

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP PASIEN
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
DI PUSKESMAS SURANTIH KABUPATEN PESISIR SELATAN**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH :
INDAH WIYAN SARI
NPM. 1910012111063

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

No. Reg: 496/Pdt/02/II-2023

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg: 496/Pdt/02/II-2023

Nama : Indah Wiyan Sari
NPM : 1910012111063
Bagian : Hukum Perdata
**Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Puskesmas Terhadap Pasien
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
di Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan**

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk *diupload* ke *website*.

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

(Pembimbing)



Mengetahui :

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP PASIEN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
DI PUSKESMAS SURANTIH KABUPATEN PESISIR SELATAN**

Indah Wiyan Sari¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email :

wiyansariindah@gmail.com

ABSTRAK

Article 1 paragraph (1) of Law Number 24 of 2011 Concerning Social Security Administering Bodies, BPJS is a legal entity established to administer social security programs, Formulation of the problem (1) What are the Responsibilities of the Surantih Health Center in Pesisir Selatan Regency in Health Services for BPJS Health Participants? (2) What are the Obstacles of the Surantih Health Center in Pesisir Selatan Regency in Implementing Services for BPJS Participants? (3) How are the Surantih Health Center's efforts in Pesisir Selatan serving the obstacles in implementing services for BPJS participants?. The conclusion of the research results is that the responsibility of the Surantih Health Center in Pesisir Selatan Regency in serving BPJS Health patients is to improve facilities and infrastructure at the Surantih Health Center in Pesisir Selatan Regency.

Keywords: *BPJS, Community Health centers*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (yang selanjutnya disebut dengan BPJS) merupakan sebagai badan penyelenggara resmi pemerintah yang bertugas dalam jaminan kesehatan, masyarakat berupaya dengan memberikan pelayanan bagi kesehatan meningkatkan dan kepuasan. Pasien pelayanan kesehatan di Indonesia dilaksanakan secara berjenjang bahwa kasus rujukan layanan ini perlu dilaksanakan secara optimal.

Kendala pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat sangat diharapkan oleh masyarakat, seperti halnya loket pendaftaran di Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan

memberikan layanan yang cepat, petugas berdasarkan prosedur yang telah ditentukan, walaupun pada dasarnya jumlah loket pendaftaran masih kurang. Untuk itu maka diperlukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Surantih dengan kualitas yang baik.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan perspektif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Berdasarkan permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul:

“PELAKSANAAN PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI PUSKESMAS SURANTIH KABUPATEN PESISIR SELATAN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, memuat beberapa permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Tanggung Jawab Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Peserta BPJS Kesehatan ?
2. Apakah Kendala Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan dalam Melaksanakan Pelayanan Terhadap Peserta BPJS ?
3. Bagaimanakah Upaya Puskemas Surantih Kabupaten Pesisir Salatan Melayani Kendala dalam Melaksanakan Pelayanan Terhadap Peserta BPJS ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan merumuskan kembali tentang beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Menganalisa Tanggung Jawab Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Peserta BPJS Kesehatan.
2. Untuk Menganalisa Faktor-Faktor Menjadi Penghambat Terjadinya Permasalahan dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Untuk Menganalisa Upaya yang Dilakukan untuk Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan

II. METODE PENELITIAN

Penulis memakai jenis penelitian yuridis sosiologis di dalam penelitian ini, dimana sumber data yang dipakai pada penelitian ini yakni primer dan sekunder kemudian dalam teknik pengumpulan data yang dipakai oleh penulis disini yaitu berbeduk studi

dokumentasi dan wawancara serta data tersebut dilakukan penganalisisan secara kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Peserta BPJS Kesehatan

Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, negara telah menjamin kesehatan masyarakat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang dijaminakan melalui JKN. JKN diselenggarakan oleh BPJS. BPJS ditinjau dari pendirinya, didirikan oleh negara atau pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Kemudian ditinjau dari lingkup kerjanya, BPJS mengatur hubungan negara dengan warga negara di bidang pelayanan umum, yang dalam hal ini adalah menyelenggarakan program jaminan sosial demi tercapainya kesejahteraan sosial.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Nadya Musharryyani, AMD., KEP selaku Kepala Bagian Sistem Informasi Puskesmas menyatakan bahwa manfaat Jaminan Kesehatan Nasional terdiri atas 2 (dua) jenis yaitu manfaat medis dan manfaat non-medis. Manfaat medis berupa pelayanan kesehatan yang komprehensif (promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) sesuai dengan indikasi medis yang tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan. Manfaat non-medis meliputi akomodasi dan ambulan. Manfaat akomodasi untuk layanan sesuai hak kelas perawatan peserta. Manfaat ambulan hanya diberikan untuk pasien rujukan antar fasilitas kesehatan, dengan kondisi tertentu sesuai rekomendasi dokter.

Masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan mempunyai hak-hak sebagai berikut:

1. Mendapatkan kartu identitas peserta sebagai identitas peserta JKN-KIS untuk memperoleh pelayanan kesehatan.
2. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan.
4. Menyampaikan pengaduan kritik dan saran secara lisan maupun tertulis kepada BPJS kesehatan.

B. Kendala Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan dalam Melaksanakan Pelayanan Terhadap Peserta BPJS

Pelaksanaan program jaminan kesehatan membutuhkan dukungan dari fasilitas kesehatan. Dukungan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) meliputi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), klinik, praktek dokter/dokter gigi mandiri dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Fasilitas kesehatan yang mendukung program jaminan kesehatan ini tidak hanya milik pemerintah/pemerintah daerah, akan tetapi fasilitas kesehatan milik swasta diharapkan ikut mendukung program jaminan kesehatan.

BPJS Kesehatan dalam menjalin kerjasama dengan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan melakukan seleksi dengan kriteria teknis sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 9 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 99 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional yang menyatakan :

- 1) Dalam menetapkan pilihan Fasilitas Kesehatan, BPJS Kesehatan melakukan seleksi dan kredensialing dengan menggunakan kriteria teknis yang meliputi:
 - a) Sumber daya manusia;
 - b) kelengkapan sarana dan prasarana;
 - c) lingkup pelayanan; dan
 - d) komitmen pelayanan.
- 2) Kriteria teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk penetapan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, jenis dan luasnya pelayanan, besaran kapitasi, dan jumlah Peserta yang bisa dilayani.
 - a) Seleksi dan kredensialing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melibatkan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan/atau Asosiasi Fasilitas Kesehatan.
 - b) Dalam hal Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan/atau Asosiasi

Fasilitas Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2a) tidak terlibat dalam seleksi dan kredensialing, BPJS Kesehatan dalam melakukan penetapan hasil harus secara bersama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan/atau Asosiasi Fasilitas Kesehatan.

- 3) BPJS Kesehatan dalam menetapkan kriteria teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada Peraturan Menteri

C. Upaya Puskemas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan Melayani Kendala dalam Melaksanakan Pelayanan Terhadap Peserta BPJS

Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) menjadi tugas utama puskesmas yang berfokus kepada upaya pencegahan dan promosi kesehatan masyarakat. UKM juga mendorong partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam peningkatan kesehatan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan melalui :

1) UKM Esensial

UKM esensial merupakan upaya kesehatan masyarakat yang telah ditentukan program dan cakupannya di seluruh puskesmas di Indonesia. Upaya-upaya ini ditujukan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat pada 5 aspek mendasar dari kesehatan yang saling berkaitan satu dengan yang lain, yaitu kesehatan ibu, anak dan KB; gizi; pencegahan dan pengendalian penyakit; kesehatan lingkungan; dan promosi kesehatan. Bagian dari upaya bersama antara UKP dan UKM bagi masyarakat yang membutuhkan perawatan di rumah, Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan menyediakan fasilitas perawatan kesehatan masyarakat :

- a) Upaya Kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana
- b) Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat
- c) Upaya Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- d) Upaya Penyehatan Lingkungan
- e) Upaya Promosi Kesehatan
- f) Upaya Perawatan Kesehatan Masyarakat

- 2) UKM Pengembangan Berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan mengembangkan upaya-upaya kesehatan masyarakat yang terdiri dari upaya kesehatan lansia, remaja, jiwa, dan indera.
 - a) Upaya Kesehatan Lansia
 - b) Upaya Kesehatan Remaja
 - c) Upaya Kesehatan Jiwa
 - d) Upaya Kesehatan Indera
 - e) Upaya Kesehatan Sekolah
 - f) Upaya Kesehatan Olahraga

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Tanggung jawab Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan yaitu meningkatkan sarana dan prasarana pada Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan, menambah jumlah dan meningkatkan kualitas tenaga medis dan non-medis dalam pelayanan kesehatan Puskesmas Surantih terhadap pasien BPJS dan non-BPJS, tidak membedakan pelayanan kepada pasien BPJS ketika berobat di puskesmas.
2. Faktor-faktor menjadi kendala dalam pemberian pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan yaitu sarana dan prasarana juga tenaga medis yang tidak memadai sehingga menyebabkan tidak optimalnya pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan.
3. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) menjadi tugas utama puskesmas yang berfokus kepada upaya pencegahan dan promosi kesehatan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan melalui : UKM Esensial dan UKM Pengembangan

B. Saran

1. Tanggung jawab Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan harus ditingkatkan lagi dari sebelumnya dalam hal meningkatkan sarana dan prasarana pada Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan,

menambah jumlah dan meningkatkan kualitas tenaga medis dan non-medis dalam pelayanan kesehatan Puskesmas Surantih terhadap pasien BPJS dan non-BPJS.

2. Perlu untuk mengoptimalkan agar supaya faktor-faktor menjadi kendala terjadinya permasalahan dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan dapat diminimalisasikan.
3. Upaya yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Surantih Kabupaten Pesisir Selatan harus terus ditingkatkan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) menjadi tugas utama puskesmas, untuk mendorong partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam peningkatan kesehatan masyarakat melalui UKM Esensial dan UKM Pembangunan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penulisan ini penulis memberikan ucapan terimakasih kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing, kedua orang tua yang saya banggakan dan kepada orang-orang terdekat yang telah dukungan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Executive Summary ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kridawati Sadhana, 2012, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, CV. Citra, Malang

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Jurnal

- S. B. Prakoso, 2015, 'Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang', *Economics Development Analysis Journal*, Volume 4 Nomor 1.