

# KOORDINASI PEMANTAUAN PELAYANAN KESEHATAN PADA MASA LIBUR LEBARAN 2019

Kamis, 23 Mei 2019 - Nurul Istiamuji

JAKARTA - Ombudsman melakukan pertemuan dengan Kementerian Kesehatan, BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta di ruang rapat Lantai 3 Gedung Ombudsman pada Kamis (23/5). Pertemuan ini bertujuan untuk melihat kesiapan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik pada masa libur lebaran khususnya di bidang pelayanan kesehatan.

Selaku pengawas pelayanan publik Ombudsman RI juga berkepentingan memastikan instansi penyelenggara pelayanan publik tidak melalaikan kewajibannya. Libur lebaran yang panjang dan padatnya mobilitas sebagian besar orang untuk mudik, menjadikan pelayanan publik berpotensi terjadi maladministrasi. Oleh karena itu sebagai upaya antisipasi dan pencegahan, Ombudsman mengadakan koordinasi awal dengan instansi terkait.

Koordinasi yang dipimpin oleh Anggota Ombudsman Dadan S Suharmawijaya dihadiri oleh Bidang Kesehatan Klinik Kementerian Kesehatan, Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan dan Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta. Dalam koordinasi tersebut, Ernawati Octavia selaku Kasi Penunjang Pelayanan Kesehatan Klinik Kementerian Kesehatan menyampaikan bahwa tanggal 15 Mei 2019, Menteri Kesehatan mengeluarkan Surat Edaran Nomor HK.02.01/ Menkes/252/2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Pada Situasi Khusus Libur Keagamaan Tahun 2019 dan Tahun Baru 2020 yang ditujukan kepada Gubernur. Surat Edaran tersebut intinya agar Gubernur menginstruksikan kepada Walikota/Bupati untuk mengkoordinasikan :

1. Pembentukan Tim Penyelenggaraan Kesehatan Mudik dengan melibatkan instansi terkait di kabupaten/ kota sebagai wadah meningkatkan jejaring kerja;
2. Pembentukan pos kesehatan yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota;
3. Penyiapan dan kesiagaan fasilitas pelayanan kesehatan dan Public Safety Center (PSC) 119;
4. Pemberikan pelayanan kesehatan 24 jam di Puskesmas dan rumah sakit di sepanjang jalur mudik dan lokasi wisata termasuk pelayanan unit UGD rumah sakit pemerintah maupun swasta untuk antisipasi rujukan kasus kecelakaan dan gangguan kesehatan lainnya;
5. Penyiapan Tim Gawat Darurat dan Evakuasi Medik untuk mengantisipasi terjadinya kecelakaan dan kondisi darurat lainnya serta fasilitasi akses ke lokasi keceakaan;
6. Pemeriksaan kesehatan untuk deteksi dini faktor resiko kecelakaan pada pengemudi bus antar kota antar provinsi di terminal bus dan pool pemberangkatan dilakukan oleh tim kesehatan kabupaten/ kota

Kesiapan fasilitas pelayanan kesehatan di 34 provinsi terdiri dari 4.120 Puskesmas, 144 Rumah Sakit Rujukan, 375 Rumah Sakit sekitar Jalan Pantura, 188 PSC, 207 Kantor Kesehatan Pelabuhan dan 923 pos kesehatan. Pos kesehatan didirikan bekerja sama dengan Dinas Perhubungan. Pada beberapa titik dibuat posko gabungan yang terdiri dari Kementerian Kesehatan, Pemerintah Daerah, Kepolisian, dan Dinas Perhubungan.

BPJS Kesehatan yang diwakili oleh Arief Syaefudin selaku Deputy Direktur Bidang Pelayanan Peserta menyampaikan bahwa BPJS Kesehatan menyediakan 3 kanal layanan selama libur lebaran yaitu: 1. Kantor Cabang (KC) / Kantor Layanan Operasional Kabupaten - Kota (KK); 2. Petugas Pemberi Informasi Dan Penanganan Pengaduan (PIPP) Rumah Sakit dan; 3. BPJS Kesehatan Care Center 1500 400. KC/KK memberikan pelayanan terhadap pendaftaran bayi baru lahir, pencetakan kartu bayi baru lahir, perbaikan data dan pencetakan kartu PBI yang sedang di rawat inap, re-aktivasi anak PPU yang sedang di rawat inap serta aktivasi peserta (peserta telah membayar iuran / denda layanan namun status peserta masih tidak aktif). PIPP RS memberi peayanan berupa Pendaftaran Bayi Baru Lahir (segmen PBPU), perhitungan denda layanan, pengaduan terkait status aktivasi peserta.

Sedangkan BPJS Kesehatan Car Center 1500 400 melayani informasi ketentuan layanan selama mudik lebaran, pengaduan terkait status aktivasi peserta. Adapun pengaturan piket layanan di KC/ KK dilaksanakan selama 3 (tiga) hari yaitu tanggal 3, 4 dan 7 Juni 2019 mulai pukul 08.00 s.d. 12.00. Petugas piket ditetapkan Kepala KC melibatkan seluruh bidang dengan jumlah petugas 3 orang / hari untuk kunjungan di atas 300 orang/ per hari dan 2 orang / hari untuk kunjungan di bawah 300 orang/ hari. Sedangkan untuk di luar Pulau Jawa kebutuhan pemberian pelayanan terbatas untuk KK dengan mempertimbangkan rata - rata jumlah peserta yang dilayani pada hari biasa, jumlah rumah sakit, jarak kabupaten/ kota dengan kantor cabang dan daerah tujuan mudik.

Lebih lanjut Arief menjelaskan bahwa BPJS Kesehatan menerapkan kebijakan pelayanan kesehatan di faskes sebagai berikut:

1. Pemberlakukan kebijakan khusus pelayanan kesehatan selama mudik lebaran mulai H-7 s.d H+7 yaitu mulai tanggal 29 Mei s.d. 13 Juni 2019;
2. Peserta dapat memperoleh pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di tempat peserta terdaftar maupun tidak terdaftar;
3. Apabila FKTP tempat peserta terdaftar tidak beroperasi pada waktu libur lebaran atau peserta berada di luar wilayah domisilinya, maka peserta dapat memperoleh pelayanan kesehatan pada puskesmas/klinik pratama/Praktek dokter/ RS D Pratama lain yang membuka pelayanan kesehatan;
4. Apabila tidak terdapat FKTP yang dapat memberikan pelayanan, atau peserta membutuhkan pelayanan di luar jam buka layanan, FKTP maka peserta dapat dilayani di IGD Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanan medis dasar;
5. Daftar FKTP per Kabupaten yang ditunjuk sebagai pengampu pelayanan selama libur lebaran (prioritas di puskesmas/ klinik 24 jam) ditetapkan oleh Kepala Cabang dan dipublikasikan di Aplikasi Mobile JKN dan BPJS Kesehatan Care Center 1500 400;
6. Pada keadaan kegawatdaruratan seluruh fasilitas kesehatan wajib memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta JKN KIS.

Dari Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang diwakili oleh Weningtyas selaku Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan menyampaikan bahwa Dinas Kesehatan memiliki beberapa program pelayanan kesehatan terkait libur lebaran yaitu mendirikan posko kesehatan yang berada di 4 terminal bus utama (Kali Deres - Jakarta Barat, Tanjung Priok - Jakarta Utara, Pulo Gebang - Jakarta Timur, dan Kampung Rambutan - Jakarta Timur) dan 7 terminal bus bantuan (muara angke - Jakarta Utara, Grogol - Jakarta Barat, Lebak Bulus - Jakarta Selatan, Blok M - Jakarta Selatan, Pool Damri Kemayoran - Jakarta Pusat), Rawamangun - Jakarta Timur dan Pinang Ranti - Jakarta Timur) , 2 pelabuhan, 6 stasiun (Stasiun Kota, Stasiun Gambir, Stasiun Senen, Stasiun Tanah Abang dan Stasiun Jatinegara), 6 tempat wisata (Kota Tua, Monas, Ragunan, TMII, Ancol dan Pulau Seribu) dan 10 posko statis Analisa Gas Daerah (AGD) Dinas Kesehatan.

Selain itu dinas kesehatan bekerja sama dengan dinas perhubungan melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap pengemudi bus yang terdiri dari tekanan darah, gula darah, alcohol respirasi dan amphetamin urine. Hal tersebut dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kecelakaan yang disebabkan factor kondisi supir. Cek kesehatan ini dilakukan terhadap seluruh supir yang membawa armada mudik dan menjadi persyaratan layak jalan. Apabila hasil cek kesehatan menunjukkan bahwa supir tertentu tidak layak jalan, maka dinas kesehatan akan menyerahkan hasil tersebut kepada kepala terminal atau dinas perhubungan untuk diteruskan kepada perusahaan armada untuk tidak menggunakan supir tersebut.

Ombudsman meminta agar setiap instansi terkait dapat melakukan program pelayanan kesehatan pada libur lebaran dengan sebaik - baiknya, terintegrasi, terkoordinasi dan mengacu pada evaluasi tahun sebelumnya. Hal tersebut diperlukan guna mengantisipasi permasalahan yang mungkin timbul. Program-program yang sudah direncanakan agar disebarluaskan kepada publik, sehingga masyarakat mudah mengakses pelayanan yang telah disediakan. \*\*\*

Narahubung masing - masing instansi :

Arief Syaefudin, Deputi Direktur Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan (081390015500)

Drg. Saraswati, Direktur Pelayanan Kesehatan Primer, Ditjen Yankes (081219362636)

Weningtyas, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinkes Prov. DKI Jakarta (08111806474)