

Keadilan Sosial bagi Pasien Pengguna BPJS dalam Memperoleh Layanan Kesehatan (Perspektif Konseling Multikultural)

Yuwinda Ardila

Guidance and Counseling Study Program, Postgraduate Semarang State University, Indonesia
Correspondence: Jl.Kelud Utara III, Gajahmungkur, Kota Semarang, Indonesia
E-mail: yuwindaabdullah@gmail.com, 081215738984

Article Info

History of Article
Accepted Oktober 2018
Approved Oktober 2018
Published November 2018

Key Word

Social Justice;
Patients User BPJS;
Health Services;
Multicultural Counseling.

Abstract

Health as human rights is a very important thing to fight for, because health is the cause of the quality and future of a nation. To ensure the health of all levels of society in a nation, health insurance is needed in order to facilitate the poor and less able to obtain their rights as human beings. But social justice often does not take sides with the lower classes so that their rights are ignored by those who should be responsible. It is hoped that the government will pay more attention to the rights of its people equally so that it does not cause social inequality, because the fifth principle reads "social justice for all Indonesian people". So the purpose of writing this article is to find out the causes of injustice in the quality of services provided by RSUD to patients using BPJS in the perspective of multicultural counseling.

Abstrak

Kesehatan sebagai hak asasi manusia menjadi hal yang sangat penting untuk diperjuangkan, karena kesehatan menjadi penyebab kualitas dan masa depan suatu bangsa. Untuk menjamin kesehatan seluruh lapisan masyarakat dalam suatu bangsa maka diperlukan jaminan kesehatan agar memudahkan masyarakat miskin dan kurang mampu untuk memperoleh haknya sebagai manusia. Namun keadilan sosial sering kali tidak berpihak pada masyarakat kalangan bawah sehingga hak-hak mereka diabaikan oleh pihak yang harusnya bertanggung jawab. Diharapkan pemerintah lebih memperhatikan hak rakyatnya secara merata sehingga tidak menimbulkan ketimpangan sosial, karena sila ke-lima berbunyi "keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia". Maka tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui penyebab ketidakadilan pada kualitas layanan yang diberikan RSUD kepada pasien yang menggunakan BPJS dalam perspektif konseling multikultural.

Citation Info

Ardila, Y. (2018). Keadilan Sosial bagi Pasien Pengguna BPJS dalam Memperoleh Layanan Kesehatan (Perspektif Konseling Multikultural). In *Biblio Couns: Jurnal Kajian Konseling dan Pendidikan*, 1(03), 73-78.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal berharga yang di dambakan setiap orang. Namun tingginya biaya kesehatan menjadi salah satu penyebab sulitnya masyarakat memperoleh kesejahteraan hidup. Sistem Jaminan Nasional bagian dari program negara dengan tujuan untuk memberikan perlindungan yang bersifat pasti untuk perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Penyelenggaraan program jaminan sosial ini berdasarkan pada Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sehingga dengan adanya jaminan sosial ini menjadi salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Pada dasarnya kehadiran BPJS menjadi bukti bahwa pemerintah beritikad baik dalam menangani kesehatan masyarakat. Namun program baik ini masih saja mendapatkan keluhan dari masyarakat, keluhan ini sering tercuat karena pelayanan yang dirasa kurang baik bahkan jauh dari kata layak dan harus terus diperbaiki. Hal ini banyak ditemui pada cerita-cerita miring tentang perbedaan perlakuan layanan untuk pasien pengguna layanan BPJS dan pasien umum. Kasus yang terjadi saat ini adalah progrm BPJS tidak berjalan dengan semestinya, masyarakat yang telah membayar iuran merasa kecewa bahkan teramat marah ketika diperlakukan berbeda dengan pasien umum. Hak-hak yang harusnya didapatkan oleh masyarakat dari iuran BPJS malah diabaikan oleh pihak RSUD.

Menurut Putri (2014) BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat lebih baik lagi dari tingkat awal hingga pelayanan paripurna. Hal ini bertentangan dengan bukti-bukti yang beredar di sosial media bahwa pihak RSUD di beberapa daerah memberikan perlakuna yang sangat tidak adil bagi pasien pengguna BPJS, seperti kasus di RS Kebon Jati Bandung yang menolak pasien BPJS sempat viral di laman *youtube* pada bulan Agustus 2018 lalu, penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2016) memberikan simpulan bahwa terdapat perbedaan pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien umum pada dimensi keselamatan pasien, kualitas layanan, kepuasan pasien, dan variabel keselamatan. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum oleh Sari (2015) memberikan informasi bahwa tingkat kepuasan pasien umum lebih tinggi daripada pasien pengguna BPJS. Bahkan tahun 2017 akun *youtube* Tentara Siber Muslim mengunggah video anggota DPR yang turun langsung ke RSUD untuk mengkritik secara terbuka pelayanan rumah sakit pada pihak RS. Ini menjadi bukti bahwa pelayanan RSUD bagi pasien pengguna BPJS tidak sesuai janji sehingga masyarakat berang dan marah. Kekecewaan masyarakat sebagai pengguna BPJS adalah wajar mengingat mereka juga membayar iuran namun tidak mendapat kepuasan dari layanan RSUD. Tidak bisa dipungkiri bahwa kepuasan pasien adalah bagian dari hak yang harus didapatkan secara adil, seperti dalam sila ke-lima bahwa keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia menjadi jargon bagi instansi pelayan masyarakat.

Keadilan sosial menurut John Rawls (Prastyo, 2013) adalah nilai yang paling utama dalam suatu pranata sosial. Rawls juga memandang bahwa apabila aturan-aturan yang berkaitan dengan pranata sosial utama di dalam masyarakat digantungkan semata-mata pada prinsip utilitarian, maka anggota masyarakat yang minoritas akan selalu menjadi korban ketidakadilan dan hal tersebut tidak dapat ia terima. Berdasarkan masalah yang telah penulis paparkan maka tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan yang diberikan RSUD kepada pasien yang menggunakan BPJS dan pasien umum dalam perspektif konseling lintas budaya.

METODE

Metode yang digunakan dalam menjawab pertanyaan serta mencapai tujuan dari pembahasan artikel adalah dengan study literasi/kajian pustaka. Pustaka yang menjadi rujukan pembahasan dan pencapaian tujuan penulisan artikel adalah terkait dengan keadilan sosial, pasien pengguna BPJS, layanan kesehatan, dan konseling multikultural. Literasi yang digunakan dan dirujuk sebagai analisa dan pembahasan tema/topik adalah bersumber dari buku, jurnal, media sosial, dan beberapa regulasi yang terkait dengan topik pembahasan.

HASIL

Dalam kasus-kasus kesenjangan perlakuan RSUD terhadap pasien pengguna BPJS dan pasien umum tidak bisa hanya memperbaiki persepsi pasien, karena pasien pada kasus ini adalah korban yang dirugian atas kegagalan program layanan masyarakat. Pemerintah berkali-kali berjanji untuk memperbaiki kesalahan namun informasi yang penulis peroleh sampai September 2018, bahwa tampaknya kasus BPJS masih menjadi PR yang amat berat diselesaikan oleh pemerintah. Menjadi sedih mengatakannya bahwa ternyata akar dari permasalahan ini terletak pada operasional program BPJS yang belum menemukan titik terang, dikutip dari laman berita *Kompas.com* bahwa fakta terkait kasus BPJS diantaranya: honor dokter dan karyawan ruma sakit tertunda, kebijakan BPJS kesehatan membingungkan rumah sakit, dan pihak BPJS belum memberikan tanggapan. Aplikasi konseling keadilan sosial dalam kasus kesenjangan pada pasien BPJS adalah menggabungkan responsivitas budaya dan pemahaman kekuatan budaya.

Telepas dari pembelaan terhadap pasien pengguna BPJS di RSUD, bahwa semua yang ditemukan dari perolehan data dan informasi ini adalah kurangnya kemampuan untuk berempati dengan rasa sakit, penderitaan, ketidakpercayaan dalam kelompok sosial. dalam kompetensi budaya, penulis percaya bahwa nilai kita sebagai manusia berasal dari hubungan kita dengan orang lain. Bahwa kita adalah individu yang memiliki emosi, instuisi dan spiritualitas sehingga profesi konselor berupaya membantu seorang untuk mengenali hati dan jiwa sebagai pribadi yang tidak bangkrut.

PEMBAHASAN

Keadilan sosial (*Social Justice*) mengatur perlunya hak dan kewajiban secara adil kepada seluruh lapisan masyarakat. Namun masalah dalam keadilan sosial sering timbul akibat adanya konflik kepentingan dan akibat cara pandang mengenai kerja sama sosial dalam suatu situasi. Subjek utama keadilan sosial tentunya struktur dasar masyarakat yakni tatanan instuisi atau lembaga sosial. John Rawls (Mawardi, 2010) menjelaskan instuisi yang dimaksud dalam subjek keadilan sosial adalah:

“Sistem aturan publik yang menentukan jabatan serta posisi dengan hak dan kewajiban mereka, kekuatan dan kekebalan, dan lain-lain. Aturan ini menggolongkan bentuk-bentuk tindakan yang diperbolehkan dan dilarang, dan memberikan hukuman dan pembelaan tertentu ketika pelanggaran terjadi...”

Dapat dikatakan bahwa konsep keadilan sosial memberikan makna yang *fair* bagi semua orang tanpa terkecuali, bahkan ketidaksamaan perlakuan haruslah menguntungkan orang yang paling lemah atau orang yang paling beruntung. Perlu kita pahami bahwa dengan keadilan sosial merupakan kebaikan utama dalam masyarakat. Bahkan dalam agama Islam, tidak diperbolehkan diskriminasi dalam memperlakukan ummat. Ini merupakan konsekuensi logis bahwa di hadapan Allah semua manusia adalah sama, yaitu hamba Allah.

Tidak ada seorang atau kelompok yang lebih tinggi derajatnya hingga mengeksploitasi, menjajah, menundukkan yang lain. Maka seluruh masyarakat haruslah mendapatkan hak mereka sesuai dengan keterikatan yang telah dijanjikan oleh instansi yang terkait. Sebagai instansi terkait yang diharapkan dari BPJS adalah keringanan biaya bagi keluarga miskin yang terlantar dan tak mampu bayar. Namun fakta dilapangan adalah rumah sakit banyak menolak pasien pengguna BPJS dengan berbagai macam alasan. Tentu ini sangat bertolak belakang dengan UU tentang kesehatan sebagai hak asasi pada pasal 28H ayat 1 dengan bunyi:

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Ketimpangan ini semakin kuat dengan adanya setoran iuran secara teratur dari pengguna BPJS dengan harapan ketika dibutuhkan mereka dapat kemudahan dari pemerintah atas biaya rumah sakit. Sebagai manusia yang berhak mendapat kesejahteraan maka bukan hal yang berlebihan jika masyarakat meminta tanggung jawab dari pemerintah. Dalam hal ini siapa saja yang ada dalam lapisan masyarakat mestinya berkewajiban memonitoring dan mengevaluasi serta mengantisipasi penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan program pemenuhan perlindungan kesehatan keluarga kurang atau tidak mampu. Bahkan saat ini banyak masyarakat yang sadar program BPJS hanyalah teori belaka yang praktiknya dominan gagal untuk memenuhi harapan masyarakat.

Masih Mungkinkah Keadilan Sosial Dalam BPJS?

Hukum yang tidak ditegakkan dengan semestinya akan menimbulkan ketidakadilan dalam sosial. Konselor sebagai tenaga profesional memiliki peran penting dalam membela hak-hak individu atau kelompok minoritas dengan tujuan membantu perkembangan politik atau sosial guna menambah responsibilitas terhadap kebutuhan individu atau kelompok minoritas. Wicaksana (2016) menjelaskan bahwa konselor keadilan sosial profesional yang etis berkomitmen untuk mengidentifikasi ketidakadilan sosial; mendidik profesional di sekolah-sekolah, perguruan tinggi, lembaga dan masyarakat tentang dampak negatif dari ketidakadilan tersebut dan mengambil tindakan untuk memberantas ketidakadilan melalui advokasi. Di Indonesia, kasus-kasus BPJS yang tercuat salah satu kasus yang masih terus saja terjadi hingga detik ini. Seperti biasa ketidakadilan selalu menyerang masyarakat kalangan bawah dan berbanding terbalik dengan masyarakat kalangan atas. Maka peran konseling dalam kejadian ketidakadilan kasus BPJS ini adalah untuk memastikan bahwa setiap individu atau kelompok memiliki kesempatan untuk meraih potensial bebas dari hambatan yang tidak perlu. Perspektif ini berasal dari keyakinan bahwa setiap individu/kelompok (pasien) memiliki hak untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa memandang ras, jenis kelamin, orientasi seksual, identitas gender, ekspresi gender status ekonomi dan keyakinan.

Kasus-kasus kesenjangan antara pasien BPJS dan pasien umum bukan hanya sebatas persepsi semata. Karena persepsi tidak sepenuhnya faktual, cukuplah pengalaman masyarakat sebagai bukti bahwa kasus ini nyata dan membutuhkan penanggulangan dengan segera. Penulis sadari bahwa komentar umum sangat berpengaruh pada budaya dan persepsi. Maka pengaruh budaya pada persepsi dapat menangkap kebenaran absolut dari kebudayaan kita dibanding budaya orang lain. Diskriminasi, ketidakadilan agaknya sudah menjadi budaya di Indonesia, tentu menjadi hal tragis yang mestinya kita harus berbenah dan memulai dari diri sendiri.

Cakrawala Keadilan Sosial Dalam Konseling Multikultural

Jika ketidakadilan dalam bentuk penindasan hak sosial masyarakat, maka konselor sebagai profesional juga jelas memiliki tanggung jawab moral dan etika untuk mengatasi masalah psikologis pasien tertindas sebagai individu yang memiliki hak. Jika depresi, kecemasan dan perasaan rendah diri pasien BPJS berasal dari kesempatan yang terbatas dan diskriminasi maka konselor berusaha untuk memberantas rasisme demi keadilan sosial. Senada dengan yang dinyatakan oleh Sue & Sue (2008:24) bahwa penting mengubah individu sehingga mereka dapat berfungsi lebih baik dalam masyarakat untuk bekerja dengan organisasi dan sistem sehingga pada poin inilah konselor terlibat dalam kebijakan sosial.

KESIMPULAN

Memperjuangkan keadilan sosial dapat dilakukan melalui konseling multikultural guna mendapatkan kesetaraan perlakuan dalam masyarakat. Konselor sebagai tenaga profesional memiliki peran penting dalam membela hak-hak individu atau kelompok minoritas/tertindas dengan tujuan membantu perkembangan politik atau sosial guna menambah responsibilitas terhadap kebutuhan individu atau kelompok minoritas. Dari penulisan artikel ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan BPJS masih jauh dari harapan pasien, bahkan tak jarang menyebabkan kecewa yang mendalam bagi pasien pengguna BPJS. Hal ini disebabkan oleh PR pemerintah yang tak kunjung selesai dari tahun ke tahun, baik dari sistem maupun pelayan masyarakat yang terlibat. Dari perspektif konseling multikultural yang memandang kebudayaan sebagai keadaan, masalah ini tidak jauh dari kebiasaan bangsa kita yang kurang mampu untuk berempati dengan rasa sakit, penderitaan, ketidakpercayaan dalam kelompok sosial.

REFERENSI

- <https://regional.kompas.com/read/2018/09/13/06000041/3-fakta-di-balik-kasus-klaim-bpjs-kesehatan-yang-terlambat-di-karawang> (Diunduh 07 Oktober 2018).
- Mawardi. 2010. "Keadilan Sosial Menurut John Rawls". *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Pertiwi, Aisah Ayu Nur. 2016. "Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Prastyo, Bryan Amy. 2013. "Prinsip Keadilan Sosial Sebagai Hukum (*The Principle Of Social Justice As The Law*)". *Kajian Hukum dan Keadilan: Jurnal IUS*, Vol.1, No.3, Desember 2013, hal.415-430.
- Putri, Asih Eka. 2014. *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Jakarta: CV. Komunitas Pejaten Mediatama.
- Sari, Primatika Ambar. 2015. "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri". *Naskah Publikasi: Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Theory and Practice (5th Ed.) New jersey. JhonWiley & Sons, Inc.
- Wicaksana, Baratama. 2016. *Social Justice Counseling*. https://www.academia.edu/25590382/social_justice_counseling. (diunduh 06 Oktober 2018).
- Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=L6MZaS6Pekw>