

# SIARAN PERS: PERBAIKAN PELAYANAN RUMAH SAKIT MELALUI PENGELOLAAN UNIT PENGADUAN

Senin, 05 Maret 2018 - Haikal Akbar

**Kupang, 5 Maret 2018** - Dalam rangka menjalankan fungsi membangun jaringan kerja dan melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Ombudsman RI senantiasa bekerja sama dengan penyelenggara-penyelenggara pelayanan publik untuk mensosialisasikan pentingnya standar pelayanan publik, standar operasional prosedur, dan unit pengelolaan pengaduan. Hal ini sejalan dengan pemenuhan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan hak masyarakat sebagai penerima layanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk itu, pada hari Senin, 6 Maret 2018, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT didaulat sebagai pembawa materi dalam acara Sosialisasi Pusat Informasi Penanganan Pengaduan (PIPP) di Rumah Sakit Se-Kota Kupang. Acara yang berlangsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kupang tersebut diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Cabang Kupang dengan menghadirkan perwakilan seluruh rumah sakit di Kota Kupang.

Dalam acara tersebut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menyampaikan pentingnya pengelolaan pengaduan oleh penyelenggara pelayanan publik dikarenakan pengelolaan pengaduan dapat menjadi kesempatan bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi dalam rangka perbaikan layanan dan pengaduan dari masyarakat juga merupakan bentuk apresiasi yang akan menjadi cermin kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara.

Lebih lanjut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT menyampaikan bahwa unit pengaduan pelayanan publik juga merupakan suatu keharusan sebagaimana diatur dalam beberapa peraturan antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

a. Pasal 8 ayat (2) menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat.

b. Pasal 37 ayat (1) menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

a. Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.

b. Pasal 4 menyatakan bahwa pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima layanan.

c. Pasal 5 ayat (1) penyelenggara wajib menyediakan formulir pengaduan yang memuat sekurang-kurangnya; identitas, uraian keluhan, tempat dan waktu penyampaian serta tanda tangan.

Â

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

a. Pasal 1 menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional setiap penyelenggara wajib menyediakan dukungan kelembagaan, mengelola sarana pengaduan, membuat mekanisme pengaduan, membuat tata cara pengelolaan pengaduan, dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

Â

Dalam paparannya, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTT memberikan contoh alur pengaduan.

Lebih lanjut, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT juga berharap agar rumah sakit-rumah sakit swasta yang ada di Kota Kupang bersedia untuk memajang Pigura Ombudsman sebagaimana yang telah dipajang di rumah sakit pemerintah di Kota Kupang agar jika ada pengaduan yang tidak diselesaikan di internal rumah sakit, masyarakat dapat melaporkannya di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT. Hal tersebut disambut baik oleh Direktur Rumah Sakit Kartini Kupang, dr. Yudith Marieta Kota, M.Kes. Menurut dr. Yudith, dibutuhkan kerja sama dengan pengawas internal juga dalam rangka evaluasi pelayanan rumah sakit.

Dalam acara tersebut, Gregoreus D Kapitan, Kabid Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kota Kupang juga memperkenalkan aplikasi SIPP dan aplikasi mobile JKN. Aplikasi tersebut bertujuan memudahkan akses informasi/pengaduan dan dapat dijadikan bahan evaluasi dari rumah sakit sehingga kedepannya pelayanan yang diberikan rumah sakit semakin baik.