

OMBUDSMAN: RUMAH SAKIT HARUS OPTIMALKAN PIPP

Kamis, 28 Februari 2019 - Victor William Benu

KUPANG -Â [BPJS](#) Kesehatan Cabang Kupang melaksanakan sosialisasi Program JKN-KIS pada Petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) di Rumah Sakit se-Kota Kupang, Kamis (28/2). Sosialisasi yang melibatkan 11 rumah sakit ini juga menghadirkan narasumber dari Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT.

Kepala BPJS Kesehatan Cabang Kupang Fauzi Lukman Murdiansyah menyampaikan dalam sambutannya bahwa BPJS Kesehatan telah melewati proses transformasi sebelumnya dari tahun 2014 berubah dari Askes menjadi BPJS Kesehatan, tentu memiliki target tidak hanya mengejar kuantitas kepesertaan, tetapi juga kualitas (pelayanan). Oleh karena itu perlu mendorong Rumah Sakit yang belum memiliki fungsi PIPP agar segera membentuk dan meng-SK-kan petugas yang ditunjuk, sehingga koordinasi dan kolaborasi antara BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit dapat berjalan baik.

Â "Dengan diperkuatnya PIPP ini, diharapkan informasi (layanan JKN-KIS) dapat disampaikan secara optimal sehingga keluhan masyarakat khususnya peserta JKN-KIS dapat diminimalisir", tutur Fauzi.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT Darius Bada Daton mengapresiasi upaya BPJS Kesehatan dalam mendorong Rumah Sakit agar menyediakan petugas PIPP. Ia menambahkan, Rumah Sakit mungkin telah memiliki petugas penerima pengaduan, tetapi jika hal itu tidak tersampaikan ke pengguna layanan tentu mereka tidak akan tahu kemana harus mengadu atau bertanya dan memilih menulis di media sosial, sehingga dapat merusak reputasi Rumah SakitÂ hanya karena informasi layanan yang tidak tersampaikan dengan jelas.

"Rumah Sakit dan BPJS Kesehatan perlu mendata dan mengevaluasi permasalahan apa saja yang sering dikomplain pengguna layanan sehingga mudah dicarikan solusi, oleh karena itu harus optimalkan PIPP", tutup Darius.Â