KOMPETENSI ASN DAN PENGADUAN JADI PENYEBAB NILAI OPINI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MALUKU TENGAH RENDAH

Jum'at, 14 April 2023 - Oktavuri Rilien Prasmasari

Siaran Pers

Nomor: 0004/HM.01-29/IV/2023

Jumat, 14 April 2023

Ambon - Ombudsman RI Perwakilan Maluku menyampaikan bahwa kompetensi ASN dan pengaduan menjadi penyebab utama nilai Opini Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Maluku Tengah Rendah. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Maluku, Hasan Slamat pada hari Jum'at (14/04/2023).

Hasan menyampaikan bahwa saat melakukan pendampingan yang di inisiasi oleh pemerintah daerah Kabupaten Maluku Tengah pada Senin (03/04/2023) sampai dengan Kamis (06/04/2023), Ombudsman RI Maluku menemukan bahwa kesiapan dalam aspek tentang melayani dari ASN masih butuh untuk di tingkatkan.

"Yang kurang bagus hanya di bagian kompetensi ASN dan pengaduan dimana SDM kurang sigap dan pengetahuan yang kurang akan jobdisk tersebut," jelasnya.

Oleh karenanya, Hasan menilai bahwa belum ada perubahan yang signifikan dari Kabupaten Maluku Tengah dalam hal memperbaiki kualitas pelayanan publik. Ia juga membahas permasalahan SP4N-Lapor yang sampai saat ini belum dijalankan selain optimal.

"Alasannya selalu tentang SDM, padahal sudah didorong sejak lama karena memang SP4N-Lapor ini sangat penting untuk pembangunan di dalam daerah juga, sayangnya masih di sepelekan," ungkapnya.

Selanjutnya, Hasan menjelaskan bahwa kompetensi ASN dalam mengetahui persis tentang jobdisknya adalah dengan cara pelatihan secara eksternal maupun internal dan juga sosialisasi regulasi yang mengatur tentang tupoksi jabatan. Ia menegaskan bahwa hal ini tidak boleh disepelekan mengingat seorang yang menyelenggarakan pelayanan harus paham ketika menuntun masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

"Untuk mengelola ASN secara lebih baik dan profesional, dibutuhkan penyederhanaan regulasi dan pemangkasan birokrasi yang berlapis-lapis, yang biasanya membuat kinerja ASN dan pelayanan masyarakat menjadi lebih lambat," tambahnya.

Lanjutnya, dalam aspek pengaduan, Hasan mengingatkan bahwa penyelenggara yang telah di tugaskan harus sigap dalam menangani aduan masyarakat. Penyediaan SDM yang mumpuni dibidangnya harus menjadi agenda penting pemerintah.

Kemudian, Hasan kembali mengingatkan pemerintah daerah dengan tegas agar lebih terfokus dalam mengoptimalkan SP4N-Lapor yang sampai saat ini masih sering dikesampingkan.

"Kebutuhan melahirkan penemuan dan sayangnya pemerintah daerah masih acuh dengan tidak merasa bahwa SP4N-Lapor ini bukan kebutuhan dan hanya aksesoris pemerintahan padahal justru ketika SP4N-Lapor aktif maka pembangunan dan perbaikan pelayanan publik di daerah tersebut akan lebih terperhatikan," tegasnya.

Sebelumnya, pada penilaian Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2022, Kabupaten Maluku Tengah berada di zona sedang (C) dengan nilai keseluruhan 62,26.

Menanggapi tersebut, Ombudsman RI Maluku melakukan pendampingan langsung dengan mendatangi beberapa dinas lingkup Kabupaten Maluku Tengah dan memberikan evaluasi menyeluruh terkait pemenuhan standar pelayanan publik.

Dinas yang di evaluasi ialah Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Dinas PUPR, Dinas Perumahan dan

Kawasan Pemukiman, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Tengah, Dinas Kominfo serta Satpol PP.

Hal ini dilakukan dalam rangka memperbaiki kekurangan pemerintah daerah dalam pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara layanan dan pengelolaan pengaduan.

Hasan Slamat

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Maluku

082310825053