

PASTIKAN PELAYANAN KESEHATAN BERJALAN BAIK, OMBUDSMAN RI KUNJUNGI PUSKESMAS KECAMATAN SETIABUDI

Jum'at, 12 Januari 2024 - Imanda Kartika Sari

Jakarta - Anggota Ombudsman RI, Robert Na Endi Jaweng mendatangi Puskesmas Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan untuk memastikan pelayanan kesehatan khususnya layanan kepesertaan BPJS berjalan baik di tingkat Puskesmas pada Jumat (12/1/2024).

Sebelumnya, Robert menilai sejumlah Puskesmas di Indonesia lebih mengutamakan kegiatan promotif dibandingkan preventif. Ombudsman RI perlu mengawasinya untuk mencegah terjadinya maladministrasi demi pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat.

"Puskesmas ini adalah garda terdepan, jauh sebelum pasien mengakses rumah sakit. Ketika Puskesmas bisa beri layanan yang baik, informasi yang lengkap, sarana dan prasarana yang mendukung serta unit pengaduan yang baik tentunya ini yang penting," tegas Robert.

Robert juga mengingatkan pentingnya petugas *frontliner* di Puskesmas yang mumpuni dan memiliki pengetahuan tentang kepesertaan BPJS serta alur pengaduan yang jelas. "Ketika pasien datang dan membutuhkan informasi tentunya bisa langsung ditangani dengan cepat dan tepat khususnya bagi peserta BPJS yang memiliki faskes di luar Puskesmas Setiabudi," tambah Robert.

Ia menambahkan tidak hanya secara langsung namun pelayanan kesehatan secara *online* melalui *call center* atau media sosial pun diharapkan dapat ditingkatkan kembali.

Plt. Kepala Subbagian Tata Usaha Puskesmas Kecamatan Setiabudi, dr Kiky menanggapi bahwa pihaknya sudah memiliki PIC khusus untuk mengurus kepesertaan BPJS kesehatan. Sehingga jika ada kendala tentunya bisa teratasi dengan cepat. Terkait alur pengaduan atau pertanyaan melalui media sosial atau *call center* dirinya mengakui masih memiliki keterbatasan dikarenakan adminnya masih ditangani oleh para nakes. Namun ia berkomitmen akan kembali berkoordinasi dengan Kepala Puskesmas untuk segera mendapatkan solusi.