KELOLA PENGADUAN, BPJS DI NTB MENGGANDENG OMBUDSMAN

Rabu, 07 Maret 2018 - Nurul Istiamuji

TEMPO.CO, Mataram - Kantor Cabang BPJS Kesehatan Cabang Selong akan menggandeng Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat (NTB) guna membangun tata kelola pengaduan pada mitra kerja BPJS, yakni pengelola fasilitas kesehatan, mulai puskesmas hingga rumah sakit.

Pengaduan masyarakat yang belum dikelola dengan baik pada layanan kesehatan, khususnya yang terjadi di Lombok Timur dan Lombok Tengah, mendorong BPJS Kesehatan Selong, yang membawahi Lombok Tengah dan Lombok Timur, mendatangi Kantor Ombudsman RI Perwakilan NTB, Selasa, 6 Maret 2018.

Kepala Cabang BPJS Selong Gerry Adhikusuma menyampaikan harapannya agar pengaduan masyarakat terkait pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit di Kabupaten Lombok Tengah dan Lombok Timur bisa dioptimalkan. "Untuk mendorong perbaikan kualitas pelayanan kesehatan bersama dengan Ombudsman," katanya.

Pembentukan unit pengelolaan pengaduan menjadi sebuah kewajiban, sehingga perlu dibuat dalam bentuk komitmen tertulis.

BPJS telah membangun program Pemberian Informasi dan Pengelolaan Pengaduan (PPIP), tapi belum dimanfaatkan oleh fasilitas kesehatan, baik puskesmas maupun rumah sakit. Karena itu, akan diupayakan agar terbangun unit pengelolaan pengaduan dengan berbasis aplikasi yang telah ada.

"LAPOR sudah ada, tapi berdasarkan pantauannya, belum digunakan oleh puskesmas dan rumah sakit," ujar Gerry. Padahal dalam aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) telah tersedia beragam fasilitas, mulai SMS, call center, hingga pemanfaatan media sosial yang memudahkan masyarakat mengadu jika mendapat layanan yang buruk dalam bidang kesehatan.

Menurut Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat Adhar Hakim, upaya membangun tata kelola pengaduan ini adalah langkah strategis. Berdasarkan laporan yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan NTB, permasalahan yang terjadi bermula dari lemahnya tata kelola pengaduan. Hal ini menyebabkan permasalahan yang ada pada ujung pelayanan menjadi berlarut-larut dan lamban penyelesaian karena pengelolaan pengaduan yang buruk. "Tentu kami akan siap bekerja sama. Jika pengelolaan pengaduan bagus, pengaduan masyarakat akan cepat tertangani," ucap Adhar Hakim.

Pertemuan dengan Ombudsman NTB akan ditindaklanjuti BPJS Cabang Selong untuk mengadakan pertemuan dengan puskesmas dan rumah sakit di bawah naungan BPJS Kesehatan Selong. Dalam pertemuan tersebut, direncanakan ditandatangani komitmen tertulis untuk membangun pengelolaan pengaduan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.