

# **BERHASIL KELUAR DARI ZONA MERAH, OMBUDSMAN RI BERI CATATAN UNTUK KABUPATEN KUPANG**

**Jum'at, 17 Februari 2023 - Hasti Aulia Nida**

Kupang - Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng berikan apresiasi atas peningkatan hasil Penilaian Pelayanan Publik Kabupaten Kupang dari kategori Zona Merah menjadi Zona Kuning dengan kenaikan nilai yang signifikan. Hal ini disampaikan Robert saat menyerangkan piagam penghargaan hasil Penilaian Pelayanan Publik Tahun 2022 kepada Bupati Kupang, Korinus Masneno pada Jumat (17/2/2022) di Kantor Bupati Kupang.

"Rantai proses yang paling penting ada di bagian organisasi yang menjadi simpul pelayanan, OPD yang memberikan pelayanan, dan ada inspektorat di hulunya yang akan mengendalikan standar pelayanan yang dijalani oleh pelaksana, dan saya bangga di Kabupaten Kupang sudah mengalami peningkatan, diharapkan kedepannya bisa lebih meningkat lagi untuk bisa naik ke B dan ke A," tutur Robert.

Robert juga mengatakan bahwa perlu diberikan apresiasi untuk puskesmas di Kabupaten Kupang yang mengalami peningkatan baik dan berkontribusi pada penilaian Kabupaten Kupang. Ini mencerminkan bahwa pemerintah hadir lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

"Puskesmas dan sekolah maupun pelayanan ditingkat keluarga/desa yang berkaitan dengan kehidupan langsung masyarakat menjadi petunjuk bahwa pemerintahan hadir, ke depannya Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial perlu didorong lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, karenanya ke tiga dinas ini merupakan pelayanan sentral di tingkat pemerintah daerah," jelas Robert.

Melanjutkan, Robert menjelaskan bahwa birokrasi juga menjadi salah satu penilaian Ombudsman RI dari sisi kompetensi aparatur dan sarana prasarana. Ada empat dimensi yang menjadi penilaian Ombudsman RI yaitu dimensi Input yaitu penilaian terkait proses pelayanan publik, kualitas pelayanan publik yang memenuhi empat standar yaitu proses, waktu, biaya, dan persyaratan. Lalu dimensi Output, yaitu mengenai tanggapan dan kepuasan masyarakat saat menerima pelayanan. Terakhir, di ujung penilaian ada dimensi Pengaduan di internal.

"Saya berharap petugas yang mengelola pengaduan memiliki kompetensi dan pengetahuan mengenai seluruh OPD, sehingga dapat memberikan jawaban yang tuntas dan lengkap pada satu tempat, dan orang yang matang secara emosional," jelas Robert.

Diakhir sambutan, Robert berharap pelayanan publik di Kabupaten Kupang dapat meningkat sehingga semakin membaik pelayanan kepada masyarakat. "Bukan peringkat yang kita kerjar tapi substansi yang kita tingkatkan, lebih penting lagi kita perbaiki untuk memastikan bahwa masyarakat merasakan negara hadir dan merasakan dilayani dengan baik," harap Robert.

Bupati Kupang, Korinus Masneno menyampaikan terima kasih karena hal ini menunjukkan bahwa ada apresiasi dan dorongan yang serius untuk Kabupaten Kupang khususnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah.

"Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sasaran yang diutamakan oleh Kabupaten Kupang untuk tahun ini, kami berharap suatu ketika bisa lebih baik, jika langkah ini dilalui dengan baik walaupun tidak sempurna pasti akan lebih baik dari sekarang. Atas arahan dan hasil penilaian ini kami ucapkan terimakasih, dan semoga pemberian penghargaan ini menjadi motivasi kami untuk dapat lebih baik dari ini," harap Korinus.