

## TAKUT MELAPOR SENDIRI, OMBUDSMAN: BISA MELALUI KOMUNITAS

Senin, 06 Agustus 2018 - Irsan Hidayat

BENGKULU - Ombudsman RI Bengkulu membuka peluang pengaduan pelayanan publik berbasis komunitas. Ini bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat yang masih ragu untuk melapor ke Ombudsman secara perorangan.

"Budaya kita kan melapor sendiri itu sesuatu yang tidak familiar, atau sama sekali tidak berani. Tapi dengan adanya partisipasi masyarakat di dalam komunitas, bisa ada curhat. Ini kan bisa tersampaikan," kata Kepala ORI Bengkulu, Herdy Puryanto usai acara Partisipasi Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Komunitas, Jumat (3/8/2018).

Dilanjutkan Herdy, komunitas dapat menjadi pintu dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelanggaran pelayanan publik. Dari sini, keluhan yang diterima akan langsung disampaikan ke penyelenggara layanan untuk ditanggapi.

"Jika ada komplain pelayanan publik, silahkan diakomodir, disampaikan ke penyelenggara layanan. Apabila tidak ditanggapi, bisa berkomunikasi dan disampaikan ke Ombudsman," ujarnya.

Sebagai langkah awal, Ombudsman mengundang 14 perwakilan komunitas untuk berdiskusi bersama penyelenggara layanan kesehatan. Kegiatan ini merupakan tindak lanjut dari sosialisasi dan pembentukan komunitas sanak Ombudsman yang telah digelar sebelumnya.

Dalam kegiatan tersebut, beberapa komunitas menyampaikan keluhannya di hadapan Kepala BPJS Bengkulu, dan direktur rumah sakit. Keluhan umumnya berisi tentang sosialisasi peraturan BPJS serta wacana lama terkait adanya pembedaan layanan rumah sakit pada pasien BPJS dan pasien umum.

"Untuk kali ini kita fokus kesehatan, kedepan kita fokus ke pendidikan atau adminduk. Khusus di bidang kesehatan, tadi keluhannya banyak informasi regulasi BPJS belum diketahui seluruhnya oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa ada pembedaan pelayanan di rumah sakit," jelas Herdy.

Selain itu, terdapat beberapa persoalan lain yang juga mengemuka. Seperti persoalan identitas kependudukan, yang berakibat pada layanan BPJS dan rumah sakit jadi terganggu.

"Nah ini nantinya akan kita kordinasikan dengan dukcapil. Karena akan membuat pelayanan ke masyarakat jadi sedikit terhambat lantaran tidak memiliki identitas," demikian Herdy.