OMBUDSMAN PAPUA: PENYELENGGARA LAYANAN HARUS PATUH TERHADAP STANDAR PELAYANAN

Jum'at, 18 Juli 2025 - papua

JAYAPURA - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Papua, Yohanes Rusmanta, menyampaikan bahwa masyarakat menyoroti berbagai permasalahan layanan publik di Kota Jayapura. Beberapa di antaranya adalah sikap petugas parkir yang tidak kooperatif, permohonan pembangunan saluran air, lamanya pengurusan dokumen pertanahan, serta lambannya penanganan pasien dalam kondisi darurat di rumah sakit pemerintah. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Yohanes Rusmanta dalam Program*Pro 1 Halo RRI Jayapura*, Jumat (18/7/2025).

Yohanes menjelaskan bahwa persoalan parkir di Kota Jayapura merupakan masalah klasik yang hampir selalu menjadi perhatian publik karena bersentuhan langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Pemerintah diketahui telah merekrut petugas parkir liar menjadi petugas resmi di bawah pengelolaan UPT Parkir Dinas Perhubungan Kota Jayapura. "Harapannya, petugas parkir dapat bersikap kooperatif terhadap standar pelayanan perparkiran agar masyarakat merasa aman, membayar sesuai tarif yang ditentukan, dan menerima karcis resmi," ujarnya.

Ia menambahkan bahwa petugas parkir wajib menarik biaya sesuai ketentuan dan memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah sebagai pengelola juga harus memberikan layanan yang prima, mengingat potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor parkir cukup besar dan dapat berdampak positif bagi masyarakat Kota Jayapura.

Terkait pelayanan dokumen pertanahan, Yohanes mengingatkan bahwa Kantor Pertanahan Kota dan Kabupaten di Provinsi Papua telah memiliki standar pelayanan, termasuk informasi mengenai biaya dan jangka waktu penyelesaian. "Kami mengimbau agar jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan dipatuhi. Apabila terdapat kendala, harap disampaikan kepada masyarakat agar mereka tetap memiliki kepastian," tegasnya.

Ia juga menyoroti lambannya pelayanan terhadap pasien dalam kondisi darurat di rumah sakit pemerintah. Menurutnya, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai, dan persyaratan administrasi seharusnya dapat diselesaikan sambil pasien mendapatkan penanganan medis. "Kami prihatin atas masih terjadinya keterlambatan pelayanan kepada pasien gawat darurat. Kami akan menindaklanjuti agar kejadian serupa tidak terulang," tambah Yohanes.

Menutup pernyataannya, Yohanes mengajak masyarakat untuk tidak lelah menyampaikan keluhan kepada pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Namun, apabila keluhan yang disampaikan tidak ditindaklanjuti, masyarakat dapat mengadu ke Ombudsman Papua. "Pengaduan dapat disampaikan langsung ke Kantor Perwakilan, melalui nomor telepon 0811-2673-737, atau melalui media sosial. Pastikan pengaduan dilengkapi dengan syarat formil dan materiel. Partisipasi masyarakat sangat penting dalam mengawasi pelayanan publik," tutupnya.