

PANDEMI MASIH TERJADI, PELAYANAN TAK BOLEH BERHENTI

Jum'at, 25 Februari 2022 - Ita Wijayanti

Pandemi tak seharusnya menurunkan pelayanan publik bagi masyarakat. Begitulah perasaan salah satu pelapor yang menyampaikan keluhannya ke Ombudsman Kalsel akhir 2021 lalu. Sebut saja nama beliau Pak Ipul (bukan nama sebenarnya). Ia adalah pengajar di salah satu kampus perguruan tinggi di Banjarmasin.

Baginya musim pandemi ini merupakan ujian dan cobaan yang berat termasuk bagi keluarganya. Dalam waktu bersamaan, ia sekeluarga beserta mertua beliau mendapatkan cobaan kesehatan yakni termasuk terkena Covid -19 di mana kondisinya sangat tidak nyaman, kepala pusing, sering muntah dan badan terasa demam.

Ia dan keluarganya ditetapkan sebagai pasien terpapar Covid-19. Bahkan dikarenakan Covid tersebut, ibu kandung Pak Ipul meninggal dunia.

Sejak keluarganya terkena Covid-19 pemberian pelayanan kesehatan bagi Pak Ipul sangat memprihatinkan. Sejak diambil tes PCR oleh puskesmas menurut Pak Ipul ia tidak pernah mendapatkan pelayanan, baik itu kunjungan atau pemberian obat-obatan.

Pihak Puskesmas hanya meminta kepada Pak Ipul dan keluarganya, untuk melakukan isolasi mandiri, padahal menurutnya kondisi yang bersangkutan sempat parah. Pak Ipul menyayangkan selama menjalani isolasi pihaknya tidak pernah dilakukan cek pemeriksaan, pemberian makanan dan obat-obatan, padahal saat satu rumah atau keluarga yang terpapar Covid 19, harusnya mendapat perhatian yang serius.

Begitulah keluh kesah dari Pak Ipul. Meski pihaknya sudah membaik dan sembuh. Namun menurutnya dengan melaporkan ke Ombudsman diharapkan terjadi perubahan dan perbaikan pada puskesmas tersebut.

Setidaknya menurut Pak Ipul dengan menyampaikan ke Ombudsman, ia berharap pelayanan Puskesmas akan berbenah. Jangan dikarenakan angka Covid melandai pelayanan kesehatan menjadi abai. Sebab pandemi masih terjadi, pelayanan tak boleh berhenti.

Menindaklanjuti keluhan tersebut keasistenan pemeriksaan Ombudsman Kalsel melakukan pemeriksaan baik dokumen, peraturan hingga pemeriksaan lapangan. Bahkan tim melakukan klarifikasi langsung ke Dinas Kesehatan dan puskesmas yang dikeluhkan untuk menggali keterangan dan informasi mengenai laporan yang disampaikan.

Syukurlah Dinas Kesehatan dan puskesmas berkomitmen menindaklanjuti keluhan atau laporan masyarakat dan memaksimalkan pelayanan di bidang kesehatan. Meski dalam penjelasannya, kondisi layanan kesehatan pada puskesmas di Kabupaten memang mengalami keterbatasan baik dari segi anggaran, SDM dan Sarpras. Padahal sebagaimana Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 Pasal 18 ayat bahwa ada perhitungan kebutuhan ideal terhadap jumlah dan jenjang jabatan tenaga kesehatan di puskesmas.

Selain itu dari penjelasan Dinas Kesehatan dan Puskesmas ke Ombudsman adanya Covid 19 menjadikan seluruh layanan kesehatan di kabupaten menjadi terganggu dikarenakan banyak petugas lapangan yang terpapar dan belum terbiasa dengan kondisi covid 19.

Meski demikian Dinas Kesehatan tetap menindaklanjuti laporan dari Ombudsman dengan melakukan Pembinaan Kepada UPT Puskesmas serta memastikan tidak ada tindakan maladministrasi dan tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat baik pasien covid dan non Covid-19 di wilayah kerja.

Menurut Dinas Kesehatan pada waktu laporan tersebut, angka kasus mencapai angka tertinggi pada tahun 2021 yaitu bulan juli sebanyak 290 kasus dan pada bulan agustus sebanyak 301 kasus. Selain kondisi tenaga kesehatan di puskesmas pada saat itu banyak yang terpapar Covid 19 yaitu sebanyak 17 (tujuh belas) orang dan beberapa waktu terjadi kekosongan obat-obatan covid 19 yaitu obat oseltamivir.

Kemudian terkait pemantauan pada pasien covid 19 di Puskesmas mengacu pada Protokol Tata Laksana Covid yang disusun oleh organisasi profesi PDPI, PERKI, PAPDI, PERDATIN, dan IDAI yang beberapa kali telah direvisi, bahwa pasien dengan gejala ringan dilakukan test PCR dan diberikan obat-obatan serta disarankan untuk isolasi mandiri selanjutnya untuk pemantauan dilakukan via telepon dan tidak wajib dilakukan kunjungan ke rumah.

Dinas Kesehatan berkomitmen menindaklanjuti keluhan/laporan masyarakat dan menyampaikan permohonan maaf apabila masih ada layanan yang belum maksimal dan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Atas tindak lanjut tersebut pelapor (Pak Ipul) merasa mendapatkan respons dan penjelasan yang sangat baik. Baginya setelah disampaikan perkembangan laporan oleh Ombudsman, ia melihat langsung sudah ada perubahan dan perbaikan pada puskesmas yang ia keluhkan, baik dari sisi sikap layanan sampai pada fasilitas pelayanan yang diberikan. Ia juga mengatakan sangat terbantu dengan cara kerja Ombudsman yang cepat dan netral.

Bagi Ombudsman penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah salah satu pelayanan dasar yang harus menjadi prioritas oleh penyelenggara layanan atau pemerintah apalagi dalam masa pandemi. Diperlukan kolaborasi dan sinergi guna tercapainya tujuan pelayanan publik yang baik, adil dan beradab.(MF)