

OMBUDSMAN : 3 JENIS PELAYANAN PUBLIK YANG PERLU MENDAPATKAN PERHATIAN PEMERINTAH SELAMA PPKM DARURAT

Rabu, 14 Juli 2021 - Nurul Imam Perkasa

Kepala Ombudsman Perwakilan Jawa Barat, Dan Satriana mengemukakan, memperkuat pelayanan bagi pasien isolasi mandiri untuk mengurangi beban dan keterbatasan pelayanan di rumah sakit Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat mendukung penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat pada tanggal 3-20 Juli 2021 lebih ketat dan konsisten diterapkan dibandingkan perpanjangan PPKM Mikro yang sebelumnya sudah berkali-kali diperpanjang.

Dalam kondisi kasus COVID-19 yang cenderung meningkat tajam, PPKM Darurat menjadi titik yang krusial dalam pengendalian perkembangan pandemi COVID-19 ke depannya. Jika program ini tidak dilakukan dengan ketat dan konsisten, perkembangan pandemi COVID-19 dan dampaknya pada berbagai sektor kehidupan masyarakat dikhawatirkan akan berlangsung dalam waktu yang lebih panjang lagi. Untuk mendukung pembatasan kegiatan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan publik harus mereview kembali standar operasional prosedur yang selama ini dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara layanan harus merubah orientasi pelayanan kepada tujuan penyelesaian masalah masyarakat, sehingga harus fleksibel dan kreatif mengembangkan prosedur yang sesuai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dalam kondisi seperti ini sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang berasaskan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagai diamanahkan dalam Pasal 4 UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengembangan pemberian pelayanan secara daring maupun memangkas prosedur pelayanan adalah contoh dari beberapa inisiatif yang dapat dikembangkan pada masa PPKM Darurat ini, paparnya kepada Bisnis Bandung (BB), di Bandung.

Selain itu, Ombudsman melakukan kajian awal terhadap rencana penetapan berbagai kebijakan dalam PPKM Darurat ini. Dalam kajian awal tersebut, setidaknya terdapat 3 jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian pemerintah selama PPKM Darurat ini. Pertama adalah perbaikan pelayanan penanganan pasien COVID-19 di rumah sakit di Jawa Barat yang tingkat Keterisian Tempat Tidurnya sudah mencapai 89.66%. Bahkan di beberapa rumah sakit tingkat Keterisian Tempat Tidurnya sudah melebihi kapasitas yang tersedia. Pemerintah Jawa Barat perlu secepatnya merealisasikan dan mengumumkan sebaran tambahan 2.400 tempat tidur baru, menjamin kesediaan alat medis dan obat-obatan, serta kerjasama dengan Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) untuk mengisi kekurangan tenaga kesehatan di RS yang menjadirujukan pasien COVID-19.

Sedangkan untuk pasien COVID-19 dengan gejala sedang dapat dilakukan penanganan di Rumah Sakit non Rujukan, menggunakan hotel sebagai rumah sakit darurat, atau membuat rumah sakit darurat sebagai alternatifnya. Program tersebut perlu didukung dengan kecepatan dan keakuratan informasi rumah sakit atau sarana kesehatan rujukan, informasi tenaga kesehatan dan tenaga medis yang tersedia, dan mobil ambulance. Dengan demikian Pemerintah Provinsi Jawa Barat harus melakukan kebijakan penambahan Nakes dan Tenaga Sukarelawan, serta mengoptimalkan peran klinik-klinik pratama sebagai penyangga puskesmas.

Kedua, Pemerintah Provinsi Jawa Barat segera merealisasikan program bantuan kepada pasien COVID-19 yang melakukan isolasi mandiri untuk mengurangi beban rumah sakit sesuai dengan standar dalam panduan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengenai Penanganan Pasien COVID-19 Berdasarkan Gejala. Melalui dukungan ini, penanganan di rumah sakit dapat dibatasi hanya diperuntukan bagi Pasien COVID-19 yang termasuk kategori sedang atau berat. Jika mengacu pada data dari website resmi Pikobar, maka program isolasi mandiri diperkirakan akan dapat memberikan kontribusi tambahan sekira 10.661 tempat tidur yang dapat dialihkan untuk menangani pasien dengan gejala sedang sampai berat.

Pada saat ini Pemerintah Provinsi Jawa Barat sudah mengumumkan program konsultasi Dokter dan bantuan obat-obatan gratis yang dapat diakses melalui website: pikobar.jabarprov.go.id. Namun pemanfaatan program secara daring tersebut dapat menemui hambatan berupa jaringan internet yang tidak stabil, kerusakan aplikasi, maupun keterbatasan alat telekomunikasi yang dimiliki warga.

Untuk itu harus ada koordinasi dengan pemerintah kabupaten/kota, pemerintah kewilayahan, dan Pengurus Satgas Covid-19 untuk mengoptimalkan pendataan warga yang melakukan isolasi mandiri dan membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan daring agar tetap mendapatkan layanan konsultasi dengan dokter dan mendapatkan bantuan berupa obat-obatan, vitamin, dan alat kesehatan.

Ketiga, sejak awal pandemi menjadi perhatian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat adalah

pengelolaan dan penyaluran bantuan sosial. Keberhasilan dan ketepatan penyaluran bantuan sosial merupakan bagian dari pemenuhan kewajiban menyediakan kebutuhan dasar bagi masyarakat, khususnya pasien yang melakukan isolasi mandiri, sebagaimana dimandatkan dalam Pasal 52 UU RI Nomor 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan.

Ombudsman berharap pengelolaan dan penyaluran bantuan sosial pada kali ini akan semakin lebih baik dengan belajar dari pengalaman penyaluran bantuan sosial sejak tahun lalu. Berdasarkan temuan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa barat terhadap penyaluran bantuan Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun lalu, maka pada saat ini dilakukan kembali verifikasi, validasi dan pemadanan lanjutan terhadap data yang sebelumnya ada. Pemutahiran data harus mempertimbangkan pasien yang melakukan isolasi mandiri yang mungkin tidak masuk kriteria DTKS dan Non DTKS yang selama ini menjadi kelompok sasaran pemberian bantuan sosial.

Penyaluran bantuan sosial perlu mengacu pada kebutuhan pasien COVID-19 berupa vitamin dan obat-obatan bagi Pasien Covid 19 dibutuhkan dalam waktu cepat. Adalah kewajiban pemerintah untuk menyediakan, mempermudah akses dan menjamin kemanfaatan bantuan vitamin dan obat-obatan ini ketika menetapkan kebijakan mendorong pasien tanpa gejala dan bergejala ringan melakukan isolasi mandiri. Bantuan sosial harus dilaksanakan dengan transparan dan akuntabel dengan mengumumkan program bantuan social dengan melengkapi menu SOLIDARITAS (Sistem OnLine DAta peneRima banTuAn Sosial) dalam website resmi PIKOBAR. Dengan demikian, penerima bantuan dapat mengetahui proses penyaluran penerima bantuan , mengawasi, serta memberikan laporan jika terdapat dugaan penyimpangan. Upaya pemerintah pada akhirnya perlu dilengkapi dengan partisipasi masyarakat dengan memperkuat modal sosial dan rasa gotong royong dalam mendukung pasien yang melakukan isolasi mandiri maupun warg alain yang terkena dampak dari pandemi ini, pungkasnya kepada BB.Â