

# PELAYANAN PUBLIK MALUT BELUM PRIMA

Senin, 10 Januari 2022 - Andrian Suwardana

**TERNATE** - Tingkat kepatuhan standar pelayanan publik pemerintah daerah (Pemda) di Provinsi Maluku Utara (Malut) belum menggembirakan. Survei yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Malut tahun 2021 menemukan, dari 10 Pemerintah Daerah (Pemda) ditambah Pemerintah Provinsi (Pemprov), tiga Pemda diantaranya masuk dalam kategori rendah dan tujuh lainnya sedang. "Sebagian besar instansi penyelenggara publik di 11 Pemda belum memberikan pelayanan secara maksimal dan prima," kata Kepala Ombudsman Malut, Sofyan Ali, Ahad (9/1).

Berdasarkan penilaian kepatuhan sesuai dengan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bagi entitas Pemda dan instansi vertikal di Malut, menemukan, instansi penyelenggara pelayanan publik yang paling rendah adalah Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Pulau Taliabu dengan nilai 33,91 atau masuk dalam kategori kepatuhan rendah. Disusul Pemkab Halmahera Barat 44,04 dan Pemprov dengan nilai 49,47 yang juga dalam kepatuhan rendah. Sementara 7 kabupaten kota lain mendapat nilai bervariasi dengan kepatuhan sedang.

"Ini menunjukkan, 11 Pemda tersebut tidak ada yang masuk kategori kepatuhan tinggi. Sebab dari indikator pemenuhan standar pelayanan publik membuktikan masih banyak yang berada di kepatuhan sedang. Bahkan, tiga diantaranya berada di kepatuhan rendah," paparnya.

Menurutnya, ketersediaan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik begitu penting. Karena standar pelayanan tersebut merupakan fondasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga instansi pelayanan publik di lingkup Pemda patut menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan yang baik untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing dalam melayani masyarakat sesuai amanah UU Nomor 25 tahun 2009 tersebut. "Karena jika kepatuhan standar pelayanan publik di daerah rendah, maka dapat mengakibatkan ekonomi biaya menjadi tinggi, pertumbuhan investasi terhambat dan pencapaian target di RPJMN maupun RPJMD juga melambat," jelasnya. Sofyan menambahkan, bagi ketiga Pemda yang termasuk dalam zona kepatuhan rendah. Maka Ombudsman Malut akan menyampaikan hasil tersebut ke masing-masing Pemda lewat koordinasi. Serta mengambil langkah-langkah konkret berupa pendampingan terhadap ketiga Pemda tersebut maupun 8 lainnya. "Tapi dalam pendampingan terhadap instansi penyelenggara, Ombudsman kerap mendapat kendala. Misalnya, kesadaran dari instansi terkait masih kurang terhadap standar kepatuhan. Sehingga dalam pemenuhannya tidak maksimal. Maka Ombudsman tahun ini akan berupaya agar setiap Pemda bisa memberikan pelayanan sesuai standar ke masyarakat," pungkasnya. **(tr-01/rul)**