



Midji: Ada Petugas yang Judes

PONTIANAK - Gubernur Kalimantan Barat, Sutarmidji mengaku menerima banyak keluhan dari pasien atau keluarga pasien terkait pelayanan medis di RSUD Soedarso, Pontianak.

"Masih ada laporan, petugas kesehatan bekerja dengan judes dalam melayani pasien," kata Sutarmidji saat menjadi pembina upacara HUT ke-46 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso, Kamis (24/11).

Ia menambahkan, keluhan itu sebetulnya hal sepele, karena kurang kepedulian dan cekatan saja. "Ketika orang dibawa ke rumah sakit dalam kondisi apapun, saudara terutama yang di IGD (instalasi gawat darurat) itu harus cekatan, semuanya harus disentuh dalam arti dilayani," ungkapnya.

Gubernur meminta kepada direktur rumah sakit agar tidak mengempatkan tenaga kesehatan yang judes menangani pasien. Terutama di IGD, dengan harapan keluhan yang terjadi tidak terulang lagi. "Saya minta satu minggu ke depan ketika saudara sedang bekerja tidak ada

yang pegang handphone satupun, bagaimana caranya terserah direktur. Buat satu nomor misalnya ada panggilan darurat untuk saudara baik dari keluarga atau lainnya, tempatkan satu nomor di situ," katanya.

Selain itu, ia meminta pasien yang masuk ke IGD tidak dibiarkan menunggu tanpa penanganan. Makanya, lanjut dia, di IGD telah disiapkan tempat tidur, dan jika kurang harus ada cadangannya.

Sehingga pasien bisa menunggu sambil tiduran, tidak menunggu dengan posisi yang tidak seperti orang sedang sakit.

◆ Ke Halaman 15 kolom 1

TINJAU :

Gubernur Kalbar Sutarmidji dan pejabat RSUD Soedarso saat meninjau kondisi rumah sakit, usai kegiatan upacara HUT ke-46 RSUD Soedarso, Kamis (24/11).

BIRO ADPIM KALBAR
FOR PONTIANAK POST





Midji: Ada Petugas yang Judes

Sambungan dari halaman 9

"Itu sepele sebenarnya, dan di situ pasti ada dokter umum, yang jelas kalau sudah ditangani dokter mereka sudah senang, walaupun belum ada tindakan apapun," ujarnya.

Ketika ingin mengetahui pelayanan di rumah sakit, Midji-sapaan karibnya mengaku, tak perlu datang langsung. Akan selalu ada orang yang ditugaskan baik pagi maupun malam hari untuk melihat bagaimana pola pelayanan. Dari laporan itu, menurutnya, saat malam hari, akan banyak ditemukan petugas atau tenaga kesehatan yang bermain handphone.

"Itu kalau sebentar iya saya paham, tetapi kalau sampai 15 menit hingga setengah jam, ketawa-ketawa, nanti keluarga pasien datang di situ lapor diam saja, itu jangan sampai lagi kalau mau rumah sakit ini maju," tegasnya.

Harapannya semua bisa melayani masyarakat dengan hati. Karena bekerja di RS, kata dia, ada nilai sosial dan kemanusiaannya. Bukan sekadar memikirkan untung dan rugi. Karena pengabdian kemanusiaan dinilai lebih penting, dan lebih dihargai dibanding hal lain.

"Jangan pernah tinggalkan itu, saya tidak bangga RSUD Soedarso BLUD-nya surplus sekian, untuk apa, kalau masyarakat masih mengeluh tentang pelayanan. Biar susah cari duit, tapi respon masyarakat pelayanan bagus, dan mereka puas. Itu lebih membanggakan dari pada duit ada, akan tetapi pelayanan tidak sesuai, itu harus kita evaluasi sama-

sama," ajaknya.

Midji optimis pelayanan di RS kebanggaan Kalbar itu bisa semakin baik. Sebab ia yakin hal apapun yang sulit, bisa diselesaikan jika bersama. Maka dari itu, ia mengajak semua bertekad memberikan pelayanan yang terbaik tanpa keluhan. "Masyarakat yang ngeluh dan marah itu biasa, akan tetapi didekati dan jangan ikut emosi, pahami itu," pungkasnya.

Belajar Pelayanan ke Bank BCA

Senada dengan harapan gubernur, Sekretaris Daerah Kalbar, Harisson yang juga Ketua Dewan Pengawas RSUD Soedarso ingin pelayanan di RS tersebut cepat, dan ramah. Yakni sesuai dengan dimensi peningkatan mutu.

"Bahkan saya sudah minta RSUD Soedarso untuk belajar ke Bank BCA. Di situ ada customer service (cs) dan satpam yang melayani nasabah dengan sangat baik. Soedarso dua minggu lalu sudah ke Bank BCA belajar. Meninjau, melihat, bagaimana satpamnya menyapa. Bagaimana CS menyapa, dan itu sudah dilakukan," ungkapnya.

Ia berharap dengan melihat langsung kinerja petugas di bank tersebut, bisa menularkan ke petugas kesehatan yang ada di RSUD Soedarso. Sehingga dapat mencapai pelayanan terbaik seperti yang diharapkan gubernur.

"Itu tadi pak gubernur sudah bilang, pelayanan dengan pasien ini yang penting, sentuhan dalam artian mereka mau dilayani dengan ramah, kepedulian, simpati, cepat, dan itu diharapkan da-

pat membawa mutu layanan di Soedarso yang selama ini mungkin masih ada keluhan-keluhan," katanya.

Pelayanan lanjut dia, harus sejalan dengan peningkatan fasilitas yang sudah dibangun. Apalagi dua tower bangunan baru masing-masing enam lantai sudah difungsikan. Ditambah ada 14 ruang operasi di gedung yang baru tersebut. "Kemudian ada ruang-ruang isolasi, janjuntun terpadu, sedang dibangun juga ruang radioterapi, sehingga nanti pasien-pasien ini, diharapkan tidak pergi ke Kuching, ke luar negeri atau Jakarta," ujarnya.

Gubernur, kata dia, sudah membangun fasilitas-fasilitas yang luar biasa. Yakni sesuai dengan standar rumah sakit tipe A, atau RS rujukan regional, dan nasional. "Nah tugas kami ini dewan pengawas, direktur, untuk itu tadi peningkatan mutu layanannya. Bagaimana kita meningkatkan sentuhan (pelayanan) kepada pasien," harapnya.

Di tempat yang sama, Direktur RSUD Soedarso, Yuliasuti Saripawan menyampaikan komitmen bahwa pihaknya bersama jajaran di RSUD Soedarso akan terus meningkatkan pelayanan. Termasuk juga berusaha meminimalisir komplain-komplain yang ada selama ini.

"Khususnya di IGD, siap tanggap lah istilahnya. Bahwa kita juga mensosialisasikan kepada masyarakat pasien-pasien apa yang harus masuk di IGD. Itulah yang kami usahakan, apa yang diharapkan oleh Bapak Gubernur. Kami akan terus

mengembangkan pelayanan," tegasnya.

Selama ini pihak RS menurutnya telah memiliki mekanisme keluhan. Mulai dari website, sampai pengaduan langsung baik di poliklinik, poli rawat jalan, serta IGD. Kemudian pihak RS juga melakukan evaluasi setiap enam bulan sekali, melalui indeks kepuasan masyarakat. Bahkan baru-baru ini RSUD Soedarso meraih peringkat pertama keterbukaan informasi publik. "Itu salah satu komitmen kami terhadap keterbukaan (informasi) terhadap pelayanan di RSUD Soedarso," terangnya.

Mengenai pernyataan gubernur agar tidak menempatkan petugas yang judes, Saripawan mengatakan telah dilakukan seleksi melalui asesmen. Lalu baru-baru ini pihaknya juga sudah melakukan pelatihan. Yakni pelatihan komunikasi efektif kepada seluruh perawat.

"Kemudian juga dengan tenaga-tenaga yang lain, kami bertahap. Jadi kami juga ada pekan senyum, sapa, salam, jadi setiap pagi harus mengucapkan selamat pagi. Terus kami juga ada yel-yel, membangkitkan semangat," jelasnya.

Pada intinya kata dia, ada porsi pemantauan berjenjang. Dari mulai petugas pelayanan, hingga jabatan paling atas. Semua sama-sama saling mengingatkan dan mengawasi. "Ini proses yang perlu kami lalui. Jadi Pak Gubernur minta ada proses penyaringan, mutasi dan sebagainya, itu dalam proses, kami sudah (lakukan)," pungkasnya. (bar)