OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN JAWA TENGAH SIDAK PENYELENGGARA PELAYANAN DI JAWA TENGAH SELAMA LIBUR LEBARAN TAHUN 2018

Kamis, 05 Juli 2018 - Sabarudin Hulu

Semarang (28 Juni 2018) -Â Masa libur panjang selama lebaran disertai dengan aktivitas mudik berpotensi terhadap menurunnya kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan. Undang-Undang Pelayanan Publik melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa penyelenggara wajib memberikan pelayanan berkualitas kepada pengguna layanan publik. Oleh karenanya, diperlukan persiapan dan strategi yang baik oleh penyelenggara pelayanan untuk menghadapi libur panjang tersebut.

Â

Ombudsman Republik Indonesia memberikan perhatian terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik selama libur lebaran tahun 2018, khususnya terhadap instansi yang menyelenggarakan layanan 24 (dua puluh empat) jam, seperti Puskesmas, Rumah Sakit, Pemadam Kebakaran dan Kepolisian agar tetap memberikan pelayanan berkualitas.

Â

Dalam rangka efektivitas pelaksanaan tugas, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah telah melakukan sidak selama libur lebaran di 11 (sebelas) Kabupaten/Kota di Jawa Tengah dimulai sejak tanggal 11 (sebelas) sampai dengan 16 (enam belas) Juni 2018.

Â

Adapun 11 (sebelas) Kabupaten/Kota dimaksud adalah:

1. Kota Semarang
2. Kota Pekalongan
3. Kota Surakarta
4. Kabupaten Klaten
5. Kabupaten Sragen
6. Kabupaten Salatiga
7. Kabupaten Wonosobo
8. Kabupaten Demak
9. Kabupaten Kudus
10. Kabupaten Jepara
11. Kabupaten Cilacap

Â

Ombudsman Jawa Tengah melakukan sidak dibeberapa instansi yakni:

1. Puskesmas dan Rumah Sakit
2. Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil
3. Dinas Pemadam Kebakaran
4. Dinas Perhubungan
5. Pos Pelayanan Dan Pengamanan Lebaran
6. Pelayanan Samsat Keliling

Â

Dari hasil sidak yang dilakukan tim Ombudsman Jawa Tengah, secara keseluruhan penyelenggara pelayanan telah menyusun strategi untuk menyambut libur lebaran. Meskipun demikian, Ombudsman Jawa Tengah masih menemukan berbagai permasalahan sepanjang libur lebaran tahun 2018.

Â

1.Â Â Â Â Â Â Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit

Â

Pada pelayanan yang diselenggarakan 24 (dua puluh empat) jam, khususnya Puskesmas dan Rumah Sakit. Tim Ombudsman Jawa Tengah masih menemukan beberapa hal sebagai berikut:

a.Â Â Â Â Â Â Penanggungjawab pelayanan di Rumah Sakit tidak berada di tempat. Kemudian, setelah dihubungi melalui telefon yang bersangkutan menyampaikan sedang sakit.

b.Â Â Â Â Â Â Dokter jaga Puskesmas yang bertugas di Instalasi Gawat Darurat pada waktu malam hingga dini hari (23.00 s.d 00.00 WIB) tidak berada di tempat. Setelah dikofirmasi lebih lanjut, tidak adanya dokter jaga dikarenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia serta sebagian dokter pada waktu Siang hari diperbantukan untuk berjaga di Pos Pelayanan Pengamanan Lebaran bersama Kepolisian dan instansi-instansi terkait.

c.Â Â Â Â Â Â Masih terdapat tempat tidur pasien rawat inap yang kondisinya kurang baik. Dari pihak Puskesmas menyampaikan telah mengirimkan surat kepada Pemerintah Daerah agar jumlah tempat tidur serta ketersediaan Sumber Daya Manusia, khususnya di Puskesmas dapat ditambah jumlahnya. Akan tetapi, permohonan tersebut sampai saat ini belum memperoleh tindak lanjut dari Pemerintah Daerah.

Â

2.Â Â Â Â Â Â Pelayanan Unit Pemadam Kebakaran

Â

Pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit Pemadam Kebakaran, Tim Ombudsman Jawa Tengah masih menemukan beberapa hal sebagai berikut:

a.Â Â Â Â Â Â Pada unit Pemadam Kebakaran masih ditemukan petugas yang merangkap tugas, yakni sebagai pengemudi mobil operasional sekaligus sebagai petugas pemadam kebakaran. Dalam sidak tersebut, tim Ombudsman Jawa Tengah hanya menemukan 2 (dua) orang petugas yang siaga.

b.Â Â Â Â Â Â Dalam sidak tersebut, tim Ombudsman Jawa Tengah menerima keluhan dari personil Pemadam Kebakaran perihal penambahan jumlah Unit Pemadam Kebakaran. Hal ini dikarenakan, saat ini hanya terdapat 1 (satu) Unit Pemadam Kebakaran yang membawahi seluruh wilayah di Kabupaten. Sedangkan, dalam pelaksanaan tugasnya unit ini masih dibantu juga oleh Markas Komando 113.

Â

Â

3.Â Â Â Â Â Â Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil

Â

Pada pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil secara keseluruhan telah berjalan baik, hanya saja masih**t**erdapat beberapa pengguna layanan yang akan mengambil E-KTP, namun disampaikan oleh petugas bahwa E-KTP dimaksud telah ada yang mengambil. Ketidaktelitian yang dilakukan petugas ini berpotensi terjadinya maladmnistrasi dalam hal kepastian hukum kepada pengguna layanan. Maupun berpotensi untuk disalahgunakannya E-KTP oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

Â

Ombudsman Jawa Tengah juga mengapresiasi penyelenggara pelayanan yang telah memberikan pelayanan dengan baik. Beberapa temuan Ombudsman Jawa Tengah di Puskesmas, Rumah Sakit, Dinas/Unit Pemadam Kebakaran, dan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil adalah salah satu potret pelayanan yang kedepannya perlu ditingkatkan kembali

kualitasnya, maupun menjadi perhatian Ombudsman Jawa Tengah kepada Pemerintah Daerah untuk membenahi pelayanan di daerahnya masing-masing.

Â

Pada temuan Ombudsman Jawa Tengah lainnya, juga terdapat instansi-instansi penyelenggara pelayanan yang telah memberikan pelayanan dengan baik, yakni instansi Kepolisian melaui Pos Pelayanan Dan Pengamanan Lebaran, Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil, dan Dinas Perhubungan serta Pelayanan Samsat Keliling dinilai cukup responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik ini tentu senantiasa perlu dipertahankan dan dijaga kualitasnya.