

MALADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Rabu, 19 Februari 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Dewasa ini, layanan publik di bidang kesehatan semakin banyak dikomplain masyarakat. Fasilitas kesehatan yang dikomplain hampir pada semua level, seperti puskesmas/klinik, Rumah Umum Daerah (RSUD), hingga Rumah Sakit Umum Provinsi (RUSP).

[RSUP M. Djamil](#) Padang yang merupakan rumah sakit rujukan dengan tipe kelas A, juga tak luput untuk dilaporkan masyarakat ke Ombudsman.

Sebetulnya, laporan masyarakat pertanda baik. Masyarakat semakin tahu akan hak-haknya dalam pelayanan publik. Masyarakat tidak mau menyerah, atau menerima begitu saja manakala ditemukan ada penyimpangan pelayanan atau maladministrasi, makanya mereka berani melapor ke Ombudsman atau ke lembaga terkait lainnya.

Berani lapor itu baik, itu *tagline* Ombudsman agar semakin banyak pelayanan publik yang dapat diperbaiki. Tidak melapor atau mendingankan saja justru akan membuat kita frustrasi. Karena pada waktu yang lama, layanan publik tak kunjung membaik. Kita pun sebagai bangsa, juga tak akan bergerak maju. Itulah makna partisipasi publik melalui pelaporan masyarakat.

Terbaru misalnya, Ombudsman menemukan maladministrasi penundaan berlarut dalam pengurusan administrasi keputungan jenazah di RSUP M. Djamil. Permasalahannya sempat viral pada Desember lalu.

Jika biasanya jenazah dibawa dengan ambulans, tapi kali ini jenazah diselimuti dengan jaket, lalu dibawa oleh para driver ojek online (ojol) dengan menggunakan motornya. Kejadian itu sontak menjadi perhatian pemberitaan media lokal dan nasional.

Singkat cerita, soal ojol sebenarnya telah selesai, para driver ojol pun meminta maaf kepada pihak RSUP M. Djamil Padang. Mereka pun akhirnya dapat berdamai.

Tapi orangtua jenazah, Dewi Suriani melapor ke Ombudsman. Dalam laporannya, Dewi Suriani mengatakan pengurusan administrasi keputungan jenazah terlalu lama. Ia berharap ada perbaikan layanan di RSUP M. Djamil karena tak ingin kejadian serupa terulang lagi.

Selama dua bulan, [Ombudsman](#) pun bekerja memeriksa banyak pihak. Antara lain Bagian Rawat Inap, Instalasi Jenazah dan Bagian Mobilisasi Dana. Hasilnya, Ombudsman menyatakan RSUP M. Djamil Padang melakukan maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam pengurusan administrasi keputungan jenazah karena tidak ada kepastian waktu pelayanan.

Dalam pemeriksaan ditemukan bahwa waktu yang dibutuhkan guna mengurus keputungan jenazah adalah 3,5 jam. Bertolak belakang dengan keterangan RSUP M. Djamil sebelumnya yang menyatakan bahwa prosedur mereka hanya 2 jam saja. Perihal waktu yang lama inilah kemudian memicu para [driver ojol](#) membawa jenazah secara paksa.

Selain itu, Ombudsman juga menemukan tidak adanya informasi layanan pengurusan administrasi keputungan jenazah dan layanan piutang pasien. Ada produk layanan, tapi tidak terinformasikan kepada masyarakat. Inilah yang menyebabkan maladministrasi terjadi.

Ketiadaan informasi standar pelayanan, seperti syarat, waktu, prosedur, dan jenis pelayanan senantiasa membuat adanya penyimpangan layanan.

Dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP), Ombudsman meminta RSUP M. Djamil melakukan perbaikan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) urusan administrasi pemulangan jenazah dengan memuat lama waktu pelayanan.

Ombudsman juga meminta RSUP M. Djamil menginformasikan standar pelayanan pengurusan administrasi keputungan jenazah dan standar pelayanan pengurusan piutang pasien. Ombudsman memberikan waktu kepada pihak RSUP M. Djamil untuk melaksanakan tindakan korektif dimaksud dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya LAHP.

Maladministrasi

Maladministrasi adalah penyakit dalam birokrasi. Pasal 1 ayat (3) UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI menyebutkan bahwa maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat atau orang perseorangan.

Bentuk lain dari maladministrasi diatur dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, antara lain meliputi penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, permintaan imbalan, tidak memberikan pelayanan, tidak patut dalam melayani, tidak kompeten, berpihak, konflik kepentingan, dan diskriminasi.

Dalam bidang kesehatan, semua bentuk maladministrasi tersebut dapat terjadi. Catatan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, pada tahun 2019, di bidang kesehatan terdapat tiga laporan yang terkait dengan layanan Puskesmas, tiga laporan terkait dengan layanan RSUD, dan lima laporan yang terkait dengan layanan RSUP M. Djamil.

Jadi memang, dari catatan Ombudsman, fasilitas kesehatan yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah RSUP M. Djamil Padang.

Semoga harapan Dewi Suriani dapat tercapai. Putranya memang telah meninggal dan tidak akan pernah kembali lagi. Tapi ia berharap, ada perbaikan pelayanan di RSUP M. Djamil sehingga hal yang sama tidak akan terulang lagi.

Pihak RSUP M. Djamil sendiri, melalui Pejabat Pemberi Informasi dan Dokumentasi (PPID) Gustavianof mengatakan, siap berbenah. Ia yakin, laporan masyarakat melalui Ombudsman adalah masukan yang berharga, beberapa tindakan korektif atau perbaikan pelayanan telah dilakukan, tapi memang belum semuanya. Ia berjanji, M. Djamil akan segera memperbaiki. Semoga.

Adel Wahidi: Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumbar