JARING PENGADUAN DAN KONSULTASI PUBLIK, OMBUDSMAN KALSEL LAKSANAKAN PVL ON THE SPOT DI PUSKESMAS S. PARMAN

Kamis, 26 Januari 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Guna menjaring akses laporan masyarakat secara langsung dengan mendekatkan Pelayanan Ombudsman RI Perwailan Provinsi Kalimantan Selatan, serta melaksanakan sosialisasi tupoksi Ombudsman RI kepada masyarakat. Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) didampingi Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan, melaksanakan kegiatan PVL *On The Spot* pada Rabu (25/01/2022) di Puskesmas S. Parman Kota Banjarmasin.

Dalam kegiatan tersebut, didapat banyak akses konsultasi maupun laporan terkait beragaman pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat. Baik terkait pelayanan puskesmas sendiri, maupun layanan publik lain, seperti ranah substansi layanan kesehatan, administrasi kependudukan, kesejahteraan sosial, pendidikan, termasuk masih maraknya oknum calo pada layanan publik tertentu, sehingga merugikan publik.

Asisten bidang PVL Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Rujalinor menyampaikan, bahwa kegiatan ini dimaksudkan guna meningkatkan laporan masyarakat dan konsultasi laporan masyarakat, sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait ragam tindakan maladministrasi dalam pelayanan publik. "Bagi penyelenggara pelayanan di Puskesmas sendiri, sepatutnya pelayanan publik harus lebih responsif terhadap keluhan masyarakat, sekecil apapun laporan masyarakat harus ditangani dengan baik, jangan sampai dibiarkan, tujuannya agar terjadi keharmonisan antara penyelenggara layanan dengan pengguna layanan." Ujarnya.

Terkait tujuan dimaksud, Rujalinor meminta agar pengelolaan pengaduan internal di Puskesmas S. Parman mesti difungsikan secara optimal. Meminta saran masukan kepada pengguna layanan, melalui instrumen permintaan pengisian IKM kepada pengguna layanan, turut diperlukan sebagai masukan bagi penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas, untuk terus berbenah dan melayani dengan lebih maksimal.

Atas terselanggaranya kegiatan dimaksud, Kepala Tata Usaha Puskesmas S. Parman Kota Banjarmasin, Yusninda Nora, menjelaskan bahwa kegiatan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI Kalimantan Selatan ini, beserta seluruh saran masukan dan apresiasi yang disampaikan, akan menjadi motivasi bagi Puskesmas S. Parman untuk terus memperbaiki pelayanan mereka ke depan. Diharapkan agar kegiatan PVL *On The Spot* yang dilaksanakan Ombudsman RI Kalimantan Selatan dapat terus berkelanjutan.

Selanjutnya, Yusnida Nora berkomitmen bahwa sarana pengaduan yang telah tersedia saat ini, baik berupa kotak saran, kontak Whatsapp maupun Instagram, akan terus dioptimalkan. Termasuk peningkatan kinerja petugas layanan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada pengguna layanan, sebagaimana saran dari Ombudsman RI Kalimantan Selatan.