

RESPONS CEPAT OMBUDSMAN DALAM PENGADUAN BPJS KESEHATAN

Rabu, 07 April 2021 - Siti Fatimah

Jakarta – Anggota Ombudsman, Hery Susanto menilai program Respons Cepat Ombudsman (RCO) dapat mengakomodir keluhan masyarakat dalam pelayanan BPJS Kesehatan selama pandemi Covid 19. Hal tersebut diungkapkan dalam acara “Diskusi Publik Layanan Program BPJS Kesehatan yang Responsif, Cepat, Efektif dan Berkeadilan” secara daring pada Rabu (07/04).

Acara tersebut diselenggarakan oleh elangnews.com bersama BPJS Kesehatan dan Ombudsman RI. Dihadiri oleh Anggota Komisi IX DPR Dr. Suir Syam M.Kes, Dirut BPJS Kesehatan Prof. Dr. dr. Ali Ghufron Mukti, Deputi Direksi BPJS Bidang Pelayanan Arief Syaefuddin, Anggota Dewan Jaminan Sosial Nasional RI Subiyanto dan dimoderatori oleh Staf Ahli DPR RI Dedi Supratman S.

Salah satu keluhan yang paling banyak diadukan masyarakat yakni terkait kesulitan dalam membayar tunggakan BPJS pasca Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Hery Susanto menyebutkan, “Angka PHK yang besar akan memicu kemiskinan baru. Biasanya peserta dibayar oleh perusahaan tapi karena distop menimbulkan pelayanan BPJS kesehatan tidak bisa diakses. Mereka masih terdaftar dalam pekerja penerima upah. Harusnya BPJS menjadikan peserta penerima iuran.”

Hery Susanto menjelaskan selain tunggakan pembayaran BPJS, Ombudsman merekap beberapa permasalahan lainnya yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya antrian pelayanan, penolakan dari rumah sakit/faskes, stok obat atau darah yang kosong sehingga ada pembebanan biaya tertentu ke pasien dan sering berubahnya peraturan dalam pelayanan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Ketidaktahuan harus melapor kemana menjadi tantangan umum pengelolaan pengaduan pelayanan publik. RCO hadir sebagai sarana perbaikan pelayanan publik demi meningkatkan kepercayaan masyarakat dan terbangunnya sistem pelayanan publik yang transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel.

“Cara melapor dengan menulis kronologi kasus yang dialami. Kirim kartu BPJS kemudian kirim bukti yang dimiliki misalnya kwitansi, situasi kejadian di faskes atau RS. Tulis no HP dan kirim ke nomor Ombudsman,” pungkas Hery Susanto.

Deputi Direksi BPJS Bidang Pelayanan, Arief Syaefuddin juga menambahkan BPJS perlu memastikan proses layanan administrasi dapat berjalan semestinya. Selama pandemi Covid 19 ini BPJS juga memiliki berbagai platform dalam menampung keluhan masyarakat seperti adanya Mobile JKN dan “PANDAWA”.

“Kami di BPJS terus mendorong agar tidak alergi dengan pengaduan”, tegas Arief Syaefuddin.

Terkait dengan RCO, Deputi Direksi BPJS Bidang Pelayanan Arief Syaefuddin mengungkapkan, “Kami sepakat untuk mengedukasi agar menjadi peserta yang cerdas untuk tidak ragu melapor”.

Arief menambahkan bahwa saat ini di daerah sudah sering berkolaborasi antara BPJS dengan perwakilan Ombudsman RI. “Kami akan support (RCO) dan kerjasama. Tupoksi kami memang ke situ. Beberapa pengaduan label merah 1x24 jam bisa diselesaikan.”

Anggota Komisi IX DPR Dr. Suir Syam M.Kes berpendapat bahwa permasalahan yang ada di BPJS ini dapat diselesaikan dengan melibatkan peran kepala daerah. “Kalau dilibatkan mungkin bisa sebagai pengawas, saya yakin rumah sakit tidak akan menelantarkan peserta BPJS”.

Di akhir sesinya, Hery Susanto mengungkapkan harapannya agar masyarakat tidak ragu melapor dan bersama mewujudkan mimpi bangsa untuk mendapatkan jaminan kesehatan yang sesuai dengan UUD.

“Mari lapor melalui RCO, Ombudsman siap menerima laporan,” tutupnya. (IKS)