OMBUDSMAN BABEL SIDAK PENGELOLAAN PENGADUAN RSUD MARSIDI JUDONO BELITUNG, INI CATATANNYA

Kamis, 23 Februari 2023 - Agung Nugraha

POSBELITUNG.CO, BELITUNG - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke RSUD Marsidi Judono Kabupaten Belitung, Selasa (21/2/2023).

Dalam sidak tersebut, Ombudsman Babel mengecek langsung sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit dalam menampung dan menyelesaikan aduan masyarakat.

"Kami menaruh perhatian khusus terhadap pelayanan dasar diantaranya pelayanan kesehatan di RSUD Marsidi Judono . Tadi tim mengecek pemberian pelayanan langsung ke masyarakat responnya cukup baik. Namun, saat kami mengecek pengelolaan pengaduannya, menurut kami masih cukup banyak catatan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan," kata Yozar.

Dia menjelaskan pentingnya pengelolaan pengaduan mengacu pada Perpres nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Menurutnya, jika dikelola secara baik, maka pengaduan dapat menjadi bahan evaluasi yang berharga bagi suatu instansi.

Yozar pun mengapresiasi karena di RSUD Marsidi Judono sudah ada Unit Layanan Pengaduan (ULP), tetapi ada beberapa catatan penting yang perlu menjadi perhatian. Namun setelah dicek, nomor pengaduan yang disediakan ternyata tidak aktif.

Selanjutnya, sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan di RSUD Marsidi Judono kurang masif, kanal pengaduannya pun masih terbatas. Selain itu, kantor ULP kurang tersosialisasi.

"Infonya tadi kantor awal dialihkan untuk pasien covid-19 tetapi tidak ada perubahan informasi tertulis bahwa kantor ULP-nya pindah, sehingga bagaimana caranya masyarakat dapat mengakses pengaduan," ujarnya.

Kemudian mengenai pencatatan pengaduan, Ombudsman Babel sudah cukup baik, namun harus dibedakan antara definisi pengaduan dengan masukan terkait sarpras.

Berikutnya, Yozar mengatakan peran ULP harus lebih besar, tidak hanya terfokus pada proses penerimaan pengaduan saja, akan tetapi juga harus dilibatkan dalam proses verifikasi, tindak lanjut, monitoring, sampai dengan publikasi penyelesaian.