

# PJS

## Peduli Kesehatan Warga, Ombudsman Jateng Respon Cepat Aduan Terkait Pelayanan BPJS Kesehatan

Agung widodo - [JATENG.PJS.OR.ID](mailto:JATENG.PJS.OR.ID)

Mar 14, 2023 - 19:35



*Ombudsman Jateng On The Spot di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah.*

KOTA 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, Jawa Tengah, bertepatan dengan HUT Ombudsman RI ke-23, Jum'at 10 Maret 2023.

Tim Ombudsman Jateng menerima pengaduan dari salah seorang warga lanjut usia dari warga Kabupaten Karanganyar yang mengeluhkan terkait kesulitan pengurusan kepesertaan BPJS Kesehatan. Peserta Bantuan Iuran (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 sejak bulan Desember 2022. Beberapa kali pelapor menanyakan kepada pihak pemerintah desa apakah BPJS Kesehatan PBI istrinya telah aktif dan dapat digunakan untuk berobat.

Namun, pelapor hanya diminta untuk menunggu tanpa 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 Kabupaten Karanganyar yang tidak jauh lokasi dari rumahnya.

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 akses kemudahan, kecepatan, keterjangkauan dan kenyamanan kepada masyarakat, semestinya untuk substansi jaminan kesehatan/ kesejahteraan sosial dapat terintegrasi antara Dinas Sosial, Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan.

"Ketika terdapat permasalahan seperti yang dialami pelapor, pemerintah dapat lebih cepat memberikan penanganan kepada masyarakat yang membutuhkan," tandas Elyna.

Sementara itu, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Tengah Siti Farida 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 Kabupaten Karanganyar untuk menyelesaikan permasalahan pelapor dan berkomitmen menindaklanjuti laporan tersebut," paparnya.

"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," pungkas Farida.