

# **TEMUAN INVESTIGASI OMBUDSMAN LAMPUNG, DORONG PERBAIKAN LAYANAN BPJS OLEH FKTP, BPJS, DAN DINAS KESEHATAN**

**Rabu, 24 Desember 2025 - lampung**

**Siaran Pers**

**Nomor: PERS/056/HM.02/07-09/XII/2025**

**Selasa, 23 Desember 2025**

Bandar Lampung - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung mengungkapkan adanya maladministrasi berupa tidak diberikan pelayanan kesehatan oleh sejumlah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) kepada peserta BPJS Kesehatan yang mengakses layanan di luar wilayah FKTP terdaftar. Temuan tersebut merupakan hasil Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS) Tahun Anggaran 2025.

Hal ini disampaikan oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf pada Acara Penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) IAPS di Kantor Ombudsman, Jalan Cut Mutia, Bandar Lampung, pada hari Selasa (23/12/2025).

Nur menjelaskan bahwa Ombudsman dalam menindaklanjuti persoalan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada laporan atau aduan masyarakat, tetapi juga dapat melakukan investigasi secara proaktif melalui IAPS.

"Ombudsman dalam menindaklanjuti laporan masyarakat tidak hanya berdasarkan aduan, tetapi juga dapat menyelenggarakan Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS). Harapannya, bagaimana kualitas pelayanan publik khususnya di Provinsi Lampung, lebih spesifik di bidang kesehatan, dapat terus meningkat," ujar Nur.

Investigasi ini dilatarbelakangi oleh hasil monitoring permasalahan dan informasi masyarakat terkait penolakan layanan serta pungutan biaya kepada peserta BPJS Kesehatan saat mengakses layanan kesehatan di luar wilayah FKTP terdaftar. Praktik tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 55 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Perpres Nomor 59 Tahun 2024, dimana setiap peserta BPJS Kesehatan dapat mengakses layanan BPJS Kesehatan meskipun bukan di FKTP tempat peserta terdaftar sebanyak maksimal tiga kali dalam sebulan.

Dalam pelaksanaannya, Ombudsman Lampung melakukan pemeriksaan lapangan dengan metode tertutup di 11 kabupaten/kota yang berada dalam wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Kotabumi, Kantor Cabang Bandar Lampung, dan Kantor Cabang Metro. Pemeriksaan dilakukan terhadap puskesmas dan klinik pratama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa masih banyak FKTP di 8 kabupaten/kota yang menolak melayani peserta BPJS Kesehatan dengan alasan perbedaan wilayah FKTP terdaftar, bahkan disertai permintaan biaya dengan nominal yang berbeda-beda. Sementara itu, di Kota Metro, Kabupaten Lampung Timur, dan Kabupaten Pesawaran, seluruh FKTP tidak melakukan penolakan pelayanan BPJS Kesehatan, meskipun masih ditemukan pembatasan jumlah kunjungan yang belum sepenuhnya sesuai ketentuan.

Atas hal tersebut, Ombudsman Lampung menyampaikan apresiasi kepada Kabupaten Pesawaran, Kota Metro, dan Kabupaten Lampung Timur, yang meskipun terdapat pembatasan jumlah kunjungan yang belum sesuai dengan

ketentuan, tetapi tidak sampai terjadi penolakan pelayanan BPJS Kesehatan terhadap peserta yang FKTP terdaftar berada di luar wilayah layanan.

Hal ini disampaikan oleh Nur Rakhman Yusuf pada saat penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) yang dihadiri oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 15 Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota serta 3 Kantor Cabang BPJS di Provinsi Lampung.

"Saya mengapresiasi tiga kabupaten/kota yaitu Kabupaten Pesawaran, Kota Metro, dan Kabupaten Lampung Timur, yang tetap melayani Masyarakat BPJS Kesehatan meskipun FKTP terdaftar berada di luar layanan, semoga hal baik ini bisa menjadi contoh juga untuk kab/kota lain," tambah Nur.

"Berdasarkan keseluruhan hasil pemeriksaan walaupun terdapat 4 kabupaten yang tidak menjadi objek pemeriksaan lapangan, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung berpendapat 11 Kabupaten/Kota yang menjadi objek pemeriksaan lapangan telah menjadi perwakilan potret pelayanan di seluruh Provinsi Lampung, sehingga Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung menyimpulkan bahwa telah terjadi maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan oleh FKTP kepada peserta BPJS Kesehatan yang mengakses pelayanan di luar wilayah FKTP terdaftar," imbuhnya.

Oleh karena itu, dalam LHP-nya Ombudsman memberikan tindakan korektif sebagai upaya perbaikan layanan kesehatan secara menyeluruh di 15 kabupaten/kota se-Provinsi Lampung yang harus dilakukan oleh 15 Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota serta 3 Kantor Cabang BPJS di Provinsi Lampung. Tindakan korektif tersebut berupa penerbitan Surat Edaran Kepala Cabang BPJS di Provinsi Lampung dan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota se-Provinsi Lampung yang pada pokoknya menginformasikan perihal ketentuan Pasal 55 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Perpres Nomor 59 Tahun 2024.

"Dengan terinformasikannya substansi ketentuan tersebut, kami berharap, tidak ada lagi cerita masyarakat ditolak karena mengakses pelayanan di FKTP yang bukan merupakan faskes pertamanya," ucap Nur.

Sebagai tindak lanjut tindakan korektif atas hasil IAPS tersebut, Nur juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh 15 Dinas Kesehatan kabupaten/kota serta 3 kantor cabang BPJS Kesehatan di Provinsi Lampung yang telah menindaklanjuti dan melaksanakan tindakan korektif hasil IAPS tahun 2025 sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja masing-masing.

Nur menegaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara adil, transparan, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, demi menjamin perlindungan hak peserta BPJS Kesehatan di Provinsi Lampung.

Pada kesempatan ini, Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, Djohan Lius menyampaikan apresiasi dan terimakasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung atas IAPS yang telah dilaksanakan di tahun 2025 ini dan meminta seluruh 15 Dinas Kesehatan kabupaten/kota berkomitmen memperbaiki layanan kesehatan pada FKTP sebagaimana tindakan korektif yang sudah disampaikan oleh Ombudsman Lampung.

Selain itu, 3 kantor cabang BPJS Kesehatan di Provinsi Lampung juga menyampaikan apresiasi dan terimakasih kepada Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung atas IAPS yang telah dilaksanakan di tahun 2025 ini karena dengan IAPS ini BPJS Kesehatan sangat terbantu dalam melakukan sosialisasi dan pengawasan layanan JKN oleh setiap FKTP di wilayah kerja masing-masing.

