

# TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI TEMUI BUPATI BELU

Rabu, 15 Februari 2023 - Hasti Aulia Nida

Belu - Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng melakukan pertemuan dengan Bupati Belu, Agustinus Taolin beserta jajarannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Kabupaten Belu pada Rabu (15/02/2023) di Kantor Bupati Belu.

Robert Na Endi Jaweng menyampaikan bahwa Kabupaten Belu merupakan satu-satunya kabupaten di Nusa Tenggara Timur yang sudah memiliki Mal Pelayanan Publik dan sudah berjalan.

"Kesan pertama saya datang ke Mal Pelayanan Publik adalah bagus, paling tidak bisnis prosesnya sudah diletakan secara bagus, praktis, dan informasi cukup terbuka, kita bisa menghadirkan sesuatu yang baru bagi masyarakat," terang Robert

Robert juga menyampaikan bahwa bagi Ombudsman RI ini merupakan sesuatu yang dapat diapresiasi, walaupun Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik untuk Kabupaten Belo masih Zona Kuning, semoga dengan adanya Mal Pelayanan publik dapat membantu meningkatkan nilai menjadi kembali ke Zona Hijau

"Ini tidak akan sulit karena Kabupten Belu di tahun 2019 pernah mendapatkan Zona Hijau, karena adanya Covid-19 mungkin ini pengaruhnya, sehingga tidak akan lama untuk dapat bangkit kembali ke Zona Hijau," harap Robert

Menambahkan, Robert mengatakan bahwa tanda hadir negara untuk masyarakat adalah bentuk pelayanan publik, ketika masyarakat membutuhkan pelayanan kependudukan, pelayan pendidikan, pelayanan kesehatan dan akses sentral produksi, negara harus hadir, ini adalah wajah kehadiran negara kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan publik.

"Kita bisa membangun sistem yang lebih baik dengan *platform* yang ada yang sangat mendasar, model dari kinerja yang utama adalah mengubah persepsi diri kita untuk menjadi pelayan masyarakat," jelas Robert

Robert berharap bahwa dalam seluruh gerak, segala kesadaran, harus menempatkan pelayanan masyarakat menjadi inti dari mandat. Kehadiran Ombudsman RI hanya untuk memberikan apresiasi, mendukung, dan memberikan pendampingan.

"Pelayanan publik itu penting, bagaimana *output* dapat diukur dan dapat dilihat hasil serta dirasakan oleh masyarakat langsung," jelas Robert

Pada kesempatan yang sama, Bupati Kabupaten Belu, Agustinus Taolin menyampaikan bahwa pihaknya memiliki tujuan yang sejalan dengan Ombudsman RI yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

"Di birokrasi dan di berbagai macam hal, yang menjadi nilai di masyarakat adalah fungsi pelayanan publik bahkan lebih banyak disorot, banyak hal kecil menjadi hal yang besar yang dipengaruhi oleh netizen di masyarakat, sehingga fungsi pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari fungsi pemerintah," jelas Agustinus

Menurut Agustinus, ketika mendengar Ombudsman RI, kami meningat bahwa inilah salah satu lembaga terpercaya yang jika menilai harus dengan terukur melalui pengukuran capaian, mengukur kepuasan, dan memberikn pendampingan, sehingga membuat pihaknya terbuka, terutama terbuka dalam menerima kritik dari masyarakat, dengan mengubah budaya kerja, terus memberikan pelayanan pendidikan dengan memprioritaskan pendidikan penyakit dalam, memperbaiki sistem perairan, menyediakan kebutuhan bidang pertanian, memperbaiki penghasilan pegawai, dan menyederhanakn struktur birokrasi

"Masukan dari Ombudsman RI kami terima terutama masukan untuk Kabupaten Belu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masuarakat," harap Agustinus. (HA)