

ABSTRACT

Background: Health is something that is very important in human life. The government created the National Health Insurance (JKN) program to realize universal health services organized by the Social Security Administering Body (BPJS). However, the current problem in society is that the quality of health services provided by health service facilities still gives rise to bad perceptions from BPJS patients regarding the services they provide. The aim of the research is to find out how BPJS outpatient service policies deal with potential violations of patient rights in hospital services.

Method: The type of research used in this thesis is normative research. This research was conducted on March 13, 2024 (with the BPJS Kesehatan Kota Jambi) and May 6, 2024 (with the patients and their families). Primary data collection methods were obtained from field research. This data collection was carried out by means of interviews. Secondary data from primary and secondary legal materials. The research was analyzed using qualitative descriptive methods.

Results: To get BPJS facilities in outpatient care, patients must first be registered with the FKTP which has collaborated with BPJS and get a referral. There is a potential violation of patient rights that drugs prescribed by doctors are often not available in hospitals. Patients must purchase medication outside with personal funds and there are no patient refunds. Then, during the process of processing and providing health services at the hospital polyclinic, patients/families complained about waiting times, providing therapy and the referral system in place. BPJS's policy regarding potential violations of patient rights in Hospital Polyclinic services is through the complaint route to BPJS, mediation mechanisms and the district court route in the area where the applicant lives.

Conclusion: BPJS patient services are adjusted to regulations set by the government. It is important for BPJS participants to submit complaints or report problems experienced to the authorities, so that corrective action can be taken immediately to ensure that the rights of BPJS participants are protected and quality health services can be provided in accordance with applicable regulations.

Keywords: BPJS Patient Service Policy, Outpatient Care, Violation of Patient Rights, Hospital

ABSTRAK

Latar Belakang: Kesehatan merupakan hal yang begitu penting dalam kehidupan manusia. Pemerintah membuat program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan pelayanan kesehatan secara universal yang di selenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Namun yang menjadi masalah saat ini di masyarakat yaitu kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan masih menimbulkan persepsi buruk dari pasien BPJS terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kebijakan pelayanan pasien BPJS rawat jalan terhadap potensi pelanggaran hak-hak pasien dalam pelayanan di rumah sakit.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian normatif. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 13 Maret 2024 (pihak BPJS Kesehatan Kota Jambi) dan 6 Mei 2024 (pihak pasien dan keluarga). Metode pengumpulan data, data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari penelitian lapangan. Data sekunder dari bahan hukum primer dan sekunder. Penelitian dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara.

Hasil: Untuk mendapatkan fasilitas BPJS di rawat jalan, pasien terlebih dahulu terdaftar pada FKTP yang telah bekerjasama dengan BPJS dan mendapatkan rujukan. Terdapat potensi pelanggaran hak pasien bahwa obat yang diresepkan oleh dokter sering tidak tersedia di rumah sakit. Pasien harus membeli obat di luar dengan dana pribadi dan tidak ada pengembalian dana pasien. Kemudian selama menjalani proses pengurusan hingga pelayanan kesehatan di poliklinik RS, pasien/keluarga mengeluhkan tentang waktu tunggu, pemberia terapi dan sistem rujukan yang berlaku. Kebijakan dari BPJS terhadap potensi pelanggaran hak-hak pasien di pelayanan Poliklinik Rumah Sakit adalah dengan jalur pengaduan ke pihak BPJS, mekanisme mediasi dan jalur pengadilan negeri di wilayah tempat tinggal permohonan.

Kesimpulan: Pelayanan pasien BPJS disesuaikan dengan regulasi yang diatur oleh pemerintah. Penting bagi peserta BPJS untuk mengajukan keluhan atau melaporkan masalah yang dialami kepada pihak yang berwenang, sehingga tindakan perbaikan dapat segera diambil untuk memastikan bahwa hak-hak peserta BPJS terlindungi dan pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kata Kunci: Kebijakan Pelayanan Pasien BPJS, Rawat Jalan, Pelanggaran Hak-hak Pasien, Rumah Sakit