OMBUDSMAN RI KALSEL DUKUNG AKSI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK RSUD SULTAN SURIANSYAH BANJARMASIN

Rabu, 22 November 2023 - Ita Wijayanti

Banjarmasin-Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan, menyampaikan bimbingan terkait peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada jajaran manajemen RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin, Selasa (21/11/2023). Bertempat di Aula RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin, kegiatan dimaksud sekaligus memberikan dukungan terkait *launching* dan pencanangan aksi perubahan kualitas pelayanan publik RSUD Sultan Suriansyah di tahun 2023.

Mewakili Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman RI Kalimantan Selatan Muhammad Firhansyah, menyampaikan bahwa peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, tidak hanya melingkupi peningkatan pemenuhan terhadap sarana-prasanana pelayanan dan managemen SDM. Tetapi penguatan dan pelibatan peran serta masyarakat juga dibutuhkan, agar beberapa inovasi dan tujuan peningkatan pelayanan mengakomodir saran dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan.

"Termasuk mengelola sarana pengaduan internal dengan lebih baik dan transparan, sebab masukan dan kritik yang disampaikan, menjadi dasar objektif untuk memperbaiki pelayanan secara terfokus," kata Muhammad Firhansyah.

Kemudian turut disampaikan oleh Muhammad Firhansyah, terkait dengan peranan Ombudsman RI selaku pengawas penyelenggara pelayanan publik. Adapun layanan rumah sakit, termasuk dalam ranah layanan jasa publik, sebagaimana diterangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, turut disampaikan beragam contoh tindakan maladminstrasi, dalam ranah pelayanan jasa rumah sakit, yang sering diadukan publik ke Ombudsman RI Kalimantan Selatan, sebagai gambaran internal RSUD Sultan Suriansyah dalam memperbaiki mutu layanan.

Ditambahkan oleh Muhamad Firhansyah, bahwa instansi penyelenggara layanan publik kadang seolah masih dibingungkan, dengan adanya kewajiban menyediakan dan melakukan pengelolaan pengaduan secara internal. Menunjuk petugas khusus sebagai pengelola pengaduan seolah menjadi tugas tambahan yang dianggap memberatkan. Padahal, tugas tersebut wajib dan melekat bagi instasi penyelenggara layanan publik, untuk melakukan pencegahan maladministrasi secara internal. Atas hal dimaksud, Muhammad Firhansyah menghimbau kepada jajaran manajemen RSUD Sultan Suriansyah, memaksimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Setelah diskusi bersama dilaksanakan usai paparan, kegiatan kemudian dilanjutkan dengan peresmian *launching* dan pencanangan aksi perubahan kualitas pelayanan publik, oleh jajaran RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin, disaksikan Ombudsman RI Kalimantan Selatan.