

# OMBUDSMAN LAMPUNG BONGKAR MALADMINISTRASI LAYANAN BPJS, FKTP DIMINTA HENTIKAN PENOLAKAN PASIEN

Rabu, 24 Desember 2025 - Lampung

Bandarlampung - Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Lampung mengungkap praktik maladministrasi serius dalam layanan kesehatan, setelah menemukan masih banyak Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menolak melayani peserta BPJS Kesehatan hanya karena mengakses layanan di luar wilayah FKTP terdaftar. Temuan ini merupakan hasil Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Tahun Anggaran 2025.

Temuan tersebut disampaikan langsung Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf, saat penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) IAPS di Kantor Ombudsman Lampung, Jalan Cut Mutia, Bandar Lampung, Selasa (23/12).

Nur menegaskan, Ombudsman tidak hanya menunggu laporan masyarakat, tetapi juga aktif melakukan investigasi untuk memastikan kualitas pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan.

"Ombudsman tidak hanya bekerja berdasarkan aduan masyarakat, tetapi juga melakukan investigasi proaktif melalui IAPS. Tujuannya agar kualitas pelayanan publik, khususnya layanan kesehatan di Provinsi Lampung, terus meningkat," ujar Nur.

Investigasi ini dipicu oleh maraknya laporan penolakan layanan dan pungutan biaya terhadap peserta BPJS Kesehatan yang berobat di luar wilayah FKTP terdaftar. Praktik tersebut jelas bertentangan dengan Pasal 55 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Perpres Nomor 59 Tahun 2024, yang mengatur bahwa peserta BPJS Kesehatan tetap berhak mengakses layanan di luar FKTP terdaftar maksimal tiga kali dalam sebulan.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman Lampung melakukan pemeriksaan lapangan secara tertutup di 11 kabupaten/kota, mencakup wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kotabumi, Bandar Lampung, dan Metro. Pemeriksaan menasar puskesmas dan klinik pratama mitra BPJS Kesehatan.

Hasilnya, Ombudsman menemukan FKTP di 8 kabupaten/kota masih melakukan penolakan layanan, bahkan disertai permintaan biaya dengan nominal bervariasi. Sementara itu, Kota Metro, Kabupaten Lampung Timur, dan Kabupaten Pesawaran dinilai lebih patuh karena tidak melakukan penolakan layanan, meskipun masih ditemukan pembatasan jumlah kunjungan yang belum sepenuhnya sesuai aturan.

"Saya mengapresiasi Kabupaten Pesawaran, Kota Metro, dan Kabupaten Lampung Timur yang tetap melayani masyarakat BPJS Kesehatan meski FKTP terdaftar berada di luar wilayah. Semoga menjadi contoh bagi daerah lain," kata Nur.

Ombudsman Lampung menyimpulkan telah terjadi maladministrasi berupa tidak diberikan pelayanan kesehatan oleh FKTP kepada peserta BPJS Kesehatan yang mengakses layanan di luar wilayah FKTP terdaftar. Atas temuan tersebut, Ombudsman merekomendasikan tindakan korektif menyeluruh kepada 15 Dinas Kesehatan kabupaten/kota serta 3 Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Provinsi Lampung.

Tindakan korektif itu antara lain berupa penerbitan Surat Edaran oleh Kepala Cabang BPJS Kesehatan dan Kepala Dinas Kesehatan kabupaten/kota se-Lampung, guna menegaskan kembali ketentuan Pasal 55 Perpres Jaminan Kesehatan.

"Dengan tersampainya ketentuan ini, kami berharap tidak ada lagi masyarakat yang ditolak hanya karena berobat di FKTP yang bukan faskes pertamanya," tegas Nur.

Sebagai tindak lanjut, Ombudsman Lampung juga mengapresiasi seluruh Dinas Kesehatan dan Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Provinsi Lampung yang telah melaksanakan tindakan korektif hasil IAPS 2025 sebagai bentuk komitmen peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Senada, Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, Djohan Lius, menyampaikan terima kasih atas pelaksanaan IAPS tersebut dan meminta seluruh Dinas Kesehatan kabupaten/kota berkomitmen memperbaiki layanan FKTP sesuai rekomendasi Ombudsman. Sementara itu, tiga Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Lampung menilai IAPS sangat membantu dalam sosialisasi dan pengawasan layanan JKN.

Ombudsman menegaskan, pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang wajib dipenuhi secara adil, transparan, dan sesuai peraturan perundang-undangan, demi menjamin perlindungan hak peserta BPJS Kesehatan di Provinsi Lampung. (\*).