

# PROVINSI MALUKU, KOTA AMBON DAN MALTENG RAIH ZONA HIJAU PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 31 Desember 2021 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Ambon: Ombudsman Republik Indonesia telah mengumumkan hasil penilaian kepatuhan pelayanan Publik Tahun 2021 kepada Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia baik tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota.

Penilaian Kepatuhan tahun ini dilakukan sejak Mei 2021, diawali dengan proses pendampingan oleh Tim Penilaian kepada Instansi Pemerintah Daerah di Maluku.

"Kami telah melakukan pendampingan kepada Pemerintah Daerah terkhusus kepada OPD yang akan dilakukan penilaian baik tingkat Provinsi, Kabupaten dan Kota se- Maluku. Fokus pendampingan yaitu pada penerapan Standar pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik," tandas Kepala Ombudsman RI Perwakilan Maluku Hasan Slamet, S.H., M.H, Kamis (30/12/2021)

Hasil penilaian kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2021 Wilayah Maluku, untuk Kabupaten Kepulauan Tanimbar (KTT) 46,64 Merah Rendah. Pemerintah Provinsi Maluku 90,83 Hijau Tinggi. Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah (Malteng) 88,15 Hijau Tinggi. Pemerintah Kabupaten Buru 38,78 Merah Rendah. Sedangkan Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara (Malra) 73,94 Kuning Sedang. Pemerintah Kabupaten Maluku Barat Daya (MBD) 24,96 Merah Rendah. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Aru 39,49 Merah Rendah. Pemerintah Kabupaten Buru Selatan (Bursel) 62,73 Kuning Sedang. Pemerintah Kota Tual 42,13 Merah Rendah, kemudian Pemerintah Kota Ambon 84,46 Hijau Tinggi dan Pemerintah Kabupaten Seram Bagian Timur (SBT) 35,53 Merah Rendah serta Pemerintah Kabupaten Seram Bagian Barat (SBB) 65,63 Kuning Sedang.

"Ombudsman RI Perwakilan Maluku memberikan apresiasi kepada Pemerintah Provinsi Maluku, Kota Ambon dan Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah yang telah meraih zona hijau dengan kepatuhan tinggi. Untuk Kabupaten dan Kota lain yang telah mendapat zona kuning dan merah diharapkan pada Tahun 2022 dapat berubah dari posisi yang sekarang menuju kepatuhan tinggi atau zona hijau," kata Slamet.

Terkait pemilihan instansi penilaian tahun ini terang Slamet, agak berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yakni tidak semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dinilai oleh Ombudsman RI dikarenakan kondisi Pandemi Covid-19. OPD yang di nilai oleh Ombudsman dalam tingkat Provinsi adalah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), Dinas Kesehatan (Dinkes), dan Dinas Pendidikan, Tingkat Kabupaten dan Kota. OPD yang dinilai adalah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPM-PTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan sipil (Dukcapil), Dinas Kesehatan (Dinkes) dan Dinas Pendidikan.

Untuk Wilayah Maluku di Tahun 2021 saat ini Ombudsman RI melalui Tim Penilaian Ombudsman RI Perwakilan Maluku, Melakukan penilaian kepada 12 Instansi Pemerintah Daerah sebagai berikut, satu Pemerintah Provinsi, dua Pemerintah Kota, dan sembilan Pemerintah Kabupaten. Metode atau instrumen penilaian tahun ini terang Slamet, sama dengan tahun sebelumnya yakni tim melihat secara langsung penerapan Standar Pelayanan Publik baik secara Elektronik (melalui Website OPD dan Pemerintah daerah) maupun secara non- Elektronik yaitu secara ketampakan fisik di OPD.

"Komponen atau Instrumen penilaian kepatuhan layanan publik yang gunakan oleh Ombudsman RI berdasarkan Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah standar pelayanan yang terdiri dari produk/jenis layanan, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, dan biaya atau tarif," urai Slamet.

Kemudian perlu ada maklumat pelayanan berupa pernyataan tertulis dari penyelenggara layanan terkait kesediaan melayani dan menerima sanksi apabila melanggar, pengelolaan pengaduan ketersediaan sarana pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan, dan informasi tatacara pengaduan, sarana dan prasarana fasilitas sarana dasar dalam pelayanan seperti loket/ meja layanan, ruang tunggu dan toilet.

Tidak hanya itu, ada ketersediaan sarana dan pelayanan khusus yang berfungsi mengakomodasi kebutuhan Ibu hamil, lansia, dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus pada saat mengakses layanan. Penilaian kinerja berisikan instrumen pengumpul data terkait kepuasan pengguna layanan. Termasuk kotak pengukuran kepuasan, form berisi penilaian pengguna layanan atas layanan. Visi, Misi dan Motto pelayanan merupakan penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga unit layanan. Atribut tanda pengenal setiap pelaksana layanan agar terhindar dari calo.

Selanjutnya tersedia pelayanan terpadu berisi informasi pelayanan terpadu Satu Pintu atau pelayanan pada dinas. Ada juga rekognisi pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal lainnya.

Oleh: [Syahirah Sangadji](#)  
Editor: [Syahirah Sangadji](#)  
30 Des 2021 17:24