

# OMBUDSMAN SULBAR SAMPAIKAN PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA RUMAH SAKIT

Selasa, 10 Maret 2020 - I Komang Bagus

Mamuju - BPJS Kesehatan Cabang Mamuju menghadirkan Ombudsman RI Sulawesi Barat untuk memberikan penguatan terkait fungsi Petugas Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) di Rumah Sakit, Senin (9/03/20).

Kegiatan ini dilaksanakan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Mamuju melibatkan petugas pengelola pengaduan dari sejumlah rumah sakit di Kabupaten Mamuju.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulbar Lukman Umar mengatakan penyelenggara layanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam mengelola pengaduan, sehingga keluhan masyarakat dapat difasilitasi dan publik dapat menerima informasi dengan baik.

"Kalau di BPJS dan RS namanya petugas pemberian informasi dan penanganan pengaduan (PIPP) kalau di Ombudsman kami sebut pengaduan internal. Ini termasuk yang selalu kami gaungkan agar tersedia di setiap unit layanan publik, tujuannya menampung setiap keluhan masyarakat, agar tidak semua aduan langsung ke Ombudsman akan tetapi diselesaikan secara internal terlebih dahulu. Jika tidak ada solusi baru dilanjutkan ke Ombudsman," jelas Lukman.

Lukman juga menyampaikan apresiasi atas upaya BPJS Kesehatan dalam mendorong penguatan petugas PIPP di setiap rumah sakit. "Mungkin saja rumah sakit telah memiliki petugas penerima pengaduan akan tetapi belum berjalan maksimal, karena sampai hari ini tim kami masih sering menerima aduan dan klasifikasi aduan tersebut. Menurut kami harusnya bisa selesai secara internal," ujarnya.

Lukman menambahkan lemahnya peran pengaduan internal ini kadang memicu munculnya keluhan di media sosial yang bisa memberikan citra negatif penyelenggara layanan hanya karena informasi layanan dan keluhan tidak terfasilitasi dengan baik. Oleh karena itu pengaduan internal atau PIPP ini sangat penting.

Setelah kegiatan ini diharapkan semua rumah sakit memberikan perhatian terkait ketersediaan loket dan petugas pengaduan internal. Dengan demikian keluhan masyarakat dapat difasilitasi dengan baik.

Pada kesempatan ini juga Lukman Umar menitipkan harapan kepada semua pengelola rumah sakit di Sulawesi Barat, agar tidak ada lagi pasien yang membeli obat di luar apotik rumah sakit. Semua rumah sakit diminta berinovasi mengatasi persoalan ini, yang menjadi keluhan masyarakat khususnya mereka yang terdaftar sebagai peserta JKN-KIS.