OMBUDSMAN BABEL SIDAK PENGELOLAAN PENGADUAN RSUD KABUPATEN BELITUNG, INI CATATANNYA

Rabu, 22 Februari 2023 - Agung Nugraha

Tanjung Pandan - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy melakukan inspeksi mendadak ke RSUD dr. H. Marsidi Judono Kabupaten Belitung, pada Selasa (21/2/2023). Dalam sidak tersebut, Ombudsman Bangka Belitung memeriksa secara langsung sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit dalam menampung dan menyelesaikan aduan masyarakat.

"Kami menaruh perhatian khusus terhadap pelayanan dasar diantaranya pelayanan kesehatan di RSUD Marsidi Judono. Tadi tim mengecek pemberian pelayanan langsung ke masyarakat responsnya cukup baik. Namun, saat kami mengecek pengelolaan pengadunnya, menurut kami masih cukup banyak catatan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan," ungkap Yozar.

Selanjutnya, Yozar menjelaskan pentingnya pengelolaan pengaduan mengacu pada Perpres 76 Tahun 2013. Sebab, menurutnya jika dikelola dengan baik maka pengaduan dapat menjadi bahan evaluasi yang berharga bagi suatu instansi. Dirinya memberikan apresiasi karena di RSUD Marsidi Judono sudah ada Unit Pengelolaan Pengaduan (ULP), tetapi ada beberapa catatan penting yang perlu menjadi perhatian.

"Pertama, setelah kami cek nomor pengaduan yang disediakan ternyata tidak aktif. Kedua, sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan di RSUD Marsidi Judono kurang masif, kanal pengaduannya pun masih terbatas. Ketiga, kantor ULP kurang tersosialisasi, infonya tadi kantor awal dialihkan untuk pasien Covid-19 tetapi tidak ada perubahan informasi tertulis bahwa kantor ULP nya pindah kemana, sehingga bagaimana caranya masyarakat dapat mengakses pengaduan," pungkas Yozar.

Keempat, pencatatan pengaduan sudah cukup baik namun tentunya harus dibedakan antara definisi pengaduan dengan masukan terkait sarpras. Kelima, peran ULP harus lebih besar, tidak hanya terfokus pada proses penerimaan pengaduan saja, akan tetapi juga harus dilibatkan dalam proses verifikasi, tindaklanjut, monitoring, sampai dengan publikasi penyelesaian.