

# PERMUDAH AKSES PENGADUAN, OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI MALUKU GELAR OMBUDSMAN ON THE SPOT DI FASILITAS KESEHATAN

Sabtu, 13 September 2025 - Maluku

AMBON - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku melaksanakan kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) On The Spot di dua titik fasilitas kesehatan, yakni RSUP Dr. J. Leimena dan UPTD Klinik Mata Vlissingen, Ambon. Kegiatan berlangsung selama dua hari, dari Senin (08/09/2025) hingga Selasa (09/09/2025).

Kegiatan ini bertujuan mempermudah akses pengaduan masyarakat dan meningkatkan pemahaman tentang peran Ombudsman dalam mengawasi pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan.

"Untuk mempermudah akses pengaduan masyarakat, kami membuka layanan Ombudsman The Spot di dua titik fasilitas kesehatan. Kegiatan ini tidak hanya menerima laporan, tetapi juga menyelesaikannya secara langsung dengan instansi terkait," ujar Jacoba Noya.

Salah satu aduan yang diterima adalah lambatnya pembacaan hasil radiologi pasien di RSUP Dr. J. Leimena. Setelah dilakukan penelusuran oleh tim Ombudsman, ditemukan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh kurangnya dokter spesialis radiologi, sehingga proses pembacaan hasil harus melibatkan pihak ketiga.

"Kami mendapatkan empat konsultasi, salah satunya terkait diagnostik radiologi yang membutuhkan waktu cukup lama. Permasalahan ini sudah dapat diselesaikan langsung di lapangan," jelas Jacoba.

Selain menerima aduan, Ombudsman Maluku juga melakukan sosialisasi kepada pengunjung dan tenaga kesehatan mengenai tugas, wewenang, serta mekanisme pelaporan maladministrasi di bidang pelayanan publik.

"Dengan sosialisasi ini, kami berharap masyarakat lebih memahami peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik dan tidak ragu melaporkan apabila mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai," lanjutnya.

Dari kegiatan tersebut, laporan masyarakat yang berhasil dijaring mencakup substansi pelayanan publik seperti administrasi kependudukan, bantuan sosial, pekerjaan umum, perizinan, serta layanan kesehatan.

Kegiatan PVL On The Spot merupakan implementasi amanat Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yang mendorong pendekatan proaktif terhadap pengawasan pelayanan publik.

Melalui kegiatan ini, Ombudsman Maluku menegaskan komitmennya untuk tidak hanya hadir sebagai pengawas, tetapi juga sebagai mitra masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih adil, cepat, dan transparan. (VR/ORI-Maluku)