

# OMBUDSMAN BERI 9 SARAN PERBAIKAN LAYANAN RSUD PROF. W. Z. JOHANNES KUPANG

Senin, 24 Februari 2020 - Victor William Benu

KUPANG - Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur sampaikan 9 (sembilan) saran perbaikan dalam kegiatan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrembang) Tingkat RSUD Prof. W. Z. Johannes Tahun 2020, Senin (24/02).

Asisten Ombudsman, Hendryk Ronald Adoe, dalam paparannya menyampaikan antara lain: Pertama adalah adanya penambahan operator dan perangkat keras di BPJS Center guna mengurangi antrian.

"Hal ini dikarenakan antrian pada loket pendaftaran pasien BPJS Center sangat panjang sehingga waktu tunggu pendaftaran pasien khususnya menjadi cukup lama. Akibatnya pelayanan ke poli menjadi terlambat dan berimbas ke pemeriksaan penunjang jika memerlukan pemeriksaan penunjang pada unit pelayanan penunjang", ungkapnya.

Kedua, Ombudsman meminta agar menunjuk PPK khusus perbekalan farmasi guna kelancaran pengadaan obat dikarenakan sejumlah obat sering dikeluhkan kosong.

"Sebagai contoh di tahun 2019 lalu, obat Mesna (Uromitexan) untuk kemo sempat kosong, sehingga pasien kanker saat itu belum bisa mendapat pelayanan. Kondisi ini tentu harus bisa ditangani pihak manajemen rumah sakit sehingga tidak terjadi berulang kali", jelas Hendryk.

Ketiga, Ombudsman menyarankan agar menegakan disiplin kerja dokter ahli milik RSUD Prof. W. Z. Johannes, utamanya memperhatikan izin praktek diluar RSUD Prof. W. Z. Johannes agar mempertimbangkan jam kerja.

Keempat, untuk memperhatikan pemenuhan jumlah dan kualifikasi minimum tenaga medis Rumah Sakit Tipe B, sebagaimana amanat Permenkes 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit agar segera memenuhi syarat tersebut guna pelayanan yang maksimal kepada pasien.

Kelima, agar pihak rumah sakit melakukan survei indeks kepuasan pelayanan setiap tahun dalam rangka perbaikan pelayanan. Keenam, agar rumah sakit memperhatikan ketepatan waktu dalam pembayaran dana JKN, dana Kesra dan dana jasa umum lainnya bagi tenaga medis maupun tenaga non-medis. Ketujuh, optimalisasi kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Pengaduan (PPIP) RSUD Prof. W. Z. Johannes.

"Rumah Sakit perlu mendata dan mengevaluasi permasalahan apa saja yang sering dikomplain pengguna layanan sehingga mudah dicarikan solusi, oleh karena itu harus optimalkan PIPP", jelasnya lagi.

Kedelapan, Ombudsman juga minta rumah sakit memperhatikan prosedur pengembalian (klaim) biaya obat yang dibeli diluar apotik Rumah Sakit khususnya kejelasan informasi bagi pasien/keluarga. Lalu yang terakhir, pihak rumah sakit juga disarankan agar selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan pengguna toilet bagi pegawai rumah sakit maupun bagi pasien/keluarga/pengunjung.

Kegiatan yang bertempat di Aula PONEK Lantai III RSUD Prof. W. Z. Johannes ini juga turut mengundang dari unsur Pemerintah Provinsi, tokoh masyarakat, pimpinan organisasi pelayanan kesehatan lain, institusi pendidikan, organisasi profesi dan kelompok pemangku kepentingan lainnya untuk menjaring masukan dan saran/pendapat.

"Diharapkan melalui kegiatan Musrembang ini, kualitas layanan RSUD Prof. W. Z. Johannes dapat ditingkatkan, paling tidak dapat mengakomodir hak-hak pasien yang juga telah diatur dalam pasal 32 Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit," tutupnya. (ori-ntt, vwb)