



## Pemkot Yogya Akan Wujudkan *Zero Complain*

YOGYAKARTA — Pada tahun 2010 Pemerintah Kota Yogyakarta akan mewujudkan *zero complain* atau keluhan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik semakin berkurang atau bahkan tidak ada keluhan.

Hal itu dikemukakan Kepala Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dr Choirul Anwar, MKes dalam jumpa pers "Kebijakan Pengembangan Mutu Upaya Kesehatan Kota 2010," di Ruang Humas Kota Yogyakarta, Kamis (31/12). "Diharapkan semua yang bekerja dalam pelayanan kesehatan baik di Puskesmas maupun rumah sakit penuh dengan dedikasi dan profesionalisme," kata Choirul.

Diakui Choirul sampai saat ini Dinkes belum mempunyai standar kinerja untuk mewujudkan

*zero complain*. Tetapi dengan adanya standar ISO di rumah sakit maupun di Puskesmas setiap hari ada proses diaudit. Sehingga apabila ada penyimpangan prosedur dan dokumen bisa diketahui.

Selain itu, Dinas Kesehatan Kota Yogya secara umum akan mencoba memberlakukan *reward and punishment*. "Selama ini *reward* ada tetapi *punishment* tidak ada. Apabila dalam memberikan jasa ada yang melanggar prosedur tetap, akan dikenakan sanksi. Misalnya, ada pasien yang mendaftar, petugas kesehatan mengeluarkan kata-kata yang tidak pantas terhadap pasien, maka akan dikenakan *punishment*."

Lebih lanjut Choirul mengatakan dalam pelayanan kesehatan harus ada standar kinerja

dan SPO (Standar Prosedur Operasional). "Selama ini kebanyakan orang Indonesia yang berobat keluar negeri karena merasakan pelayanan kesehatan di Indonesia kurang keadilan dalam pelayanan dan kesungguhan sentuhan (*care and fair*)," ungkap dia.

Lebih lanjut Choirul mengatakan sesuai dengan tema Pemkot Yogya Tahun 2010 yaitu "Kota Sehat dan Kota Nyaman Huni dengan Pengelolaan Fasilitas Publik yang Memadai," maka diharapkan mutu pelayanan kesehatan harus lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Karena itu masyarakat diharapkan dapat berperilaku hidup bersih dan sehat, serta mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik. ■ neni ed:heri

| Instansi           | Nilai Berita | Sifat  | Tindak Lanjut   |
|--------------------|--------------|--------|-----------------|
| 1. Dinas Kesehatan | Positif      | Segera | Untuk Diketahui |

Yogyakarta, 16 Januari 2025  
Kepala

**Ig. Trihastono, S.Sos. MM**  
NIP. 19690723 199603 1 005