

Mekanisme Rujukan Fasilitas Layanan Kesehatan BPJS di Indonesia Ditinjau Dari Aspek UUD 1945 Dan UU Perlindungan Konsumen

Trianggoro Budisulistyo^{1,2}

¹Departemen Neurologi FK Universitas Diponegoro/ RSUP Dr. Kariadi, Semarang

²Magister Hukum Kesehatan, Fakultas Hukum dan Komunikasi Unika Soegijapranata Semarang

Abstrak

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 dan UU Nomor 24 Tahun 2011; merupakan sistem layanan kesehatan yang menggantikan lembaga penjaminan sebelumnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) RI Nomor 1 Tahun 2012, maka rujukan ke fasyankes memperhatikan aspek kendali mutu dan biaya (managed care), diagnosisnya selain 144 yang ditangani Puskesmas, dan tidak melebihi 15% jumlah pasien bulanan. Sedangkan Peraturan BPJS Nomor 1 Tahun 2014 menjelaskan: “jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah”. Dalam kenyataannya sistem rujukan berjenjang sering tertunda, sehingga beresiko memperburuk kondisi kesehatannya. Metode pendekatan yang digunakan adalah Legal Perspektif atau Yuridis Normatif. Penelitian ini bersifat prescriptive design dan tehnik analisis secara kualitatif. Mekanisme rujukan berdasarkan PMK Nomor 1 tahun 2013: “pasien tidak memiliki hak untuk dirujuk atas permintaannya sendiri”. Sedangkan Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) disebutkan: “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan negara wajib untuk menyediakannya”. Apabila ditelaah berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3, bahwa Perlindungan konsumen bertujuan: (f) ”meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjaminkelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen”. Penelitian menunjukkan hubungan bermakna antara kompetensi tenaga dan mutu layanan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), dimana 48,1% pasien BPJS lebih tidak puas dibandingkan Non BPJS. Untuk memenuhi hak kesehatan masyarakat diperlukan efektifitas fasyankes, serta ekosistem rujukan yang berimbang dan merata. Sesuai Pasal 8 Ayat (a) dan (e) UU Nomor 8 Tahun 1999, yaitu: diperlukan ketrampilan dan kompetensi yang memadai sesuai tingkat layanannya.

Kata Kunci: Rujukan, BPJS, Perlindungan konsumen, UUD 1945, Kompetensi tenaga kesehatan.

Abstract

The National Health Insurance System (JKN) implemented by the Social Security Organizing Agency (BPJS), based on Law No. 40 of 2004 and Law No. 24 of 2011; is a health care system that replaces the previous insurance institution. Based on the Regulation of the Minister of Health (PMK) RI Number 1 of 2012, referrals to health facilities pay attention to aspects of quality and cost control (managed care), the diagnosis is other than 144 handled by the Puskesmas, and does not exceed 15% of the number of monthly patients. Meanwhile, BPJS Regulation No. 1/2014 explains: “health insurance is a guarantee in the form of health protection so that participants obtain health maintenance benefits and protection in meeting basic health needs provided to everyone who has paid contributions or whose contributions are paid by the government”. In reality, the tiered referral system is often delayed, putting patients at

risk of worsening their health conditions. The approach method used is Legal Perspective or Normative Juridical. This is Prescriptive Design and Qualitative study. Referral mechanism based on PMK Number 1 of 2013: “patients do not have the right to be referred at their own request”. Meanwhile, the 1945 Constitution Article 28 H Paragraph (1) states: “every person has the right to live in physical and mental prosperity, to have a place to live, and to have a good and healthy environment, and to obtain health services, which the state is obliged to provide”. When examined based on Law Number 8 Year 1999 Article 3, consumer protection aims to: (f) “to improve the quality of goods and/or services that guarantee the continuity of the business of producing goods and/or services, health, comfort, security, and safety of consumers”. The study showed a significant relationship between personnel competence and quality of service with patient satisfaction ($p < 0.05$), where 48.1% of BPJS patients were more dissatisfied than Non BPJS. To fulfill the right to public health, the effectiveness of health facilities is needed, as well as a balanced and equitable referral ecosystem. In accordance with Article 8 Paragraphs (a) and (e) of Law Number 8 Year 1999, namely: adequate skills and competencies are required according to the level of service.

Keywords: Referral, BPJS, Consumer protection, UUD 1945, Competence of health workers.

PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 dan UU Nomor 24 Tahun 2011; merupakan sistem layanan kesehatan yang menggantikan lembaga penjaminan sebelumnya¹. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) RI Nomor 1 Tahun 2012, maka rujukan ke fasyankes memperhatikan aspek kendali mutu dan biaya (*managed care*), diagnosis selain 144 yang ditangani Puskesmas, dan tidak melebihi 15% jumlah pasien bulanan². Sedangkan Peraturan BPJS Nomor 1 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan: “jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah³. Dalam kenyataannya sistem rujukan berjenjang sering tertunda, sehingga beresiko memperburuk kondisi kesehatannya.

Di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) disebutkan: “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan negara wajib untuk menyediakannya⁴”. Apabila ditelaah berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3 point (f) yang menjelaskan terkait tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu: “meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen⁵”. Oleh karenanya di dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan senantiasa memperhatikan aspek HAM, sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham) Nomor

¹ Lihat Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. https://www.bpisketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/09012015_101207_uu_24_11_bpjs.pdf

² Lihat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233396/permenkes-no-1-tahun-2012>

³ Lihat Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/215852/peraturan-bpjs-kesehatan-no-1-tahun-2014>

⁴ Lihat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

⁵ Lihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>

Trianggoro Budisulistyo

Mekanisme Rujukan Fasilitas Layanan Kesehatan BPJS di Indonesia Ditinjau Dari Aspek UUD 1945 Dan UU Perlindungan Konsumen

25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (HAM)⁶. Dalam sebuah penelitian (Rinaldo R, 2020) menunjukkan hubungan yang bermakna antara kompetensi tenaga dan mutu layanan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimana 48,1 % pasien BPJS lebih tidak puas dibandingkan Non BPJS⁷. Hal ini perlu menjadi suatu perhatian secara komprehensif, faktor-faktor apa saja yang berperan dan mempengaruhi simpulan tersebut. Karena untuk memenuhi hak kesehatan masyarakat diperlukan efektifitas layanan dari fasilitas layanan kesehatan (fasyankes), serta ekosistem rujukan yang seharusnya berimbang dan merata⁸. Yang tentu saja sesuai dengan yang tercantum di dalam Pasal 8 Ayat (a) dan (e) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: *Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa (ketrampilan dan kompetensi) yang tidak sesuai dengan yang diperlukan sesuai tingkat layanannya*⁹.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan adalah Legal Perspektif atau Yuridis Normatif. Penelitian ini bersifat prescriptive design dan tehnik analisis secara kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dilematika Mekanisme Rujukan Fasyankes BPJS

Mekanisme rujukan berdasarkan PMK Nomor 1 tahun 2012 terdapat penjelasan, bahwa: *“pasien tidak memiliki hak untuk dirujuk atas permintaannya sendiri”*. Yang diartikan bahwa rujukan berjenjang secara vertikal (fasyankes level di atas) maupun horisontal (fasyankes setara atau di bawahnya), diartikan bahwa pelayanan di tiap-tiap fasyankes adalah setara dan seimbang¹⁰. Di dalam prakteknya mekanisme rujukan ini berpredoman pada PMK Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Program JKN Pasal 2, yang pada prinsipnya: *memberikan layanan kesehatan secara komprehensif, akuntabel, bersifat nirlaba, secara efisien terstruktur dan berjenjang*. Di bagian hak dan kewajiban peserta BPJS disebutkan, jika: *“perpindahan fasilitas kesehatan tingkat pertama selanjutnya dapat dilakukan setelah 3 (tiga) bulan”*. Demikian pula di dalam pelayanannya disebutkan, bahwa: *“kasus medis yang menjadi kompetensi FKTP harus diselesaikan secara tuntas di FKTP, kecuali terdapat keterbatasan SDM, sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan tingkat pertama”*¹¹. Pada tahun 2017 persentase rujukan secara nasional dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) tercatat 12% dan pada 2018 angka tersebut naik menjadi 15%. Berdasarkan peraturan BPJS Kesehatan No 2 tahun 2015 dijelaskan, apabila rasio rujukan rawat jalan minimal <5%. Jumlah pasien yang dirujuk dari PPK I ke jenjang di atasnya,

⁶ Lihat Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. <https://peraturan.go.id/files/permenkumham-no-25-tahun-2023.pdf>

⁷ Rinaldo R, Pujiastuti E, Sukimin. Implikasi Pengaturan Sistem Rujukan Berjenjang Terhadap Pelayanan Kesehatan Perorangan. Semarang Law Review (SLR). 2020; Volume: 1-15. <https://core.ac.uk/download/pdf/327164392.pdf>

⁸ Ramadhani SN. Studi Literatur: Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan di Puskesmas pada Era JKN. Media Gizi Kesmas, Vol. 9, No. 2, Desember 2020: Halaman : 57-66

⁹ Lihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰ Lihat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan

¹¹ Lihat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117565/permenkes-no-28-tahun-2014>

sedangkan target yang diharapkan lebih dari 80% dapat ditangani di PPK I¹². Dalam hal tersebut tidak secara jelas dan rinci dijelaskan mekanisme pelaksanaannya dalam praktek, beberapa hal prinsip: *Bilamanakah seorang pasien dirujuk? Apakah harus berjenjang urut atau bisa melompat jenjangnya? Bagaimanakah monitor dan evaluasi bahwa tidak terjadi perawatan di PPK 1 yang terfokus pada durasi waktu maksimalnya, hingga diberikan rujukan?*

Dalam praktek PPK 1 belum tentu pasien yang datang berobat adalah yang kondisi atau keluhannya ringan, dan bisa saja dalam kondisi yang serius meskipun belum masuk ke dalam kategori gawat darurat.

Di dalam kenyataannya, kondisi kesehatan seseorang tidaklah selalu sama persis dengan orang lain di dalam mendapatkan pelayanan pengobatan. Hal ini juga disebabkan oleh respon ataupun reaksi tiap orang tidaklah sama, meskipun dengan pemberian terapi yang sama. Sehingga seseorang yang menderita suatu penyakit dengan derajat atau level tertentu, bisa saja memerlukan fasilitas layanan maupun kompetensi SDM yang lebih tinggi lagi. Dan jika dianalogikan dengan yang tercantum di dalam Permenkumham Nomor 25 Tahun 2023 Pasal 1 Ayat (7): *“Kelompok rentan adalah lanjut usia, anak, wanita hamil dan menyusui, serta penyandang disabilitas”*¹³. maka bisa dianalogikan dalam kondisi tertentu yang beresiko menyebabkan akibat yang buruk, maka seorang pasien tidak harus melalui urutan jenjang rujukan tersebut. Sistem rujukan berjenjang di era BPJS ini, dimaksudkan sebagai pelimpahan tanggung jawab dan pelayanan. Setiap jenjang tahap rujukan ini memerlukan ketentuan secara spesifik sesuai kebutuhan di lapangan, kecuali dalam keadaan gawat darurat, bencana, problematika kondisi kesehatan pasien yang spesifik, serta perlu mempertimbangkan letak geografisnya¹⁴.

Tinjauan Rujukan BPJS Berdasarkan UUD 1945

Pemerintah berkepentingan dalam memberikan jaminan terselenggaranya layanan kesehatan menjadi fokus utama dan tanggung jawabnya¹⁵. Karena di dalam UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) disebutkan, yaitu: *“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”*¹⁶. Fasyankes ini merupakan kegiatan layanan publik yang perlu memperhatikan jaminan hak asasi manusia (HAM) dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Di dalam Peraturan BPJS Nomor 1 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (2) yang menjelaskan, bahwa BPJS merupakan Badan Hukum¹⁷. Memperhatikan definisi Badan Hukum tersebut berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum (KUH) Perdata, maka di dalam Pasal 1653 dijelaskan: *“Selain perseroan perdata sejadi, perhimpunan orang-orang sebagai badan hukum juga diakui undang-undang, entah Badan Hukum itu diadakan oleh kekuasaan umum atau diakuinya sebagai demikian, entah pula badan hukum itu diterima sebagai yang diperkenankan atau telah didirikan untuk suatu maksud tertentu yang tidak bertentangan dengan undang-undang*

¹² Rusdiana, Faisya AF. Pengaruh Pemberian Dana Kapitasi Dengan Motivasi Kerja Dokter Puskesmas di Wilayah Perkotaan di Indonesia. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi. 2020; 20(2): 670-4. <https://media.neliti.com/media/publications/431776-none-8e5fd359.pdf>]

¹³ Lihat Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

¹⁴ Lihat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233396/permenkes-no-1-tahun-2012>

¹⁵ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. <https://peraturan.go.id/files/perpres-no-59-tahun-2024.pdf>

¹⁶ Lihat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

¹⁷ Lihat Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

Trianggoro Budisulistyo

Mekanisme Rujukan Fasilitas Layanan Kesehatan BPJS di Indonesia Ditinjau Dari Aspek UUD 1945 Dan UU Perlindungan Konsumen

atau kesesuaian". Di dalam pengertian praktisnya, maka suatu Badan Hukum merupakan perkumpulan yang dapat memiliki hak-hak untuk melakukan suatu kegiatan atau perbuatan. Badan Hukum juga memiliki kewenangan dalam memiliki dan mengelola sejumlah kekayaan yang ada pada dirinya. Terdapat 2 Jenis Badan Hukum, yaitu: *Badan Hukum Publik* dan *Privat*. Badan Hukum Publik (*Publiekrecht*) dibentuk berdasarkan hukum publik, dimana dibentuk oleh negara untuk kepentingan banyak orang¹⁸. Karena negara berkewajiban menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat warga negara Republik Indonesia (RI), sebagaimana yang dijelaskan di dalam Pasal 28 I ayat (4) UUD 1945: "*perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan HAM adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah*"¹⁹. Badan Hukum Privat (*Privaatrecht*) yang dibuat atas dasar hukum perdata, hukum sipil atau perkumpulan orang yang membentuk badan usaha. Badan hukum seperti ini didirikan guna mendapatkan keuntungan dari kegiatan usaha yang dijalankannya. Secara garis besar, Badan Hukum memiliki maksud dan tujuan sesuai dengan yang ditetapkan, berdasarkan permufakatan orang-orang yang terlibat di dalamnya. Memiliki harta kekayaan yang terpisah dari milik pribadi setiap orang yang terlibat di dalamnya²⁰.

Fasyankes merupakan unit kerja fungsional, dimana tujuan utamanya adalah memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Di era JKN BPJS ini, istilah unit Fasyankes tersebut dikenal sebagai pemberi pelayanan kesehatan (PPK). Terdapat 3 tingkatan PPK ini, yaitu: PPK I (dokter dan dokter gigi di puskesmas, puskesmas perawatan, tempat praktik perorangan, klinik pratama, klinik umum, maupun rumah sakit pratama), PPK II (dokter atau dokter gigi spesialis yang didukung fasilitas spesialistik yang sesuai), dan PPK III (RS Umum Daerah Kabupaten/ Kota tipe A, atau RS Umum Pusat atau Khusus) yang memenuhi persyaratan tertentu²¹. Fasyankes yang menerima layanan kesehatan dengan penjaminnya adalah BPJS, maka secara hukum sudah mengikatkan diri dalam suatu perjanjian kerjasama. Sehingga berdasarkan Pasal 1654 KUH Perdata maka fasyankes-fasyankes tersebut, bekerja mengikuti ketentuan dan prosedur operasional yang telah ditentukan oleh BPJS ini. "*Semua badan hukum yang berdiri dengan sah, begitu pula orang-orang swasta, berkuasa untuk melakukan perbuatan-perbuatan perdata, tanpa mengurangi perundang-undangan yang mengubah kekuasaan itu, membatasinya atau menundukkannya kepada tata cara tertentu*"²², menjadi pedoman atau dasar suatu fasyankes melaksanakan kegiatannya selama menggunakan fasilitas penjaminan BPJS

Tinjauan Rujukan BPJS Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen

Sebagai badan layanan publik, maka fasyankes juga perlu memperhatikan aspek perlindungan terhadap konsumennya²³. Ketika kegiatan melibatkan *Pemberi* dan *Penerima jasa*, maka sepatutnya berlaku UU Perlindungan Konsumen dan perlindungan hukum tersebut berlaku kepada penerima jasa (konsumen). Meskipun konsep penjaminan kesehatan ini mencantumkan kata 'sosial', bukan berarti tanggung jawab yang melekat sekedarnya saja. Di dalam UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, terdapat unsur hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dijalankan oleh pasien maupun fasyankes. Hubungan hukum pelayanan kedokteran ialah suatu upaya untuk memberikan pelayanan dan pengobatan yang disepakai dengan *informed consent*, untuk memperoleh kesembuhan

¹⁸ Lihat Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie). <https://kejarisukoharjo.go.id/file/a6d2803a1ea733394063e8f006d31912.pdf>

¹⁹ Lihat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

²⁰ Lihat Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie).

²¹ Lihat Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan dan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.

²² Lihat Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie).

²³ Lihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

atau perbaikan kondisi pasien. Pasien juga memiliki hak untuk menerima atau tidak menerima upaya pengobatan yang ditawarkan²⁴.

Pemerintah bertindak sebagai monitor dan evaluasi dalam rangkaian perlindungan terhadap konsumen, dengan memastikan bahwa standar prosedural yang dilaksanakan sudah benar dan sesuai. Antara lain: jaminan, pengawasan dan kepastian atas suatu layanan terstandar, tidak beresiko memperburuk kondisi kesehatan baik langsung maupun tidak, serta prosedur tindakan medis yang tidak menyebabkan kelainan sebagian atau keseluruhan fungsi organ seseorang. Sedangkan dalam Teori Keadilan, maka setiap konsumen berhak mendapatkan fasilitas layanan kesehatan yang sama untuk diagnosis yang sama. Upaya profesional yang diberikan oleh fasyankes atas pertimbangan medis yang obyektif dan rasional²⁵. Sebagaimana disebutkan di dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat (1): *“Bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”*. Sedangkan di dalam Pasal 34 ayat (3) dijelaskan: *“Bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak”*. Penjelasan beberapa pasal dalam Undang-Undang Dasar 1945 tersebut membuktikan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia yang melekat sejak lahir. Oleh karena itu negara berkewajiban untuk menjamin hak sehat bagi seluruh rakyatnya²⁶.

Penelitian (Muchsam Y, 2019) terhadap mekanisme rujukan berjenjang pasien jaminan BPJS, menyimpulkan jika terdapat sekitar 24- 48% responden yang memberikan respon positif. Dengan digitalisasi mempermudah mekanisme rujukan berjenjang melalui sistem rujukan terintegrasi (Sisrute)²⁷, namun kepuasan layanan kesehatan masih di bawah 50%. Sebuah penelitian yang dilakukan di PPK I Puskesmas rawat inap menyimpulkan, bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan dengan BPJS. Antara lain: 1) *bukti layanan* yang diberikan atau diinformasikan kepada pasien (misal: hasil laboratorium, radiologis, obat-obatan, dsb), 2) *kompetensi* tiap orang di fasyankes yang paham dan menguasai tugas pokok dan fungsinya masing-masing, serta memiliki standarisasi yang sama, 3) *tanggap dan cekatan* dalam hal efisiensi waktu, maupun efektifitas menyelesaikan tanggung jawabnya, 4) *jaminan rasa aman dan nyaman* ketika berada di lingkungan fasyankes tersebut tidak timbul rasa ragu ataupun was-was atas keselamatan dirinya, serta 5) *rasa empati* dari tenaga medis dan paramedis atas keterbatasan dan kebutuhan pasien karena kondisi sakitnya²⁸.

Penelitian lain di RS PPK II (Putri YR, 2020) terhadap 51 responden pasien penjaminan BPJS menyimpulkan, apabila kemampuan komunikasi dan sosialisasi tenaga medis/ paramedis, terdapat

²⁴ Lihat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>

²⁵ Hulman Panjaitan. Hukum Perlindungan konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha. Cetakan Pertama, 2021. Penerbit Jala Permata Aksara, Jakarta. <http://repository.uki.ac.id/6131/2/BukuHukumPerlindunganKonsumen2021.pdf> dan lihat juga Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Penataan Sistem Pelayanan Kesehatan Rujukan. <https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/Sistem-Pelayanan-Rujukan.pdf>

²⁶ Mustaqim, Fadhillah LF, Risqullah MR, Hidayat S, Fauzi M, Pataya FR, et al. Perlindungan Hukum terhadap Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Beserta Permasalahannya. Jurnal Pendidikan Tambusai. 2024; Vol 8 (1): 2598-2614. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/12781/9787>

²⁷ Muchsam Y, Mareta F. Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS. Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed), 2019. ISSN: 2339-220734. <https://journal.uui.ac.id/snimed/article/view/13851/pdf>

²⁸ Meistika S, Lestari N, Pramuningtyas R, Ichsan B. Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Sukoharjo. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/12821/103.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Trianggoro Budisulistyo

Mekanisme Rujukan Fasilitas Layanan Kesehatan BPJS di Indonesia Ditinjau Dari Aspek UUD 1945 Dan UU Perlindungan Konsumen

84,3% yang menyatakan ketidakpuasannya. Dan kemampuan komunikasi/ sosialisasi ternyata merupakan faktor pengaruh ketidakpuasan terhadap layanan BPJS ($p < 0,05$)²⁹. Berbeda halnya dengan hasil penelitian di RS PPK II di Papua (Ambat MP, 2020) yang menyimpulkan jika 95% responden menyatakan puas terhadap layanan BPJS ini. Dan komponen mutu pelayanan, termasuk kemampuan berkomunikasi yang efisien dan efektif; menjadi faktor yang sering menjadi dasar penilaian layanan kesehatan BPJS ini³⁰. Berdasarkan survei kepuasan kerjasama yang terhadap 456 RS (RS Pemerintah 274, RS Swasta terakreditasi 182) disimpulkan, jika 76,3% (RS Pemerintah) dan 87,4% (RS Swasta terakreditasi) menunjukkan tingkat kepuasannya terhadap aplikasi BPJS (termasuk rujukan dengan sistrute)³¹.

PENUTUP

Kesimpulan

Pemerintah dalam rangka melindungi hak rakyat untuk mendapatkan kesehatan, sudah dilaksanakan dengan baik. Sebagian besar masyarakat pengguna fasyankes dengan jaminan dari BPJS, menunjukkan kepuasan terhadap mekanisme rujukan sistrute yang sudah dijalankan. Permasalahan yang sering terjadi dalam mekanisme rujukan BPJS, disebabkan oleh: komunikasi yang kurang, kurang tanggap dan cekatan, serta kompetensi SDM di fasyankes.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambat MP, Pangemanan M, Mamuja P. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Biak Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*. 2020; Vol.01 (4): 25-9. <https://media.neliti.com/media/publications/348845-hubungan-mutu-pelayanan-bpjs-kesehatan-d-55ded752.pdf>
- Hulman Panjaitan. *Hukum Perlindungan konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Cetakan Pertama, 2021. Penerbit Jala Permata Aksara, Jakarta. <http://repository.uki.ac.id/6131/2/BukuHukumPerlindunganKonsumen2021.pdf>
- Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Penataan Sistem Pelayanan Kesehatan Rujukan. <https://dinkes.jatimprov.go.id/userfile/dokumen/Sistem-Pelayanan-Rujukan.pdf>
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie). <https://kejarisukoharjo.go.id/file/a6d2803a1ea733394063e8f006d31912.pdf>

²⁹ Putri YR, Nurhayati, Zulfikar. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS. *REAL in Nursing Journal (RNJ)*. 2020; Vol. 3 (2): 68 – 76. <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/Nursing/article/view/839>

³⁰ Ambat MP, Pangemanan M, Mamuja P. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Biak Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*. 2020; Vol.01 (4): 25-9. <https://media.neliti.com/media/publications/348845-hubungan-mutu-pelayanan-bpjs-kesehatan-d-55ded752.pdf>

³¹ Nursolihah I. Analisis Kepuasan Rumah Sakit Di Indonesia Bekerja Sama Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. 2023; 10(7): 2349-59. <https://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/10193>

- Mustaqim, Fadhillah LF, Risqullah MR, Hidayat S, Fauzi M, Pataya FR, et al. Perlindungan Hukum terhadap Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Beserta Permasalahannya. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 2024; Vol 8 (1): 2598-2614. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/12781/9787>
- Muchsam Y, Mareta F. Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan Online Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS. *Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed)*, 2019. ISSN: 2339-220734. <https://journal.uui.ac.id/snimed/article/view/13851/pdf>
- Meistika S, Lestari N, Pramuningtyas R, Ichsan B. Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/12821/103.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nursolihah I. Analisis Kepuasan Rumah Sakit Di Indonesia Bekerja Sama Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*. 2023; 10(7): 2349-59. <https://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/10193>
- Putri YR, Nurhayati, Zulfikar. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BPJS. *REAL in Nursing Journal (RNJ)*. 2020; Vol. 3 (2): 68 – 76. <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/Nursing/article/view/839>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. <https://peraturan.go.id/files/perpres-no-59-tahun-2024.pdf>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233396/permenkes-no-1-tahun-2012>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117565/permenkes-no-28-tahun-2014>
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. <https://peraturan.go.id/files/permenkumham-no-25-tahun-2023.pdf>
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/215852/peraturan-bpjs-kesehatan-no-1-tahun-2014>
- Rinaldo R, Pujiastuti E, Sukimin. Implikasi Pengaturan Sistem Rujukan Berjenjang Terhadap Pelayanan Kesehatan Perorangan. *Semarang Law Review (SLR)*. 2020; Volume: 1-15. <https://core.ac.uk/download/pdf/327164392.pdf>
- Ramadhani SN. Studi Literatur: Analisis Faktor Penyebab Tingginya Angka Rujukan di Puskesmas pada Era JKN. *Media Gizi Kemas*, Vol. 9, No. 2, Desember 2020: 57-66

Trianggoro Budisulistyo

Mekanisme Rujukan Fasilitas Layanan Kesehatan BPJS di Indonesia Ditinjau Dari Aspek UUD 1945 Dan UU Perlindungan Konsumen

Rusdiana, Faisya AF. Pengaruh Pemberian Dana Kapitasi Dengan Motivasi Kerja Dokter Puskesmas di Wilayah Perkotaan di Indonesia. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi. 2020; 20(2): 670-4. <https://media.neliti.com/media/publications/431776-none-8e5fd359.pdf>]

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/09012015_101207_uu_24_11_bpjs.pdf

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>