OMBUDSMAN RI SOROTI RENOVASI DAN LAYANAN LOKET RSUDAM

Jum'at, 05 Oktober 2018 - Shintya Gugah Asih T.

BANDAR LAMPUNG (Lampost.co)-- Demi meningkatkan pelayanan publik bidang kesehatan yang ada di Provinsi Lampung, Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia Dadan S. Suharmawijaya dan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung Nur Rakhman Yusuf beserta tim melakukan Inspeksi mendadak (Sidak) ke Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek Provinsi Lampung, Bandar Lampung, Jumat, (5/10/ 2018).

Kunjungan dititik beratkan ke beberapa tempat yaitu UGD, administrasi rawat jalan, poliklinik, rawat inap anak, rawat inap dewasa penyakit jantung dan ruang kemoterapi. Dalam kunjungan tersebut Tim Ombudsman Republik Indonesia didampingi Direktur RSUDAM, Hery Djoko Subandriyo beserta jajaran direksi Rumah Sakit Abdul Moeloek.

Ombudsman mengapresiasi atas banyaknya perubahan pada pelayanan yang ada di RSUDAM saat ini, karena RSUDAM sedang melakukan renovasi pada beberapa sarana prasarana pelayanan. Pimpinan Ombudsman RI, Dadan Suharmawijaya menyampaikan agar renovasi tidak sampai mengganggu proses pelayanan yang ada di RSUDAM.

Selain itu, Dadan juga menyoroti adanya loket informasi dan pengaduan yang diletakkan di bagian administrasi rawat jalan.

"Ada beberapa catatan yaitu perlu lebih diperhatikan rekap pengaduan. Rekap pengaduan setidaknya berisi substansi pengaduan, penanganan pengaduan, waktu tindaklanjut dan petugas yg terkait dengan pengaduan. Hal ini penting sebagai bahan evaluasi untuk membantu pihak rumah sakit ketika terjadi pengaduan berulang, "ujarnya.

Senada, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung juga memandang perlu adanya peningkatan kualitas penanganan pengaduan.

"Perlu dibuat loket sejenis (loket informasi dan pengaduan) di poli rawat inap dikarenakan poli rawat inap terpisah ke beberapa gedung dan jarak antar gedung jauh, sementara poli rawat inap juga rentan terhadap komplain, "ungkapnya.

"Selain itu informasi nomor SMS center juga perlu dipasang di lebih banyak tempat agar mudah terlihat oleh pengguna layanan," kata Nur. "dan yang tak kalah penting, pastikan pengelolaan pngaduan yg masuk melalui sms center memiliki mekanisme yang jelas dan terukur,"paparnya.