

4 KABUPATEN DI NTT MASUK ZONA MERAH PELAYANAN PUBLIK, MANA SAJA?

Senin, 22 Januari 2024 - Veronica Rofiana Edon

Liputan6.com, Kupang - Tim Ombudsman [NTT](#) melakukan penilaian terhadap 161 unit penyelenggara layanan di 22 kabupaten/kota termasuk pemerintah provinsi di tahun 2023.

Unit layanan yang dinilai yakni dinas pendidikan, dinas sosial, dinas penanaman modal dan PTSP, dinas kesehatan, dinas kependudukan dan catatan sipil, serta dua puskesmas.

Kepala [Ombudsman](#) NTT, Darius Beda Daton mengatakan tujuan penilaian itu guna mendorong pemerintah pusat dan daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara dan pengelolaan pengaduan yang bermuara pada perbaikan peningkatan kualitas penyelenggaraan [pelayanan publik](#) serta pencegahan terhadap maladministrasi.

Hasil penilaian 22 kabupaten/kota dan pemerintah provinsi tersebut menunjukkan sebanyak empat pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona merah atau opini kualitas rendah, yakni kabupaten Sumba Barat Daya dengan skor paling rendah yaitu 47.41 diikuti Sumba Barat, Malaka dan Nagekeo.

"Ada empat kabupaten masuk zona merah dan skor yang paling rendah adalah Sumba Barat Daya," ujar Darius, Jumat 19 Januari 2024.

Rekomendasi Ombudsman

Ia mengatakan, guna mempercepat kepatuhan pemenuhan standar pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pelayanan, ombudsman menyarankan kepada gubernur, bupati dan walikota untuk;

1. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar memiliki sistem informasi pelayanan publik secara elektronik.
2. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ujar Darius, Jumat 19 Januari 2024.
3. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana dan sistem pelayanan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus.
4. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sistem pengelolaan pengaduan berupa sarana/saluran, mekanisme prosedur dan menunjuk pejabat pengelola pengaduan masyarakat.
5. Mendorong pimpinan penyelenggara pelayanan/perangkat daerah agar menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat dan rutin melakukan survei untuk mendapatkan masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
6. Mendorong peningkatan kapasitas pemahaman dan pengetahuan petugas pelayanan terhadap konsep-konsep dasar pelayanan publik.
7. Mendorong pemenuhan SDM dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik.