# DISEBUT SERING TOLAK PASIEN BPJS, RUMAH SAKIT HERMINA CILEGON DISOROT OMBUDSMAN BANTEN

**Kamis, 21 Agustus 2025 - banten**

SERANG - Ombudsman Banten menyoroti sejumlah pelayanan buruk Rumah Sakit Hermina Kota Cilegon.

Salah satunya pelayanan untuk pasien yang menggunakan BPJS yang ingin berobat di rumah sakit tersebut.

Ombudsman menegaskan bahwa Rumah sakit tidak boleh menolak pasien BPJS kesehatan dengan alasan penuh.

Terlebih jika pasien tersebut memasuki UGD yang membutuhkan pertolongan darurat.

"Yang namanya UGD, pasien wajib diterima," ujar Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Banten, Fadli Afriadi, Rabu (20/8/2025).

Jika penuh, pasien seharusnya ditangani terlebih dahulu oleh dokter Rumah Sakit Hermina Cilegon tanpa membeda-bedakan apakah pembayaran dengan BPJS atau umum.

"Kalau umpamanya tempat tidur penuh bukan berarti tak boleh dilakukan pemeriksaan," ujarnya.

"Nanti kan diperiksa dokter, dokter yang memutuskan jika ini darurat apa tidak, tapi dijelaskan di depan, sehingga nanti bapak (pasien) masuk kualifikasi darurat atau tidak, misalnya," sambung Fadli.

Apabila alasan penuh dengan dalih tak ada tempat untuk memeriksa pasien yang baru datang, Fadli mengatakan bahwa pemeriksaan bisa dilakukan dengan cara lain.

"Kalaupun itu penuh, pemeriksaan kan tak selalu di tempat tidur, yang terpenting pasien ditangani dahulu, jika tak memungkinkan benar-benar padat, kan bisa dirujuk ke RS lain, ditangani dulu lah," papar Fadli.

Kemudian jika alasan tak digunakannya BPJS karena aturan penyakit tertentu, seharusnya hal ini bisa dikonsultasikan terlebih dahulu dengan layanan Help Desk BPJS atau asuransi lainnya.

"Tapi harus diinformasikan, yang bisa menggunakan BPJS kan ada ketentuannya. BPJS juga kan bayar, kalau darurat (gak harus ada rujukan) berarti masuk BPJS. Nah yang kedua birokrasi, mestinya disediakan kontak BPJS. Masyarakat yang dirugikan bisa menghubungi nomor tersebut," jelasnya.

Fadli meminta kepada masyarakat jika dirugikan atas pelayanan kesehatan di RS Hermina Cilegon, maka bisa melaporkan hal tersebut kepada Ombudsman Banten.

"Kalau masyarakat keberatan, lapor ke BPJS atau Ombudsman.

Prinsipnya yang menggunakan BPJS tak boleh ditolak," ujar Fadli.

Untuk pengaduan bisa mendatangi langsung kantor Ombudsman Banten di Jl Kolonel TB Suwandi Lingkar Selatan

Kelurahan Lontar Baru, Kecamatan Serang, Kota Serang.

Bisa menghubungi Telp: (0254) 7913737 ataupun Whatsapp: 08111273737 dan email pengaduan pengaduan.banten@ombudsman.go.id.

Fadli menjamin kerahasiaan pelapor yang mengadukan pelayanan publik, termasuk soal buruknya layanan kesehatan di RS Hermina Cilegon.

Sebelumnya, sejumlah keluhan warga bermunculan di media sosial, menuding pihak rumah sakit diduga kerap menolak pasien, khususnya yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan.

Gelombang kecaman itu ramai setelah akun TikTok @fakatabanten mengunggah pernyataan Wali Kota Cilegon, Robinsar, yang meminta semua rumah sakit di wilayahnya agar mengutamakan aspek kemanusiaan.

Padahal Robinsar menegaskan bahwa rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta, harus menempatkan kemanusiaan sebagai prioritas.

"Semuanya memang punya SOP, apalagi BPJS ada aturannya. Tapi saya berpesan, utamakan kemanusiaan," tegasnya.