

# OMBUDSMAN MALUKU: KEPATUHAN LAYANAN PUBLIK KABUPATEN SBT MENINGKAT

Jum'at, 23 Februari 2024 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Kepala Ombudsman RI (ORI) Perwakilan Provinsi Maluku, Hasan Slamet, mengatakan poin dari hasil penilaian terhadap Kepatuhan Standar Pelayanan Publik untuk Kabupaten Seram Bagian Timur (SBT) meningkat tahun ini. Peningkatan itu menunjukkan komitmen Pemkab SBT untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat, juga mencerminkan transparansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

"Statusnya naik. Dulu (Tahun 2023) 73 poin, sekarang 75,88 poin. Jadi kita sangat bangga karena SBT itu sudah satu data dalam rangka menunjang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). SBT selangkah lebih maju bila dibandingkan dengan kabupaten/kota lain. Itu sungguh sangat membanggakan dan hari ini website mereka itu sangat bagus," kata Hasan kepada wartawan setelah memberikan penghargaan tentang hasil penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik dari Ombudsman RI kepada Pemerintah Kabupaten SBT di Kantor ORI Perwakilan Maluku, Kamis, 22 Februari 2024.

Peningkatan pelayanan publik itu, lanjut Hasan, berkat capaian dari Dinas Kesehatan, Dinas PTSP, Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas PTSP serta Puskesmas Bula yang kini masuk zona hijau. Capaian ini menunjukkan kelima instansi tersebut berhasil mencapai standar pelayanan publik yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keterjangkauan dan kepuasan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, zona hijau mengindikasikan kinerja kelima instansi di atas sangat baik dan tingkat kepatuhan yang tinggi terhadap standar pelayanan yang ditetapkan Ombudsman.

"Dinas Pendidikan, Kesehatan Puskesmas Bula, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sudah hijau dan berada di dalam kualitas tinggi," lanjutnya.

Berbeda dengan kelima instansi di atas yang berstatus zona hijau, Dinas Sosial, kata Hasan, justru berstatus zona merah. Masuknya Dinas Sosial dalam zona merah menunjukkan adanya ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan publik. Kegagalan dalam fungsi website menjadi penghambat Ombudsman saat mengumpulkan data dan informasi sebelum melakukan penilaian.

"Dinas Sosial itu masih berada di dalam zona merah, karena ketika dilakukan penilaian, websitenya tidak berfungsi. Jadi semua kegiatan yang mesti diambil sebagai angka-angka untuk menunjang penilaian itu tidak bisa ter-input," katanya.

Kemudian, Puskesmas Banggoi juga sedang melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas layanan. Meskipun saat ini masih berada dalam zona kuning, hal ini menunjukkan kemajuan dan komitmen mereka untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kinerja, agar dapat mencapai standar dan meningkatkan pelayanan masyarakat.

"Kemudian Puskesmas Banggoi karena baru dibangun dan masih ada pembenahan, sehingga masih kurang maksimal nilainya. Tapi sudah berada di zona kuning," tutur Hasan.

Dia lalu menyebut, hasil minor yang dicapai Dinas Sosial dan Puskesmas Banggoi ini, mengakibatkan status Pemkab SBT secara umum berada di zona kuning. Mereka butuh dua poin lagi untuk berada di zona hijau.

"Jadi kita mengharapkan dilakukan perbaikan semacam evaluasi begitu," sebut Hasan.

Ditempat yang sama, Kepala Inspektorat Kabupaten SBT, Nazaruddin Tianotak, merasa bangga atas penghargaan yang diterima Pemkab SBT dari Ombudsman RI tentang kepatuhan pelayanan publik yang meningkat tahun ini. Hal ini menunjukkan upaya mereka dalam meningkatkan kepatuhan pelayanan publik berhasil, meskipun masih ada beberapa kekurangan.

"Meskipun belum maksimal tapi paling tidak ini merupakan progres yang kami capai. Kedepan kami usaha supaya peningkatan pelayanan publik itu lebih baik lagi," ujarnya.

Maka dari itu, catatan dan rekomendasi dari Ombudsman mencakup kekurangan atau masalah dalam pelayanan publik

akan diperbaiki untuk membantu meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

"Apa yang menjadi catatan dan rekomendasi dari Ombudsman, kita prioritaskan menjadi perhatian

Untuk ditindaklanjuti," tutup Tianotak.

Sebagai informasi, penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik tahun 2024 dilakukan Ombudsman pada sejumlah instansi lingkup Pemerintah Kabupaten SBT.

Penilaian ini mengukur mutu pelayanan publik seperti Dimensi Input (kompetensi pelaksana layanan dan pemenuhan sarana prasarana), Dimensi Proses (pemenuhan standar pelayanan), Dimensi Output (persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan) dan Dimensi Pengaduan (pengelolaan pengaduan). Dari keempat dimensi ini, Kabupaten SBT memperoleh nilai 75,88 poin.