

OMBUDSMAN JABAR â€“ BPJS KESEHATAN BENTUK NARAHUBUNG

Kamis, 23 Mei 2019 - Iman Dani Ramdani

Bandung - Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat mengunjungi Kantor BPJS Kesehatan Kedeputusan Jawa Barat pada hari Rabu (22/5). Pertemuan tersebut dihadiri oleh Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat, Haneda Sri Lastoto, Asisten Deputi bidang Monitoring Evaluasi, Raja Simarmata dan Kepala Keasistenan bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Sartika Dewi serta seluruh kepala cabang dan unit pengelola pengaduan BPJS Kesehatan Kedeputusan Jawa Barat dan tim Ombudsman. Agenda yang dibahas pada pertemuan tersebut berkaitan dengan pembentukan narahubung pada setiap unit BPJS Kesehatan di Kabupaten/Kota Wilayah Kedeputusan Jawa Barat dengan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat melalui tim PVL. Tujuan dari dibentuknya narahubung antar instansi ini adalah untuk mempercepat proses penyelesaian laporan dibidang kesehatan yang sering terhambat oleh proses komunikasi.

Haneda mengatakan, "Pertemuan dilakukan sebagai upaya mengakses kantor cabang BPJS Kesehatan di kabupaten/kota yang berada di wilayah kedeputusan jawa barat sebagai upaya mempercepat proses penyelesaian laporan dan koordinasi melalui narahubung yang ditunjuk pada setiap unit kantor." Selain itu Haneda menambahkan bahwa laporan yang masuk ke Ombudsman kebanyakan terjadi karena adanya kemandekan internal pada unit layanan yang tidak tertangani secara cepat atau tidak memperoleh kepuasan bagi masyarakat.

Asisten Deputi bidang Monitoring Evaluasi, Raja Simarmata menyambut baik pembentukan narahubung ini. Pada tahun 2019 ini BPJS Kesehatan telah menargetkan terselenggaranya *Universal Health Couverage* dengan memasukan seluruh masyarakat Indonesia untuk dapat menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). "Kami menargetkan UHC dapat tercapai di tahun 2019. Jika dapat terealisasi maka ini akan menjadi pencapaian peserta jaminan sosial kesehatan terbesar di dunia," kata Raja. Diharapkan kedepannya, Ombudsman dan BPJS Kesehatan dapat melakukan *bridging system* khususnya di bidang pengaduan masyarakat.

Selain itu, Ombudsman-BPJS juga dapat menjalin komunikasi informal agar penanganan pengaduan lebih efektif dan efisien. Menanggapi usulan tersebut, Kepala Keasistenan bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Sartika Dewi menyambut baik masukan yang disampaikan. Namun demikian, usulan terkait *bridging system* perlu didiskusikan lebih lanjut dengan Ombudsman Pusat dikarenakan tim PVL kantor perwakilan tidak dapat mengambil keputusan terhadap hal tersebut.

Selain narahubung, dalam pertemuan dengan BPJS Kesehatan juga menanggapi beberapa kasus dimana belakangan menjadi isu yang berkembang di masyarakat. Salah satunya, terkait pemutusan kerjasama dengan Rumah Sakit dikarenakan BPJS tidak mau mengambil resiko terhadap penanganan oleh Rumah Sakit yang tidak terakreditasi. Menurut BPJS, beberapa kasus lain juga sering disalahalamatkan kepadanya, dimana kasus tersebut sebenarnya bukan kewenangan dari BPJS Kesehatan untuk di klaim. Raja mengharapkan Ombudsman dapat menyatukan komponen-komponen kesehatan yang terdiri dari *multistakeholder* baik Pemda, Rumah Sakit maupun masyarakat untuk berkomunikasi secara intens sehingga sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang dibangun sekarang dapat selalu disempurnakan pelaksanaannya dan diharapkan dapat menjadi *role model* di seluruh dunia. "BPJS Kesehatan Regional Jawa Barat siap menjadi mitra dalam pelurusan peran tersebut," tutup Raja.