

PELAPOR: TERIMA KASIH PROSES CEPAT OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 27 April 2021 - Umi Salamah

Adalah Ego, ibunya yang sakit menjalani perawatan di salah satu rumah sakit swasta di Kota Pangkalpinang. Karena perawatan dan penanganan lamban mulai dari IGD hingga proses rawat inap membuat Pelapor merasa pelayanan tidak seperti yang diharapkan. Bahkan saking merasa kecewa akhirnya Pelapor membawa ibunya pulang dan memilih rawat jalan. Pengalaman tidak menyenangkan tersebut membuat Ego prihatin terhadap potret pelayanan kesehatan.

Kesehatan yang notabene merupakan pelayanan dasar untuk setiap masyarakat harusnya tidak saja berfokus pada bagaimana menyembuhkan mereka yang sakit tapi juga memastikan rasa aman dan nyaman dengan memberikan pelayanan prima kepada penggunanya. Perlu juga jadi perhatian bahwa pengguna pelayanan kesehatan tidak saja pada masyarakat yang sakit, tapi juga keluarga yang menjaga pasien rawat inap dan yang menunggu antrian resep obat. Rumah sakit harusnya tidak saja memastikan penyelenggaraan layanan berjalan melalui pengadaan kompetensi dokter-dokter spesialis sesuai jenis penyakit tapi juga harus memastikan setiap petugas di dalam rumah sakit bisa bersikap dan memiliki kompetensi melayani dengan baik, seperti asisten dokter, perawat, apoteker, petugas kesling, petugas administrasi, hingga *cleaning service*.

Ego akhirnya melaporkan hal tersebut ke Ombudsman Babel. Dalam kronologinya Ego menyampaikan bahwa pada saat masuk IGD perawat mengatakan bahwa nanti di kamar rawat inap akan ada dokter spesialis ortopedi yang *visit* namun hingga jelang tengah malam tidak kunjung datang dan ketika ditanya ke perawat jaga justru memberi jawaban berbeda, "Ibu baru masuk jadi tidak ada dokter *visit*." Di hari kedua, ibunya muntah-muntah karena efek obat yang diberikan dan dokter baru ada *visit* saat magrib. Di hari ketiga setelah dilakukan penyuntikan, kondisi ibunya mulai membaik hingga jelang tengah malam saat diberikan obat yang sama, ibunya kembali muntah-muntah. Ego bertanya ke perawat apa tidak ada obat lain yang efeknya tidak seperti itu, perawat hanya menjawab harus ada persetujuan dokter untuk penggantian obat. *Sesimple* itu perawat menjawab tanpa berupaya lain dan memikirkan kondisi ibunya yang terus muntah-muntah.

Hingga puncaknya pada hari kelima sekitar pukul 8 pagi, saat ibunya selesai mandi kondisi infus tidak bisa jalan, Pelapor menghubungi perawat lewat *intercom* di ruang rawat inap dan dijawab perawat, "tunggu sebentar ya." Tiga puluh menit Pelapor menunggu namun perawat belum datang. Lalu Pelapor mendatangi ruangan perawat dan direspons sama, "tunggu sebentar ya." Kembali Pelapor menunggu selama 30 menit di ruang rawat inap ibunya namun perawat masih belum juga datang. Pelapor kembali mendatangi ruangan perawat dan dengan respons sama, "tunggu sebentar ya." Sampai dengan jam 10 pagi perawat belum juga datang mengecek infus ibunya tersebut.

Pelapor akhirnya memutuskan untuk membawa ibunya pulang. Karena pulanginya berdasarkan permintaan sendiri, maka Pelapor diminta menandatangani surat permintaan pulang atas kehendak pasien tanpa diberi resume medis. Bahkan hasil rontgen klinik juga baru dikasih perawat ketika diminta Pelapor. Karena kekecewaan yang mendalam, Pelapor hanya berharap ada kata "maaf" dari manajemen rumah sakit atas pelayanan tidak menyenangkan terhadap ibunya.

Saat laporan Ego sampai pada tahap pemeriksaan, walaupun bukan kategori laporan Reaksi Cepat Ombudsman (RCO), Ombudsman Babel tetap melakukan penanganan laporan dengan mekanisme cepat dengan segera melakukan koordinasi ke manajemen rumah sakit dan menyampaikan resume perihal laporan termasuk harapan Pelapor. Hal tersebut segera ditanggapi oleh pihak rumah sakit. Pihak manajemen mendatangi rumah Pelapor dan meminta maaf. Atas penyelesaian laporan tersebut dilakukan tim pemeriksa dalam waktu 5 hari kerja.

"Saya selaku Pelapor sangat berterima kasih kepada Ombudsman RI khususnya Ombudsman Babel yang telah memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada saya dimana terkait laporana yang saya adukan diproses dengan sangat cepat sehingga masalah yang saya adukan dapat terselesaikan dengan cepat," begitu penggalan kalimat dalam testimoni Pelapor melalui *chat* WhatsApp yang dikirimkan ke nomor WhatsApp *center* Ombudsman Babel.

Mungkin Ego bukan satu-satunya keluarga pasien yang mengalami perlakuan layanan yang kurang menyenangkan di fasilitas kesehatan di negeri ini, khususnya wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hanya saja sebagian mereka memilih diam dan menerima dengan banyak pemakluman walaupun hakikatnya pelayanan berkualitas adalah hak masyarakat yang diamanahkan Undang-Undang 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat kita memang larut pada stigma bahwa "Melapor itu buruk" padahal dengan melapor justru kita berkontribusi untuk memperbaiki layanan yang kurang baik.

Semoga tidak ada masyarakat lain yang mengalami hal serupa seperti Ego. Perkara sakit, tentu tidak bisa kita yang tentukan. Namun pastinya bahwa pelayanan kesehatan adalah pelayanan dasar yang wajib disediakan negara. Tidak saja dengan menyembuhkan sakitnya tapi bagaimana memastikan proses pelayanan selama penyembuhan bisa terselenggara dengan berpedoman pada asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Demi Indonesia yang sehat dan pelayanan publik makin hebat. (MA)

#RiksaBabel #SuccessStory #OmbudsmanBabel