OMBUDSMAN NTT: JANGAN TETAPKAN STANDAR LAYANAN DI LUAR KEMAMPUAN SDM

Jum'at, 15 Agustus 2025 - ntt

KUPANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT Darius Beda Daton menghadiri undangan Puskesmas Sikumana Kota Kupang dalam kegiatan *Forum Konsultasi Publik* (FKP) Standar Pelayanan Publik, Kamis (15/8/2025). Kegiatan ini dibuka oleh Kepala Puskesmas Sikumana, dr. Ivony Ray dan dihadiri jajaran staf puskesmas.

Sebagai informasi, Forum Konsultasi Publik merupakan wadah yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan usulan, masukan, dan saran kepada penyelenggara layanan terkait kualitas layanan yang diterima, sekaligus mencari solusi atas permasalahan yang ada. Forum ini juga menjadi sarana penyamaan pemahaman antara penyelenggara dan penerima layanan, serta media sosialisasi kebijakan publik.

Secara umum, forum ini bermanfaat untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara layanan dengan harapan publik, meminimalkan potensi kebijakan yang merugikan masyarakat, memperoleh masukan dari publik terkait kebijakan mulai dari perumusan hingga dampaknya, serta menjadi instrumen monitoring dan evaluasi untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan kebijakan.

Dalam kesempatan tersebut, Darius menyampaikan beberapa poin penting. Pertama, standar waktu pelayanan perlu disesuaikan dengan kapasitas jumlah SDM kesehatan yang tersedia di Puskesmas Sikumana. "Jangan sampai standar waktu ditetapkan terlalu cepat sementara kemampuan SDM terbatas. Standar pelayanan ini akan menjadi janji layanan yang berisi komitmen memenuhi seluruh standar dan kesediaan menerima sanksi jika layanan belum sesuai ketentuan," ujarnya.

Sebab, Puskesmas Sikumana saat ini melayani lebih dari 74.000 warga, jauh di atas kapasitas ideal satu puskesmas yang seharusnya melayani sekitar 30.000 warga. Dengan beban kerja demikian, Puskesmas tersebut harus tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat.

Kedua, sejak 1 Juli 2025 Kota Kupang telah mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) di atas 80% dengan sistem *non cut off*. Artinya, warga Kota Kupang yang sakit dan belum menjadi peserta JKN, baik peserta PBI maupun mandiri dengan kriteria tertentu, dapat langsung diaktifkan sebagai peserta JKN skema PBI APBN atau APBD II. Proses ini dilakukan setelah rumah sakit berkoordinasi dengan dinas sosial, dinas kesehatan, dinas dukcapil, dan kelurahan untuk menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Ketiga, FKP yang digelar hari ini merupakan salah satu tahapan penyusunan dan penetapan standar pelayanan. Forum ini menghadirkan para pengguna layanan agar dapat memberikan masukan terkait standar pelayanan di Puskesmas Sikumana untuk semua jenis layanan, kecuali tarif layanan karena telah diatur dalam peraturan daerah.

Keempat, seluruh penyelenggara layanan wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas layanan. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009.

Kelima, standar pelayanan berada di tengah antara kepuasan dan keluhan masyarakat. "Ketika masyarakat puas, mereka akan memberikan apresiasi. Namun, jika layanan belum sesuai standar, mereka akan menyampaikan keluhan kepada instansi terkait atau ke Ombudsman. Jangan alergi terhadap komplain, karena komplain adalah kesempatan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan," tegasnya.

Menutup sambutannya, Kepala Ombudsman NTT mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Sikumana dan seluruh jajaran atas pelaksanaan forum ini. "Semoga forum ini bermanfaat dan berdampak positif bagi peningkatan pelayanan publik di Kota Kupang," pungkasnya.

Turut hadir Kepala Dinas Pendidikan Kota Kupang, Dumul Djami, perwakilan Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kecamatan Maulafa, seluruh lurah se-Kecamatan Maulafa, serta perwakilan puskesmas se-Kota Kupang.