# OMBUDMAN KALSEL HADIRI FORUM KONSULTASI PUBLIK DI RSUD ULIN BANJARMASIN

**Kamis, 12 Januari 2023 - Ita Wijayanti**

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan menyampaikan tentang peran Ombudsman dalam menangani keluhan masyarakat di bidang kesehatan pada kegiatan Forum Konsultasi Publik yang diinisiasi oleh RSUD Ulin Banjarmasinpada Rabu (11/1/2023).

Turut hadir dalam kegiatan ini Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan, Diauddin, Direktur RSUD Ulin Banjarmasin, Izaak Zoelkarnain Akbar, Kepala Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan Ombudsman RI Muhammad Firhansyah, serta tokoh masyarakat dan media sebagai peserta konsultasi publik. Tujuan kunjungan tersebut dilaksanakan untuk menjaring aspirasi masyarakat guna peningkatan pelayanan RSUD Ulin yang paripurna.

Kegiatan disambung dengan paparan dari Kepala Keasistenan Penerimaan Verifikasi Laporan Ombudsman RI, Muhammad Firhansyah, memberikan gambaran kepada peserta forum konsultasi publik mengenai ragam laporan tentang pelayanan publik bidang Kesehatan yang masuk ke Ombudsman RI Kalsel. "Laporan pelayanan publik bidang kesehatan yang ditangani di Ombudsman Kalsel rata-rata berkisar soal tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur dan diskriminasi. Banyaknya laporan tentang kesehatan di Ombudmsan RI, juga tidak lepas dari pengaruh tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan, juga karena ekspektasi masyarakat yang sangat luar biasa." Ujarnya saat diberikan kesempatan menjadi narasumber dalam kegiatan FKP ini.

Selain itu Firhan juga menegaskan bahwa melibatkan masyarakat dalam forum ini menjadi penting untuk dilaksanakan. Selain itu, membuat sistem pengelolaan pengaduan yang baik adalah bagian yang tidak bisa dipisahkan bahkan merupakan ruh pelayanan publik.

Menutup diskusi ini, Firhan menyampaikan bahwa penting untuk menyusun strategi dalam pelayanan publik yang baik, yaitu dengan memiliki sikap, memahami proses dan memiliki keterampilan. Hal lain yang juga penting, perlunya diklat substansi dalam pengelolaan pengaduan untuk para petugas layanan. Perbaikan-perbaikan kompetensi kedepannya perlu diperhatikan dalam layanan Kesehatan. Terakhir, menjalin komunikasi yang baik antara penyelenggara layanan dengan pengguna layanan.

Acara dibuka dengan sambutan Direktur RSUD Ulin Banjarmasin. Dalam sambutannya Izaak menyampaikan bahwa RSUD Ulin akan terus berbenah dalam memberikan pelayanan. Harapannya, masyarakat dapat terlayani secara akuntabel dan transparan, sehingga setiap aktifitas bidang Kesehatan dapat dipertanggungjawabkan secara penuh dan dilakukan dengan penuh keterbukaan. Selain itu, disampaikan juga tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Maksud dari SKM ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diberikan oleh RSUD Ulin dari segala aspek, juga mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan.