# LAYANAN KESEHATAN DI BANTUL PALING BANYAK DIKELUHKAN

**Kamis, 15 Maret 2018 - Septiandita Arya Muqovvah**

Solopos.com, BANTUL-Layanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit menjadi keluhan pelayanan publik yang paling mengemuka di Bantul. Mekanisme pelayanan yang berbeda menjadi sumber keluhan masyarakat yang muncul dalam forum komunitas peduli layanan publik.

Ketua Komunitas Perempuan Peduli Pelayanan Publik (KP4) Bantul, Ari Indah Hayati mengatakan keluhan ini biasanya berkaitan dengan mekanisme dan aturan yang berbeda yang berlaku di puskesmas dan rumah sakit. "Keluhan paling banyak soal kesehatan, karena aturan seperti rujukan di puskesmas dan rumah sakit yang berbeda," katanya kepada Harianjogja.com, Kamis (15/3/2018).

Salah satu yang dikeluhkan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat soal keaslian rujukan yang dibawa pasien. Ia mengatakan sebenarnya hal ini normal adanya karena puskesmas berada di bawah pengelolaan pemerintah sedangkan rumah sakit adanya yang berdiri sendiri. Namun, masyarakat belum banyak yang memahami hal ini. Selain itu, ini juga pertanda jika informasi publik terkait hal ini belum berjalan dengan baik.

Keluhan lain yang ditangkap ialah soal jam layanan masyarakat di pemerintah desa. Ada beberapa warga, tambah Ari, yang menyampaikan jika jam layanan kerap tutup lebih awal dari seharusnya. Hal ini dianggap sebagain imbas dari ketiadaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diberlakukan. Padahal, parameter ini penting untuk mengukur pelayanan yang diterima masyarakat.

Kondisi tersebut ditemukan saat proses penjajakan yang sedang dilakukan oleh KP4 Bantul melakukan perekrutan bagi masyarakat yang ingin ikut dalam melakukan pengawasan layanan publik yang ada. Meski belum ada laporan resmi soal keluhan yang diuraikan di atas, Ari mengatakan hal ini karena masyarakat umumnya belum paham tempat dan mekanisme pengaduannya.

Karena itu, kemitraan tersebut dibangun untuk meningkatakan pemahaman masyarakat. Pihaknya juga harus melakukan pengamatan di lapangan lebih jauh soal keluhan tersebut. Salah satunya terkait jam layanan desa, butuh observasi penyebab kondisi tersebut. "Bisa saja masyarakatnya yang kurang sehingga petugasnya nyepelekke," terangnya.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia (ORI) DIY, Budhi Masturi menerangkan ada sejumlah laporan yang masuk terkait pelayanan publik di Bantul selama tahun lalu. Subtansi laporan tersebut didominasi persoalan pendidikan dan kesehatan. "Ada 34 laporan tahun lalu khusus untuk Bantul," katanya. Jumlah ini paling banyak ketiga di DIY, di bawah Kota Jogja dan Sleman.

Dugaan malaadministrasi yang dilaporkan paling banyak ialah penyimpangan prosedur hingga 16 kasus. Kemudian disusul dengan penundaan berlarut untuk laporan atau kebutuhan masyarakat di sejumlah layanan publik.