KELUHAN MASYARAKAT MENINGKAT, OMBUDSMAN BUKA GERAI PENGADUAN LANGSUNG.

Kamis, 29 Februari 2024 - aceh

Siaran Pers

Nomor : 004/PW.01/II/2024

Hari, Tanggal : Kamis, 29 Februari 2024

Banda Aceh -- Ombudsman RI Perwakilan Aceh melakukan jemput bola dengan membuka gerai pengaduan langsung di Puskesmas Ulekareng Banda Aceh. Kegiatan Penerimaan dan Verifikasi Laporan On The Spot (PVL OTS) ini berlangsung Rabu, (28/02/2024).

"Selain karena jumlah laporan substansi kesehatan bertambah, kami juga ingin mendekatkan akses layanan Ombudsman ke masyarakat," ujar Kepala Keasistenan Bidang PVL Ombudsman RI Perwakilan Aceh, Nurul Nabila.

Nurul menjelaskan, PVL OTS untuk memperluas akses masyarakat dan proaktivitas fungsi penerimaan dan verifikasi laporan yang dapat dilaksanakan dalam bentuk kegiatan sosialisasi dan edukasi pengaduan pelayanan publik. Jadi tidak hanya menyampaikan pengaduan langsung, namun masyarakat dapat juga melakukan konsultasi seputar isu pelayanan publik.

"Laporan yang kami terima diantaranya tentang lamanya layanan saat pendaftaran, rujukan, dan layanan puskesmas pembantu (pustu) yang belum optimal," ungkapnya.

Nurul menyampaikan, dari PVL OTS yang digelar itu, beberapa keluhan yang disampaikan akan ditindak-lanjuti Ombudsman sebagai laporan masyarakat. Selain itu, ada juga masyarakat yang hanya berkonsultasi terkait masalah layanan publik, tidak terbatas pada subtansi kesehatan saja.

Kegiatan PVL OTS dilanjutkan dengan rapat koordinasi (rakor) yang dihadiri Kepala Ombudsman Perwakilan Aceh Dian Rubianty beserta kepala-kepala keasistenan, Kepala Puskesmas dan jajaran, serta perwakilan Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh.

Dalam rakor tersebut Ombudsman menyampaikan perihal yang dikeluhkan terkait layanan, sementara pihak Puskesmas menyampaikan kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan.

"Penyelenggara tidak perlu alergi menerima laporan atau keluhan masyarakat," tegas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Aceh, Dian Rubianty. Dian menjelaskan, banyaknya laporan terhadap penyelenggara layanan menunjukkan masyarakat peduli terhadap layanan publik yang menjadi haknya.

Menurut Dian, pengaduan masyarakat pengguna layanan tidak hanya berguna untuk mencari akar masalah dan menyelesaikannya, juga memberi manfaat sebagai bahan evaluasi berkesinambungan untuk peningkatan kualitas layanan. Selain itu, Laporan Masyarakat bisa menjadi dasar penetapan berbagai program dan kebijakan.

"Laporan ini dapat pula memberi informasi awal, jika ada kebijakan seputar layanan kesehatan yang memerlukan peninjauan atau pengkajian, sesuai kebutuhan masyarakat setempat," tambahnya.

Dian menyampaikan komitemen, kegiatan jemput bola tidak hanya berlangsung pada bulan Februari 2024, kegiatan yang sama juga akan dilaksanakan juga di empat lokasi lainnya dalam Kota Banda Aceh.