

OMBUDSMAN KALSEL TEKANKAN PENTINGNYA PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN

Kamis, 07 Maret 2024 - kalsel

Banjarmasin - Forum Konsultasi Publik (FKP) merupakan hal penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkeadilan bagi masyarakat, melalui forum tersebut masyarakat sebagai pengguna layanan dapat memberi masukan dan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik, oleh karenanya Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan hadir sebagai narasumber dalam kegiatan Forum Konsultasi Publik Tahun 2024 di lingkungan RSUD Ulin, Rabu (06/03/2024). Sebanyak 200 peserta hadir mengikuti kegiatan FKP yang berlangsung di Auditorium Lantai 8 Ulin Tower Banjarmasin, peserta berasal dari beragam latar belakang seperti pengawas rumah sakit, organisasi profesi (Ikatan Dokter Indonesia), pelaksana sarana kesehatan, mitra pelaksana layanan kesehatan, BPJS Kesehatan, akademisi, camat, lurah dan tokoh masyarakat.

Mengawali paparannya, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan, Zayanti Mandasari, memperkenalkan Ombudsman RI secara kelembagaan kepada peserta FKP, dilanjut dengan menyampaikan potret pengaduan layanan kesehatan yang disampaikan masyarakat ke Ombudsman RI Kalimantan Selatan. "Setiap tahunnya pengaduan tentang dugaan maladministrasi dalam layanan kesehatan tak pernah absen dilaporkan masyarakat ke Ombudsman RI Kalimantan Selatan, jika dilihat dari data laporan masuk, pada tahun 2020 ada 13 pengaduan, tahun 2021 ada 9 pengaduan, dan tahun 2022 ada 11 pengaduan. Pengaduan yang disampaikan berbagai macam dugaan maladministrasi, seperti tidak memberikan layanan (IGD penuh), penundaan berlarut (kepastian waktu tindakan medis), tidak patut (perilaku petugas cenderung ketus), hingga tidak kompeten (hasil pemeriksaan kondisi pasien)," ujar Zayanti

Pada sesi selanjutnya, Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Kalimantan Selatan Rujalinor, menyampaikan tentang pentingnya FKP sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. "Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan, sebagaimana ketentuan Pasal 39 Undang-Undang Pelayanan Publik. Masyarakat juga mempunyai hak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, serta mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukannya. Harapannya dengan aktifnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan pada pelaksanaan layanan kesehatan, akan menciptakan layanan kesehatan yang lebih baik kepada masyarakat," ujarnya

Direktur RSUD Ulin, dr. Diauddin dalam sambutannya menyampaikan terima kasih kepada Ombudsman RI Kalimantan Selatan dan para undangan atas kehadiran di kegiatan FKP di lingkungan RSUD Ulin, "FKP bukan hanya kewajiban, tapi juga kebutuhan kita sebagai penyelenggara pelayanan di rumah sakit, kita butuh FKP guna mendapatkan banyak masukan untuk pelayanan di RSUD Ulin lebih baik lagi kedepannya. Tidak dapat dipungkiri memang terdapat kendala layanan pada RSUD Ulin, seperti terjadinya kepenuhan pasien, sehingga pasien lain yang hendak dirujuk ke RSUD Ulin terkendala, hal ini karena RSUD Ulin adalah rumah sakit tipe A, sehingga tidak memungkinkan merujuk lagi pasien ke rumah sakit lain. Oleh karena itu, kita butuh masukan untuk menyusun langkah perbaikan di masa mendatang," pungkasnya.

FKP yang berlangsung selama tiga jam tersebut, cukup menarik mengingat banyaknya jumlah peserta, beragamnya latar belakang, sehingga memunculkan cukup pertanyaan yang beragam pada sesi tanya jawab. Peserta FKP mengajukan berbagai pertanyaan, mulai dari penyebab proses layanan kesehatan di RSUD Ulin yang terbilang kurang cepat, bagaimana sistem informasi ketersediaan kamar, sistem rujukan dari rumah sakit lain ke RSUD Ulin, hingga mempertanyakan mengenai pemberlakuan jaminan/penjamin sebagai syarat dalam pemberian layanan kesehatan pada pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan).