

# OMBUDSMAN NTT DORONG PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN DI PUSKESMAS MANUTAPEN

Jum'at, 17 Oktober 2025 - ntt

**KUPANG** - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur Darius Beda Daton menghadiri undangan Puskesmas Manutapen Kota Kupang dalam kegiatan Focus Group Discussion (FGD) terkait peningkatan kualitas pelayanan serta penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP), yang berlangsung di Aula Kantor Lurah Manutapen, Kecamatan Alak, Kota Kupang, pada Rabu (15/10/2025).

Kegiatan ini dibuka oleh Plt. Kepala UPTD Puskesmas Manutapen, drg. Yeni Widi Astutik, dan dihadiri oleh jajaran staf puskesmas, staf Kecamatan Alak, para lurah, perwakilan RSUD S. K. Lerik, akademisi, Dinas Sosial, Dinas Infokom, serta masyarakat dari Kelurahan Manutapen, Mantasi, dan sekitarnya.

Sebelum acara dimulai, Darius berkesempatan mengunjungi Puskesmas Manutapen untuk melihat langsung proses pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas ini melayani sekitar 16.515 warga yang tersebar di dua puskesmas pembantu dan 19 posyandu.

Dalam kesempatan tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman NTT menyampaikan sejumlah arahan dan saran perbaikan layanan kepada jajaran Puskesmas Manutapen. Ia menegaskan bahwa pelaksanaan FGD ini merupakan tahapan penting dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik yang wajib melibatkan pengguna layanan. "Forum ini menjadi kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan masukan terkait standar pelayanan, kecuali terkait tarif layanan karena hal tersebut diatur melalui peraturan daerah," jelasnya.

Lebih lanjut, ia menekankan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Standar pelayanan tersebut menjadi pedoman penyelenggaraan dan acuan dalam menilai kualitas pelayanan.

Darius Beda Daton juga mengingatkan agar standar pelayanan yang disusun didasarkan pada kemampuan penyelenggara, khususnya dalam menetapkan waktu pelayanan. "Jangan menetapkan waktu pelayanan yang terlalu cepat sementara jumlah tenaga kesehatan terbatas, karena standar pelayanan merupakan janji layanan yang harus dipenuhi dan menjadi dasar pertanggungjawaban publik," ujarnya.

Selain itu, Ombudsman NTT menyoroti beberapa keluhan masyarakat yang masih sering muncul, seperti ketersediaan obat kronis bagi pasien Program Rujuk Balik (PRB). Ia meminta agar puskesmas memastikan ketersediaan obat atau mengarahkan pasien ke apotek rekanan BPJS Kesehatan bila obat tidak tersedia, tanpa membebani pasien dengan biaya tambahan.

Darius juga menekankan pentingnya penyebarluasan nomor pengaduan dan penugasan petugas khusus untuk mengelola laporan masyarakat. "Nomor pengaduan jangan hanya formalitas, tetapi harus aktif dan responsif terhadap keluhan masyarakat," tegasnya.

Terakhir, ia mengingatkan agar petugas puskesmas tidak mengarahkan pasien untuk dirujuk ke rumah sakit tertentu dengan iming-iming imbalan. "Praktik seperti itu melanggar integritas pelayanan publik dan mencederai kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan," tutupnya.