

PELAPOR AJAK MASYARAKAT BERANI LAPOR OMBUDSMAN

Senin, 31 Januari 2022 - Umi Salamah

KF merupakan inisial Pelapor yang juga sebagai pengguna BPJS Kesehatan. KF dan keluarganya sudah sejak lama menjadi pengguna BPJS, namun kali ini mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari salah satu Fasilitas Kesehatan (Faskes) tingkat pertama. Bermula dari anak KF yang berobat karena masalah gigi berupa pembengkakan gusi pada bulan Desember 2021 lalu. Adapun keberatan KF adalah tidak adanya penjelasan medis terkait hasil pemeriksaan gigi anaknya tersebut. Dikarenakan keluhan gigi tersebut masih berlanjut sehingga KF menduga perlu adanya tindak lanjut pemeriksaan seperti *scaling* atau pembersihan karang gigi. Namun, KF bukan mendapatkan penjelasan melainkan langsung ditolak oleh petugas Faskes dengan alasan *scaling* tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

Dikarenakan KF tidak puas, akhirnya KF berupaya ke BPJS Kesehatan Cabang Pangkalpinang untuk mendapatkan penjelasan. Adapun penjelasannya adalah tindakan lanjutan ditentukan oleh Faskes tingkat pertama, kemudian tindakan *scaling* dapat dilakukan apabila ada indikasi medis dan diagnosa dokter untuk dapat diklaim BPJS Kesehatan. Atas hal tersebut, KF menduga Terlapor tidak memberikan penjelasan medis maupun *scaling* yang dapat ditanggung BPJS Kesehatan ditambah adanya sikap yang kurang ramah dari petugas.

Berdasarkan permasalahan tersebut dan tidak puasnya KF terhadap pelayanan Faskes tingkat pertama sehingga KF melaporkan kejadian tersebut kepada Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung. Perlu diketahui bahwa Pelapor mengetahui tentang Ombudsman melalui televisi. Sehingga Pelapor paham tentang kewenangan Ombudsman.

Pelapor mendatangi langsung kantor Ombudsman Kepulauan Bangka Belitung untuk menyampaikan permasalahannya dan diterima baik oleh petugas penerima laporan. Kemudian, setelah laporan tersebut lulus verifikasi formil dan materil sehingga masuk ke tahap pemeriksaan. Pada tahap pemeriksaan, Asisten Pemeriksa melakukan permintaan keterangan KF dengan ramah sehingga memberikan kesan nyaman dalam menyampaikan keluhannya.

Setelah mendapatkan informasi yang komprehensif dari KF, kemudian Asisten Pemeriksa beserta Tim Pemeriksa melakukan permintaan klarifikasi/penjelasan langsung kepada Terlapor dan pihak terkait dalam hal ini BPJS Cabang Pangkalpinang di kantor instansi Terlapor. Adapun kepada KF dilakukan permintaan penjelasan secara langsung melalui *video conference* pada aplikasi *Zoom Meeting* karena KF sedang tidak berada di Wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Selain itu, Tim Pemeriksa juga melakukan pengecekan alat *scaling* yang diduga sedang rusak.

Pada pertemuan para pihak tersebut, KF mendapatkan penjelasan dan permintaan maaf dari instansi Terlapor. Adapun penjelasannya bahwa sejak pandemi COVID-19 terdapat perubahan aturan pada pelayanan *scaling*. Perubahan tersebut tertuang dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara instansi Terlapor dengan BPJS Kesehatan Pangkalpinang. Dalam PKS tersebut dijelaskan bahwa pelayanan *scaling* dapat ditanggung BPJS Kesehatan dengan adanya indikasi medis dan hasil diagnosa dokter yang menyarankan untuk *scaling*. Dalam hal ini, informasi tersebut tidak dijelaskan kepada KF pada saat kejadian. Atas hal tersebut, Terlapor meminta maaf dan berkomitmen akan melakukan perbaikan layanan sesuai dengan prosedur serta dengan sikap yang ramah.

Berdasarkan hal tersebut, KF merasa puas harapannya telah terpenuhi dan berharap kejadian yang menimpanya tidak terjadi pada masyarakat lain. KF juga berharap agar ada perbaikan layanan di instansi Terlapor.

"Mari kita dukung pemerintah dalam pengawasan pelayanan publik secara transparan agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan dalam pelayanan tersebut. Kita harus berani laporkan setiap maladministrasi yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab kepada Ombudsman Republik Indonesia", ujar KF dalam testimoninya atas penyelesaian laporan. "

Penyelesaian laporan yang cepat dan tepat tersebut didukung oleh instansi Terlapor yang kooperatif. Selain itu, gaya pemeriksaan Ombudsman yang bersifat propartif sehingga membuat instansi Terlapor secara sadar mau menyelesaikan laporan demi perbaikan layanannya. Adapun dari sisi Pelapor merasa puas dan meningkatkan kepercayaannya pada instansi penyelenggara pelayanan publik maupun Ombudsman. Demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Â

Disusun oleh :

Maya Septiani - Asisten Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung