PETUGAS PUSKESMAS CEMBERUT BISA KENA SANKSI, OMBUDSMAN: KAMI TIDAK SEGAN CABUT SERTIFIKATNYA

Rabu, 30 Juli 2025 - kalsel

BANJARMASIN - Ombudsman memperingatkan, petugas puskesmas yang tidak ramah saat melayani bisa kehilangan sertifikat pelayanan publiknya.

Peringatan itu disampaikan Pimpinan Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika, usai meninjau pelayanan di Puskesmas Sungai Andai, Banjarmasin Utara, Selasa (29/7) siang.

"Petugas puskesmas itu garda terdepan. Sikapnya harus ramah dan humanis. Kalau ketahuan cemberut, kami tidak segan-segan cabut sertifikatnya," tegas Yeka.

Seluruh SDM puskesmas di Banjarmasin, kata Yeka, sebelumnya sudah dibekali pelatihan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.

Dan, mereka sudah dinyatakan lulus dan menerima sertifikasi pelayanan publik yang ramah.

"Kalau kemudian tidak dijalankan, tentu ada konsekuensi. Kita akan evaluasi. Bisa pelatihan ulang atau pencabutan," katanya.

Menurutnya, pelayanan kesehatan tidak cukup hanya dengan mendiagnosis dan memberikan resep obat. Sentuhan empati dan sikap yang baik dari petugas merupakan hak pasien dan bagian dari mutu layanan publik.

Selain menyoroti perilaku petugas, Ombudsman juga melihat langsung sarana dan fasilitas penunjang di Puskesmas Sungai Andai. Beberapa kebutuhan yang dicatat antara lain alat tambahan untuk layanan gigi serta laminar air flow untuk laboratorium pasien TBC.

"Kami akan susun laporan dan kirim surat ke Kementerian Kesehatan, agar fasilitas seperti ini mendapat perhatian lebih," ungkapnya.

Di bagian lain, Kepala Puskesmas Sungai Andai, dr Mei Vita Ariyani menyebut seluruh petugasnya sudah mendapat pelatihan pelayanan publik yang baik.

"Dua kali berturut-turut kami diberi pembekalan oleh Ombudsman Kalsel. Materinya lengkap, termasuk bagaimana mengatasi komplain, membangun komunikasi yang baik, sampai teknik senyum saat melayani," ujarnya.

Ia menyebut ada 35 petugas di puskesmas tersebut. Dua orang di antaranya berada di front office, dan menjadi ujung tombak dalam menyambut pasien.

"Kalau ada yang tidak menerapkan itu (keramahan), tentu akan kami beri pembinaan dan sanksi. Tapi tetap kami lihat konteksnya," ujarnya.

Anggota DPRD Banjarmasin, Zainal Hakim menilai pencabutan sertifikat pelayanan ramah bagi petugas puskesmas sebaiknya tidak dilakukan secara tergesa-gesa.

"Kurang tepat kalau langsung dicabut. Harus ada evaluasi dulu. Bisa satu, tiga, atau enam bulan. Kalau tidak ada perubahan, baru diberikan sanksi," ujar legislator dari Partai Kebangkitan Bangsa (PKB) itu.

Menurutnya, sikap ramah merupakan bagian penting dari pelayanan dasar. Terlebih petugas puskesmas sudah dibekali pelatihan oleh Ombudsman.

"Pelayanan yang ramah itu juga bagian dari 'obat'," ujarnya.

Zainal juga mendukung kewajiban sertifikasi bagi seluruh petugas pelayanan publik. Termasuk penguatan sarana

prasarana, terutama jika Puskesmas Sungai Andai akan dikembangkan menjadi Rumah Sakit Tipe D.

"Tentu harus dipenuhi standar pelayanannya sejak sekarang," pungkasnya.

Editor: Syarafuddin