



PEMENUHAN HAK PASIEN PENGGUNA LAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN OLEH PIHAK RUMAH SAKIT

Veby Aditya Putri, Nuzul Rahmayani & Jasman Nazar

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email: vebyadityap@gmail.com, Nuzullaw@yahoo.co.id & jasman.ucox.umsb@gmail.com

Abstract

Consumer Protection is all efforts that guarantee legal certainty in order to provide protection to consumers. The government realizes this consumer protection by issuing Law No. 8 of 1999 article 4 concerning consumer rights, the right to comfort, security and safety and the right to correct, clear and honest information, the right to have their complaints heard. However, in reality there are still many services that are contrary to those in the UUPK. fulfillment of rights for patients using BPJS Health services, and obstacles in implementing BPJS health services, at DR.Muhammad Zein Hospital. The approach method used in this study is empirical juridical analysis used qualitatively, the fulfillment of patient rights in services is still not in accordance with the standard procedures in RSUD Dr.Muhammad Zein Painan, RSUD also treats the same thing to patients without seeing the guarantor of the patient. The rights of patients using BPJS services for each class are in accordance with the procedure and service delays are caused by no differentiating between BPJS patients and General Patients, all patients are included in 1 queue which results in the length of service because it is in accordance with the queue number. the lack of information obtained by the patient so as to create a misunderstanding between the hospital and the patient.

Keywords: Fulfillment of rights, BPJS service users, Consumers.

Abstrak

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Pemerintah mewujudkan perlindungan konsumen ini dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 Tentang hak konsumen, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dan hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur, hak untuk didengar keluhannya. Namun kenyataannya masih banyaknya pelayanan yang bertolak belakang dengan yang ada didalam UUPK. pemenuhan hak bagi pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan, dan kendala dalam melaksanakan pelayanan BPJS kesehatan, di RSUD DR.Muhammad Zein. Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris analisis yang digunakan kualitatif, pemenuhan hak pasien dalam pelayanan masih belum sesuai dengan standar prosedur yang ada di RSUD Dr.Muhammad Zein Painan, RSUD juga memperlakukan hal yang sama pada pasien tanpa melihat penjamin pasien tersebut. Adapun hak pasien pengguna layanan BPJS tiap kelas sudah sesuai dengan prosedurnya dan keterlambatan pelayanan diakibatkan tidak ada pembeda antara pasien BPJS dengan Pasien Umum semua pasien dimasukkan dalam 1 antrian yang berakibatkan lamanya pelayanan karna sesuai dengan nomor antrian. kurangnya informasi yang didapatkan oleh pasien sehingga membuat kesalah pahaman antara rumah sakit dengan pasien.

Kata kunci: Pemenuhan hak, Pengguna layanan BPJS, Konsumen.

A. PENDAHULUAN

Program jaminan kesehatan dijalankan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa sistem gotong royong dimana peserta mampu dan sehat akan membantu peserta yang miskin dan sakit. Namun di kalangan masyarakat muncul persepsi yang masih kurang baik dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini dapat disebabkan karena pengetahuan dan sosialisasi tentang program BPJS Kesehatan masih rendah sehingga pelaksanaan program BPJS Kesehatan belum dipahami dengan baik oleh seluruh masyarakat. Kenyataan lainnya bahwa kepesertaan BPJS Kesehatan belum keseluruhan mencakup masyarakat terutama para pekerja informal (buruh atau petani) ataupun masyarakat di pedesaan terpencil dikarenakan belum seluruhnya terdaftar atau memiliki kartu BPJS Kesehatan.¹

Sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan atau penerima hak-hak BPJS Kesehatan, keluarga peserta seringkali mengeluh kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang memiliki layanan BPJS mendapatkan pelayanan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa rumah sakit, baik yang dirawat maupun yang berobat. Sebagai pasien pemegang layanan BPJS Kesehatan banyak pasien yang masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit atas hak-hak pasien selaku pengguna layanan BPJS Kesehatan di rumah sakit. Keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat atau pasien pengguna BPJS Kesehatan adalah tidak ramah, judes, pemeriksanya sebentar saja, kurang responsif terhadap keluhan penyakit, memberikan obat.²

Jika pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak dikelola dengan baik, akibatnya bisa lebih berbahaya dari akibat perbuatan melawan hukum. Kerugian harta benda dan kematian sia-sia bisa lebih banyak disebabkan oleh pelayanan rumah sakit yang buruk. Sekarang rumah sakit di Indonesia bergerak kearah peningkatan keselamatan pasien. Salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas.³

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu di antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.⁴ Peningkatan terhadap kewajiban pertanggungjawaban perdata yakni ganti rugi akibat menimbulkan kerugian bagi pihak lain.⁵ Sejak tahun 2012, akreditasi rumah sakit di Indonesia mengacu pada standar *Joint Commission International* yang berfokus pada keselamatan pasien. Dahulu

¹ Debra DKK "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapangget" Down District of Manado Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado, Suplemen Vol,5.No,1 Januari 2015

² Prof. Dr. Soekidjo Notoatmadjo, *Etika Hukum dan hukum Kesehatan*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2010, hlm.171

³ Sri Handayani: "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno" *jurnal penelitian profesional islam* vol 14, no 42-48, 2016

⁴ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghaila Indonesia, 2008), hlm.9

⁵ Reinhard Politon "Pemenuhan Hak dan Kewajiban Sesuai Kesepakatan Para Pihak dalam Kontrak Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata" *"Jurnal Unsrat"* vol.VI No.3 Agustus 2022

banyak kejadian yang tidak diharapkan sebagai musibah atau sudah kehendak Tuhan, alias hanya menutupi kelalaian petugas. Pemikiran picik seperti ini sekarang harus ditinggalkan, karena sebenarnya hampir semua kejadian tak diharapkan bisa dicegah dengan suatu sistem manajemen pelayan rumah sakit yang baik. Kejadian tak diharapkan dapat dicegah dengan membuat dan melaksanakan *Standard Operating Procedure* (SOP) dimana didalam prosedur tersebut terdapat "barier" untuk mencegah "human error". Contoh pada pasien tertentu yang berisiko jatuh, maka dipinggir ranjangnya diberi tanda segitiga merah dengan tulisan "berisiko jatuh" sehingga semua jajaran dirumah sakit bisa ikut terlibat mengamankan pasien tersebut.⁶

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang menyebutkan dan mengatur lebih rinci mengenai apa yang menjadi hak bagi konsumen, pada uu tersebut tentunya mengatur secara rinci dan menyeluruh mengenai hak asasi yang wajib didapatkan oleh konsumen.⁷ Hak konsumen pada pelayanan perilaku diskriminatif kepada konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya. tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus di capai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.⁸

Namun fakta yang ada tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang diatas, masih banyaknya keluhan yang dialami pasien. Anggota Ombudsman RI Hery Susanto mengatakan penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional (JKN) masih banyak dikeluhkan masyarakat, termasuk keluhan yang disampaikan kepada Ombudsman RI. Masalah pelayanan BPJS Kesehatan yang banyak diadukan meliputi masalah antrean pelayanan, pasien yang di tolak rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Tindakan tertentu seperti operasi yang kerap mundur atau sulitnya mendapatkan jadwal tindakan juga banyak dilaporkan masyarakat. RCO bertujuan untuk meningkatkan penyelesaian laporan masyarakat

B. METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum penelitian hukum yuridis empiris yaitu penelitian lapangan pengumpulan materi. Teknik pengumpulan data yang dengan wawancara dilakukan oleh peneliti ialah Ibu Riry Bakris (Kepala Instalasi Rekam Medis) .

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pemenuhan Hak Bagi Pasien Pengguna Layanan BPJS Kesehatan

⁶ Rosihan Adhani "Mengelola Rumah Sakit" Banjarmasin: Lambung Mangkurat University Press, 2018 hlm 13

⁷ Wulan Frederik, *Aktual Hukum Perlindungan Konsumen*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010, hal 14

⁸ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm 34

Berdasarkan SK Menkes RI No. 51/Menkes/Sk/I/79 tanggal 2 Februari 1979, sebagai Rumah Sakit Kelas D dengan kepemilikan Pemda Tk.I. Dengan Keputusan Menkes tanggal 15 Desember 1993 Nomor 1154/Menkes/SK/XII/1993 menjadi kelas C milik Pemda Tingkat II Kabupaten Pesisir Selatan dengan tempat tidur sebanyak 53 buah.

Berdasarkan Pasal 11 UU No. 24 Tahun 2011, dalam melaksanakan tugasnya, BPJS berwenang untuk:

- a. Menagih pembayaran iuran,
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana dan hasil yang memadai.
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan pemerintah.
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidak patuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan.

Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terbagi atas dua hal yaitu pelayanan di PPK 1 (Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat 1) seperti puskesmas, klinik swasta, dan dokter keluarga yang sudah bekerjasama dengan BPJS. Pelayanan di PPK 2 (Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat 2) seperti Rumah Sakit Umum, maupun Rumah Sakit Khusus yang telah bekerjasama dengan BPJS.

a. Pemenuhan hak Pengguna Layanan BPJS Kesehatan

Kewajiban yang harus dipenuhi oleh peserta BPJS diantaranya:

- 1) Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
- 2) Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat I,
- 3) Menjaga Kartu Peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak,
- 4) Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan narasumber "Bahwa pemenuhan hak pasien dalam pelayanan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan tidak ada membedakan antara pengguna layanan BPJS dengan Umum, RSUD juga memperlakukan hal yang sama pada pasien tanpa melihat penjamin pasien tersebut. Adapun hak pasien pengguna layanan BPJS tiap kelas sudah sesuai dengan prosedurnya misalnya pasien kelas 2 full, dikarenakan kelas 2 penuh maka kami titipkan ke kelas 1 tanpa biaya tambahan, dan begitupun apabila kelas 1 penuh maka dititipkan ke kelas 2 tanpa ada biaya pengembalian. Menyangkut masalah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS).

Adapun hak - hak peserta BPJS sebagai berikut:

- a. Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan;
- b. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan; dan

2. Kendala dalam melaksanakan pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Dr. Muhammad Zein, Painan.

Kendala dalam pelaksanaan pelayanan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan masih belum terpenuhinya sarana dan prasarana sesuai dengan standar yang berlaku seperti :

1. Sarana prasarana di RSUD dr. Muhammad Zein Painan seperti ruangan, kelas, tempat tidur, alat kesehatan, yang tidak memadai dikarena keterbatasan dana serta ruang tunggu yang tidak ada mengakibatkan banyaknya pasien yang berdiri saat antrian saat berobat. RSUD dr. Muhammad Zein Painan memiliki banyak sekali pasien BPJS ini mengakibatkan RSUD dr. Muhammad Zein Painan kesulitan menghadapi pasiennya.
2. Masih belum terpenuhinya/tersedianya obat-obatan dan kedatangan dokter yang suka telat dan membuat pasien menunggu begitu lama sehingga mengeluhkan hal tersebut.

Kendala yang merupakan salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan sangat penting artinya untuk diketahui karena dengan mengetahui berbagai kendala yang ada maka proses pelayanan kesehatan dapat diberikan secara maksimal.⁹ Tidak selamanya layanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit, dapat memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan semua pihak.¹⁰

Dua hal yang menjadi penghambat perlindungan hukum terhadap pasien tersebut, yaitu:

a. Faktor dari dalam (Faktor Internal)

Faktor internal yang menghambat perlindungan hukum adalah komunikasi yang kurang antara pasien dengan tenaga kesehatan, fasilitas pengaduan bagi pasien BPJS yang kurang, Fasilitas tenaga kesehatan/dokter yang kurang memadai.

b. Faktor dari luar (Faktor Eksternal)

⁹ Nuryati "Kendala Pelaksanaan Program JKN Terkait Penerimaan Pasien Medis, Pelaporan dan Pendanaan JKN di Puskesmas Gondokusuman Yogyakarta" "Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia" Vol4 No 01 3 September.

¹⁰ Setya Wahyudi: "Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Kerugian Akibat Kelalaian Tenaga Kesehatan dan Implikasinya," *Jurnal Dinamika Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman, Vol 11 No 3, September 2011

Faktor eksternal yang menjadi penghambat adalah pasien yang tidak membawa persyaratan dengan lengkap, tagihan yang terhenti karena kekeliruan saat peserta BPJS Kesehatan akan membayar iurannya

C. PENUTUP

A. Kesimpulan

Bahwa dalam pemberian hak-hak pasien yang ada di RS. Dr. M. Zein Painan masih belum terlaksana dengan benar, dikarenakan masih ada ketimpangan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada Pasien, baik itu pasien umum, maupun pasien dengan pengguna BPJS Kesehatan, yakni dalam memberikan pelayanan masih banyak faktor penghambat terjadinya

Adapun kendala yang terjadi dalam memberikan layanan kepada pasien pengguna layanan BPJS Kesehatan yakni rumah sakit sudah menyediakan yang namanya Mobile JKN untuk mempermudah pasien mendaftar dan mendapatkan informasi agar tidak ada lagi kesalah pahaman. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna layanan BPJS Kesehatan, terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang menjadi penghambat seperti: Komunikasi yang kurang, faktor eksternal nya seperti pasien yang tidak membayarkan iuran BPJS Kesehatan.

Daftar Pustaka

Buku:

Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010),

Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghaila Indonesia, 2008

Prof. Dr. Soekidjo Notoatmadjo, *Etika Hukum dan hukum Kesehatan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta 2010

Rosihan Adhani "*Mengelola Rumah Sakit*" Banjarmasin: Lambung Mangkurat University Press, 2018

Wulan Frederik, *Aktual Hukum Perlindungan Konsumen*, Semarang: University Diponegoro, 2010

Jurnal:

- Nuryati "Kendala Pelaksanaan Program JKN Terkait Penerimaan Pasien Medis, Pelaporan dan Pendanaan JKN di Puskesmas Gondokusuman Yogyakarta" "Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia" Vol4 No 01 3 September.
- Debra DKK "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget" Down District of Manado Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado, Suplemen Vol,5.No,1 Januari 2015
- Reinhard Politon "Pemenuhan Hak dan Kewajiban Sesuai Kesepakatan Para Pihak dalam Kontrak Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata" "Jurnal Unsrat" vol.VI No.3 Agustus 2022
- Setya Wahyudi: "Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Kerugian Akibat Kelalaiannya Tenaga Kesehatan dan Implikasinya," "Jurnal Dinamika Hukum", Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman, Vol 11 No 3, September 2011
- Sri Handayani. "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Baturetno" "jurnal penelitian profesional islam