MENGINISIASI PUSKESMAS RAMAH PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 27 Mei 2025 - kalsel

Salah satu fasilitas kesehatan pelayanan publik yang cukup sering dikeluhkan masyarakat ke Ombudsman Perwakilan Kalimantan selatan adalah layanan Puskesmas, aspek yang dikeluhkan paling banyak berkaitan sikap layanan dan tidak memberikan pelayanan.

Sikap layanan disini adalah cara berkomunikasi, berperilaku, merespon, atau lebih tepatnya cara melayani sesuai dengan etika pelayanan publik, faktor inilah yang banyak disoroti publik karena dinilai masih jauh dari harapan.

Hal ini bisa bertentangan pada Bagian ke tujuh Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang mana pada bab yang mengatur perilaku pelaksana dalam layanan pasal 34 Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut : a. adil dan tidak diskriminatif; b. cermat; c. santun dan ramah; d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. profesional; f. tidak mempersulit; g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara dan seterusnya.

Dari data Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik yang dilakukan Ombudsman di Kalimantan Selatan terfokus pada dimensi pengaduan, dan dimensi indeks persepsi maladministrasi maka layanan Puskesmas pada aspek sikap layanan, masih banyak di keluhkan disusul aspek tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut layanan dan dugaan diskriminatif.

Pengguna layanan menilai dari sisi sikap layanan, masih banyak petugas layanan Puskesmas yang melayani kurang ramah, sering marah, mata melotot, gesture kurang ramah, jarang bahkan tidak senyum dan lain lain.

Hal inilah yang menjadikan publik merasa perlu ada perbaikan yang terintegrasi, peningkatan kapasitas SDM Puskesmas, perbaikan sarana dan prasarana puskesmas dan yang utama perbaikan sikap layanan.

Atas sejumlah keluhan tersebut Ombudsman merasa perlu menginisiasi sebuah program yang dinamakan Puskesmas Ramah pelayanan Publik, dimana melalui program ini puskesmas harus memenuhi indikator ketat seperti telah melalui penilaian kepatuhan pelayanan publik oleh Ombudsman dan sudah memenuhi kualitas tinggi atau kualitas tertinggi (Zona Hijau), menandatangani pakta integritas dan komitmen puskesmas ramah pelayanan publik, telah mengikuti peningkatan kapasitas SDM tahap I dan II serta komitmen secara terus menerus melakukan evaluasi dan perbaikan sikap pelayanan publik.

Menuju Puskesmas Indonesia Ramah Melayani

Sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia diketahui jumlah Puskesmas di Indonesia yakni 10.292. Sedangkan untuk Kalimantan Selatan data Puskesmas berjumlah 237 buah sedangkan Kota Banjarmasin sebanyak 28 Puskesmas.

Di sisi lain pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus diberikan dengan standar terbaik. Namun, masih banyak keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan di puskesmas, seperti antrian panjang, kurangnya informasi, serta kurangnya keramahan petugas. Oleh karena itu, program "Puskesmas Ramah Pelayanan Publik" hadir sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih cepat, transparan, dan ramah bagi masyarakat.

Program Puskesmas Ramah Pelayanan Publik ini juga diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas agar lebih efisien dan transparan, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang adil dan bermutu.

Salah satu puskesmas yang sudah ditetapkan oleh Ombudsman perwakilan Kalimantan Selatan adalah Puskesmas Sungai Andai Kota Banjarmasin. Selain karena sudah memenuhi indikator yang ditetapkan arus utama yang penting ada puskesmas tersebut siap dijadikan contoh untuk pelayanan ramah melayani. Setidaknya ini menjadi modal dan teladan untuk memudahkan puskesmas yang lain untuk mengikuti jejak positif .

Program pencegahan malaadministrasi ini adalah langkah strategis untuk mengawali perbaikan sikap layanan publik di Puskesmas, kita berharap slogan memanusiakan manusia, melayani dengan hati, menuju pelayanan prima tak hanya janji manis saja tetapi benar benar diaplikasikan demi perbaikan pelayanan publik republik kita di masa yang akan datang.

Penulis Muhammad Firhansyah

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladminsitrasi Perwakilan Ombudsman Prov Kalsel