

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hak Asasi Manusia (HAM) merupakan suatu hak dasar yang melekat pada diri tiap manusia.¹ Hak Asasi Manusia juga bersifat kodrati dan universal sebagai karunia tuhan yang maha esa dan berfungsi untuk menjaga kelangsungan hidup yang tidak boleh diabaikan, dirampas dan diganggu gugat oleh siapapun.² Undang-Undang Republik Indonesia nomor 39 tahun 1999 menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas kehidupan yang sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan.³ Kesehatan dalam Hak Asasi Manusia, mengandung suatu kewajiban guna menyetatkan orang yang sakit dan berupaya untuk mempertahankan yang sehat agar tetap sehat.⁴

Kesehatan merupakan hal yang begitu penting dalam kehidupan manusia.⁵ Sehat juga merupakan perwujudan yang di dapatkan individu melalui kepuasan ketika berhubungan dengan orang lain, perilaku yang sesuai dengan tujuan, perawatan diri yang kompeten. Menurut Undang-Undang nomor 17 tahun 2023 kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif.⁶ Kesehatan secara luas tidak hanya meliputi aspek medis, tetapi juga aspek mental, sosial dan bukan hanya suatu keadaan yang bebas dari penyakit, cacat dan kelemahan.⁷ Kesehatan di masyarakat yang optimal merupakan cerminan dari pelayanan kesehatan yang maksimal.

Sistem pelayanan kesehatan adalah satu kesatuan usulan yang terdiri dari berbagai elemen kesehatan yang berkaitan secara teratur dengan tujuan mempromosikan dan memulihkan atau menjaga kesehatan.⁸ Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga kelompok atau masyarakat. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk

memenuhi suatu keinginan individu atau masyarakat dalam mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan kesehatan yang ada dalam masyarakat.⁹ Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen agar tercipta kepuasan pasien. Dalam proses pelayanan sendiri tidak lepas dari pembiayaan kesehatan, pembiayaan kesehatan dibagi menjadi 2 cara yaitu secara individual atau umum dan melalui asuransi kesehatan. Pemerintah membuat program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mewujudkan pelayanan kesehatan secara universal yang di selenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia nomor 17 tahun 2023, peserta Jaminan Kesehatan dapat meningkatkan akses perawatan yang lebih tinggi dari haknya dengan mengikuti program Asuransi Kesehatan Tambahan, yang mencakup Pelayanan Rawat Jalan Eksklusif.⁶

Jaminan sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.¹¹ Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari program Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dan mulai diberlakukan pada tanggal 1 Januari 2014. Program JKN bertujuan untuk membantu seluruh masyarakat agar mendapatkan pelayanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bermutu dengan biaya terjangkau. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak bisa berobat dikarenakan tidak ada biaya,¹² JKN yang diselenggarakan bersifat wajib (mandatory). Hal ini bertujuan melindungi Penduduk Indonesia dalam sistem Asuransi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat.¹³ Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Jaminan Kesehatan dijelaskan bahwa peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran atau iurannya sudah dibayarkan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.¹⁴ Peserta meliputi Penerima Bantuan Iuran (PBI) fakir miskin dan kurang mampu dan peserta bukan Penerima Bantuan Iuran (non PBI) yaitu yang tidak tergolong fakir miskin dan kurang

mampu.¹⁵ Dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pelayanan rawat jalan juga merupakan salah satu manfaat yang dijamin oleh program JKN. yaitu meliputi:¹⁶

1. Administrasi pelayanan.
2. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialisik oleh dokter spesialisik dan subspecial.
3. Tindakan medis spesialisik sesuai dengan indikasi medis.
4. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai.
5. Pelayanan alat kesehatan implant.
6. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai indikasi medis.
7. Rehabilitasi medis.
8. Pelayanan darah.
9. Pelayanan dokter forensik.
10. Pelayanan jenazah di fasilitas kesehatan.¹¹

Terdapat juga prosedur pelayanan rawat jalan tingkat pertama yang harus diketahui pasien, yaitu:

1. Peserta memperlihatkan kartu tanda BPJS Kesehatan yang akan digunakan untuk proses administrasi.
2. Fasilitas kesehatan akan mengecek keaslian data di kartu.
3. Fasilitas kesehatan akan melakukan pemeriksaan atau memberi tindakan kepada peserta BPJS.
4. Peserta yang telah selesai mendapat pelayanan akan menandatangani bukti pelayanan pada lembar yang telah disediakan.
5. Apabila terdapat indikasi, peserta akan memperoleh obat.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh negara serta Pemerintah kepada masyarakat khususnya pasien dan peserta BPJS kesehatan terkait dengan hak-hak mereka yang tidak terpenuhi artinya pasien tersebut merasa dirugikan. Perlindungan yang dapat diberikan kepada pasien dapat berupa meningkatkan sarana dan prasarana sebagai pendukung berjalannya proses pemberian layanan jaminan kesehatan kepada pasien ataupun peserta BPJS Kesehatan. Perlindungan hukum menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 Pasal 1 ayat 6

Tentang Perlindungan Saksi dan Korban adalah upaya dan pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan undang-undang ini.¹⁷ Pasien BPJS kesehatan mempunyai hak yang dilindungi oleh hukum sesuai dengan penjelasan Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 pasal 3 huruf (b) tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa: “Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit”.¹⁸ Artinya setiap pasien berhak untuk mendapatkan perlindungan dan juga hak-haknya.

Namun yang menjadi masalah saat ini di masyarakat yaitu kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan masih menimbulkan persepsi buruk dari pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan.¹⁹ Ketidakpuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit.²⁰ Waktu tunggu yang cukup lama yang mana hampir menghabiskan waktu dalam pengobatan dan pengambilan obat.²¹ Dalam pemberian terapi terlihat penumpukan pasien, dan sering didapati adanya keluhan pasien karena obat yang diresepkan oleh dokter tidak tersedia dan harus menebus obat diluar yang berakibat merugikan pasien karena harus mengeluarkan biaya tambahan.²² Kekosongan obat di rawat jalan disebabkan juga karena keterlambatan pengiriman.²³ Pelayanan yang lama untuk menebus obat juga disebabkan karena jenis resep obat tersebut merupakan obat racikan sehingga petugas memerlukan beberapa waktu untuk menentukan jenis bahan obat yang akan diracik.²⁴ Adanya keluhan pasien bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan akan menimbulkan persepsi tersendiri terhadap pelayanan Rawat jalan.²¹ Kemudian terdapat juga keluhan terhadap rujukan berjenjang di era JKN yaitu proses pelayanan kesehatan yang dimulai pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan apabila ada kasus yang tidak dapat ditangani dan

membutuhkan sarana yang lebih selanjutnya dilakukan rujukan ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL) yaitu rumah sakit kelas D ke C ke B dan ke A. Salah satu kelemahan pelayanan kesehatan adalah pelaksanaan rujukan yang kurang cepat dan tepat. Hal ini merupakan permasalahan yang tidak saja merugikan secara finansial tetapi juga akan berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan serta akan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja dibidang kesehatan secara keseluruhan. Jika rujukan berjenjang antar FKTL ini tidak dilaksanakan dengan optimal, maka pasien akan banyak menumpuk di rumah sakit rujukan lanjut.²⁵

Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan berdampak pada tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen agar tercipta kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien disebabkan karna adanya kesenjangan dari pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh pasien, dengan adanya kesenjangan tersebut menimbulkan adanya penilaian negatif dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan.²⁶ Untuk mencegah potensi penundaan diperlukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan secara : Efektif dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang berbasis kepada masyarakat, Tepat waktu adalah dengan menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas kesehatan dan pemberi pelayanan serta menyediakan yankes untuk seluruh siklus kehidupan, Aman yang dimaksud ialah dengan meminimalisasi terjadinya kerugian, cedera dan kesalahan medis yang bisa dicegah kepada mereka yang menerima pelayanan, Adil ialah dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan prefensi, kebutuhan dan nilai-nilai individu dan Berorientasi Pasien ialah dengan menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas kesehatan dan pemberi pelayanan serta menyediakan yankes untuk seluruh siklus kehidupan.²⁷

Pada hakikatnya hasil mutu dan kualitas pelayanan ini akan menghadirkan kepuasan karena kepuasan erat kaitannya dengan peningkatan pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan faktor utama dan merupakan tolak ukur keberhasilan sebagai hasil pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang berdampak pada

jumlah kunjungan pasien yang meningkat, dan pasien yang puas akan pelayanan cenderung akan kembali. Pemahaman yang baik dari setiap petugas rumah sakit terhadap kepuasan pasien sehingga petugas akan memberikan layanan yang sebaik-baiknya dan memberikan keputusan terbaik terhadap pasien.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai **“KEBIJAKAN PELAYANAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN TERHADAP POTENSI PELANGGARAN HAK-HAK PASIEN DALAM PELAYANAN DI RUMAH SAKIT”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana bentuk peraturan BPJS tentang pelayanan rawat jalan di rumah sakit ?
2. Bagaimana peraturan BPJS rawat jalan terhadap potensi pelanggaran hak-hak pasien di pelayanan Poliklinik rumah sakit ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diketahui, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk peraturan BPJS tentang pelayanan rawat jalan di rumah sakit.
2. Untuk mengetahui peraturan BPJS rawat jalan terhadap potensi pelanggaran hak-hak pasien di pelayanan Poliklinik rumah sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dalam melakukan penelitian dan wawasan serta ilmu pengetahuan bagi peneliti untuk lebih memahami bagaimana peraturan BPJS rawat jalan terhadap potensi pelanggaran hak-hak pasien di pelayanan Poliklinik rumah sakit.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan perkembangan bidang hukum kesehatan serta dapat menjadi referensi bagi perpustakaan.

1.4.3 Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih luas bagi masyarakat mengenai peraturan BPJS rawat jalan terhadap potensi pelanggaran hak-hak pasien di pelayanan Poliklinik rumah sakit.

1.4.4 Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada peneliti lain dalam melakukan suatu penelitian yang lebih mendalam di masa mendatang mengenai peraturan BPJS rawat jalan terhadap potensi pelanggaran hak-hak pasien di pelayanan Poliklinik rumah sakit.