

**LAYANAN LABORATORIUM PUSKESMAS TUTUP SEMENTARA, OMBUDSMAN JAMBI MINTA
PERBAIKAN LAYANAN**

Rabu, 31 Agustus 2022 - Abdul Latif

Kesehatan merupakan pelayanan dasar yang harus disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik pada bidangnya. Bahkan pelayanan bidang kesehatan tercantum dalam UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam artian tersebut, pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang selalu digunakan oleh masyarakat selaku pengguna layanan dan tidak dapat ditunda. Oleh sebab itu apabila pelayanan kesehatan tidak berjalan sebagaimana mestinya, maka masyarakat akan resah.

Kemudian, seiring perkembangan zaman, masyarakat ada yang telah memahami bagaimana dan kemana dapat menyampaikan keluhannya terkait pelayanan publik. Meskipun identitasnya dirahasiakan, namun tidak menyurutkan keinginannya agar pelayanan kesehatan tetap berjalan tidak terkecuali di puskesmas.

Seorang pelapor yang identitasnya dirahasiakan tersebut menyampaikan keluhan terkait tutupnya layanan laboratorium di salah satu puskesmas. Padahal, pelapor memerlukan layanan laboratorium pada saat itu juga. Namun salah satu petugas di puskesmas menyampaikan bahwa laboratorium tutup sementara karena tidak ada petugas laboratorium yang berjaga. Atas hal tersebut dan melihat banyaknya masyarakat yang harus pulang dan kecewa karena tidak terlayani, akhirnya pelapor menyampaikan laporannya ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi.

Tepat sehari setelah pelapor menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman Jambi, Tim Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Jambi melakukan sidak di puskesmas tersebut. Adapun tujuannya untuk memastikan kebenaran informasi yang disampaikan oleh pelapor. Setelah di cek, ternyata benar bahwa pelayanan laboratorium tutup sementara. Atas hal tersebut, laporan pelapor secara formil dan materiil telah memenuhi untuk dilanjutkan ke tahap pemeriksaan.

Pada tahap pemeriksaan, asisten penanggung jawab laporan mengklarifikasi kembali kronologi yang disampaikan pelapor. Setelah data dan keterangan terkumpul, Tim Pemeriksa melakukan klarifikasi kepada terlapor dan diperoleh keterangan bahwa benar pelayanan laboratorium tutup sementara. Alasannya adalah tidak ada petugas laboratorium yang berjaga karena semuanya sedang perjalanan dinas dan pelatihan. Tim Pemeriksa juga menanyakan mekanisme untuk mencegah terjadinya permasalahan tersebut dan diperoleh jawaban bahwa ada mekanisme untuk meminta petugas laboratorium pembantu melalui surat permintaan yang ditujukan kepada Dinas Kesehatan. Namun, mekanisme ini tidak dilakukan oleh terlapor. Atas hal tersebut, Tim Pemeriksa meminta terlapor berkomitmen agar permasalahan tersebut tidak terjadi kembali dan menjalankan mekanisme yang berlaku apabila tidak ada petugas laboratorium yang dapat berjaga.

Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan secara propartif tanpa menghakimi. Di sisi lain, terlapor pun mengakui kesalahannya, berkomitmen tidak mengulangi permasalahan yang sama di kemudian hari dan akan melakukan perbaikan layanan. Adapun hal tersebut dituliskan pada Surat Komitmen yang ditembuskan kepada atasan langsungnya. Bahkan terlapor siap menerima sanksi apabila permasalahan tersebut terulang kembali.

Berdasarkan *win-win solution* tersebut, Tim Pemeriksa menyampaikan kepada pelapor. Pelapor memahami dan menganggap bahwa laporannya sudah ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. "Terima kasih untuk Tim Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi yang telah sigap dan cepat dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat terkait pelayanan," tulis pelapor dalam testimoninya sebagai ungkapan kepuasan kepada Ombudsman Jambi.

Oleh karena itu, untuk para *Kanti* Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi, *payo* menyampaikan keluhannya terkait pelayanan publik. Keluhan dapat ditindaklanjuti secara gratis. *Kanti* dapat menyampaikan keluhan tersebut melalui telepon: (0741) 3066814, WhatsApp: 08119593737 atau pun email: jambi@ombudsman.go.id.

Oleh: Maya Septiani, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi

