

OMBUDSMAN PAPUA BARAT DORONG PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI OOTS DAN COACHING MALADMINISTRASI DI PUSKESMAS MACUAN MANOKWARI

Kamis, 10 September 2026 - papbar

MANOKWARI - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua Barat melaksanakan kegiatan Ombudsman On The Spot (OOTS) sekaligus Coaching Maladministrasi di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Macuan, Kampung Macuan, Distrik Masni, Kabupaten Manokwari, pada (8-9/9/2026). Kegiatan ini menjadi bagian dari upaya Ombudsman Papua Barat untuk mendekatkan akses pengaduan kepada masyarakat sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kampung Macuan.

Dalam kegiatan tersebut, Ombudsman Papua Barat membuka posko pengaduan OOTS bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan, laporan, maupun konsultasi terkait pelayanan publik. Kehadiran posko ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh akses terhadap Ombudsman tanpa harus datang langsung ke kantor Ombudsman Papua Barat.

Saat kegiatan berlangsung ditemukan adanya persoalan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi BPJS Kesehatan. Sejumlah masyarakat menyampaikan keinginan untuk membuka atau mengurus kepesertaan BPJS Kesehatan, namun terkendala oleh jarak yang cukup jauh antara wilayah Puskesmas Macuan dan kantor BPJS Kesehatan. Persoalan tersebut menjadi salah satu catatan penting dalam pelaksanaan kegiatan karena akses terhadap layanan administrasi kesehatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Selain menerima pengaduan masyarakat, Ombudsman juga memberikan Coaching Maladministrasi kepada jajaran pegawai Puskesmas Macuan. Materi coaching disampaikan oleh Asisten Ombudsman Papua Barat, Listiarini Ardyia Tulis. Dalam penyampaian materi, Tulis menjelaskan pentingnya pemahaman penyelenggara pelayanan terhadap potensi maladministrasi serta upaya pencegahannya. Menurutnya, pemahaman tersebut diperlukan agar setiap proses pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan mengedepankan kepastian, keterbukaan, serta kepentingan masyarakat.

"Coaching ini menjadi ruang bagi kami untuk memberikan pemahaman kepada penyelenggara pelayanan mengenai maladministrasi sekaligus melihat secara langsung berbagai kondisi yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan. Harapannya, potensi maladministrasi dapat dicegah dan kualitas pelayanan kepada masyarakat terus ditingkatkan," ujar Tulis.

Dalam sesi diskusi, jajaran UPTD Puskesmas Macuan menyampaikan sejumlah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan. Salah satu persoalan yang menjadi perhatian adalah banyaknya aplikasi yang harus diinput oleh petugas. Kondisi tersebut menambah beban administrasi dalam pelaksanaan tugas sehingga diperlukan pengelolaan yang baik agar kewajiban administratif tetap berjalan tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Perwakilan Papua Barat, Yunus Kaipman turut memberikan sejumlah masukan kepada pihak Puskesmas Macuan berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan.

Salah satu masukan yang disampaikan adalah perlunya penyediaan pagar dan kamerapengawas (CCTV) di lingkungan Puskesmas Macuan. Hal tersebut dinilai penting mengingat kondisi lingkungan puskesmas yang masih relatif tidak aman.

"Kami melihat kondisi Puskesmas Macuan yang cukup rentan sehingga aspek keamanan perlu menjadi perhatian. Penyediaan pagar dan CCTV diharapkan dapat memberikan rasa aman bagi petugas maupun masyarakat serta menjaga fasilitas dan aset yang ada di lingkungan puskesmas," kata Kaipman.

Kaipman juga menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan bagaimana petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga mencakup kesiapan sarana dan prasarana serta sistem pendukung pelayanan. Menurutnya, berbagai persoalan yang ditemukan melalui kegiatan Ombudsman OOTS dan coaching perlu menjadi bahan evaluasi bersama. Dengan demikian, perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara bertahap berdasarkan kebutuhan dan kondisi yang dihadapi masyarakat di wilayah tersebut.

Pelaksanaan OOTS memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan publik di UPTD Puskesmas Macuan, baik dari sisi penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Berbagai masukan dan kendala yang ditemukan menjadi bahan bagi Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan diharapkan dapat menjadi langkah konkret dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. (ER/ORI-Pabar)