OMBUDSMAN CATAT KELUHAN PASIEN

Sabtu, 17 Februari 2018 - Sidik Aji Nugroho

SURABAYA- Ombudsman Perwakilan Jatim melakukan sidak ke empat pelayanan 24 jam pada Kamis (15/2) hingga jumat dini hari. Berdasar pantauan tersebut, Ombudsman memberikan beberapa catatan kepada beberapa lembaga yang dinilai lalai dalam menjalankan tugas. Sidak pertama dilakukan di IGD RSUD dr M. Soewandhie pukul 00.01. Dari sidak tersebut, ombudsman menilai secara prosedural pelayanan 24 jam di rumah sakit milik Pemkot itu cukup baik. Beberapa peralatan untuk penanganan di IGD sudah tersedia.

Meski demikian, Tim Ombudsman mencatat beberapa keluhan pasien dan keluarga yang menjenguk. Terutama soal minimnya servis yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. "Semuanya keluarga pasien sendiri yang ngatur," terang Asisten Ombudsman Perwakilan Jatim Achmad Azmi Musyaddad menirukan keluarga pasien yang diwawancarai.

Azmi mencontohkan saat ada pasien yang baru datang. Untuk mengangkat ke tempat tidur pasien, keluargalah yang melakukan. Ketika ada pasien yang tidak bisa jalan dan membutuhkan kursi roda, keluarga pulalah yang memindahkannya

Saat sidak berlangsung, Tim Ombudsman juga melakukan konfirmasi kepada pihak rumah sakit soal keluhan tersebut. Pihak rumah sakit membenarkan dan beralasan bahwa tenaga medis difokuskan ke penanganan pasien secara langsung.

Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan drg Rince Pangalila membenarkan prosedur pengambilan kursi roda oleh keluarga pasien. Itu dilakukan pihak rumah sakit untuk menghindari seringnya kehilangan kursi roda. Beberapa kali pihak keamanan mendapati keluarga membawa pulang fasilitas milik rumah sakit tersebut. "Aturannya memang keluarga yang butuh kursi roda harus mengambil dengan syarat rneninggalkan KTP," jelasnya. Saat ditanya soal belum maksimalnya bantuan yang diberikan kepada pasien yang baru datang, Rince menyebut hal itu disebabkan petugas yang berjaga terbatas. Padahal, layanan IGD terus ramai. "Bisa juga waktu yang jaga perempuan. Sehingga dibutuhkan bantuan keluarga untuk mengangkat pasien," terangnya. Layanan di bidang kesehatan yang juga disorot ombudsman dalam sidak itu adalah Puskesmas Dupak. Dalam pelayanan 24 jam, puskesmas di Jalan Bangunrejo No 6 tersebut hanya menyediakandua tenaga medis. Yakni, satu perawat dan satu bidan. Sementara itu, dokter tidak siaga dalam pelayanan 24 jam tersebut.

Belum adanya tenaga dokter diketahui lantaran minimnya ketersediaan tenaga bidang kesehatan di Pemkot. Meski demikian, pada Mei, Pemkot berencana menambah tenaga di bidang kesehatan dan pendidikan. Sementara itu, di bidang keamanan, Ombudsman memberikan nilai merah pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Krembangan. Instansi itu dianggap tidak siap menangani keamanan selama 24 jam. Nilai merah tersebut diberikan Ombudsman lantaran pelayanan Polsek Krembangan dianggap tidak siap. Terutama jika menangani lapomn warga yang membutuhlmn pertolongan dan bantuan keamanan dari pihak kepolisian. "Nilai kesiapan untuk Polsek Krembangan sangat kurang: ' terang Azmi.

Ombudsman mendapati kantor Polsek Krembangan kosong. Bahkan, pintu pagamya digembok Tim ombudsman yang kulo nuwun di kantor itu tidak mendapat jawaban. Sekitar tujuh menit menunggu, Ombudsman memastikan bahwa kantor tersebut kosong. "Kami sepakat memberikan nilai merah," tutur Alumnus Ilmu Politik Universitas Airlangga itu.

Dalam sidak yang berlangsung sekitar 3,5 jam itu, Ombudsman memberikan nilai baik untuk pelayanan kebakaran di kantor PMK Pasar Turi Semua personel dikantor tersebut telihat sigap juga komplet sesuai jadwal piket. Seluruh truk damkar yang disiapkan telah terisi air. Mesin kendaraan juga terlihat prima

Mengetahui itu, Tim Ombudsman memberikan nilai 4,5 dari skala (0-5) untuk PMK Pasar Turi. Sementara itu, saat Jawa

Pos melakukan konfirmasi melalui sambungan telepon. Kapolsek Krembangan Kompol Khoirul Anam mengatakan bahwa seluruh anggota ditugaskan untuk pengamanan di Kelenteng Sam Poo Tay Djien "Mbah Ratu" di Jalan Demak Nomor 380 Pengamanan di kelenteng berlangsung mulai 24.00 (pukul 00.00, Red) dan berakhir hingga pukul 01.30," terangnya. Karena itu Polsek kosong, saat ditanya mengapa Kantor Polsek digembok. Khoirul Anam membantah keterangan dari Ombudsman itu. Kantor polsek hanya tertutup. 'Bukan digembok," jelasnya. (elo oli/gi!)