BERKAT OMBUDSMAN BABEL, IBUKU BISA PULANG

Rabu, 12 Februari 2020 - Kgs. Chris Fither

Pangkalpinang - Pak Billy lahir di kota Pangkalpinang dan saat ini menetap di Jakarta. Namun karena kondisi ibunya sedang tidak sehat maka beliau tinggal untuk merawat Ibunda di salah satu rumah sakit swasta di Pangkalpinang. Pagi itu (11/02) akhirnya kondisi Ibunda sudah membaik dan diperbolehkan pulang dan bisa dirawat di rumah, tentu saja perkembangan kondisi ibunya membuat Pak Billy senang dan lega. Namun, kesenangan beliau hanya sesaat karena ketika akan mengurus segala administrasi kepulangan Ibunda justru dihambat hanya karena kartu dalam JKN-KIS milik Ibunda Pak Billy yang memuat tanggal lahir tidak sama datanya dengan tanggal lahir di KTP sehingga rumah sakit mengambil kebijakan agar Pak Billy bisa memperbaiki datanya untuk kemudian kepulangan Ibunda bisa dilakukan.

Ibunda Pak Billy memiliki anak 10 orang termasuk Pak Billy dan mereka merupakan pengguna aktif JKN-KIS, bahkan pembayaran rutin iuran JKN-KIS milik Ibunda dilakukan secara bergantian oleh anak-anaknya dan Pak Billy yakin tidak ada tunggakan pembayaran karena saudara-saudaranya tidak pernah terlambat membayar iuran. Pak Billy merasa sedikit kesal, seharusnya Ibunda sudah bisa pulang dan istirahat lebih nyaman di rumah namun hanya karena data tanggal lahir berbeda dengan KTP sehingga Ibunda jadi tertahan untuk pulang.

Berdasarkan saran dari pihak rumah sakit, Pak Billy dan adiknya segera ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang untuk mengurus perubahan karena di hari yang sama Pak Billy dan adiknya juga sudah harus kembali ke Jakarta, sedangkan saudaranya yang lain saat ini sedang ada di luar kota semua. Di kantor BPJS Pangkalpinang, petugas menyampaikan bahwa permohonan perubahan data harus melengkapi syarat-syarat tertentu dan untuk memenuhinya Pak Billy mengaku tidak akan selesai hari ini. Pak Billy merasa semakin bingung atas solusi masalahnya. Namun ketika keluar dari kantor BPJS Kesehaan Pangkalpinang, Pak Billy berpapasan dengan salah satu pengguna layanan BPJS lain dan terjadilah obrolan singkat. Hingga akhirnya Pak Billy juga curhat tentang masalah yang dihadapinya serta menyarankan Pak Billy untuk meminta bantuan Ombudsman RI Perwakilan Babel.

"Ini kan cuma karena beda tanggal lahir dan cetak kartu hak peserta, tapi kenapa harus dipersulit dengan pemenuhan persyaratan administratif seperti itu, bukankah BPJS juga punya data di sistem yang telah terintegrasi dengan Ditjen Dukcapil Kemendagri," ujar Pak Billy kepada petugas penerima laporan.

Atas laporan Pak Billy, mempertimbangan kondisi beliau yang harus segera dan cepat maka Ombudsman Babel melakukan pemeriksaan laporan melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO). Di hari yang sama, Tim Pemeriksa mengunjungi kantor BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang bersama Pak Billy dan diterima oleh Pak Surya selaku staf komunikasi publik. Dalam keterangannya, beliau menyampaikan bahwa setelah dilakukan pengecekan historis pendaftaran Ibunda Pak Billy teryata saat mendaftar pertama kali tidak dilakukan secara langsung ke kantor BPJS Kesehatan tapi melalui bank. Data-data yang diinput ke sistem BPJS Kesehatan dilakukan oleh petugas bank waktu itu. Dalam sistem BPJS Kesehatan, data-data Ibunda Pak Billy telah sesuai dengan KTP karena saat ini data peserta BPJS Kesehatan memang telah disinkronisasikan dengan data Ditjen Dukcapil Kemendagri. Atas masalah Pak Billy, BPJS menyarankan agar dilakukan cetak ulang kartu sesuai dengan data terbaru, sedangkan untuk keperluan administrasi kepulangan Ibunda maka Pak Billy bisa melihatkan mode kartu JKN-KIS Ibunda lewat aplikasi JKN-Mobile. Pihak BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang juga membantu Pak Billy mendownload JKN-Mobile dan memberi petunjuk cara penggunaannya.

"Saya berterima kasih kepada Ombudsman Babel yang telah membantu masalah saya hingga beres sehingga Ibunda saya bisa pulang dan beristirahat lebih nyaman di rumah, saya pun bisa lebih tenang dan lega kembali ke Jakarta," ucap Pak Billy sembari mengacungkan jempol kepada Ombudsman.