OMBUDSMAN TEMUKAN BANYAK KESALAHAN ADMINTRASI BPJS KESEHATAN

Sabtu, 20 Januari 2018 - Razanah Balqis

SURABAYA, beritalima.com - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur telah menginvestigasi Kantor BPJS Kesehatan di Jalan Dharmahusada Surabaya, belum lama ini. Hasilnya, di lembaga pemerintah pengelola asuransi kesehatan ini ditemukan banyak kesalahan administrasi.

Plh Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Timur, Muflihul Hadi, menyampaikan hal itu lewat rilis yang diterima media ini, Jumat (19/1/2018). Menurutnya, ada 11 kesalahan administrasi di Kantor BPJS Kesehatan tersebut.

Disebutkan, tidak ada loket khusus bagi ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas. Kursi prioritas untuk lansia, ibu hamil/menyusui dan penyandang disabilitas tidak ditempati yang berhak, dan tidak diawasi oleh petugas.

Lansia dan ibu hamil/menyusui banyak yang terlantar di luar gedung saat antri. Ruang untuk menyusui pun tidak ada.

Juga, tidak memiliki lahan parkir, sehingga pengguna layanan parkir di badan jalan, dan tanpa karcis.

Jumlah keseluruhan loket ada 14 loket, sedangkan antrian sampai ratusan orang yang mengakibatkan penumpukan pengguna layanan baik di dalam gedung maupun diluar gedung.

Tidak ada visi misi dan moto layanan,

serta jangka waktu penyelesaian layanan yang terpampang di ruang pelayanan.

Tidak ada prosedur pengaduan dan tata cara menyampaikan pengaduan, dan tidak ada sarana pengukur kepuasan.

"Ombudsman berharap temuan ini menjadikan pelayanan BPJS Kesehatan di Darmahusada dapat dilakukan evaluasi dan ditingkatkan, termasuk para petugas/pegawai yang tidak optimal dalam malayani masyarakat," kata Hadi.

Dikemukakan, investigasi Ombudsman ini dilakukan atas inisiatif sendiri (own motion Investigation) sesuai dengan kewenangan Ombudsman yang diatur dalam pasal 7 UU No. 37 Tahun 20008 tentang Ombudsman.

Bunyi pasal itu, ombudsman bertugas melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

"Investigasi ini bertujuan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui implementasi komponen standar pelayanan publik serta mengetahui tingkat kepatuhan BPJS Kesehatan Surabaya terhadap UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dikatakann Hasil investigasi ini segera dikirim secara resmi ke Pimpinan BPJS Kesehatan Surabaya dan Jawa Timur, serta akan dilakukan monitoring secara berkala oleh Ombudsman untuk memastikan perbaikan pelayanannya. (Ganefo)

Sumber: http://beritasembilan.com/2018/01/19/ombudsman-temukan-banyak-kesalahan-admintrasi-bpjs-kesehatan/