DEKATKAN PELAYANAN, OMBUDSMAN KALBAR BUKA GERAI DI PUSKESMAS

Senin, 13 Maret 2023 - Fadhilah Ardi

KBRN, Mempawah: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalbar, kembali menggelar kegiatan Ombudsman On The Spot (OOTS) dengan membuka gerai pengaduan dan konsultasi pelayanan publik bertempat di Puskesmas Rawat Jalan Desa Wajok Hulu, Kecamatan Jongkat, Kabupaten Mempawah tanggal 9 sd 10 Maret 2023.

"Kegiatan OOTS ini merupakan program Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (Keasistenan PVL) Perwakilan Kalbar. Program ini merupakan salah satu bentuk implementasi tugas Ombudsman yaitu menerima laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan menerima konsultasi masyarakat tentang permasalahan yang dihadapi dalam mengakses pelayanan publik, ataupun memperoleh informasi mengenai tata cara menyampakan pengaduan kepada Ombudsman," kata Kepala Keasistenan PVL Ombudsman Kalbar, M. Rhida di Wajok Hulu, Jumat (10/3/2023).

Menurut Rhida, selain menerima pengaduan dan konsultasi tentang pelayanan publik, OOTS juga memiliki peranan penting dan efektif untuk menginformasikan keberadaan Ombudsman Perwakilan Kalbar dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang tugas, fungsi dan kewenangan Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas penyelenggaraan pelayanan publik.

"Kami melihat bahwa masyarakat di Desa Wajok Hulu cukup antusias dengan adanya gerai konsultasi dan pengaduan dari Ombudsman ini. Namun, sebagian masyarakat yang mengakses gerai Ombudsman, masih belum mengetahui tugas dan fungsi lembaga negara Ombudsman RI sehingga kami berikan edukasi dan pemahaman tata cara pengaduan di Ombudsman," kata Rhida.

Rhida menambahkan, kegiatan ini lebih banyak ke sosialisasi terkait tugas dan fungsi Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik kepada masyarakat. Ada 52 masyarakat yang mengakses gerai OOTS dalam dua hari ini, dan hampir sebagian besar tidak ada keluhan atau pernah mengalami pelayanan yang buruk dari penyelenggara.

"Dari 52 akses masyarakat tersebut, terdapat 3 konsultasi pelayanan publik yaitu 1 konsultasi pelayanan publik tentang perpindahan domisili penerima manfaat BPJS Kesehatan PBI, dan 2 konsultasi terkait administrasi kependudukan. Untuk ketiga konsultasi tersebut telah kami berikan saran penyelesaiannya," ujarnya.

Sementara itu masih menurut Rhida, Kepala Puskesmas Rawat Jalan Desa Wajok Hulu menyambut baik kedatangan Tim Ombudsman dalam kegiatan OOTS tersebut. Dia juga berharap bahwa masyarakat dapat lebih mengetahui bahwa ada pengawas pelayanan publik.

Terakhir, Rhida berharap dengan dilaksanakannya OOTS di banyak tempat, di berbagai kabupaten/kota masyarakat lebih memahami Ombudsman sebagai wadah menyampaikan pengaduan kerugian dalam pelayanan publik sehingga pelayanan publik semakin baik dan berkualitas.(*)