

# SOSIALISASI PENILAIAN KEPATUHAN 2024 DI MALUT, KETUA OMBUDSMAN TEKANKAN PENTINGNYA PARTISIPASI MASYARAKAT

Rabu, 03 Juli 2024 - Anita Widyaning Putri

TERNATE - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih memberikan sambutan sekaligus membuka sosialisasi penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 2024 di Hotel Bela Ternate, Rabu (3/7/2024). Dalam sambutannya, Najih menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

"Partisipasi masyarakat memiliki peranan penting dalam memberikan masukan perbaikan pelayanan publik. Hal ini merupakan aspek output dimana masyarakat penggunaan layanan memberikan respons atas layanan yang didapat," ujarnya.

Najih melanjutkan, sejak 2022 Ombudsman sudah mengenalkan empat dimensi pelayanan publik. Yakni dimensi input terkait ketersediaan sarana prasarana dan SDM. Kedua, dimensi proses berkaitan dengan pemenuhan standar pelayanan publik. Ketiga, dimensi output adalah bagaimana respons masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan dimensi keempat yakni pengaduan. Hal ini terkait penyelesaian keluhan layanan di tingkat internal.

Di samping itu, Najih juga memberikan gambaran mengenai penilaian di tahun 2025. "Perlu saya sampaikan mulai 2025 atas penilaian kepatuhan akan berubah menjadi opini pengawasan pelayanan publik. Tentu komponen penilaiannya akan lebih mendalam dibandingkan penilaian tahun 2024," terangnya.

Opini pengawasan menurut Najih akan lebih fokus terkait bagaimana persepsi masyarakat.

Pjs Kepala Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku Utara, Akmal Kadir menyampaikan harapannya agar acara sosialisasi ini menjadi momentum untuk mempelajari terkait penilaian kepatuhan. "Sehingga dapat mengaplikasikan dan memperbaiki standar pelayanan publik di instansi masing-masing," ujarnya.

Pihaknya juga mengapresiasi kepada instansi yang telah berupaya memperbaiki pelayanan publik dengan meningkatkan standar layanan.

Sementara itu, Asisten 3 Bidang Administrasi Umum Sekretariat Daerah Provinsi Maluku Utara, Asrul Gailea menekankan bahwa integritas dan profesionalisme adalah landasan dalam memberikan layanan publik. "Setiap penyelenggaraan layanan publik harus bebas dari praktik KKN," tegasnya.

Dirinya berharap seluruh peserta dapat memahami dan mengimplementasikan dengan sebaik-baiknya. Selain itu dirinya mengajak para stakeholder untuk terus bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik. (awp)