

DEKATKAN LAYANAN ADUAN, OMBUDSMAN MALUKU HADIR DI PIRU

Kamis, 27 November 2025 - maluku

Piru - Ombudsman on the Spot (OTS) kembali digelar oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku untuk menyerap langsung aduan masyarakat di Puskesmas Piru pada Kamis (27/11/2025). Kegiatan ini bertujuan membuka ruang laporan dan konsultasi secara langsung sehingga warga dapat menyampaikan keluhan pelayanan publik tanpa harus datang ke kantor Ombudsman.

Kegiatan yang dipimpin anggota Keasistenan PVL, Nur Iman Pelupessy, mencatat setidaknya 10 laporan masyarakat dengan berbagai substansi pelayanan publik. "Kami mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau laporan pelayanan publik, tanpa harus datang ke kantor Ombudsman," ujarnya.

Iman menjelaskan bahwa 10 laporan tersebut mencakup isu kesehatan, pertanahan, dan administrasi kependudukan. Seluruh laporan saat ini sedang dalam proses verifikasi formil dan materiil sebelum diteruskan ke Keasistenan Pemeriksaan. "Setiap laporan akan kami kawal sampai ada respons dan hasil yang jelas," tambahnya.

Salah satu substansi yang banyak diadukan adalah ketersediaan strip test di Puskesmas Piru yang kerap habis, sehingga pasien terpaksa membeli sendiri di luar, padahal seharusnya ditanggung BPJS. Menanggapi hal tersebut, Iman mendorong Puskesmas untuk melakukan perkiraan kebutuhan (forecasting) yang lebih akurat. "Gunakan data pemakaian 3-6 bulan terakhir untuk menghitung rata-rata penggunaan. Setelah itu tambahkan buffer stock untuk menghadapi peningkatan kunjungan. Jika stok menipis, segera lapor dan ajukan permintaan sebelum habis," sarannya.

Salah satu pengunjung Puskesmas yang enggan disebutkan identitasnya menyampaikan apresiasi terhadap pelaksanaan OTS. Ia berharap kegiatan serupa dapat dilakukan kembali di instansi lainnya. "Melalui OTS, masyarakat yang sebelumnya belum mengetahui tentang Ombudsman dan fungsinya menjadi lebih paham," ujarnya.

Secara terpisah, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku, Hasan Slamet, menyatakan bahwa Ombudsman on the Spot memiliki peran penting dalam memperkuat efektivitas pengawasan pelayanan publik. "OTS memperlancar koordinasi antarunit serta memudahkan identifikasi potensi kendala operasional penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, kegiatan ini perlu terus dioptimalkan untuk menunjang pencapaian target kinerja pelayanan publik yang lebih baik," ungkapnya.

Melalui Ombudsman on the Spot, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Maluku menegaskan komitmennya untuk hadir lebih dekat dengan masyarakat, memberikan edukasi terkait hak atas pelayanan publik, serta mendorong perbaikan berkelanjutan oleh penyelenggara layanan. (VR/ORI-Maluku)