

# PASTIKAN PELAYANAN MEMUASKAN, OMBUDSMAN SUMSEL MONEV RSUD SUNGAI LILIN

Kamis, 23 November 2023 - Rasmillah Ar

Sungai Lilin - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumatera Selatan, M. Adrian Agustiansyah melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait Standar Pelayanan di RSUD Sungai Lilin, Kamis (2/11/2023). Ombudsman RI mendatangi RSUD Sungai Lilin untuk memastikan Pelayanan beroperasi sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

"Kami sengaja hadir untuk memastikan petugas pelayanan RSUD Sungai Lilin berkerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tersedia dan memuaskan bagi masyarakat," ujar Adrian.

Kedatangan Ombudsman RI diterima langsung oleh Plt. Direktur RSUD Sungai Lilin, Kasubag TU, Kasi Pelayanan dan Tim Humas di Ruang Kerja Direktur RSUD Sungai Lilin. Dalam kegiatan ini, banyak pertanyaan yang ditanyakan oleh Ombudsman RI seputar ketersediaan kamar, jumlah pengguna layanan perhari, sarana prasarana atau fasilitas kamar yang tersedia, pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat sampai pada pengelolaan pengaduan.

"Kami temukan Call Center tidak aktif saat diuji coba, maka kami minta direktur secepat mungkin untuk mengganti alat komunikasi lain dan memastikan dapat dihubungi agar masyarakat tidak kesulitan mengeluh soal pelayanan di RSUD ini," tegas Adrian.

Bagi Ombudsman, komitmen pimpinan dalam menyelesaikan pengaduan dapat memberi kepastian bagi masyarakat untuk mendapat pelayanan yang memuaskan karena pengelola pengaduan yang efektif adalah kunci penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

Selanjutnya Adrian meninjau secara langsung di ruang layanan, fasilitas UGD dan pengelolaan parkir, yang pada akhirnya akan melakukan monitoring kembali secara berkala kembali agar apa yang sudah disarankan oleh Ombudsman dapat terlaksana untuk peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat.