LAPOR OMBUDSMAN BILA TERJADI PELANGGARAN PELAYANAN PUBLIK DI MALUKU

Sabtu, 13 September 2025 - maluku

MediatorMalukuNews.com- Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Provinsi Maluku menawarkan kepada masyarakat yang tinggal di daerah julukan 'tanah raja-raja' ini melaporkan persoalan penanganan pelayanan publik tak beres atau terjadi praktik pelanggaran pelayanan publik/maladministrasi yang diduga dilakukan pihak penyelenggara negara atau pun pejabat publik yang buntutnya merugikan masyarakat. Laporan ini dapat diajukan ke pihak Ombudsman setempat untuk ditindaklanjuti, bilamana praktik tak terpuji tersebut dialami masyarakat.

Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Maluku, Aida Kelian mengatakan, masyarakat di daerah ini belum banyak mengetahui keberadaan dan juga belum paham cara kerja Ombudsman. Padahal lembaga ini merupakan pengawas pelayanan publik yang menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi.
Oleh karena itu, pihaknya rajin turun tangan melakukan sosialisasi ke lapangan sekaligus langsung membuka gerai pengaduan dan konsultasi bagi masyarakat.

"Kami datang membuka lokasi pengaduan dan konsultasi pelayanan publik. Selain itu, kami juga mempromosikan Ombudsman, karena minimnya pengetahuan masyarakat tentang Ombudsman di daerah ini," kata Kelian kepada wartawan saat melakukan sosialisasi dan membagi-bagikan brosur tentang Ombudsman kepada sejumlah warga yang berdatangan di Klinik Mata Ambon - Vlissigen Dinas Kesehatan Kota Ambon, awal pekan ini.

Menjawab pertanyaan soal jumlah presentasi masyarakat Maluku yang belum mengetahui keberadaan dan tugas Ombudsman di Maluku, Kelian tak dapat merinci. Namun dia memastikan ada banyak masyarakat yang belum mengerti keberadaan dan fungsi lembaga negara yang punya tugas membela hak-hak masyarakat yang tak terakomodir dengan baik soal akses pelayanan publik.

Perempuan ini mengaku, sudah sekian kali pihaknya melakukan sosialisasi di sejumlah tempat tentang Ombudsman, namun banyak sekali masyarakat belum mengetahui lembaga tersebut. Untuk itu, pihaknya tak bosan turun lapangan memperkenalkan lembaga negara yang satu ini dengan menyebarkan brosur agar diketahui masyarakat.

Kelian berharap dengan adanya sosialisasi tentang peran Ombudsman yang dilakukan pihaknya di sejumlah tempatnya, khususnya di Kota Ambon dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat Maluku agar ketika masyarakat mengalami maladministrasi yang merugikan masyarakat maka segera melaporkan kasus tersebut ke Ombudsman Perwakilan Maluku yang kini kantornya berlokasi di Jalan Rijali, Seberang Jalan Kantor DPRD Kota Ambon untuk ditindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku.

Pantauan Mediator Maluku News.Com, terdapat empat staf Perwakilan Ombudsman Maluku melakukan sosialisasi kepada sejumlah pengunjung Klinik Mata Ambon - Vlissigen Dinas Kesehatan Kota Ambon di Pass, Kecamatan Baguala. Sembari membagi-bagikan brosur, dimana isi brosur tersebut menjelaskan tentang
apa itu ombudsman, apa saja bentuk -bentuk maladministrasi dan tata cara penyampaian laporan/pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat.
Sementara itu, sejumlah pengunjung maupun warga yang berada di klinik tersebut merespon positif.

Dikutip dari berbagai sumber, Maladministrasi merupakan tindakan, perilaku, atau perbuatan melawan hukum, etik, atau prinsip pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara negara atau pejabat publik yang merugikan masyarakat. Bentuknya beragam, mulai dari penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, kelalaian dalam memberikan layanan, tindakan diskriminatif, hingga permintaan pungutan liar, yang semuanya berdampak negatif bagi masyarakat pengguna layanan.