
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JKN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DEPOK

Achmad Kafi¹, Sofa Laela²

¹achmadkafi8@gmail.com, ²syashofalaila@gmail.com

ABSTRAK

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional. Dalam pembangunan kesehatan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Prinsipnya adalah kesehatan sebagai hak setiap manusia, dan kewajiban negara memenuhi hak tersebut. Dengan demikian maka pemerintah memiliki tujuan untuk memberi pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang unggul. Upaya yang ditempuh pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan diterbitkannya UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. BPJS adalah merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tersebut, yaitu melalui BPJS Kesehatan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna JKN BPJS Kesehatan di RSUD Kota Depok serta faktor penghambat pelaksanaan perlindungan hukum terhadap peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Depok. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dan yuridis empiris. Hasil penelitian yaitu pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap pengguna BPJS telah dilaksanakan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, namun masih terdapat pelayanan yang menurut pengguna BPJS Kesehatan belum maksimal dalam penerapannya, sehingga dilakukan upaya-upaya perlindungan hukum preventif dan represif oleh RSUD Kota Depok untuk memenuhi hak-hak pasien pengguna JKN BPJS Kesehatan. Faktor penghambat pasien dalam menerima perlindungan hukum meliputi faktor internal dari SDM dan fasilitas rumah sakit dan faktor eksternal adalah pasien yang tidak melengkapi dokumen-dokumen yang disyaratkan oleh BPJS Kesehatan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang diperlukan, serta tagihan yang tidak dibayar oleh peserta BPJS sehingga tidak mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Hak derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya merupakan hak asasi manusia dan diakui oleh segenap bangsa-bangsa di dunia, termasuk Indonesia. Pengakuan itu tercantum dalam Deklarasi Perserikatan Bangsa-Bangsa Tahun 1948 tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan dan perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan dan berhak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda/duda, mencapai usia lanjut atau keadaan lainnya yang mengakibatkan kekurangan nafkah, yang berada di luar kekuasaannya¹.

¹ Pasal 25 Ayat (1) Deklarasi Universal Hak-Hak Asasi Manusia.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kesehatan masyarakat dapat dijadikan indikator kesejahteraan masyarakat di samping faktor ekonomi dan sosial. Secara filosofis, kesehatan sebagai hak setiap manusia, dan kewajiban negara memenuhi hak itu terutama pada situasi bahwa tidak setiap orang mempunyai kesempatan yang sama untuk menikmati haknya tersebut, hal ini merupakan isi keadilan. Kesehatan harus mendapat perhatian lebih dari pemerintah. Kehidupan dan kebebasan manusia akan menjadi tiada arti apabila tidak didukung oleh kesehatan yang baik. Hal ini bukan tanpa alasan, karena kesehatan berkorelasi langsung dengan pengembangan sumber daya manusia yang mana merupakan salah satu unsur penting dalam pengembangan suatu negara menjadi negara yang maju.

Dengan demikian maka pemerintah memiliki tujuan untuk memberi pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang unggul.

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional, dalam pembangunan kesehatan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal². Pada Pasal 28 Huruf (h) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa: “*Setiap orang hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan*”.

Peraturan tentang kesehatan bagi warga negara terus berkembang hingga dibentuknya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Dalam UU No 36 Tahun 2009 dinyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis³.

Di dalam mengoptimalkan derajat kesehatan masyarakat tersebut, pembangunan kesehatan diimplementasikan dalam bentuk pelayanan kesehatan, termasuk di dalamnya pelaksanaan pelayanan jaminan sosial bagi masyarakat.

Upaya yang ditempuh pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut, maka diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (selanjutnya disebut UU SJSN). UU SJSN ini menyebutkan bahwa jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak⁴. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dibentuklah Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu tata cara penyelenggaraan program jaminan nasional yang dilakukan oleh beberapa lembaga jaminan sosial.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS sendiri terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Tugas utama BPJS Kesehatan adalah menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi Warga Negara Indonesia. Pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan sesuai dengan UU No 36 Tahun 2009, di mana dijelaskan mengenai beberapa pelayanan kesehatan yaitu:⁵

² Sundoyo, *Jurnal Hukum Kesehatan*, Biro hukum dan Organisasi Setjen Departemen Kesehatan RI, Jakarta, 2009, hal. 1.

³ Pasal 3 Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan

⁴ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomer 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

⁵ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomer 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

- a. Pelayanan kesehatan promotif adalah yaitu serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan;
- b. Pelayanan kesehatan preventif yaitu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan atau penyakit;
- c. Pelayanan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin;
- d. Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.

RSUD Kota Depok atau akronim dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok adalah sebuah rumah sakit milik pemerintah yang terletak di Kota Depok, Jawa Barat. Rumah sakit ini dikategorikan kelas C dan berlokasi di Jalan Raya Muchtar, Nomor 99 Sawangan Lama, Kecamatan Sawangan, Kota Depok Jawa Barat 16511.⁶

RSUD Kota Depok dibangun pada tahun 2004 di atas lahan seluas 29.378 m² dan mulai beroperasi sebagai rumah sakit kelas C pada tanggal 17 April 2008. Saat ini RSUD Kota Depok berstatus sebagai rumah sakit kelas C dan mempunyai kapasitas tempat tidur berjumlah 140 buah serta memiliki 16 poliklinik spesialis yang terdiri dari penyakit dalam, jantung dan pembuluh darah, anak, psikiatri, kebidanan dan kandungan, bedah umum, orthopedi, urologi, saraf, kulit dan kelamin, anastesi, mata, THT, paru, gigi, bedah mulut dan MCU.⁷

Pada tahun 2012 tepatnya tanggal 1 Januari, RSUD Depok telah berubah status menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Hal ini sesuai dengan amanat UU No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa rumah sakit yang didirikan oleh pemerintah dan pemerintah daerah, pengelolaannya harus berbentuk Badan Layanan Umum (BLU) atau Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).⁸

Sebagai pelaksana program BPJS Kesehatan dan rumah sakit kelas C, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan program BPJS Kesehatan di RSUD Kota Depok, khususnya terkait perlindungan hukum bagi pengguna JKN BPJS Kesehatan dan juga terkait hambatan dalam pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dan empiris. Pengumpulan data dilakukan berdasarkan studi kepustakaan dan studi lapangan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas⁹. Sumber data diperoleh dari lapangan secara langsung melalui wawancara yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pokok permasalahan kepada narasumber dari RSUD Kota Depok serta observasi langsung terhadap permasalahan terkait.
- 2) Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku sebagai data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder penelitian ini adalah data-data yang diperoleh

⁶ https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_Sakit_Umum_Daerah_Kota_Depok, diakses tanggal 19 Oktober 2022.

⁷ Ibid

⁸ Ibid

⁹ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006. hal. 30.

dengan melakukan kajian pustaka seperti buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan sebagainya¹⁰. Data sekunder yang di ambil meliputi:

- a. Bahan hukum primer yaitu perundang-undangan meliputi: Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, serta peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu buku-buku atau bahan bacaan yang ada hubungannya dengan permasalahan penegakan hukum terkait perparkiran, khususnya terhadap kendaraan yang parkir di bahu/badan jalan.
- c. Bahan hukum tertier yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan lebih lanjut dari bahan hukum primer dan sekunder yaitu kamus baik kamus terjemahan maupun kamus hukum, majalah dan internet (*Virtual research*) yang berhubungan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna JKN BPJS Kesehatan dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Depok

Pada dasarnya perlindungan hukum wajib diberikan kepada setiap konsumen atau pengguna jasa pelayanan kesehatan, yaitu pasien. Perlindungan hukum diberikan untuk melindungi hak-hak yang dimiliki oleh para konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa suatu produk yang diproduksi oleh pelaku usaha. Tetapi dalam suatu pemberian jasa pelayanan kesehatan yang hasilnya tidak dapat dipastikan akan banyak terjadi komplain atau kerugian yang diderita oleh pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Pasien pengguna BPJS kesehatan seringkali mengalami keterlambatan pelayanan tindakan medis yang diberikan oleh rumah sakit dikarenakan harus mengurus beberapa administrasi dan bagian administrasi rumah sakit pun harus melihat apakah penyakit yang diderita pasien mendapat manfaat dari BPJS kesehatan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kesehatan masyarakat dapat dijadikan indikator kesejahteraan masyarakat disamping faktor ekonomi dan sosial. Secara filosofis, kesehatan sebagai hak setiap manusia, dan kewajiban negara memenuhi hak itu terutama pada situasi bahwa tidak setiap orang mempunyai kesempatan yang sama untuk menikmati haknya itu, merupakan isi keadilan.¹¹

Pasien memiliki hak yang harus dilindungi oleh hukum sebagai pasien pengguna JKN BPJS Kesehatan. Sesuai dengan UU No 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa rumah sakit berkewajiban memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.¹²

Diketahui bahwa dalam menjalankan tugas manajemen pelayanan rumah sakit mengacu pada SOP pelayanan. Hal ini dinilai cukup efektif karena dengan adanya acuan standar prosedur tersebut maka sedikit kemungkinan petugas melakukan kesalahan dalam pelayanan pasien. Upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja yang standar. Oleh karena itu dengan disahkannya dan ditetapkan

¹⁰ Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1983, hal. 56.

¹¹ Titon Slamet Kurnia, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung, 2007, hlm.2

¹² Penjelasan Pasal 3 huruf (b) Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

standar operasional prosedur (SOP) sebagai acuan petugas dalam memberikan penanganan proses pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa rumah sakit maupun puskesmas berperan dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik yang berkualitas dan optimal serta menjadikan SOP sebagai alat untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Adapun standar pelayanan kesehatan dalam program BPJS ada 3 (tiga) yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan, dan Pelayanan Gawat Darurat.

Proses berobat dengan menggunakan kartu BPJS pada umumnya sangatlah mudah sekali, ketika pasien sakit dan ingin melakukan pengobatan menggunakan BPJS, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah mendatangi tempat atau lokasi fasilitas kesehatan sesuai dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang tertera pada kartu BPJS Peserta.¹³

Di lokasi fasilitas kesehatan tingkat satu, pasien akan mendapatkan pemeriksaan, dan juga pengobatan dengan gratis. Jika pasien harus dirujuk untuk dirawat inap, maka akan diminta menentukan rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS yang akan dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan, dan pasien akan mendapatkan surat rujukan dari dokter yang bersangkutan dan pasien bisa menuju rumah sakit atau poliklinik yang di rujuk.¹⁴

Pelayanan umum (*public services*) memang sarat dengan berbagai masalah apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit ataupun non profit. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Adanya perbedaan persepsi itu memang lumrah sebagai konsekuensi sudut pandang yang berbeda, tetapi bukannya tidak dapat dipertemukan. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal.¹⁵

Kenyataan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Kota Depok anggapan tentang diskriminasi pelayanan kesehatan pasien BPJS itu karena masyarakat kurang memahami hak-hak sebagai pasien BPJS. 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. Dalam hal ini, RSUD Kota Depok sebagai pelayanan PPK tingkat 2.¹⁶

Klaim BPJS adalah pengajuan biaya perawatan pasien peserta BPJS oleh pihak rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan, dilakukan secara kolektif dan ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan setiap bulannya. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) dalam hal ini rumah sakit, berkewajiban untuk melengkapi dokumen klaim BPJS sebelum diajukan kepada pihak BPJS Kesehatan untuk mendapatkan penggantian biaya perawatan sesuai dengan tarif Indonesia Case Base Groups (INA-CBG's).¹⁷

Sehingga dalam rangka memberikan perlindungan hukum kepada peserta BPJS kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, pemerintah telah mengeluarkan peraturan terkait, yaitu UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dalam

¹³ Hasil wawancara dengan Heru Mulyana, selaku Manager On Duty (MOD) Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 22 Oktober 2022.

¹⁴ Ibid

¹⁵ Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2009, hal 207

¹⁶ Hasil wawancara dengan Birul Waliadin, selaku Karyawan di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 20 Oktober 2022.

¹⁷ Risky Joko Manaida, dkk, *Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Gmim Manado*, Tahun 2017. hal. 2

UU Nomor 24 Tahun 2011 telah menetapkan dua BUMN yaitu PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) dirubah bentuk menjadi Badan Layanan Publik untuk melaksanakan 5 program yang diamanatkan UU Nomor 40 Tahun 2004 yaitu program Jaminan Kesehatan bagi BPJS Kesehatan dan program lainnya diserahkan ke BPJS Ketenagakerjaan.¹⁸ Selain itu, Pemerintah melalui Menteri Kesehatan telah menetapkan beberapa peraturan yang mengatur tentang pelaksanaan program BPJS kesehatan baik itu tentang tarif maupun prosedur dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan, dan perlindungan melalui UU SJSN. Kemudian, BPJS kesehatan juga telah menyiapkan petugas di setiap rumah sakit agar dapat mengawal dan mendampingi serta memberikan pelayanan kepada peserta dalam memanfaatkan haknya untuk berobat di fasilitas kesehatan yang ditunjuk.¹⁹

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana atau bentuk perlindungan hukum. Pelaksanaan perlindungan hukum di RSUD Kota Depok adalah termasuk mengenai cara melindungi data-data pengguna BPJS yaitu dengan cara bekerja sama dengan IT BPJS dan juga IT Disdukcapil di mana data itu terkoneksi dengan baik sehingga data-data dipastikan tidak akan bocor.²⁰

Dari hasil penelitian, dapat dikemukakan beberapa upaya yang dilakukan RSUD Kota Depok untuk memenuhi hak-hak peserta BPJS, antara lain:²¹

- Memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku;
- Memberikan informasi edukasi dan pendidikan pasien sesuai kebutuhan;
- Menyiapkan sarana dan prasarana sesuai dengan ketersediaan dana yang ada;
- Menyediakan unit pengaduan pasien;
- Menyediakan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan dana yang ada;
- Menyediakan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan rumah sakit;

Dalam perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut²²:

a. Bentuk Perlindungan Hukum secara Preventif

Bentuk perlindungan hukum preventif yaitu bentuk perlindungan hukum di mana kepada rakyat selaku subyek hukum diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapat sebelum suatu keputusan mendapat bentuk yang definitif, tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.²³

Untuk mencegah agar tidak terjadinya penolakan oleh rumah sakit terhadap peserta BPJS, maka BPJS memberikan perlindungan hukum preventif yaitu dengan memberikan informasi mengenai apa yang menjadi hak dan kewajiban peserta, serta bagaimana prosedur memperoleh hak tersebut, yang dilakukan dengan cara sosialisasi dan edukasi.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Hirty Lianda, selaku Analis Penerimaan dan Jaminan di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tertanggal 18 Oktober 2022.

¹⁹ Ibid

²⁰ Hasil wawancara dengan Heru Mulyana, selaku Manager On Duty (MOD) Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 22 Oktober 2022.

²¹ Hasil wawancara dengan Ari Wibowo, selaku Manager On Duty (MOD) Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 21 Oktober 2022.

²² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi masyarakat Indonesia*, Surabaya, Bina Bakti, 1987. Hal.109.

²³ I Nyoman Dharma Wiasa, *Implementasi Perlindungan Konsumen Peserta Bpjs Dalam Pelayanan Kesehatan di Rsup Sanglah Denpasar*, Volume 2 Nomor 2, hal.188.

Pelaksanaan yang dilakukan di RSUD Kota Depok dalam upaya perlindungan hukum preventif adalah melakukan upaya sosialisasi kepada pasien, khususnya pasien peserta BPJS, terhadap fasilitas yang ada di RSUD Kota Depok seperti fasilitas rawat inap, rawat jalan, sosialisasi terhadap prosedur klaim BPJS dari proses awal di fasilitas kesehatan tingkat 1 hingga ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui media sosial RSUD Kota Depok serta pemasangan banner dan papan informasi di tempat yang mudah dilihat oleh pasien.²⁴

Selain itu, sosialisasi juga dilakukan secara berkala kepada SDM yang ada di rumah sakit, misalkan terkait hal apa saja yang dapat dilakukan Rumah Sakit untuk menghindari terjadinya penolakan peserta BPJS, kemungkinan tidak dapat dilayaninya pasien peserta BPJS Kesehatan yang memang tidak bisa diterima oleh RSUD Kota Depok karena fasilitas rumah sakit yang belum memadai, dan SOP yang perlu diketahui oleh SDM RSUD Kota Depok dalam memberikan pelayanan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan. Upaya-upaya preventif tersebut adalah untuk meminimalisir terjadinya penolakan terhadap pasien karena tidak adanya fasilitas di Rumah Sakit Umum Kota Depok dan seluruh pasien dapat dilayani dengan baik.²⁵

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum.

Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Perlindungan hukum represif terhadap peserta BPJS diatur dalam UU Nomor 24 tahun 2011 yang menjelaskan mekanisme dalam penyelesaian sengketa yang terjadi, di mana dalam penyelesaian sengketa tersebut dilakukan upaya damai (mediasi). Namun apabila upaya tersebut masih tidak dapat menyelesaikan sengketa maka peserta BPJS dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke pengadilan negeri di wilayah tempat tinggal²⁶.

Upaya yang dilakukan oleh RSUD Kota Depok dalam upaya perlindungan hukum represif adalah apabila terjadi keluhan yang dialami oleh peserta BPJS kepada pihak Rumah Sakit Umum Kota Depok maka pihak RSUD akan memanggil peserta BPJS untuk melakukan diskusi dengan Person In Charge (PIC) BPJS atau dengan Manager On Duty (MOD)²⁷. Upaya ini dilakukan agar persoalan dan keluhan pasien dapat diselesaikan dengan baik secara kekeluargaan.

²⁴ Hasil wawancara dengan Ari Wibowo, selaku Manager On Duty (MOD) Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 21 Oktober 2022.

²⁵ Hasil wawancara dengan Heru Mulyana, selaku Manager On Duty (MOD) Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 22 Oktober 2022.

²⁶ Pasal 48-50 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

²⁷ Hasil wawancara dengan Heru Mulyana, selaku Manager On Duty (MOD) Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 22 Oktober 2022.

Faktor Penghambat Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Depok (RSUD)

Keharusan membayar iuran merupakan bagian dari penerapan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dalam jaminan kesehatan. Pasal 19 Ayat (1) UU SJSN menegaskan bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Lebih lanjut yang dimaksud prinsip asuransi sosial adalah mekanisme pengumpulan dana yang bersifat wajib yang berasal dari iuran guna memberikan perlindungan atas resiko sosial ekonomi yang menimpa peserta dan/atau anggota keluarganya.²⁸ Sementara prinsip ekuitas dimaknai bahwa setiap peserta yang membayar iuran akan mendapat pelayanan kesehatan sebanding dengan iuran yang dibayarkan.

Hal inilah yang menjadi polemik di masyarakat, karena dianggap membebani masyarakat, khususnya bagi masyarakat miskin yang tidak mampu membayar premi secara rutin.

Bahkan apabila terlambat membayar premi tersebut, peserta tidak akan diberikan layanan sebagaimana mestinya dan dapat dikenai denda administrasi sebesar 2% per bulan dari total iuran yang tertunggak.²⁹

Upaya keberhasilan kesehatan tergantung pada ketersediaan sumber daya kesehatan yang berupa tenaga, sarana, dan prasarana dalam jumlah dan mutu yang memadai. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang diselenggarakan baik oleh pemerintah maupun masyarakat.³⁰

Oleh sebab itu, setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.³¹

Dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap jaminan kesehatan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan di RSUD Kota Depok nyatanya belum berjalan dengan sebagaimana mestinya. Dalam hal ini terdapat dua hal yang menjadi penghambat perlindungan hukum terhadap pasien tersebut. Faktor penghambat yaitu³²:

1. Faktor Internal

Faktor internal yang menghambat perlindungan hukum di RSUD Kota Depok adalah kurangnya komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan, ruang fasilitas pengaduan bagi pasien BPJS yang belum maksimal, fasilitas poli dan rawat serta tenaga kesehatan/dokter yang belum memadai.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang menjadi penghambat pelayanan maupun perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan di RSUD Kota Depok adalah pasien tidak membawa dokumen yang dipersyaratkan dengan lengkap, tagihan yang tidak dibayar oleh peserta BPJS sehingga tidak mendapatkan pelayanan kesehatan, tagihan yang terhenti karena kekeliruan saat peserta BPJS Kesehatan akan membayar iurannya, dan kurangnya sosialisasi mengenai cara penggunaan dan dokumen persyaratan yang harus dibawa kepada masyarakat yang hendak menggunakan BPJS Kesehatan.

²⁸ Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang 40 tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional

²⁹ Pasal 17 Ayat (4) Perpres Jaminan Kesehatan

³⁰ Sri Praptianingsih, *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 12.

³¹ Hendrik, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta, 2013, hlm. 37.

³² Hasil wawancara dengan Ari Wibowo, selaku Manager On Duty (MOD) di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 21 Oktober 2022.

Selain itu, hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Depok kepada peserta BPJS adalah.³³

- a) Masih belum terpenuhinya obat dan bahan medis habis pakai, di mana hal ini seringkali dipengaruhi oleh ketersediaan di distributor yang minim ataupun keterlambatan.
- b) Belum tersedianya beberapa peralatan medis penunjang seperti CT-scan, Magnetic Resonance Imaging (MRI) dan Hemodialisa (HD), sehingga pasien BPJS Kesehatan harus dirujuk ke rumah sakit tingkat lanjut untuk mendapatkan pengobatan yang maksimal.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Depok mengacu pada UU Nomor 24 Tahun 2011, UU SJSN dan peraturan terkait yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan. Upaya perlindungan hukum terhadap peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di RSUD Kota Depok meliputi upaya perlindungan hukum preventif dan represif. Upaya perlindungan hukum preventif yang dilakukan RSUD Kota Depok untuk memenuhi hak-hak peserta BPJS, antara lain memberikan pelayanan sesuai standar yang berlaku, memberikan informasi edukasi dan pendidikan pasien sesuai kebutuhan, menyiapkan sarana dan prasarana sesuai dengan ketersediaan dana yang ada, menyediakan unit pengaduan pasien, menyediakan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan dana yang ada, menyediakan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan rumah sakit. Sedangkan upaya hukum represif di antaranya adalah menyelesaikan persolan dan keluhan pasien secara kekeluargaan, yaitu berdiskusi dengan pihak manager on duty.

Dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap jaminan kesehatan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan di RSUD Kota Depok, terdapat dua hal yang menjadi penghambat perlindungan hukum terhadap pasien, yaitu faktor internal di antaranya adalah kurangnya komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan, ruang fasilitas pengaduan bagi pasien BPJS yang belum maksimal, fasilitas peralatan medis, poli, dan rawat serta tenaga kesehatan/dokter yang belum memadai. Dan faktor eksternal antara lain pasien tidak membawa dokumen yang dipersyaratkan dengan lengkap, tagihan yang tidak dibayar oleh peserta BPJS sehingga tidak mendapatkan pelayanan kesehatan, tagihan yang terhenti karena kekeliruan saat peserta BPJS Kesehatan akan membayar iurannya, dan kurangnya sosialisasi mengenai cara penggunaan dan dokumen persyaratan yang harus dibawa kepada masyarakat yang hendak menggunakan BPJS Kesehatan.

REFERENSI

Buku-Buku

- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta: 2006.
- Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara. Jakarta; 2010.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum bagi masyarakat Indonesia*. Bina Bakti. Surabaya: 1987.
- Hendrik. *Etika dan Hukum Kesehatan*. EGC. Jakarta: 2013.
- Kurnia, Titon Slamet, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung; 2007
- Marzuki, *Metodologi Riset*, PT. Hanindita Offset. Yogyakarta: 1983

³³ Hasil wawancara dengan Ari Wibowo, selaku Manager On Duty (MOD) di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD), tanggal 20 Oktober 2022.

- Notoatmodjo S. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta; 2010.
- Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Citra Aditya Bakti. Bandung: 2009.
- Sri Praptiningsih. *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta: 2006.
- Sundoyo. *Hukum Kesehatan*. Biro hukum dan Organisasi SetjenDepartemen Kesehatan RI. Jakarta: 2009.

Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 4456.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144.
- Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 916.
- Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Jurnal, Skripsi, Thesis

- Wiasa, I Nyoman Dharma, 2019, *Implementasi Perlindungan Konsumen Peserta Bpjs Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rsup Sanglah Denpasar*, Volume 2 Nomor 2. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/JAH/index>
- Manaida, Risky Joko, dkk, 2017, Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Gmim Manado, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/23019/22715>

Internet

- https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_Sakit_Umum_Daerah_Kota_Depok , diakses tanggal 19 Oktober 2022

Wawancara

- Hirty Lianda selaku Analis Penerimaan dan Jaminan di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD) dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, tertanggal 18 Oktober 2022.
- Birul Walidain selaku Karyawan di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD) dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, tertanggal 20 Oktober 2022.
- Ari Wibowo selaku Manager On Duty di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD) dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, tertanggal 21 Oktober 2022.
- Heru Mulyanan selaku Manager On Duty di Rumah Sakit Umum Kota Depok (RSUD) dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok, tertanggal 22 Oktober 2022