

# SAHABAT OMBUDSMAN JATIM AKTIF KAWAL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 09 Oktober 2018 - Sidik Aji Nugroho

**Bondowoso** -Pada Selasa (9/10) Ombudsman Jawa Timur dan sahabat Ombudsman dari Kabupaten Bondowoso, yang tergabung dalam Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik (KP4) Bondowoso menggelar sarasehan pelayanan publik terkait layanan kesehatan dan kependudukan di Bondowoso. Acara ini juga dihadiri oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur, Agus Widiyarta, dalam sambutannya menjelaskan bahwa hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah mendorong penyelenggara layanan untuk memfasilitasi KP4 untuk memberikan masukan dan perbaikan pelayanan publik. "Nantinya kami juga menginisiasi kegiatan ini untuk para sahabat Ombudsman yang berada di daerah lainnya. Kegiatan ini penting sebagai implementasi dari Peraturan Pemerintah No. 45 tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah maupun Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," ungkap Agus Widiyarta.

Sahabat Ombudsman di Bondowoso ini telah melakukan observasi dan *mystery shopping* terkait dengan pelayanan di Puskesmas dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Hasil observasi di puskesmas antara lain toilet kondisinya kotor dan air kurang, tidak terdapat informasi mengenai biaya layanan dan produk layanan serta monitor informasi dalam keadaan mati.

Sedangkan temuan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso yaitu masih ditemukan adanya calo, antrean yang tidak tertib, tidak terdapat sistem informasi pelayanan publik di tempat layanan, tidak terdapat ruang untuk ibu menyusui, tidak adanya layanan untuk orang yang berkebutuhan khusus, tidak terdapat mekanisme pengaduan maupun pejabat pengaduan dan petugas melayani dengan kurang ramah pada saat siang hari.

Dengan banyaknya temuan tentang layanan kesehatan dan kependudukan ini, para penyelenggara layanan yang hadir berkomitmen akan segera memperbaiki. Selain itu, kedua dinas ini juga menyatakan akan lebih banyak melibatkan kelompok masyarakat dalam kegiatan yang terkait dengan layanan publik.