LAGI-LAGI WARGA MISKIN DIPERSULIT, OMBUDSMAN JATENG KEMBALI MENERIMA PENGADUAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN BPJS KESEHATAN

Senin, 13 Maret 2023 - Alfadi Pratama

Siaran Pers

Nomor: 0003/PC.01/1|1/2023

Senin, 13 Maret 2023

Semarang-Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik menerima pengaduan masyarakat mengenai pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan pada saat melaksanakan kegiatan Ombudsman On The Spot di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karanganyar bertepatan dengan HUT Ombudsman RI yang ke-23 pada 10 Maret 2023.

Tim Ombudsman Jateng menerima pengaduan dari salah seorang warga lanjut usia dari Desa Lalung, Kecamatan Karanganyar yang mengeluhkan terkait kesulitan pengurusan kepesertaan BPJS Kesehatan PBI untuk dirinya sendiri dan istrinya yang sedang sakit. Pelapor menceritakan kepada tim Ombudsman bahwa ia telah menyerahkan salinan identitas dan kartu keluarga kepada perangkat Desa Lalung sejak bulan Desember 2022, beberapa kali pelapor menanyakan kepada pihak pemerintah Desa Lalung apakah BPJS kesehatan PBI istri nya telah aktif dan dapat digunakan untuk berobat. Namun, pelapor hanya diminta untuk menunggu tapa ada kepastian, sedangkan kondisi istrinya sakit di bagian kaki dan kesulitan untuk berjalan.

Berhubung tak kunjung mendapat kejelasan terkait kepesertaan BPJS Kesehatan PBI, pelapor mencoba berupaya datang ke Mal Pelayanan Publik yang kebetulan tidak jauh lokasinya dari rumah pelapor, pelapor meminta informasi di loket BPJS Kesehatan dan mendapat informasi dari petugas bahwa pelapor dan istrinya belum terdaftar dalam kepesertaan BPJS Kesehatan.

Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Elyna menyampaikan bahwa pelapor kebingungan karena kurang memahami prosedur pendaftaran kepesertaan BPJS Kesehatan PBI Menurut Elyna, tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan dan kenyamanan kepada masyarakat, semestinya untuk substansi jaminan kesehatan/kesejahteraan sosial dapat terintegrasi antara Dinas Sosial, Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan. la berharap ketika terdapat permasalahan seperti yang dialami pelapor, pemerintah dapat lebih cepat memberikan penanganan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Sementara itu, Siti Farida, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah menuturkan, laporan telah diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dan akan ditindaklanjuti melalui mekanisme Respon Cepat Ombudsman (RCO), mengingat kebutuhan pelapor yang merupakan termasuk kelompok rentan yakni sebagai keluarga kurang mampu, lansia dan dalam kondisi sakit. "Ombudsman telah berkoordinasi dengan Dinas Sosial Kab. Karanganyar untuk menyelesaikan permasalahan Pelapor dan berkomitmen menindaklajuti laporan tersebut," ujar Farida.

"Ombudsman meminta agar penyelenggara layanan publik lebih peka terhadap permasalahan yang dialami kelompok rentan, tidak ego sektoral dan fokus pada pemberian solusi kepada pengguna layanan," tutup Farida.

Narahubung:

Elyna Noor Dina Nazla, Kepala Keasistenan Penerimaan dan Verifikasi Laporan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah