami memastikan bahwa laporan yang diterima ditangani dengan serius dan sesuai prosedur," tambahnya.

Alfajrin juga berharap agar masyarakat Maluku Utara terus berpartisipasi dalam mengawasi pelayanan publik yang ada. "Jika ada pelayanan publik yang tidak baik atau bertentangan dengan hukum, segera laporkan ke Ombudsman Maluku Utara dengan bukti dan fakta yang jelas," tegasnya. Hal ini sebagai bentuk komitmen Ombudsman untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang adil dan merata di wilayah Maluku Utara.

Ombudsman Maluku Utara terus berupaya meningkatkan aksesibilitas dan transparansi dalam menerima laporan pengaduan. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan keadilan dan solusi atas masalah yang dihadapi terkait pelayanan publik.

Dengan terus memperbaiki sistem dan mekanisme pengawasan, Ombudsman Maluku Utara berkomitmen untuk menjaga integritas dan kualitas pelayanan publik di daerah ini, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat. (Agis)