

# BERKAT LAPOR OMBUDSMAN JAMBI, ANAK PELAPOR BISA DIOPERASI

Jum'at, 13 Mei 2022 - Abdul Latif

Sebagaimana Pasal 3 PP Nomor 2/2018 tentang Standar Pelayanan Minimal bahwa jenis pelayanan dasar salah satunya adalah kesehatan. Sehingga Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki kewajiban untuk memenuhi pelayanan kesehatan. Di sisi lain, Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik memiliki kewenangan dalam mengawasi pelayanan publik tak terkecuali bidang kesehatan tersebut. Seperti pada tahun 2022, Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Jambi menerima laporan yang terkait kesehatan.

Adalah Pelapor bernama Dian Novita yang melapor ke Ombudsman Jambi dengan diwakili oleh ayahnya, Dasrial. Beliau mengeluhkan terkait pembatalan operasi gigi oleh salah satu Rumah Sakit di Provinsi Jambi. Berawal ketika Pelapor menjalankan pengobatan pada awal bulan Maret 2022. Kemudian, Pelapor diberikan Surat Perintah Kontrol Ulang (SPKU) untuk pertengahan bulan Maret 2022. Pada pertengahan bulan Maret 2022 sembari Pelapor menyerahkan hasil laboratorium, Pelapor direkomendasikan untuk bedah gigi pada akhir bulan Maret 2022. Namun, menjelang tanggal bedah, Pelapor mendapatkan informasi bahwa ada pembatalan jadwal bedah. Pelapor merasa kecewa karena tidak ada alasan yang jelas terkait pembatalan tersebut ketika Pelapor melakukan upaya. Atas hal tersebut, Pelapor menyampaikan keluhannya kepada Ombudsman Jambi.

Pelapor diterima oleh Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) secara ramah. Kemudian diperoleh kronologi dan harapan Pelapor, yakni jadwal bedah giginya. Setelah melalui proses verifikasi formil dan materiil serta rapat Perwakilan, akhirnya laporan Pelapor dilanjutkan ke tahap Pemeriksaan. Asisten Pemeriksa melakukan pendekatan propartif terhadap Pelapor untuk menanyakan kembali kronologi, apa kerugian yang dialami Pelapor maupun harapan Pelapor. Ternyata, kerugian yang dialami Pelapor adalah sakit pada giginya sehingga sulit makan. Kemudian, pada sisi Terlapor dilakukan pendekatan propartif untuk menanyakan apa yang menjadi kendala sehingga jadwal bedah Pelapor dibatalkan. Setelah diulik, terdapat miskomunikasi antara Terlapor dengan Pihak Terkait, yaitu BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, Tim Pemeriksa melakukan pertemuan untuk meminta klarifikasi Terlapor dan Pihak Terkait. Melalui pendekatan propartif akhirnya diperoleh solusi bahwa pelaksanaan bedah gigi akan dijadwalkan ulang. Selain itu, melalui pertemuan tersebut, terdapat solusi bagi Terlapor dengan Pihak Terkait juga.

Atas hal tersebut, Pelapor merasa puas dengan pelayanan Ombudsman Jambi dan menyampaikan pesan serta kesan. "Terima kasih kepada Ombudsman yang telah membantu saya dalam mediasi dengan Terlapor hingga permasalahan selesai dengan baik. Kepada masyarakat Jambi jika ada permasalahan yang timbul khususnya berhubungan dengan pelayanan kesehatan, segera meminta bantuan Ombudsman," tulis Pelapor.

Atas permasalahan yang dialami Pelapor, dapat diambil pelajaran bahwa masyarakat janganlah takut untuk melapor. Melalui laporan ke Ombudsman secara tidak langsung dapat memperbaiki sistem yang salah maupun miskomunikasi. Sehingga pengawasan pelayanan publik merupakan wujud dukungan untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas.

Oleh : Maya Septiani, Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jambi