# OMBUDSMAN PAPBAR SERAP ASPIRASI DAN TINJAU LAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT

**Kamis, 28 Agustus 2025 - papbar**

MANOKWARI - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat melaksanakan kegiatan Ombudsman On The Spot (OOTS) di Puskesmas Maripi, Kabupaten Manokwari, pada Rabu (27/08/2025). Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya jemput bola Ombudsman dalam mendengar langsung keluhan dan aduan masyarakat, serta memantau kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan.

Kegiatan dipimpin oleh Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Papua Barat, Anggi Prasetya, bersama tim asisten. Tim disambut langsung oleh pimpinan puskesmas, tenaga kesehatan, dan masyarakat yang sedang mengakses layanan kesehatan.

Dalam kunjungan tersebut, Anggi menekankan pentingnya setiap unit layanan kesehatan, termasuk puskesmas, untuk mematuhi standar pelayanan publik yang mencakup ketersediaan obat, sarana dan prasarana, tenaga medis, serta informasi layanan yang transparan dan mudah diakses masyarakat.

"Masyarakat datang dengan harapan mendapatkan layanan yang cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan. Tugas kami adalah memastikan hak-hak tersebut dijamin, sekaligus mendengar kendala dari pihak penyelenggara," ujar Anggi.

Tim PVL Ombudsman melakukan observasi ke sejumlah unit layanan, seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD), ruang apotek, dan layanan umum. Hasil pemantauan menunjukkan adanya sejumlah catatan penting, antara lain keterbatasan stok obat, minimnya jumlah tenaga medis, serta kebutuhan sarana tambahan seperti tempat tidur dan alat kesehatan.

Selain observasi, Ombudsman juga berdialog langsung dengan pasien dan keluarga. Beberapa masyarakat mengeluhkan kurangnya ketersediaan obat dan lamanya waktu tunggu pelayanan. Namun, apresiasi juga disampaikan kepada tenaga kesehatan yang tetap bekerja maksimal di tengah keterbatasan.

"Harapan kami Ombudsman bisa menyuarakan kondisi ini kepada pemerintah agar pelayanan di puskesmas lebih baik," ujar Novi, salah satu keluarga pasien.

Agus Dowansiba, Kepala Tata Usaha Puskesmas Maripi, juga mengungkapkan kendala operasional, seperti kurangnya kendaraan dinas dan sering kosongnya stok obat dari gudang farmasi. Meski demikian, pihaknya berkomitmen memberikan layanan terbaik, bahkan menggunakan kendaraan pribadi untuk mendukung operasional.

Dalam kesempatan tersebut, Ombudsman juga memberikan edukasi kepada pihak puskesmas mengenai pentingnya penyediaan dan publikasi standar pelayanan, termasuk alur layanan, waktu pelayanan, serta prosedur pengaduan.

"Kami selalu mendorong setiap unit layanan publik, termasuk puskesmas, untuk menampilkan standar layanan yang jelas. Hal ini penting agar masyarakat tahu hak dan kewajibannya," tegas Anggi.

Kegiatan OOTS ini merupakan bagian dari strategi pengawasan langsung di lapangan dan bertujuan untuk menjaring

keluhan masyarakat, mengidentifikasi kendala, serta mendorong solusi bersama antara penyelenggara layanan dan pemerintah daerah.

Ombudsman berharap hasil pemantauan ini dapat menjadi masukan konstruktif bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Manokwari dan Pemerintah Daerah guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat.

"Pengawasan kami bukan untuk mencari kesalahan, tetapi untuk mendorong perbaikan. Ombudsman hadir sebagai mitra pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang lebih adil dan berpihak kepada masyarakat," tutup Anggi.(RW/ORI-Papbar)