OMBUDSMAN DAMPINGI PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK PEMDA MBD

Rabu, 12 Juli 2023 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Guna melaksanakan tugas dan kewenangannya sebagai lembaga yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, Anggota Ombudsman RI, Johanes Widijantoro, dan Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Maluku, Hasan Slamat, menggelar kunjungan kerja dan pendampingan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya.

Rapat Pendampingan perbaikan pelayanan publik bersama Ombudsman RI dipimpin langsung oleh Wakil Bupati Maluku Barat Daya, Agustinus L. Kilikily dan dihadiri oleh Wakapolres MBD, Kompol. Djessy Batara, Para Staf Ahli, Asisten dan seluruh OPD pimpinan dan lingkup Pemkab. MBD pada Senin (26/6), di Ruang Rapat Kantor Bupati.

Ombudsman RI dalam pelaksanaan tugasnya dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang mendasarinya pada Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mendorong pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.

"Ombudsman ke Kabupaten Maluku Barat Daya bukan untuk mencari kesalahan, tetapu tujuannya adalah memastikan warga masyarakat benar-benar merasakan kehadiran penyelenggara negara, mereka dapat benar-benar merasakan apa yang menjadi kebutuhan terpenuhi dengan baik atas pelayanan kita. Kompetensi penyelenggara layanan harus ditingkatkan kapasitasnya serta penyediaan sarana prasarana pendukung termasuk teknologi informasi dan komunikasi harus di penuhi," jelasnya.

Ditambahkan, kompetensi penyelenggara layanan memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kelemahan penyelenggara layanan saat ini bukan menjadi alasan, melainkan menjadi tantangan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan yang ada. Disamping kompetensi penyelenggara pelayanan publik, infrastruktur telekomunikasi dan teknologi informasi juga menjadi factor pendukung utama perbaikan kedepan.

"Tantangannya adalah memastikan infrastruktur telekomunikasi di Maluku Barat Daya dapat diselesaikan agar pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat maksimal untuk semua hal, baik untuk membangun sistem pemerintahan berbasis eletronik, pelayanan publik maupun peningkatan kompetensi penyelenggara layanan," tambahnya.

Dimensi yang di nilai adalah kompetensi penyelenggara, sarana prasarana, standar pelayanan, persepsi maladministrasi dan pengelolaan pengaduan. Tahun 2022, penilaian penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Maluku Barat Daya masuk dalam kategori rendah bersama Kabupaten Kepulauan Tanimbar. Penilaian dilakukan melalui metode wawancara, observasi, studi dokumen serta menggunakan media elektronik dan non elektronik. Penyebab penilaian yang rendah adalah pemahaman yang belum maksimal terhadap regulasi yang mengatur kompetensi, standar pelayanan maupun belum tersedianya website penyelenggara layanan sebagai penilaian media. Unit layanan yang dinilai adalah Dinas Dukcapil, DInas Penanaman Modal dan PTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Puskesmas Tiakur dan Puskesmas Werwaru.

Dalam kesempatannya, Wakil Bupati menyampaikan terima kasih atas pendampingan yang dilakukan Ombudsman Perwakilan Provinsi Maluku guna perbaikan penyelenggaraan pelayanan kedepan.

"Pemerintah daerah siap membenahi seluruh pelayanan publik yang diselenggarakan setelah mendapat petunjuk dan arahan terkait pendampingan yang dilakukan saat ini. Untuk pimpinan OPD yang berhubungan dengan pelayanan publik agar dapat berkoordinasi dan berkonsultasi terkait permasalahan yang dihadapi guna perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan pelayanan kedepan," tegasnya.

Menutup sambutannya, Wakil Bupati berharap dengan kegiatan pendampingan, Pemerintah Daerah khususnya OPD yang berkaitan dengan pelayanan publik dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat berdasarkan masukan dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Maluku. (Mg-02)