

## ANTRIAN BERBELIT, PASIEN MENJERIT

Senin, 10 Januari 2022 - Maulana Achmadi

Subuh itu suasana Kota Banjarmasin sangat gelap, Bu Ati (bukan nama asli) menerobos jalan dingin diselimuti embun pagi, dalam hatinya begitu bergemuruh sebab ia khawatir maksudnya datang ke RSUD "tertua" di Banjarmasin itu kembali sia-sia. Kenapa? Sebab sudah dua kali bu Ati gagal mendapatkan nomor antrian BPJS, padahal sebelumnya ia sudah datang pada pukul jam 6 pagi. Tetapi selalu disampaikan bahwa nomor antrian sudah habis.

Dengan tekad kuat menembus subuh pekat. Bu Ati berangkat dari rumahnya di Kota Banjarbaru, sembari menembus dinginnya jalan. Bahkan di saat sebagian orang sedang tidur nyenyak, ayampun belum berkukok dan adzan subuhpun belum berkumandang, Bu Ati tetap berjalan ke tujuan. Dalam batinnya ia tak mau lagi terlambat untuk mendapatkan nomor antrian tersebut, sebab baginya kesehatan suaminya adalah prioritas yang harus diperhatikan.

Sudah 3 tahun ini, suaminya mengalami persoalan kesehatan penglihatan dan sudah melakukan operasi untuk mendapatkan kesembuhan. Namun Bu Ati mengeluhkan untuk check up kesehatan pasca operasi sangat sulit dilakukan, sebab antrian yang ada di Rumah sakit sangat panjang, bahkan harus rebutan nomor antrian. Belum buka jam layanan saja Antrian pasien nampak mengular bahkan melilit. Tak sedikit dari pasien seolah "menjerit" dengan keadaan tersebut.

Ia berusaha sekuat tenaga untuk sesuai dengan jalur atau syarat yang ada, meski dari suara lirih pasien lain yang senasib dengannya, memberi saran kepada Bu Ati untuk membayar biaya tutup mata atau (suap layanan) kepada oknum internal rumah sakit agar dilayani lebih cepat tanpa antrian yang menyakitkan. Namun Bu Ati tetap bersikukuh bahwa hal itu tidak patut, karena akan banyak yang dirugikan.

Dengan wajah sayu ia menyampaikan kepada tim pemeriksaan Ombudsman Kalsel yang ketika itu tak sengaja singgah untuk istirahat di tempat beliau berjualan. Atas keluhan itu Tim Ombudsman Kalselpun melakukan Pulbaket (Pengumpulan Bahan dan Keterangan) baik kepada Bu Ati maupun meminta informasi dengan jejaring Ombudsman termasuk rekan-rekan media di Kalimantan Selatan.

Lantas saja Tim Keasistenan Pemeriksaan menemukan sejumlah keluhan yang ternyata sudah cukup lama terjadi. Antrian tersebut sudah menjadi sorotan publik. Dari banyak pasien yang menceritakan bahwa untuk mendapatkan karcis layanan saja, calon pasien harus meletakkan jejak antrian di lantai seperti amplop rontgen, map, sendal, tas, botol air mineral dan kunci motor. Bahkan masyarakat yang mengeluhkan pun beranggapan cara antrian semacam ini sudah seperti pelayanan di zaman "primitif" dan anehnya lagi diberikan oleh RSUD dengan pelayanan modern.

Menyikapi keluhan publik tersebut Ombudsman Kalsel berinisiatif mengambil langkah respons cepat, dengan mengumpulkan sejumlah laporan informasi, membuat laporan hasil pemeriksaan dokumen, menyusun kerangka acuan pemeriksaan dan segera melakukan monitoring di RSUD milik daerah tersebut.

Tim Pemeriksaan Ombudsman Kalsel melihat langsung kondisi di lapangan dan langsung berkoordinasi dengan bagian pengelola pengaduan rumah sakit untuk menyampaikan sejumlah keluhan publik tersebut.

Tim RSUD menyampaikan bahwa seiring menurunnya penanganan pasien COVID 19 di rumah sakit, pasien umum, dan BPJS mulai ramai mengakses rumah sakit kembali, sedangkan SDM dan sistem pelayanan masih belum terlalu siap. Akhirnya terjadi antrian yang mengular dan disertai keluhan pasien beserta keluarganya.

Merespons keluhan tersebut, akhirnya RSUD segera menindaklanjuti dengan menerapkan sistem pendaftaran daring atau online. Hal ini agar tidak terjadi penumpukan para calon pasien yang ingin mendapat layanan di poli RSUD Ulin Banjarmasin. Bahkan menurut direktur RSUD kondisi tersebut juga berpengaruh terhadap reputasi rumah sakit dan telah menjadi perhatian serius bagi rumah sakit.

Dari hasil monitoring kedua Ombudsman Kalsel ke RSUD, sudah terjadi perubahan. Tak nampak lagi antrian mengular dan melilit yang terjadi seperti beberapa waktu lalu. Para pasienpun sudah mulai merasa nyaman, sebab setidaknya sudah ada perubahan manajemen pelayanan dari rumah sakit.

Ombudsman Kalsel juga terus mengingatkan bahwa rumah sakit sebagaimana pasal 29 UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit bahwa kewajiban rumah sakit di antaranya memberikan informasi tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, berkomitmen memberi pelayanan kesehatan yang aman (Patient Safety), bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Belum lagi kewajiban lainnya seperti menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin, melaksanakan fungsi sosial semisal memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti sosial bagi misi kemanusiaan.

Bagi Ombudsman kewajiban untuk membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien adalah hal yang mendesak dan harus menjadi komitmen dan konsistensi rumah sakit.

Semoga rumah sakit di daerah terus berbenah, jangan pernah lelah mempersembahkan layanan yang terbaik bagi publik demi tujuan mulia insan sehat negara kuat.(MF)

Muhammad Firhansyah