PERTAMA DI INDONESIA PUSKESMAS SUNGAI ANDAI DITETAPKAN SEBAGAI RAMAH PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN KALSEL

Selasa, 06 Mei 2025 - kalsel

Banjarmasin - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan menetapkan Puskesmas Sungai Andai sebagai Puskesmas Ramah Pelayanan Publik di Kalimantan Selatan, pada Senin (05/05/2025).

Dalam sambutannya, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan Hadi Rahman menyampaikan Puskesmas Ramah Pelayanan Publik adalah Puskesmas yang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang ramah, profesional, adil dan berintegritas kepada masyarakat, terutama dengan menggunakan pendekatan Progresif dan Partisipatif (Propartif) dari Ombudsman RI. Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan menilai Puskesmas yang berani berkomitmen dan ditetapkan sebagai Puskesmas Ramah Pelayanan Publik ini berada di level yang lebih tinggi.

"Pertama, karena yang menjadi fokus perbaikan bukan lagi aspek fisik (physical touch), seperti sarpras atau fasilitas pelayanan atau sistem antrian, ini masih dasar sifatnya. Namun yang disentuh adalah aspek sikap layanan (emotional touch) yang mewarnai relasi antara pemberi dan pengguna layanan. Apalagi pengguna layanan yang mengakses layanan di faskes/puskesmas seringkali orang-orang yang secara fisik terganggu, secara psikis tidak nyaman, secara emosional sensitif dan secara sosial membutuhkan perhatian lebih. Sehingga pemberi layanan tentulah orang yang punya hard skill dan soft skill mumpuni," tutur Hadi Rahman.

Hadi meneruskan, kedua, Puskesmas Ramah Pelayanan Publik, berarti siap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat, tanpa diskriminasi, termasuk anggota masyarakat yang tergolong kelompok rentan. Jadi, tidak hanya Puskesmas Ramah Anak, Ramah Lansia, Ramah Penyandang Disabilitas, tetapi memang Ramah kepada Semua.

"Kami merasa senang bisa menjadi saksi dan membersamai kegiatan penetapan Puskesmas Ramah Pelayanan Publik pada hari ini. Ini bukanlah pekerjaan sesaat. Prosesnya cukup panjang dan melibatkan banyak pihak, terutama Walikota, Sekda, Dinkes, Bagian Organisasi dan Puskesmas Sungai Andai. Mulai dari verifikasi, pemeriksaan dokumen, pemeriksaan lapangan, penguatan kapasitas, penandatanganan komitmen hingga penetapan Puskesmas Sungai Andai hari ini. Ini yang pertama di Banjarmasin, di Kalsel, atau bahkan di tingkat nasional", lanjutnya.

Manambahkan, Hadi mengatakan bahwa pada periode 2021-2024, sektor kesehatan rata-rata selalu masuk dalam 10 besar (top ten) Laporan Masyarakat yang diterima dan ditangani setiap tahunnya. Jumlah totalnya mencapai 42 laporan. Ada beragam keluhan atau pengaduan yang disampaikan, salah satunya yang mendominasi adalah terkait sikap layanan petugas di fasilitas layanan kesehatan. Atas laporan-laporan tersebut, Perwakilan Ombudsman RI Kalimantan Selatan telah melakukan langkah-langkah tindak lanjut untuk penyelesaian sesuai dengan tugas dan kewenangan yang dimiliki.

"Kami memberikan saran dan rekomendasi kepada fasilitas layanan kesehatan sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan, agar berkomitmen dan berupaya memenuhi standar pelayanan, mengoptimalkan pengelolaan pengaduan dan turut aktif mencegah praktik-praktik maladministrasi, termasuk sikap layanan atau perilaku yang tidak patut. Dalam berbagai kesempatan, kami juga mendorong dan meminta kepada pemerintah daerah selaku pembina pelayanan publik untuk memberikan atensi dan mendukung secara penuh perbaikan kualitas layanan kesehatan supaya nyata adanya dan dirasakan masyarakat banyak. Satu hal yang khusus menjadi titik tekan kami adalah penguatan di aspek sikap layanan", imbaunya.

Menurut Hadi ini menjadi hal penting karena pertama, sikap layanan adalah bagian dari segitiga emas pelayanan publik (proses, keterampilan) yang sangat berpengaruh guna terwujudnya peradaban pelayanan publik yang menyenangkan antara rakyat dan pemerintah.

"Kedua, sikap layanan adalah bagian dari perilaku yang wajib menjadi pedoman bagi pelaksana pelayanan publik. Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur 15 poin perilaku pelaksana dalam pelayanan. Salah satu poinnya adalah santun dan ramah. Kewajiban berperilaku santun dan ramah ini bersifat mengikat, tidak berbatas ruang dan waktu," pesan Hadi Rahman.

Kami berharap komitmen kuat dan sinergi hebat ini jangan sampai kehilangan momentum. Memberi dampak positif dan bermanfaat banyak bagi masyarakat yang merasa senang dan puas dengan layanan Puskesmas Sungai Andai dan Pemko Banjarmasin.

"Kami sampaikan apresiasi dan penghargaan kepada Walikota Banjarmasin yang telah berkomitmen sejak awal untuk membina, menggerakkan dan mengendalikan seluruh sumber daya di internal Pemko Banjarmasin dalam memberikan

pelayanan publik yang berkualitas prima serta membangun Puskesmas Ramah Pelayanan Publik pada khususnya. Ini tentu sejalan dengan Visi dan Misi Walikota dan Wakil Walikota Banjarmasin yang ingin membawa Banjarmasin Maju dan Sejahtera, salah satunya melalui peningkatan tata kelola pelayanan publik", pungkasnya.

Sementara itu, Wali Kota Banjarmasin dalam sambutannya yang dibacakan oleh Wakil Wali Kota Banjarmasin Ananda, menyampaikan bahwa program Puskesmas Ramah Pelayanan Publik ini adalah wujud nyata dari komitmen kita bersama untuk menghadirkan pelayanan kesehatan yang inklusif, transparan, responsif, dan berkeadilan. Dengan tidak hanya sekedar memberikan layanan medis, tetapi juga memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang bermartabat dan menghormati hak-hak pengguna layanan.

"Oleh karena itu, kita semua patut berbangga, karena Puskesmas Sungai Andai telah melalui seluruh prosesnya dengan sangat baik, mulai dari verifikasi, pemeriksaan dokumen, pemeriksaan lapangan, peningkatan kapasitas hingga penandatanganan komitmen, yang menunjukkan kesungguhan dan kesiapan institusi kita untuk bertransformasi menuju pelayanan publik yang prima dan berintegritas. Saya berharap, Puskesmas Sungai Andai menjadi role model bagi Puskesmas-Puskesmas lainnya di Kota Banjarmasin dan dengan semangat kolaborasi serta pembelajaran yang berkelanjutan. Kita dorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh pada semua sektor, khususnya bidang kesehatan," tutupnya. (SH/PC/05)