NIK DOBEL PENYEBAB BPJS KESULITAN TANGANI ADUAN

Selasa, 03 April 2018 - Nurul Istiamuji

LOMBOK - Salah satu jadi kendala Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Cabang Selong Lombok Timur dalam upaya penanganan aduan peserta terkait layanan di rumah sakit adalah Nomor Induk Kependudukan yang kerap dobel.

"Salah satu kendala sulitnya menyelesaikan laporan masyarakat terkait pelayanan BPJS adalah kebiasaan warga setempat memiliki nama lebih dari satu atau dobel," kata Kepala BPJS Kesehatan Cabang Selong, dr. Gerry Adhikusuma, saat melakukan pertemuan dengan Kepala Ombudsman RI Perwakilan NTB, Selasa (3/4/2018) .

Dikatakan, berdasarkan catatan BPJS Lombok Timur dan hasil koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Lombok Timur, sekitar 1,9 juta orang memiliki NIK, tapi yang terlacak sekitar 1,2 juta orang.

Selisih sekitar 700 ribu orang ini kebanyakan karena kasus nama yang lebih dari satu. Itulah yang membuat BPJS Cabang Selong sering kesulitan mengklarifikasi permasalahan jika ada pengaduan.

"Kondisi ini menjadi salah satu permasalahan penataan penyelesaian laporan BPJS di Lombok Timur dan Lombok Tengah di luar puluhan jenis permasalahan lainnya," kata Gerry.

Lebih lanjut Gerry menambahkan, dalam rangka optimalisasi mutu pelayanan dan komitmen pengelolaan informasi dan pengaduan, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Selong Kabupaten Lombok Timur menggandeng Kantor Ombudsman RI Perwakilan Nusa Tenggara Barat melalui kegiatan Integrasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Peserta (PIPP) Rumah Sakit dengan BPJS Kesehatan Cabang Selong.

Ombudsman RI Perwakilan NTB, Adhar Hakim, menyatakan memahami karakteristik kesulitan pelayanan BPJS yang ada di setiap rumah sakit, tapi menurutnya permasalahan tersebut harus segera diatasi.

Karena itulah, dalam berbagai koordinasi dan komunikasi dengan manajemen rumah sakit dan pemangku kebijakan khususnya sektor kesehatan di NTB. Ia menekankan betapa pentingnya membangun terobosan tata kelola informasi dan sistem pengelolaan pengaduan sesuai Pasal 23 UU 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

"Antara BPJS dan pengelola fasilitas kesehatan, mulai dari tingkat puskesmas hingga rumah sakit harus membangun tata kelola pengaduan yang terhubung dalam satu sistim, agar pengelolaan pengaduan yang khas seperti warga peserta BPJS yang memiliki angka NIK dobel menjadi cepat teratasi," kata Adhar.

Selama ini pengaduan masyarakat terkait pelayanan kesehatan masuk dalam lima besar pengaduan dengan jumlah terbanyak. Dalam pelayanan kesehatan tersebut termasuk pelayanan pada rumah sakit.