OMBUDSMAN SOROTI KASUS PENOLAKAN PASIEN BPJS DI JAMBI: EDUKASI MASYARAKAT JADI KUNCI

Kamis, 31 Juli 2025 - jambi

Siaran Pers

Nomor: 0003/HM.01-06/VII/2025

Kamis, 31 Juli 2025

JAMBI - Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi, M. Padli menyoroti isu penolakan pasien oleh salah satu rumah sakit di Provinsi Jambi yang belakangan mencuat di masyarakat. Setelah ditelusuri, permasalahan tersebut berkaitan dengan ketidaksesuaian prosedur pelayanan BPJS Kesehatan oleh peserta yang tidak memenuhi ketentuan.

"Fasilitas kesehatan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun tidak bisa dipungkiri, masih banyak masyarakat yang belum memahami regulasi BPJS, sehingga pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan," ujar Padli saat menjadi narasumber di Stasiun RRI Jambi, Kamis (31/7/2025).

Padli menekankan pentingnya peran BPJS Kesehatan bersama para pemangku kepentingan (stakeholders) untuk terus mengedukasi masyarakat. Salah satu contohnya adalah alur pelayanan yang harus diawali dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebelum dirujuk ke rumah sakit. Selain itu, untuk mendapatkan pelayanan di unit gawat darurat, pasien juga harus memenuhi kriteria medis tertentu yang diverifikasi oleh tenaga kesehatan.

"Kita mendorong agar seluruh pihak terus memberikan edukasi kepada masyarakat agar dapat menjalankan kewajiban, termasuk membayar iuran secara rutin, sehingga nantinya berhak mendapatkan layanan sesuai ketentuan yang berlaku," jelasnya.

Sementara itu, Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Cabang Jambi, Adithia Hangga Rimartha, menjelaskan bahwa edukasi merupakan salah satu hak peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Untuk itu, BPJS Kesehatan telah membuka berbagai kanal informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

"Kami memiliki berbagai saluran seperti call center, media sosial, website, hingga aplikasi Mobile JKN yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi layanan," ujar Adithia.

Selain itu, BPJS Kesehatan juga menempatkan petugas di rumah sakit untuk melayani keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara langsung. Ia juga mengajak masyarakat untuk aktif mencari informasi dan tidak ragu memberikan masukan maupun laporan, demi peningkatan mutu pelayanan.

Narahubung:

M. Padli

Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan

0852-6600-0804