

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta BPJS Dalam Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Swasta Kota Pekanbaru

Yeni Triana¹, Dini Noviarti², Budi³, Zul Aida⁴

¹Dosen Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Lancang Kuning

^{2,3,4} Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Lancang Kuning

Email: jeni.triana@unilak.ac.id¹, dininiarti@gmail.com², linikpermataibu4@gmail.com³, Zulaidazr@gmail.com⁴

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS dalam pelayanan rawat inap di rumah sakit swasta di Kota Pekanbaru serta kendala dalam Perlindungannya. Jenis penelitian ini adalah hukum Sosiologis atau *observasional research* yang dilakukan dengan cara survey, yaitu penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara. Sumber data berasal dari data Primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini adalah Perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan yang dilakukan rawat inap di rumah sakit dari aspek regulasi sudah terlindungi hak-haknya baik sebagai konsumen jasa, sebagai pasien rumah sakit maupun sebagai peserta BPJS Kesehatan. Namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan yang menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit, seperti kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap Peserta BPJS Kesehatan. Hal-hal yang belum dipenuhi kepada pasien BPJS Kesehatan yang dilakukan rawat inap adalah mengenai informasi fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit. Informasi yang dimaksud adalah mengenai jumlah kamar perawatan yang tersedia dan besaran tarif apabila terjadi perubahan atau kenaikan kamar perawatan.

Kata kunci: *Pelayanan Rawat Inap, Peserta BPJS, Rumah Sakit Swasta Pekanbaru*

Abstract

The aim of the study was to analyze the legal protection of BPJS participant patients in inpatient services at private hospitals in Pekanbaru City and the constraints on their protection. This type of research is Sociological law or observational research which is carried out by means of a survey, namely research directly to the research location using a data collection tool in the form of interviews. Source of data comes from primary data and secondary data. The results of this study are that legal protection for patients participating in BPJS Health who are hospitalized in hospitals from a regulatory perspective has protected their rights both as service consumers, as hospital patients and as BPJS Health participants. However, in its application there are still deficiencies that cause patient dissatisfaction with hospital services, such as the lack of information provided by the hospital to BPJS Health Participants. Things that have not been fulfilled for BPJS Kesehatan patients who are hospitalized are information regarding health facilities in the hospital. The information referred to is regarding the number of available treatment rooms and the amount of rates in the event of a change or increase in treatment rooms.

Keywords: *Inpatient Services, BPJS Participants, Pekanbaru Private Hospital*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional, dalam pembangunan kesehatan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Sundoyo, 2019).

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”.

Sebagai perwujudannya, maka pemerintah Indonesia membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional sebagaimana dalam perubahan UUD 1945 ditindaklanjuti dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang selanjutnya disebut Undang-Undang SJSN, sebagai bukti bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Lalu, pada tanggal 1 Januari 2014, pemerintah merubah PT. Askes menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang di tindak lanjuti menjadi sebuah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Ibid, 2010).

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. Namun dalam penerapan program BPJS Kesehatan sering ditemukannya permasalahan permasalahan yang terjadi diantaranya permasalahan antara pihak Peserta BPJS Kesehatan dan pihak rumah sakit sehingga pihak Peserta BPJS Kesehatan merasa tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan cenderung merasa dirugikan oleh pihak rumah sakit sendiri (Siahaan, 2016)

Salah faktor yang paling penting dan untuk melihat sejauh mana adanya perlindungan hukum di suatu rumah sakit adalah terpenuhinya hak-hak pasien yang salah satunya adalah hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik di berikan oleh Rumah Sakit tempat dimana ia (pasien) dirawat atau ditangani oleh Tenaga Medisnya.

Berdasarkan hasil penelitian penulis kepada para pasien peserta BPJS Kesehatan yang dilakukan rawat inap di rumah sakit, bahwa cukup banyak Pasien peserta BPJS Kesehatan yang mengaku tidak mendapatkan haknya saat dilakukan rawat inap di rumah sakit swasta yang ada di Kota Pekanbaru. Padahal pasien tersebut sudah melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah ditentukan oleh pihak BPJS Kesehatan maupun pihak rumah sakit sehingga beberapa diantara pasien tersebut merasa dirugikan dalam proses pelayanan kesehatan. Jika dianalisis kembali, terlambatnya penanganan ataupun kurang mendapatkan informasi seputar kondisi pasien sering dialami oleh Pasien BPJS Kesehatan sehingga tak jarang Pasien BPJS Kesehatan mengalami komplain atau keluhan dari pasien BPJS yang tidak dapat kamar atau kamar penuh menurut pengakuan dari Rumah Sakit.

Disatu sisi keberadaan BPJS tidak menjamin pelayanan Rumah Sakit terhadap pasien, seperti halnya pelayanan rawat inap atau pemesanan kamar dan pemenuhan hak dan kewajiban pasien Peserta BPJS sebagai pembiayaannya. Sebenarnya jika diteliti secara keseluruhan banyak persoalan lain yang menyangkut perlindungan hukum terhadap pasien BPJS, sehingga perlindungan hukum pasien sebagai pasien jasa dalam pelayanan kesehatan, mengandung permasalahan yang sangat kompleks dan menarik untuk diteliti dan mendorong penulis untuk mengkaji lebih dalam mengenai perlindungan hukum bagi pasien peserta BPJS Kesehatan dalam hal pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Swasta yang ada di Kota Pekanbaru. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penulisan ini

adalah sebagai berikut : Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS dalam pelayanan rawat inap di rumah sakit swasta kota Pekanbaru ? Apakah hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS dalam pelayanan rawat inap di rumah sakit swasta kota Pekanbaru ?

METODE

Penelitian yang akan dilakukan penulis bersifat penelitian hukum sosiologis karena penulis langsung melaksanakan penelitian pada lokasi yang diteliti yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara lengkap mengenai masalah yang ditemui pada pelayanan rawat inap di rumah sakit swasta Pekanbaru bagi pasien peserta jaminan BPJS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS dalam pelayanan rawat inap di rumah sakit swasta kota Pekanbaru

Program JKN BPJS Kesehatan merupakan program yang dilaksanakan pemerintah sejak 2014 sebagai perwujudan perhatian pemerintah terhadap pemberian pelayanan yang baik bagi seluruh penduduk Indonesia. Program ini merupakan asuransi kesehatan nasional yang bersifat wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia dan orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

Pelayanan kesehatan berawal dari hubungan kepercayaan antara dokter dan pasien yang dalam perkembangannya sering disebut dengan transaksi terapeutik atau perjanjian terapeutik yang artinya adalah suatu transaksi atau perjanjian untuk menentukan terapi atau memberikan jasa penyembuhan yang paling tepat bagi pasien oleh seorang dokter.(Notoadmojo, 2012)

Hubungan antara dokter dengan seorang pasien yang tertuang dalam perjanjian terapeutik menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi keduanya. Dimana bila berbicara hak dan kewajiban pasti tidak akan lepas dari upaya perlindungan hukum, seperti yang diatur dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pasien, KUHPerdata, Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan pasien serta melindungi pihak pasien dalam hal perbuatan melawan hukum serta wanprestasi yang diperbuat oleh pelaku/ tenaga medis, Rumah Sakit yang dapat merugikan pasien(febriana,2015).

Peserta BPJS Kesehatan dalam hubungannya dengan rumah sakit swasta yang ada di Kota Pekanbaru sebagai pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Pasien adalah subyek yang memiliki pengaruh besar atas hasil akhir layanan, bukan hanya sekedar obyek. Sebagai pasien di rumah sakit hak-hak pasien harus dipenuhi, mengingat kepuasan pasien menjadi barometer mutu pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan Pasal 32 UndangUndang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, hak-hak pasien di rumah sakit terjamin. Oleh karena itu, harapan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan meliputi (Astuti,2016):

- a. Komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien,
- b. Pemberian pelayanan yang di janjikan dengan segera dan memuaskan,
- c. Membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap tanpa membedakan SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar golongan)
- d. Jaminan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan.

Posisi peserta BPJS Kesehatan sebagai pasien dalam hukum terlindungi sebagaimana tercantum dalam berbagai regulasi yang terkait dengan penyelenggaraan kesehatan antara lain Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Namun dalam implementasinya banyak ditemui masalah yang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan, seperti ketika akan berobat ke rumah sakit dan diharuskan rawat inap.

Salah satu permasalahan yang sering timbul saat Peserta BPJS Kesehatan akan melakukan rawat inap adalah permasalahan mengenai informasi ketersediaan kamar perawatan dan kurangnya informasi oleh pihak rumah sakit kepada pihak Peserta BPJS Kesehatan maupun pihak keluarga pasien tersebut. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu kebijakan institusi pemerintah penyelenggara kesehatan untuk mewajibkan kepada rumah sakit kerja sama BPJS Kesehatan untuk menyediakan sarana media informasi tentang ketersediaan kamar rawat inap dan paket-paket biaya pengobatan pada bagian-bagian yang menangani hal tersebut yang dapat dilihat secara umum oleh peserta BPJS Kesehatan.

Hal ini sesuai dengan isi Pasal 13 (E) dan (F) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan tentang pemberian informasi kepada peserta BPJS Kesehatan mengenai hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan. Berdasarkan Pasal 53 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ditegaskan bahwa pelayanan kesehatan perorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan dan keluarga.

Disamping itu, berdasarkan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan diatur mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merta dan non diskriminatif. Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat.

Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS dalam pelayanan rawat inap di rumah sakit swasta kota Pekanbaru

Salah faktor yang paling penting dan untuk melihat sejauh mana adanya perlindungan hukum di suatu rumah sakit adalah terpenuhinya hak-hak pasien yang salah satunya adalah hak untuk mendapatkan informasi. Hak atas informasi ini terproses secara revolusi, sejalan dengan perkembangan dari hak asasi manusia. Inti dari hak atas informasi ini adalah hak pasien untuk mendapatkan informasi dari dokter, tentang hal-hal yang berhubungan dengan kesehatannya, dalam hal terjadi hubungan dokter dan pasien, adalah tindakan yang baik bila dokter menginformasikan kepada pasien tentang kesehatannya.

Berdasarkan hasil penelitian kepada para pasien BPJS Kesehatan yang dilakukan rawat inap di rumah sakit swasta yang ada di Kota Pekanbaru bahwa cukup banyak Pasien BPJS Kesehatan yang mengaku tidak mendapatkan haknya saat melakukan rawat inap maupun pelayanan kesehatan di rumah sakit. Padahal pasien tersebut sudah melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah ditentukan oleh pihak BPJS Kesehatan maupun pihak rumah sakit sehingga beberapa diantara pasien tersebut merasa dirugikan dalam proses pelayanan kesehatan. Jika dianalisis kembali, terlambatnya penanganan ataupun kurang mendapatkan informasi seputar kondisi pasien sering dialami oleh Pasien BPJS Kesehatan sehingga tak jarang Pasien BPJS Kesehatan mengalami kerugian yang tidak seharusnya jika pihak rumah sakit melaksanakan kewajibannya kepada para pasien.

SIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS dalam pelayanan rawat inap di rumah sakit swasta kota Pekanbaru bahwa dari aspek regulasi sudah terlindungi hak-haknya baik sebagai konsumen jasa, sebagai pasien rumah sakit maupun sebagai peserta BPJS Kesehatan. Namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan yang menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit, seperti kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap Peserta BPJS Kesehatan. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS dalam pelayanan rawat inap di rumah sakit swasta kota Pekanbaru adalah mengenai informasi fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit. Informasi yang dimaksud adalah mengenai jumlah kamar perawatan yang tersedia dan besaran tarif apabila terjadi perubahan atau kenaikan kamar perawatan. Untuk Pihak peserta BPJS Kesehatan harus mengetahui dan memahami hak dan kewajiban sebagai pasien maupun sebagai peserta BPJS Kesehatan, dan juga melaksanakan kewajiban yang

telah ditetapkan sesuai dengan regulasi yang mengatur. Untuk Pihak rumah sakit selaku mitra dari BPJS Kesehatan hendaklah memperbaiki sistem pelayanan kesehatan yang terlalu membedakan antara pasien jalur umum dan jalur BPJS Kesehatan serta memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan hak yang diterima oleh pasien peserta BPJS Kesehatan terutama dalam segi informasi kamar maupun informasi mengenai perawatan yang akan diberikan oleh para tenaga medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Endang Kusuma Astuti, *Transaksi Terapeutik dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016
- N. H. T. Siahaan, *Hukum Pasien Perlindungan Pasien dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Penerbit Pantai Rei, 2012
- Soekidjo Notoatmodjo, *Etika & Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2012.
- Sundoyo, *Jurnal Hukum Kesehatan, Biro hukum dan Organisasi*, Setjen Departemen Kesehatan RI, Jakarta, 2019
- Titik Triwulan Tutik dan Shita Febriana, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Cetakan Pertama. PT. Prestasi Pustakaraya, Jakarta, 2015.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan