

HARMONISASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN SUMSEL TERIMA KONSULTASI DINKES KOTA PALEMBANG

Kamis, 13 Februari 2025 - sumsel

PALEMBANG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan M. Adrian Agustiansyah bersama akademisi dan perwakilan kelompok masyarakat memberikan evaluasi terhadap Standar Pelayanan Skrining di Klaster 2 Ibu dan Anak yang dibentuk oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang, Rabu (12/2/2025). Dalam kegiatan tersebut Adrian menyampaikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus berlandaskan pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. "Pada Pasal 15 huruf a dan f Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga pemahaman terhadap dasar hukum dan setiap unsur dalam standar pelayanan wajib dipenuhi oleh semua pelaksana pelayanan publik," jelasnya.

Dibentuknya standar pelayanan diperuntukkan agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang prima. Pemenuhan pelaksanaan standar pelayanan harus dilakukan untuk mencegah terjadinya maladministrasi. Dalam forum tersebut, Ombudsman RI mengimbau agar pelaksana pelayanan publik bidang kesehatan dari tingkat rumah sakit sampai dengan puskesmas dapat melaksanakan standar pelayanan secara optimal. Terlebih bidang kesehatan merupakan pelayanan utama yang harus diberikan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan apabila standar pelayanan tidak dilakukan secara penuh maka masyarakat akan langsung merasakan pelayanan publik yang tidak berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Apabila terdapat pengaduan dari masyarakat maka Ombudsman mengimbau agar laporan tersebut dapat diselesaikan di tingkat instansi tersebut secara langsung.

"Stigma pelaksana pelayanan publik terhadap pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat juga mempengaruhi kualitas pelayanan instansi tersebut," jelas Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan. Stigma yang beranggapan bahwa pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat merupakan faktor yang akan menambah beban kerja harus dihilangkan. Stigma tersebut harus diubah menjadi bahwa pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat merupakan koreksi perbaikan yang diberikan dimana hal ini akan bermuara pada inovasi-inovasi yang akan dilakukan oleh instansi tersebut. "Tentunya stigma ini tidak akan terbentuk apabila dari pimpinan tidak mempunyai komitmen yang teguh. Maka dari itu, pimpinan harus mempunyai komitmen yang penuh untuk melaksanakan standar pelayanan dan mengajak semua pelaksana pelayanan publik untuk melakukan hal yang sama," lanjutnya.

Dalam kesempatan ini, Adrian menyarankan agar instansi pelaksana pelayanan publik membuat video testimoni masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Apabila masyarakat mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut berkualitas dan mempermudah masyarakat maka praktik calo dan pungutan liar (pungli) dapat dihilangkan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Selain membuat video testimoni, Adrian juga mengimbau agar instansi menyediakan layanan *call center* melalui telepon/*sms/whatsapp* yang dapat memberikan layanan secara cepat dan mudah. Untuk merealisasikan hal ini, diharapkan juga instansi dapat menempatkan sumber daya manusia yang terampil agar pelayanan dapat diberikan secara prima. Instansi juga diimbau untuk mengelola pelayanan dan pengaduan melalui media *google maps* seperti RSUD Siti Fatimah yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengelola pengaduan melalui media tersebut.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan menegaskan bahwa semua unsur pelaksana pelayanan publik harus merealisasikan dan mematuhi standar pelayanan dengan optimal. "Kami mendukung penuh terhadap inovasi dan perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang untuk menciptakan pelayanan publik yang bersih," tutup Adrian.