

JEMPUT BOLA KELUHAN WARGA OMBUDSMAN KALBAR DEKATKAN LAYANAN OOTS DI DUA PUSKESMAS PONTIANAK

Jum'at, 27 Februari 2026 - kalbar

PONTIANAK - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat mengambil langkah proaktif untuk memantau langsung penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar dengan mendekatkan akses pengaduan kepada masyarakat. Langkah "jemput bola" ini diwujudkan melalui program Ombudsman On The Spot (OOTS) yang diterjunkan langsung ke dua fasilitas kesehatan di Kota Pontianak, yakni Puskesmas Banjar Serasan (Kecamatan Pontianak Timur) dan Puskesmas Siantan Hulu (Kecamatan Pontianak Utara), mulai 24 hingga 27 Februari 2026.

Kehadiran tim Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Kalbar ini bertujuan untuk mengedukasi warga sekaligus memfasilitasi konsultasi terkait dugaan maladministrasi. Melalui pemantauan langsung di lapangan, Ombudsman memastikan bahwa layanan medis berjalan sesuai standar, responsif, dan benar-benar berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Armita, menyampaikan hasil pantauannya selama kegiatan berlangsung. Ia menilai pelayanan di kedua UPT Puskesmas tersebut tergolong cukup baik, dengan para tenaga kesehatan yang menunjukkan sikap cepat dan tanggap.

"Secara umum, pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Petugas sigap dalam merespons kebutuhan pasien, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan kesehatan secara optimal," ujar Armita.

Merespons pemantauan dari Ombudsman, Kepala UPT Puskesmas Banjar Serasan, Rusnaini, memaparkan bahwa pihaknya terus berupaya mengoptimalkan layanan, salah satunya dengan mengembangkan sistem pendaftaran dan pelayanan berbasis online. Sistem ini dirancang untuk melayani warga tanpa harus melalui prosedur administrasi yang berbelit-belit.

"Pelayanan berbasis digital sangat memudahkan, baik bagi petugas maupun masyarakat. Namun, sistem ini tetap membutuhkan dukungan server dan jaringan internet yang stabil agar dapat berjalan secara maksimal," jelas Rusnaini.

Kehadiran Ombudsman di tengah fasilitas layanan publik ini mendapat sambutan positif dari warga setempat. Masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya ruang yang lebih dekat untuk menyampaikan keluhan serta ajang sosialisasi untuk lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan.

Melalui giat OOTS ini, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat berharap penyelenggara pelayanan publik dapat terus melakukan inovasi secara berkelanjutan, sehingga pelayanan kepada masyarakat semakin transparan, akuntabel, dan bebas dari maladministrasi. (DEW/ORI-Kalbar)