



## OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 0018/REK/0491.2011/AA-09/VIII/2011

Lampiran : -

Jakarta, 11 Agustus 2011

Kepada Yth  
Direktur Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya  
Di Surabaya

**Perihal : Saran Peningkatan Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya**

Dengan hormat,

Dalam rangka menjalankan kewenangan yang diatur dalam Pasal 34 UU No.37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, kami menyelenggarakan pengawasan (supervisi dan monitoring) terhadap beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di daerah untuk memastikan penerapan standar pelayanan publik di tiap-tiap instansi dimaksud sesuai ketentuan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Supervisi dan monitoring dilakukan secara tertutup (*surveillance*) dan tanpa pemberitahuan terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik yang terkait di Kota Surabaya antara lain ke Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya pada tanggal 16 – 20 Juni, 22 - 24 Juni 2011.

Adapun hasil supervisi dan monitoring terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya antara lain sebagai berikut :

1. Pada Unit Pelayanan Patologi Anatomi, Mikrobiologi dan Layanan Farmasi

- a. Belum terpenuhinya Standar pelayanan publik yaitu belum ada visi, misi, motto, alur pelayanan dan waktu penyelesaian, maklumat pelayanan yang diumumkan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat sebagaimana diamanatkan Pasal 23 ayat (5) UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Sarana dan prasana relatif sudah memadai ; ruang dan petugas pemberi informasi tersedia, terdapat ruang tunggu, sistem antrian, tersedia layanan foto copy gratis untuk pengguna Askes, Jaskesmas dan pengguna layanan sejenis lainnya. Namun yang belum terlihat dari sisi sarana dan prasarana adalah ruang pengaduan dan petugas pengelola pengaduan serta tidak adanya sarana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

2. Pada Unit Pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ)

- a. Standar pelayanan publik pada IRJ ini relatif sudah terpenuhi yaitu sudah terdapat visi, misi, motto pelayanan, tarif, jangka waktu penyelesaian, alur pelayanan. Namun penempatan visi, misi dan motto pelayanan tidak pada area yang strategis (jauh dari loket pelayanan dan ruang tunggu pasien) tepatnya berada di belakang pusat pelayanan pada IRJ.
- b. Sarana dan prasarana sudah tersedia yaitu adanya loket pelayanan, ruang tunggu dengan kapasitas lebih dari 20 orang, terdapat petugas informasi, petugas dan *customer service* yang berfungsi menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari pengguna layanan. Sudah terdapat sistem antrian. Selain itu juga terdapat layanan foto copy gratis untuk pengguna Askes, Jamkesmas dan layanan sejenis lainnya. Terdapat pula ruang khusus askes center.

Pada sisi lain jumlah pasien yang tidak sebanding dengan ketersediaan sarana dan prasarana khususnya kursi pengunjung, sehingga ada sebagian pasien yang berdiri dan duduk di lantai menunggu giliran antrian yang memberikan kesan kurang tertib.

### 3. Pada Unit Gawat Darurat (UGD)

- a. Standar pelayanan publik pada UGD ini relatif sudah terpenuhi terdapat pencantuman visi, misi, motto, syarat dan alur pelayanan, tarif pelayanan, waktu penyelesaian, maklumat.
- b. Sarana dan prasarana yang tersedia antara lain loket pelayanan, ruang tunggu bagi keluarga pasien, beberapa petugas Supervisor yang berfungsi untuk memberikan informasi dan menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan UGD. Namun ketika tim Ombudsman mencoba meminta keterangan pelayanan UGD kepada salah seorang Supervisor ditemukan petugas tersebut tidak ramah dalam memberikan pelayanan termasuk informasi.

Sehubungan hal dimaksud, dengan memperhatikan kewenangan Ombudsman sesuai Pasal 8 ayat (2) huruf a UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang mengatur bahwa Ombudsman berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik. Oleh karenanya kami menyarankan kepada Direktur Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya agar :

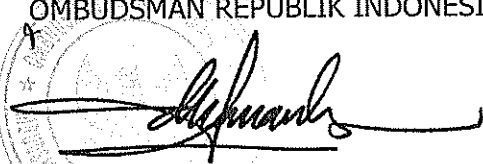
1. Mengumumkan standar pelayanan publik yaitu visi, misi, motto, alur pelayanan dan waktu penyelesaian, maklumat pelayanan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat, di semua unit pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas kinerja dan kuantitas SDM petugas, khususnya Petugas Supervisor pada UGD dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, termasuk pemberian/pelayanan informasi.

Saran tersebut di atas secara lisan telah disampaikan oleh Tim Ombudsman kepada Wakil Kepala Pendidikan dan Penelitian RS.Dr.Soetomo, pada tanggal 24 Juni 2011 dan Wakil Kepala Pendidikan dan Penelitian RS.Dr.Soetomo dan menyatakan komitmennya untuk meningkatkan pelayanan publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap Saudara dapat lebih meningkatkan pelayanan publik sebagai wujud pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selanjutnya Ombudsman Republik Indonesia secara berkala akan melakukan monitoring terus menerus untuk memastikan adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di institusi yang Saudara pimpin.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Danang Girindrawardana  
Ketua

Tembusan :

Yth. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Jawa Timur d.a. Jl. Embong Kemiri No. 23 Surabaya