

# OMBUDSMAN KALSEL INGATKAN PENTINGNYA SENSIBILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK

Rabu, 12 Maret 2025 - kalsel

Banjarmasin - Petugas pelayanan publik setidaknya memiliki Indera ke enam dalam pelayanan publik, diantaranya adanya pengelolaan pengaduan, peer to justice serta sensibilitas. Pengelolaan pengaduan penting ada di setiap instansi penyelenggara pelayanan publik.

"Tidak ada pengaduan yang masuk, belum tentu pelayanan publik di tempat itu sudah bagus,". Demikian disampaikan oleh Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan M. Firhansyah, pada saat memberikan pendampingan peningkatan kompetensi pelayanan publik terhadap pegawai Puskesmas Sungai Andai, Rabu (12/03/2025) di Aula Kantor Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan.

Peer to justice, seluruh pelayanan berorientasi kepada keadilan. "Keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus kita wujudkan dalam keseharian untuk melayani semua kalangan masyarakat. Tanpa ada perbedaan, terutama untuk pelayanan kelompok rentan," tutur Firhansyah.

Firhan melanjutkan, penyelenggara pelayanan publik harus memiliki sensibilitas dalam melayani. Makin sensitif, maka semakin manusiawi kita dalam melayani. Makin sensitif melayani, maka semakin tinggi kita menjunjung hak asasi manusia.

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan mengusulkan adanya penetapan Puskesmas Ramah Pelayanan Publik. Salah satunya yang diusulkan adalah Puskesmas Sungai Andai.

"Dipilihnya Puskesmas ini, karena masyarakatnya yang dinamis, adanya program pemerintah Kota Banjarmasin terhadap Puskesmas Sungai Andai serta Puskesmas Sungai Andai telah mendapatkan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024, dengan Predikat Hijau dari Ombudsman RI," tuturnya.

Ia meneruskan, "Adanya program Puskesmas Ramah Pelayanan Publik ini, juga ada perubahan mindset dan cultureset oleh petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas. Semakin prima dalam memberikan pelayanan".

Firhan melanjutkan, diharapkan dengan adanya penetapan Puskesmas Ramah Pelayanan Publik, Puskesmas lainnya juga dapat mengikuti, hingga menularkan ke instansi pelayanan publik lainnya. "Kita ingin Puskesmas Sungai Andai menjadi pusat teladan bagi fasilitas pelayanan Kesehatan lainnya," pungkasnya.

Puskesmas Sungai Andai dicanangkan sebagai Puskesmas Ramah Pelayanan Publik. Program dihadirkan sebagai cara memperkuat pendampingan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sektor kesehatan. (SH/PC25)