

KUNJUNGI PUSKESMAS SUKAMAJU, OMBUDSMAN SOROTI JAM PELAYANAN

Kamis, 27 Januari 2022 - Risqa Tri

BANDARLAMPUNG - Keasistenan Pencegahan Maladministrasi melakukan sidak ke Puskesmas Rawat Inap Sukamaju, Bandar Lampung. Inisiatif sidak ini dilakukan atas pantauan Ombudsman terkait keluhan masyarakat atas jam pelayanan yang tutup terlalu cepat. Menindaklanjuti hal tersebut, pihak Ombudsman melakukan observasi langsung di lapangan.

"Kami memang sudah jadwalkan pagi ini langsung ke Puskesmas Sukamaju, kami ingin melihat bagaimana keadaan di sana, sebelumnya tim kami juga sudah mengecek terlebih dahulu informasi pelayanan dan kontak layanan melalui kanal-kanal Puskesmas Sukamaju yang tersedia." tegas Hendi Renaldo, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi, Kamis (27/01/2022).

Berdasarkan hasil dari sidak yang telah dilakukan hari ini, ditemukan beberapa catatan yang harus menjadi atensi Puskesmas Sukamaju.

"Sesuai informasi masyarakat hal pertama yg kami soroti terkait jam layanan. Kami menemukan variasi jam layanan dan praktik layanan di puskesmas tersebut, kami juga sudah mengingatkan jika tutup jam 2 siang maka yang diinformasikan juga harus jam 2 siang." Tegas Hendi.

Lebih lanjut pihaknya juga melakukan pengecekan nomor kontak pengaduan maupun layanan melalui whatsapp yang tidak aktif dan tidak responsif, belum terdapat sarana pengukuran kepuasan masyarakat; dan yang terakhir petugas-petugas terlihat tidak memakai tanda pengenal.

"Mungkin terlihat sederhana tapi pengelolaan pengaduan dan survey kepuasan masyarakat seharusnya dapat menjadi bahan evaluasi Kepala Puskesmas. Hal tersebut penting guna memastikan proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik." Jelas Hendi.

Pada kesempatan ini Keasistenan Pencegahan Maladministrasi langsung memberikan saran perbaikan kepada Kepala Puskesmas, Drg. Ian Rahmadi, yaitu sebagai berikut:

1. Menginformasikan produk layanan, mekanisme, jangka waktu, berbiaya/gratis serta waktu layanan baik yang ada di lokasi pelayanan maupun secara daring sehingga tidak menimbulkan misinformasi kepada masyarakat;
2. Menyesuaikan waktu pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku (Perwali);
3. Menyediakan kontak layanan dan pengaduan yang aktif dan responsif;
4. Menjaga kebersihan puskesmas untuk kenyamanan Bersama.

"Semoga dengan hadirnya Ombudsman hari ini, catatan-catatan perbaikan ini dapat segera ditindaklanjuti, dan menjadi atensi unit layanan puskesmas lainnya." tutup Hendi Renaldo. (Humas Ombudsman/Sus)