

# OPTIMALISASI NARAHUBUNG UNTUK LAPORAN JAMINAN KESEHATAN DI BABEL

Jum'at, 11 Juni 2021 - Umi Salamah

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan dasar yang wajib disediakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan oleh banyak stakeholder dengan pembagian tugas dan fungsi masing-masing, salah satunya adalah BPJS Kesehatan. Dengan demikian BPJS Kesehatan juga berkewajiban memberikan layanan kepada masyarakat Indonesia secara berkualitas dengan berpedoman pada asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Sekalipun saat ini BPJS Kesehatan terus mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi dengan ragam inovasi agar memudahkan masyarakat namun keluhan/aduan masyarakat tidak bisa terhindarkan. Sebab, seiring tingginya inovasi maka ekspektasi masyarakat juga semakin tinggi sehingga ini memang menjadi tantangan bagi setiap penyelenggara untuk terus beradaptasi

Sejak BPJS Kesehatan resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014, keluhan masyarakat yang masuk ke Ombudsman juga bermunculan. Mulai dari prosedur pembayaran iuran, prosedur klaim pada faskes pertama dan tindak lanjut serta lain sebagainya. Sekalipun demikian, dalam 1 tahun terakhir laporan yang terkait pelayanan BPJS Kesehatan yang masuk ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung rata-rata bisa diselesaikan dalam kurun waktu 1 bulan, bahkan dalam hitungan hari. Kenapa demikian?

Alasannya adalah Ombudsman Babel melakukan pendekatan progresif dan partisipatif dalam tahapan pemeriksaan. Hal ini sejalan dengan amanat UU 37/2008 yang menyatakan bahwa Ombudsman harus mengutamakan pendekatan persuasif kepada semua pihak terutama Terlapor agar mempunyai kesadaran sendiri dalam menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Atas dasar itu kemudian setiap kantor Ombudsman RI di daerah juga membentuk narahubung (focal point) pada setiap instansi penyelenggara. Salah satu tujuannya adalah dengan adanya satu pejabat khusus yang bisa membantu proses laporan yang masuk ke Ombudsman. Hal ini diharapkan efektif dalam percepatan penyelesaian laporan. Demikian hal nya juga dengan Ombudsman Babel, salah satu narahubung yang sejauh ini sangat responsif adalah BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang.

Percepatan penyelesaian laporan merupakan prioritas dalam setiap laporan, walaupun terkadang ada beberapa laporan kompleks yang dengan segala tantangannya memerlukan waktu berbulan-bulan. Namun untuk laporan pelayanan terkait BPJS Kesehatan dengan respons cepat narahubung bisa diselesaikan dengan cepat.

Oleh karena itu, optimalisasi narahubung menjadi kunci keberhasilan penyelesaian laporan dengan cepat. Perannya sangat penting sebagai fasilitator dari instansi yang diadukan untuk menindaklanjuti laporan masyarakat di Ombudsman. Untuk itu, perlu atensi khusus setiap instansi penyelenggara agar bisa terbuka dengan Ombudsman dalam penyelesaian pengaduan masyarakat terkait layanan. Terhadap penerapannya maka BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang bisa jadi preseden yang baik untuk hal tersebut.

Dengan terbukanya instansi penyelenggara dalam merespons aduan yang masuk ke Ombudsman Babel maka instansi tersebut sudah menunjukkan kedewasaan untuk mau berubah dan mengevaluasi diri. Sama halnya seperti BPJS Kesehatan yang memandang aduan bukan sebagai permasalahan tapi sebagai evaluasi untuk bisa lebih baik dan menjadikan aduan sebagai pemantik inovasi layanan yang berbasis teknologi namun friendly. Karena aduan tentu tidak bisa dihindari namun dengan aduan maka pelayanan kesehatan bisa jadi semakin baik.

Instansi penyelenggara yang terbuka seperti ini jadi modal baik untuk bisa tercapainya penyelenggaraan layanan yang berkualitas karena memandang lembaga pengawas seperti Ombudsman sebagai mitra kerja membangun pelayanan bukan sebagai "musuh" penyelenggara layanan. Karena besarnya jumlah aduan bukan indikator pelayanan instansi buruk namun itu bisa jadi karena masyarakat memiliki ekspektasi besar terhadap penyelenggaraan jaminan sosial kesehatan di negeri ini.

Optimalisasi narahubung tidak saja kunci tapi juga strategi karena Ombudsman Babel memberi atensi khusus dalam percepatan penyelesaian laporan. Terutama jika sudah sampai tahap pemeriksaan agar sesuai dengan baku mutu. Jika bisa lebih cepat selesai kenapa harus lambat, karena rasanya tidak ada yang suka jika urusannya dipersulit dan diperlambat bukan? Mari bersama kita awasi tegur laporkan!