OMBUDSMAN BABEL SAMPAIKAN CATATAN PERSOALAN PELAYANAN PUBLIK DARI HASIL SURVEY PENILAIAN 2023

Kamis, 26 Oktober 2023 - Agung Nugraha

Siaran Pers

0050/HM.01/X/2023

Kamis, 26 Oktober 2023

Pangkalpinang - Ombudsman Babel telah melakukan kegiatan Survey Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2023 terhadap Pemerintah Daerah, Kepolisian Resor, dan Kantor Pertanahan. Selama kegiatan survey kepatuhan ini kami menemukan beberapa catatan persoalan pelayanan publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung Shulby Yozar Ariadhy mengucapkan terimakasih kepada seluruh pimpinan daerah, pimpinan lembaga, pimpinan satker dan unit penyelenggara pelayanan publik yang dinilai karena telah menunjukan antusias serta sikap koordinatif dalam setiap tahapan yang telah dilakukan, baik pada tahapan pendataan produk pelayanan, pendampingan, sampai dengan tahap penilaian dan penjaminan mutu.

"Kami mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya, instansi penyelenggara pelayanan publik di Babel yang telah memberikan cukup perhatian dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk saat ini, bersama kita menunggu hasil seperti apa wajah pelayanan publik kita secara nasional. Lebih dari itu, yang terpenting menurut kami bahwa penilaian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana dukungan kebijakan kelembagaan memberikan pelayanan kepada masyarakat luas," ujar Yozar.

Namun dikatakannya, selama proses penilaian kepatuhan ini Ombudsman masih menemukan beberapa catatan pelayanan publik untuk perbaikan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara melalui dimensi persepsi masyarakat, Ombudsman Babel mendapatkan informasi bahwa masih adanya pelayanan yang membebankan biaya di luar ketentuan kepada masyarakat dan tidak terpampang secara jelas sebenarnya berapa biaya suatu produk pelayanan tertentu, apakah gratis atau berbayar.

Disamping itu, beberapa prosedur suatu produk layanan dipersepsikan masyarakat dianggap begitu panjang dan belum sederhana sehingga masyarakat perlu menunggu proses yang cukup lama, tidak terkecuali bagi pengguna layanan lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil yang sebenarnya menurut peraturan termasuk dalam kelompok prioritas, namun kenyataannya masih belum diprioritaskan dibanding dengan pengguna layanan lainnya.

Kemudian, Ombudsman juga masih menemukan sarana dan prasarana unit pelayanan publik yang dirasa masyarakat kurang representatif karena berbagai sebab. Salah satu contoh misalnya kondisi Puskesmas Muntok sebagai satu-satunya Puskesmas rujukan bagi seluruh masyarakat Kecamatan Mentok dan sekitarnya.

Masalah yang muncul adalah belum tercapainya pelayanan prima karena banyaknya masyarakat yang mengakses pelayanan Puskesmas Muntok, tetapi masih kurang didukung dengan sarana dan prasarana yang representatif. Ombudsman mendapati masih ada pengguna layanan yang duduk dekat tangga, dikarenakan kapasitas kursi ruang tunggu yang kurang memadai. Selain itu, terlihat ibu menyusui mengalami kesulitan dalam memberikan ASI kepada anaknya dan mengalami waktu antrian yang lama untuk mendapatkan layanan yang diinginkan, dan beberapa hal lainnya.

"Untuk itu, kami berharap melalui penilaian kepatuhan ini, agar dapat dijadikan sebagai momen pemetaan perbaikan dan salah satu dasar bagi Pemerintah Daerah untuk merencanakan peningkatan kemudahan dan kenyamanan akses pelayanan kesehatan misalnya melalui pembangunan atau pemekaran Puskesmas lainnya di Kecamatan Mentok dan sekitarnya atau kebijakan lain yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan," ungkap Yozar.

Narahubung:

M. Tegi Galla Putra (0819 2830 3399)

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Babel

Humas Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Kantor Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung

Jln. Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang-Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

www.ombudsman.go.id