

OMBUDSMAN JATIM PANTAU PELAYANAN PUBLIK DI BAWEAN

Selasa, 05 November 2024 - jatim

Siaran Pers

Nomor 2/HM.01/XI/2024

Selasa, 5 November 2024

GRESIK - Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur mendatangi Pulau Bawean sejak Minggu (3/11/2024) hingga Rabu (6/11/2024). Selama empat hari, personel Ombudsman Jatim menerima curhat berbagai keluhan pelayanan publik di kepulauan di Laut Jawa tersebut. Mulai keluhan stok obat di RSUD Umar Mas'ud, calo tiket kapal, hingga permintaan adanya layanan PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap).

Tim Ombudsman Jatim dipimpin oleh Muflihul Hadi Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL), yang beranggotakan dua Asisten Ombudsman Jatim, yakni Muslih dan Moch. Dianto. Pada hari pertama, tim langsung mengadakan sosialisasi kelembagaan Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik terhadap warga Desa Pekalongan, Kecamatan Tambak.

Warga mengeluhkan layanan administrasi kependudukan (Adminduk) perubahan data pada akta kelahiran. "Saya sudah melakukan pembaharuan data pada akta kelahiran sejak lima tahun lalu, tetapi sampai sekarang belum selesai. Saya tidak tahu apa penyebabnya," kata warga.

Tim Ombudsman Jatim lantas meminta agar warga datang pada kegiatan PVL On The Spot, pada hari Senin (4/11/2024) untuk mendapatkan solusi. Pada kegiatan tersebut, Ombudsman Jatim berkolaborasi dengan Dispendukcapil Pemkab Gresik untuk membuka layanan, sekaligus menyelesaikan keluhan seputar adminduk. "Kami menindaklanjuti aduan warga tersebut dengan minta dokumen pendukung, agar bisa diselesaikan oleh Dispendukcapil di lokasi kegiatan," kata Muflihul.

Selanjutnya, muncul keluhan adanya dugaan pungli di pemerintah desa pada saat melakukan transaksi jual beli tanah/rumah.

Warga juga mengeluhkan keberadaan calo penjualan tiket pada saat *peak season* hari libur dan hari besar keagamaan. "Calo itu membuat harga tiket makin mahal," ujar warga. Tim Ombudsman Jatim menyarankan, agar warga mengadukan permasalahan tersebut ke loket pengaduan resmi, baik di Pemkab Gresik maupun penyelenggara jasa pelabuhan di Bawean.

Di lokasi yang sama, Ombudsman Jatim juga menerima keluhan tidak adanya program PTSL oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sejak dua tahun terakhir. Padahal, warga menganggap program PTSL cukup membantu warga untuk menyertifikatkan tanahnya dengan biaya murah dan terjangkau.

Warga lainnya juga mengeluhkan seputar ketersediaan atau stok obat di RSUD Umar Mas'ud. RS ini adalah satu-satunya rumah sakit milik Pemkab Gresik di Bawean. "Di rumah sakit, infonya tidak ada stok obat. Kami lantas membeli ke apotek," jelas warga.

Tim Ombudsman Jatim merespons cepat. Besoknya, Selasa (5/11/2024) dilaksanakan sidak ke depo obat di RSUD Umar Mas'ud untuk mengecek ketersediaan obat seperti dikeluhkan warga. Pihak RSUD mengakui beberapa obat tertentu untuk peserta JKN/BPJS Kesehatan memang tidak tersedia, hal tersebut dikarenakan keterlambatan pengiriman obat dari Dinas Kesehatan (Dinkes) Pemkab Gresik. Apabila obat tidak tersedia, pihak RSUD meminta pasien membeli di apotek dan biayanya dapat di-*reimburse*.

"Kami menyarankan agar pihak RSUD menginformasikan kepada warga terkait *reimburse* pembelian obat di luar rumah sakit, agar tidak terjadi misinformasi," jelas Muflihul. Ombudsman Jatim akan melakukan monitoring terhadap RSUD atas saran tersebut. "Kami berharap RSUD tetap memberikan pelayanan yang terbaik, sekalipun kondisinya penuh

keterbatasan," ujar pria asal Demak tersebut. Dia juga meminta agar Dinkes dapat menyuplai obat di RSUD sesuai yang dibutuhkan oleh warga Bawean.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur Agus Muttaqin, mengatakan bahwa Ombudsman Jatim sengaja memantau pelayanan publik di Bawean karena lokasi tersebut merupakan wilayah 3T. "Wilayah ini memang termasuk pelosok, sehingga kami perlu melakukan jemput bola, agar warga tahu keberadaan Ombudsman selaku pengawas pelayanan publik. Kami perlu mengedukasi warga," jelasnya. Dan, berdasarkan dari laporan tim, diketahui bahwa kondisi pelayanan publik di Bawean membutuhkan perbaikan. Mulai soal pelayanan adminduk, kesehatan (RSUD), pertanahan (PTSL), kepolisian (pengamanan laut), hingga perizinan berusaha (PTSP).

Dia berharap, warga Bawean tidak segan mengadukan permasalahan seputar pelayanan publik yang buruk kepada Ombudsman. Sejak berdiri kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur pada 2010, tidak ada satu pun warga Bawean yang mengadu ke Ombudsman. Padahal, tidak adanya pengaduan itu bukan cerminan pelayanan publik sudah berjalan baik, tetapi bisa jadi justru sebaliknya warga tidak tahu harus mengadu ke mana ketika menerima pelayanan yang buruk. (*)

Narahubung:

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Timur

Agus Muttaqin

(0816-1677-261)