

OMBUDSMAN JABAR: STATUS BPJS TAK BOLEH JADI ALASAN DISKRIMINASI

Jum'at, 07 Agustus 2026 - jabar

Gentra.id-JAWA BARAT - Polemik komentar tidak berempati yang dilakukan seorang Staf RS dr Soekardjo berinisial NZ Kota Tasikmalaya di media sosial terhadap almarhum pasien BPJS, Yurizal, mendapat perhatian dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Barat. Lembaga pengawas pelayanan publik itu menegaskan bahwa empati merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan dan harus dijunjung tinggi oleh setiap penyelenggara layanan publik.

Pelaksana Tugas (Plt.) Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Barat, Fitry Agustine, menyatakan bahwa setiap tenaga kesehatan maupun penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan secara profesional, beretika, serta menghormati harkat dan martabat setiap pasien tanpa membedakan status pembiayaan, baik peserta BPJS Kesehatan maupun pasien umum.

Menurutnya, apabila benar terdapat komentar di media sosial yang bernada merendahkan atau tidak menunjukkan empati terhadap pasien yang telah meninggal dunia, maka hal tersebut patut menjadi perhatian serius. Terlepas dari apakah pelayanan medis yang diberikan telah sesuai standar, perilaku dan cara berkomunikasi petugas pelayanan publik tetap menjadi bagian penting dalam penilaian kualitas pelayanan.

"Pasien bukan hanya membutuhkan tindakan medis yang tepat, tetapi juga penghormatan terhadap harkat dan martabatnya sebagai manusia. Demikian pula kepada keluarga pasien yang sedang mengalami kehilangan, penyelenggara pelayanan berkewajiban menghadirkan sikap empati, penghormatan, dan komunikasi yang beretika," ujar Fitry dalam keterangan tertulisnya yang disampaikan kepada Gentra.id Jumat, (7/8/2026)

Ombudsman menegaskan, status kepesertaan BPJS Kesehatan tidak boleh menjadi dasar munculnya perlakuan berbeda maupun stigma terhadap pasien. Prinsip pelayanan publik mengharuskan setiap warga memperoleh pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, serta mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Fitry menjelaskan bahwa empati bukan sekadar sikap yang baik untuk dimiliki, melainkan merupakan kompetensi dasar dalam pelayanan kesehatan. Empati tercermin dari kemampuan tenaga kesehatan memahami kondisi emosional pasien dan keluarganya, memilih kata-kata yang santun, menghormati setiap pasien tanpa memandang latar belakang ekonomi maupun jaminan kesehatannya, serta tetap menjaga profesionalisme ketika menyampaikan pendapat, termasuk di ruang publik dan media sosial.

Menurutnya, komentar yang tidak menunjukkan empati dapat menimbulkan luka psikologis bagi keluarga korban. Selain itu, pernyataan seperti itu juga berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dan memunculkan persepsi adanya perlakuan diskriminatif dalam pelayanan kesehatan.

"Oleh karena itu, penggunaan media sosial oleh aparat maupun tenaga kesehatan tetap harus memperhatikan etika profesi dan tanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan publik," katanya.

Dalam kesempatan tersebut, Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat juga mengapresiasi langkah cepat manajemen RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya yang telah memberikan teguran kepada tenaga kesehatan yang diduga menyampaikan komentar tidak patut di media sosial.

Meski demikian, Ombudsman menilai langkah pembinaan tidak boleh berhenti pada pemberian sanksi semata. Peristiwa tersebut harus menjadi momentum evaluasi menyeluruh terhadap budaya pelayanan di lingkungan rumah sakit.

"Ombudsman mendorong agar setiap rumah sakit menjadikan peristiwa seperti ini sebagai bahan evaluasi, tidak hanya terhadap aspek pelayanan medis, tetapi juga budaya pelayanan (service culture). Pembinaan mengenai etika pelayanan, komunikasi publik, dan penggunaan media sosial oleh aparatur maupun tenaga kesehatan perlu terus diperkuat," tutur Fitry.

Ia menambahkan, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari cara penyelenggara memperlakukan masyarakat dengan hormat, penuh empati, dan menjaga martabat setiap orang hingga akhir hayatnya.

Menurut Ombudsman, kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dibangun melalui dua aspek yang berjalan beriringan, yakni kompetensi profesional dan nilai-nilai kemanusiaan. Dalam situasi ketika keluarga sedang menghadapi duka, sikap empati dan penghormatan menjadi bagian yang sama pentingnya dengan pelayanan medis itu sendiri.

Pernyataan Ombudsman Jawa Barat tersebut menjadi tindak lanjut atas polemik yang mencuat setelah beredarnya tangkapan layar komentar seorang tenaga kesehatan di media sosial yang dinilai tidak pantas terkait meninggalnya almarhum Yurizal.

Kasus tersebut memicu kritik publik dan mendapat perhatian dari berbagai pihak, termasuk Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yang meminta adanya evaluasi terhadap etika aparatur dalam menggunakan media sosial maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.