

METODE PROPARTIF OMBUDSMAN BERIKAN SOLUSI UNTUK PELAPOR

Senin, 14 Maret 2022 - Agung Nugraha

"Saya sangat puas atas kinerja Ombudsman Babel karena tindak lanjut dan penyelesaian masalah sangat cepat," ujar Firman selaku Pelapor.

Firman mewakili istrinya merupakan satu dari masyarakat yang melaporkan permasalahannya di Ombudsman Babel. Beliau mengeluhkan terkait tidak diberikannya surat rujukan faskes beserta sikap beberapa tenaga kesehatan yang dianggap tidak patut kepada istrinya.

Singkat cerita menurut versi Pelapor, pada awal bulan Maret 2022 istri Pelapor mendatangi Faskes Tingkat Pertama untuk mengurus surat rujukan faskes agar dapat melakukan pemeriksaan kehamilan di salah satu rumah sakit. Namun, bukannya mendapat surat rujukan, istri Pelapor harus menelan kekecewaan. Beberapa tenaga kesehatan yang pada saat itu bertugas memberikan pelayanan dengan sikap yang kurang patut menurut Pelapor. Atas kekecewaan dan permasalahan tersebut, Pelapor melaporkannya ke Ombudsman Babel. Harapan Pelapor ada dua, yaitu ada perbaikan pelayanan di puskesmas tersebut supaya masyarakat tidak mengalami hal yang sama seperti istrinya dan bisa mendapat surat rujukan faskes untuk istri Pelapor.

Pada saat Pelapor menyampaikan keluhan dan permasalahannya diterima secara baik dan ramah oleh Asisten Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL). Dikarenakan permasalahan Pelapor menyangkut hak hidup dan pelayanan dasar, yaitu kesehatan sehingga laporan masuk Respons Cepat Ombudsman (RCO). Pada saat itu juga laporan di verifikasi formil dan materiil sehingga masuk ke tahap pemeriksaan.

Setelah masuk tahap pemeriksaan, Asisten Penanggung Jawab Laporan mengklarifikasi kembali permasalahan dan harapan Pelapor. Setelah digali, harapan Pelapor sama seperti yang disampaikan pada tahap PVL. Setelah itu, menghubungi Terlapor untuk dilakukan pertemuan dalam rangka penyelesaian laporan. Melalui metode propartif, Terlapor dengan sukarela mau menyelesaikan laporan ini. Terlapor juga tidak merasa dihakimi melainkan terbantu dengan adanya Ombudsman. Alhasil, dua hari setelah laporan masuk tahap pemeriksaan, laporan berhasil diselesaikan.

Melalui metode propartif, Terlapor dan Pelapor dapat diinventarisasi harapannya. Pastinya tidak merugikan kedua belah pihak. Pada laporan ini juga, Ombudsman tetap dalam marwahnya sebagai lembaga pemberi pengaruh yang imparisial. Ombudsman Babel mengapresiasi atas kinerja Terlapor yang memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan SOP yang berlaku. Di sisi lain, Ombudsman Babel juga mengapresiasi partisipasi Pelapor dalam menyampaikan keluhannya. Namun, Ombudsman Babel juga meluruskan informasi yang *miss* antara Pelapor dengan Terlapor melalui pemberian informasi bahwa sebelum surat rujukan faskes diterbitkan harus melalui pemeriksaan kehamilan. Sedangkan pada saat istri Pelapor mendatangi Faskes Tingkat Pertama tidak ada jadwal Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) serta kondisinya tidak darurat sehingga disarankan untuk datang kembali pada jadwal KIA.

Pada laporan ini dapat diambil hikmah bahwa penyelenggara pelayanan publik yang dewasa adalah menerima segala kritik melalui laporan yang masuk ke Ombudsman. Laporan tersebut dipedomani sebagai upaya dalam perbaikan pelayanan di instansinya. Kemudian, dari sisi Pelapor menerima segala prosedur yang berlaku sehingga bersedia kembali ke Faskes Tingkat Pertama sesuai jadwal KIA untuk mendapatkan surat rujukan faskes.

Ombudsman pun sangat berpengaruh melalui metode propartifnya. Melalui laporan masyarakat, terjalin sinergitas antara Terlapor dan Pelapor. Melalui metode propartif juga, laporan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat. Adapun hal tersebut demi menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

"Harapan saya untuk Ombudsman agar kualitas pelayanannya tetap bagus dan bisa ditingkatkan lagi agar masyarakat semakin mudah untuk melapor suatu tindakan maladministrasi pada pelayanan publik," tutup Firman. (MY)