

OMBUDSMAN SUMUT TEMUKAN 8 CATATAN PENTING PASCA SIDAK KE UPTD PUSKESMAS TANJUNG MARULAK TERKAIT VIDEO VIRAL

Jum'at, 26 Januari 2024 - Edward Silaban

Tanjung Marulak - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara melakukan inspeksi mendadak di UPTD Puskesmas Tanjung Marulak pada Kamis, (25/1/2024). Inspeksi dipimpin oleh Pjs. Kepala Perwakilan, James M Panggabean di damping Edward Silaban dan Melki Nababan.

"Inspeksi Mendadak dilakukan pasca Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara meminta klarifikasi langsung kepada Kepala Puskesmas UPTD Puskesmas Tanjung Marulak di kantor Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 24 Januari 2024 terkait video viral dugaan maladministrasi tidak patut dan tidak memberikan pelayanan oleh petugas loket layanan terhadap pasien. Hal ini dilakukan untuk melakukan menguji apa yang telah disampaikan saat permintaan keterangan langsung dengan kondisi penyelenggaraan pelayanan di UPTD Puskesmas Tanjung Marulak," ujar James.

Sebagaimana hasil klarifikasi langsung yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara terhadap Puskesmas Tanjung Marulak berawal dari pasien yang tidak menunjukkan dan membawa kartu identitas maupun kartu BPJS Kesehatan saat berobat. Dimana syarat yang harus dilakukan oleh pengguna layanan di Puskesmas Tanjung Marulak harus menunjukkan identitas diri, kartu BPJS Kesehatan dan Kartu Berobat namun saat itu pasien tersebut hanya membawa kartu berobat. Atas hal tersebut terjadi perdebatan sehingga menimbulkan pernyataan dan sikap yang tidak tepat dilakukan oleh petugas layanan Puskesmas Tanjung Marulak.

James menyampaikan bahwa syarat penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas memang benar harus menunjukkan identitas diri namun pada pasien yang bersangkutan bukan merupakan pasien baru atau yang pertama kali datang ke UPTD Puskesmas Tanjung Marulak. Pasien tersebut memiliki riwayat berobat di Puskesmas Tanjung Marulak sebelum terjadinya peristiwa saat itu sehingga memiliki kartu berobat dan pada saat itu pasien hanya membawa kartu berobat.

James menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik kesehatan seharusnya tidak kaku hanya berpatokan pada kartu identitas. Dimana pasien tersebut hanya membawa kartu berobat yang telah tertera nama lengkap sesuai identitasnya dan Puskesmas Tanjung Marulak memiliki rekam medik yang merujuk pada kartu berobat, apalagi pada berkas rekam medik ada lampiran salinan identitas pasien.

Hasil inspeksi mendadak menemukan delapan catatan penting diantaranya; tidak adanya satu pun petugas loket layanan padahal bukan di saat jam istirahat saat tim Ombudsman Sumut tiba, kondisi ruang layanan kurang terang di tempat loket layanan dinyalakan, tidak tersedia informasi waktu istirahat petugas layanan puskesmas, tidak tersedianya petugas dan loket pengaduan di Puskesmas, *Call Center* Pengaduan Puskesmas tidak aktif saat tim Ombudsman Sumut mencoba menghubungi nomor kontak tersebut, tidak tersedianya tabung oksigen dan alat Kesehatan di tuangan Tindakan Darurat Puskesmas, dan ruangan tindakan darurat Puskesmas tidak memiliki pendingin ruangan dan tidak ada dokter penanggungjawab layanan gigi di Puskesmas hanya 3 (tiga) orang dokter internship yang berada di ruangan layanan gigi serta terlebih tidak tersedianya informasi identitas nama dokter internship layanan gigi yang memberikan pelayanan terhadap pasien.

James menyampaikan bahwa hasil inspeksi tersebut nantinya akan dituangkan dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP). James mengharapkan agar setiap penyelenggara pelayanan publik dapat menjadikan pengalaman setiap hal yang terjadi pada suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang belum berjalan dengan baik dan segera mungkin memiliki inisiatif memperbaikinya.