OMBUDSMAN MENILAI PELAYANAN PUBLIK DI MALUKU BELUM OPTIMAL

Selasa, 31 Januari 2023 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Ambon (ANTARA) - Ombudsman Republik Indonesia menyebutkan sistem pelayanan publik mulai dari tingkat pemerintah provinsi hingga seluruh kabupaten/kota di Provinsi Maluku pada 2022 belum masuk kategori baik.

"Kesimpulan ini merujuk pada penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku Hasan Slamat di Ambon, Senin.

Penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik ini dilakukan pada pemerintah provinsi, sembilan pemkab dan dua pemkot di Maluku pada 2022.

Menurut Hasan, tidak ada satu pun pemerintah daerah di Provinsi Maluku yang mendapatkan kepatuhan tinggi atau masuk zona hijau, rata-rata mendapatkan kepatuhan sedang (zona kuning) dan ada yang mendapat kepatuhan rendah (zona merah).

Penilaian kepatuhan ini merupakan salah satu bagian dari upaya pencegahan malaadministrasi dengan menilai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik secara komprehensif.

"Tujuannya untuk mendorong pemerintah meningkatkan pelayanan publik, dimulai dari pemenuhan standar pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi penyelenggaraan layanan, dan pengaduan sesuai kewenangan Ombudsman RI," jelas Hasan.

Sepanjang 2022, lanjut Hasan, penerimaan dan verifikasi laporan berupa kegiatan konsultasi pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan ada sebanyak 195 laporan, dengan jumlah laporan atau pengaduan masyarakat yang diverifikasi formil dan materiil tercatat 180 laporan.

Kemudian jumlah penyelesaian laporan atau pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 172 laporan. Sedangkan jumlah provinsi dan kabupaten/kota yang dinilai kepatuhan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik ada 12 pemda.

Untuk program dan kegiatan pengaduan masyarakat, kata Hasan, jumlah akses masyarakat di Kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku sejak Januari hingga Desember 2022 sebanyak 243 laporan.

Selanjutnya pada 2022, Ombudsman Perwakilan Maluku juga menerima 113 laporan masyarakat, respons cepat Ombudsman sebanyak 24 laporan, investigasi dan prakarsa sendiri tujuh laporan, serta konsultasi non-laporan sebanyak 99 laporan.

Kemudian keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan Ombudsman Perwakilan Maluku melakukan penerimaan sebanyak 137 laporan.

Untuk laporan masyarakat dan respons cepat Ombudsman ada 24 laporan, dilanjutkan ke tahapan pemeriksaan substansi sebanyak 95 laporan, laporan yang masih dalam proses pada tahapan verifikasi ada enam laporan, dan laporan ditutup karena tidak memenuhi syarat formil ada lima laporan.

"Selain itu, ada laporan yang ditutup karena tidak memenuhi syarat materiil tercatat dua laporan," katanya.