

# JEMPUT KELUHAN MASYARAKAT, OMBUDSMAN PAPUA BUKA GERAI PENGADUAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN

Rabu, 01 Februari 2023 - F A Satria Putra

**Jayapura** - Dalam upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperkenalkan peran fungsi pengawasan Ombudsman RI, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua membuka gerai konsultasi dan penerimaan laporan masyarakat di kantor cabang BPJS Kesehatan Jayapura, Papua selama 2 hari, tanggal 31 Januari dan 01 Februari 2023.

"Kegiatan ini merupakan salah satu agenda Ombudsman RI Provinsi Papua, sebagai ruang yang dibuka oleh Ombudsman untuk masyarakat secara langsung berkonsultasi terhadap masalah-masalah yang dialami dalam pelayanan publik, selain itu menjadi salah satu cara memperkenalkan tugas, fungsi serta kewenangan Ombudsman RI kepada masyarakat", ujar Melania, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Papua.

Asisten Deputi SDM, Umum dan Konsultasi Publik BPJS Wilayah Papua, Mitra Akbar, SE, AAK, yang menerima Ombudsman saat berkoordinasi sebelum pembukaan gerai, menyampaikan apresiasi atas koordinasi ini, yang menurutnya adalah bagian *cek and balance* dari pelayanan yang diberikan, selain itu merupakan bagian membangun sinergitas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pada sektor kesehatan.

"Ombudsman hadir sebagai bagian kontrol dalam pelaksanaan layanan, khususnya pada layanan Kesehatan". Menurutnya dari 9 Rumah Sakit di wilayah Cabang Jayapura sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), BPJS Kesehatan rutin membayarkan klaim dari setiap rumah sakit sebagaimana terlihat pada sistem aplikasi internal yang di informasikan kepada Ombudsman. Dari *s haring* bersama BPJS, permasalahan yang sering menjadi komplain antara lain tidak tersedianya ruangan sesuai kelas kepesertaan, misalnya kepesertaannya kelas 1 tetapi sering pasien tersebut dilayani dengan fasilitas kelas 2 atau kelas 3, hal ini menurut BPJS karena belum tersedianya media berupa papan informasi ketersediaan ruangan serta bed pada RS secara umum dapat diakses publik pada 9 RS di wilayah Jayapura, sehingga peserta BPJS tidak mendapat pelayanan maksimal. Sementara untuk media pengaduan, BPJS juga telah menyediakan petugas khusus pada setiap RS untuk secara aktif menangani pengaduan masyarakat.

Hari pertama membuka ruang konsultasi, Ombudsman telah menerima 19 konsultasi dan 1 laporan masyarakat, yang substansi konsultasinya antara lain terkait pelayanan RSUD, Puskesmas, PDAM, Adminduk serta Pertanahan. "Kami berharap masyarakat lebih memahami, terbuka dan kritis terhadap layanan yang diterima, sehingga dapat membantu perbaikan layanan publik, jadi silahkan datang dan konsultasikan masalah pelayanan publik kepada kami", tutup Melania.