OMBUDSMAN RI TINJAU PELAYANAN PUBLIK DI GOWA DAN RSUD HAJI MAKASSAR

Jum'at, 30 Oktober 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR - Ketua Ombudsman RI Nuzran Joher didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan Ismu Iskandar meninjau langsung penyelenggaraan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa dan RSUD Haji Makassar, Rabu (28/10/2026). Kunjungan ini menjadi bagian dari upaya memastikan masyarakat memperoleh pelayanan sesuai standar serta mendapatkan respons atas keluhan yang disampaikan.

Dalam peninjauan itu di MPP Kabupaten Gowa, Nuzran mengingatkan setiap instansi agar menjalankan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan dan dicantumkan pada masing-masing stan. Ia juga berinteraksi dengan pengguna layanan untuk memastikan tidak terdapat hambatan dalam proses pelayanan yang mereka akses.

Menurut Nuzran, standar pelayanan tidak cukup hanya dipajang sebagai informasi bagi masyarakat, tetapi harus menjadi pedoman yang diterapkan petugas dalam memberikan layanan. Kepatuhan terhadap standar tersebut penting agar masyarakat memperoleh kepastian mengenai prosedur, persyaratan, waktu, dan mekanisme pelayanan.

Pengawasan langsung seperti ini juga menjadi ruang untuk melihat pengalaman masyarakat ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, potensi hambatan dapat diketahui dan menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait.

Selanjutnya, pemantauan juga dilakukan pada layanan kesehatan di RSUD Haji Makassar dengan langsung disambut oleh Direktur UPT RSUD Haji Makassar dr. Rachmawati, beserta jajaran manajemen rumah sakit.

Di RSUD Haji Makassar, Nuzran meninjau ruang rawat inap kelas III dan instalasi gawat darurat (IGD). Peninjauan ini menjadi kesempatan untuk melihat langsung fasilitas pelayanan yang digunakan masyarakat, khususnya dalam memperoleh layanan kesehatan dasar.

Dalam arahannya kepada jajaran RSUD Haji Makassar, Nuzran menekankan pentingnya merespons keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Menurutnya, pelayanan kesehatan merupakan layanan dasar yang banyak diakses masyarakat sehingga kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan perlu menjadi perhatian penyelenggara.

"Keluhan masyarakat harus direspons dengan baik. Pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, perlu memastikan masyarakat mendapatkan haknya sesuai standar yang berlaku," ujarnya.

Nuzran juga menegaskan bahwa Ombudsman RI merupakan mitra strategis penyelenggara pelayanan publik. Peran tersebut dijalankan berdasarkan mandat peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Direktur UPT RSUD Haji Makassar dr. Rachmawati mengapresiasi kunjungan dan masukan yang diberikan Ombudsman RI. Ia menilai arahan tersebut menjadi penguatan bagi rumah sakit untuk terus mengevaluasi dan membenahi kualitas layanan.

"Kunjungan dan masukan dari Ombudsman RI menjadi penguatan bagi kami untuk terus mengevaluasi pelayanan, menindaklanjuti keluhan masyarakat, dan melakukan pembenahan agar pelayanan yang diberikan semakin baik," ujar Rachmawati.

Kunjungan ini menegaskan bahwa pengawasan pelayanan publik tidak berhenti pada pemenuhan prosedur administratif. Standar pelayanan harus dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, sementara keluhan yang muncul perlu ditindaklanjuti sebagai bahan perbaikan.

Bagi Ombudsman RI, pelayanan yang baik bukan semata-mata tentang tersedianya fasilitas atau lengkapnya prosedur, melainkan juga tentang kepastian, kemudahan, dan kesediaan penyelenggara mendengarkan masyarakat. Sebab, ukuran keberhasilan pelayanan publik pada akhirnya terletak pada terpenuhinya hak warga dan hadirnya negara ketika masyarakat membutuhkan pelayanan.