OMBUDSMAN SUMSEL SOROTI PEMBATASAN PASIEN DAN JAM LAYANAN BPJS DI RSGM SUMSEL

Rabu, 14 Januari 2026 - sumsel

MATTANEWS.CO, PALEMBANG - Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan (Sumsel) menyoroti kebijakan penurunan jumlah pasien serta terbatasnya jam operasional layanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Provinsi Sumsel yang diberlakukan sejak Oktober 2025.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumsel, M. Adrian Agustiansyah, S.H., M.Hum., menegaskan bahwa setiap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memiliki hak konstitusional untuk memperoleh pelayanan kesehatan sesuai standar, tanpa diskriminasi kuota maupun pembatasan sepihak.

Potensi Maladministrasi dan Sanksi

Menuru Adrian, pembatasan layanan yang dilakukan tanpa dasar hukum yang jelas berpotensi masuk dalam kategori maladministrasi.

"Jika terbukti adanya pembatasan pelayanan tanpa landasan hukum yang kuat, maka hal tersebut merupakan maladministrasi. Konsekuensinya bisa berupa risiko hukum maupun sanksi administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan," tegas Adrian, Kamis (8/1/2026).

Ia menambahkan, secara prinsip rumah sakit tidak diperkenankan menolak pasien JKN dengan alasan kuota harian atau kapasitas penuh secara sepihak. Jika terjadi lonjakan pasien, seharusnya pengelola layanan mengatur melalui sistem antrean yang transparan, seperti pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, bukan dengan menutup akses pelayanan bagi masyarakat.

Jam Layanan Hanya Dua Jam Disorot

Selain pembatasan jumlah pasien, Ombudsman juga menyoroti durasi pelayanan pasien BPJS di RSGM Palembang yang dilaporkan hanya berlangsung selama dua jam setiap hari, yakni pukul 08.00 hingga 10.00 WIB.

Adrian menjelaskan, meskipun instansi pelayanan publik memiliki kewenangan dalam menetapkan standar waktu pelayanan, proses penetapan tersebut wajib melalui tahapan yang partisipatif.

"Penyusunan standar pelayanan harus melibatkan masyarakat dan pengguna layanan, disosialisasikan secara terbuka, baru kemudian ditetapkan dan dilaksanakan," jelasnya.

Ombudsman Buka Aduan Masyarakat

Ombudsman RI Perwakilan Sumsel membuka ruang pengaduan bagi masyarakat yang merasa dirugikan akibat kebijakan pelayanan di RSGM Palembang. Melalui laporan resmi, Ombudsman dapat melakukan:

Verifikasi dan telaah terhadap dugaan pelanggaran,

Pemeriksaan komprehensif dengan memanggil pelapor, terlapor, serta pihak terkait,

Pemberian rekomendasi korektif yang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik.

"Kami mengimbau masyarakat yang mengalami kendala pelayanan di fasilitas kesehatan untuk menyampaikan aduan ke Ombudsman agar persoalan ini dapat diperiksa secara menyeluruh dan objektif," pungkas Adrian.