

TINDAU RSUP DR. KARIADI, OMBUDSMAN JATENG DORONG KEPASTIAN DAN TRANSPARANSI LAYANAN OBAT JKN

Jum'at, 02 Oktober 2026 - jateng

Siaran Pers

Nomor: 016/PC.01/2026

Kamis, 1 Oktober 2026

SEMARANG - Anggota Ombudsman RI, Partono, bersama Kepala Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah, Siti Farida, meninjau langsung ke Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Kariadi Semarang pada Kamis (1/10/2026). Tinjauan dilakukan untuk mencermati penyelenggaraan pelayanan publik, diawali dengan meninjau Instalasi Gawat Darurat (IGD), ruang pendaftaran, *holding parkit*, pelayanan rawat inap, poliklinik, hingga instalasi farmasi.

Dalam rangkaian peninjauan tersebut, Ombudsman mencermati beberapa hal dalam pelayanan bagi pasien peserta JKN, khususnya waktu tunggu pelayanan obat yang masih cukup lama, restriksi dan proses verifikasi resep obat dalam pelayanan, hingga kejelasan informasi mengenai obat yang ditanggung dalam skema pembiayaan JKN. Partono menyoroti waktu tunggu pelayanan obat yang cukup lama. Salah satu faktor yang memengaruhi yakni proses pelayanan obat yang harus melalui tahapan verifikasi resep sebelum penyerahan obat kepada pasien, khususnya untuk obat-obatan tertentu yang memiliki restriksi dan persyaratan dalam pembiayaan JKN.

"Ombudsman menilai proses verifikasi diperlukan untuk memastikan kesesuaian penggunaan obat dengan ketentuan pembiayaan JKN. Namun, proses tersebut perlu dikelola agar tidak menimbulkan ketidakpastian bagi pasien, khususnya terkait waktu pelayanan dan kepastian obat yang dapat diperoleh melalui pembiayaan JKN", tegas Partono.

Siti Farida turut menambahkan pentingnya transparansi informasi yang jelas sejak awal kepada pasien mengenai obat yang ditanggung dan tidak ditanggung dalam pembiayaan JKN, termasuk obat tertentu yang memiliki restriksi atau persyaratan khusus. Informasi tersebut penting agar pasien memahami ketentuan pembiayaan serta proses yang harus dilalui sebelum obat diterima. Dengan demikian, pasien tidak berada dalam posisi tidak pasti mengenai alasan obat tidak dapat diberikan melalui pembiayaan JKN maupun mengenai kemungkinan biaya yang harus ditanggung secara mandiri.

Dalam tinjauan tersebut, Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi, Agus Akhmadi menyampaikan bahwa terdapat sekitar 15 persen klaim yang masih berstatus pending, termasuk klaim yang telah kedaluwarsa karena belum dibayarkan oleh BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut menjadi salah satu perhatian dalam proses administrasi klaim pelayanan, termasuk pelayanan obat bagi pasien peserta JKN.

"Untuk memperbaiki proses pelayanan, RSUP Dr. Kariadi sedang mengupayakan penghapusan proses verifikasi resep secara manual dan melakukan optimalisasi layanan pengiriman obat sampai ke rumah pasien. Rumah sakit juga telah mengembangkan sistem digital untuk mendukung proses klaim dan mengurangi tahapan administrasi secara manual", ujar Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi.

Ombudsman RI memberikan apresiasi atas upaya RSUP Dr. Kariadi dalam melakukan perbaikan dan optimalisasi sistem pelayanan. Partono menekankan bahwa pengembangan sistem tersebut perlu dipastikan dapat memberikan dampak langsung terhadap pelayanan yang diterima pasien.

"Ombudsman mengapresiasi langkah RSUP Dr. Kariadi untuk mengurangi proses manual dan mengembangkan sistem digital. Yang perlu dipastikan, perbaikan sistem tersebut benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, terutama dalam bentuk kepastian waktu, kemudahan proses, dan transparansi informasi," ujar Partono.

Dengan demikian, Ombudsman RI berharap penyelenggaraan pelayanan di RSUP Dr. Kariadi terus berbenah, khususnya pada layanan obat bagi peserta JKN, tidak hanya memenuhi aspek administratif dan ketentuan pembiayaan, tetapi juga memberikan kepastian, keterbukaan informasi, serta pelayanan yang cepat dan kemudahan bagi pasien dalam

memperoleh obat.

Narahubung:

Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah

0811-9983-737