

**PELAYANAN PESERTA JKN-KIS
SELAMA PANDEMI PADA BPJS KESEHATAN**

Yanti Mayasari Lubis,
Program Studi Asuransi Syariah,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
mayasarilubisy@gmail.com

Rahmi Syahiza
Program Studi Asuransi Syariah,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan kasus COVID-19 salah satunya berdampak pada pelayanan peserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan maupun di kantor pelayanan BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan peserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan selama pandemi. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data menggunakan studi literatur dari berbagai jurnal, buku, peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian ini selama pandemi pelayanan peserta JKN di BPJS Kesehatan, memanfaatkan berbagai media komunikasi antara lain aplikasi Mobile JKN, telepon, berbagai platform pesan singkat seperti WhatsApp dan Telegram, serta melalui media telekonsultasi lainnya.

Kata Kunci: *Pelayanan Peserta JKN-KIS, Pandemi, BPJS Kesehatan*

A. PENDAHULUAN

Wabah penyakit baru menyebar di dunia pada Januari tahun 2020. Penyakit yang menyebar dengan cepat secara global itu merupakan corona virus varian baru (SARS-CoV-2). WHO kemudian memberi nama penyakit tersebut dengan sebutan COVID-19 (Coronavirus Disease 2019).

Awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru, yaitu coronavirus jenis baru (SARSCoV-2) dengan nama penyakit Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Infeksi virus Corona yang disebut COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan.

Coronavirus dapat menular dari manusia ke manusia melalui droplet dengan penyebaran yang semakin cepat. Kemudian akibat penyebaran virus tersebut yang terlalu cepat diberbagai negara di dunia maka WHO mengumumkan COVID-19 sebagai pandemik.

Perkembangan kasus COVID-19 menggunakan sumber data World Health Organization (WHO) dan Public Health Emergency Operating Centre Kemenkes (PHEOC) dikabarkan Situasi Global Total kasus konfirmasi per tanggal 13 Mei 2020 adalah 4.170.424 kasus dengan 287.399 kematian Case Fatality Rate (CFR) 6,9% di 214 negara terjangkit. COVID-19 pertama kali dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 dengan dua kasus. Data 7 September 2020 menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 196.989 kasus dan 8.130 kasus kematian, CFR COVID-19 di Indonesia mencapai 4,1%. (5) Setelah 1,5 Tahun berlalu COVID-19 di Indonesia per 16 September 2021 kasus positif menjadi 4.181.309 jiwa dan kasus meninggal 139.919 jiwa. (6)

Menurut data yang dirilis Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, jumlah kasus terkonfirmasi positif hingga 15 Maret 2022 adalah 5.914.532 orang, dengan jumlah kematian 152.745 jiwa.

Dari angka tersebut, diketahui tingkat kematian (*case fatality rate*) akibat COVID-19 adalah sekitar 2,6%. Jumlah ini menurun dari 3,4% pada bulan Januari 2022 lalu.

Jika dilihat berdasarkan usia, kelompok usia >60 tahun memiliki persentase angka kematian yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lainnya. Sedangkan, bila dilihat dari jenis kelamin, 52,3 % penderita yang meninggal akibat COVID-19 adalah laki-laki dan 47,7% sisanya adalah perempuan.

Meski jumlah kematian akibat COVID-19 tergolong tinggi, angka kesembuhan dari COVID-19 juga terus bertambah. Data terakhir menyebutkan, jumlah penyintas atau orang yang pernah terinfeksi virus Corona kemudian sembuh adalah 5.462.344 orang.

Peningkatan kasus COVID-19 salah satunya berdampak pada pelayanan peserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan maupun di kantor pelayanan BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan dan kantor cabang BPJS Kesehatan akibat pandemi tentunya mengalami perubahan tata cara pelayanan dan jam operasional. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelayanan peserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan selama pandemi.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data menggunakan studi literatur dari berbagai jurnal, buku, peraturan perundang-undangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Semua penduduk Indonesia WAJIB menjadi peserta JKN-KIS yang dikelola oleh BPJS Kesehatan termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia dan telah membayar iuran, yang dibagi atas jenis kepesertaan, Jenis Kepesertaan JKN Kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok sesuai Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan Nasional dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non- PBI) Jaminan Kesehatan Nasional. Peserta Bukan PBI JKN terdiri dari Pekerja Bukan Penerima Upah / Peserta Mandiri (PBPU) dan

anggota keluarganya, Bukan Pekerja (BP) dan anggota keluarganya, Pekerja Penerima Upah (PPU) dan anggota keluarganya. Peserta JKN-KIS baik PBI maupun Non PBI berhak mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Sebelum pandemi Covid-19, pelayanan kesehatan di FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama seperti dokter keluarga, klinik, maupun puskesmas), Kepesertaan PBI JK berlaku terhitung sejak didaftarkan oleh Kementerian Kesehatan berdasarkan Penetapan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Sosial kecuali untuk bayi yang dilahirkan dari ibu kandung dari keluarga yang terdaftar sebagai PBI JK otomatis sebagai peserta, sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

banyak dilakukan secara tatap muka, seperti konsultasi medis, edukasi hidup sehat, senam khusus anggota Prolanis, home visit, hingga reminder kepada peserta melalui SMS atau WhatsApp untuk kepatuhan minum obat, perilaku hidup sehat atau jadwal pemeriksaan gula darah dan tekanan darah rutin setiap bulan.

Pandemi Covid-19 memaksa kita untuk beralih dari layanan tatap muka tradisional ke layanan digital. Misalnya, BPJS Kesehatan mengembangkan sistem antrian online dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN, konsultasi jarak jauh (*teleconsultation*), persewaan *online*, serta layanan rujukan berbasis *online*.

BPJS Kesehatan berharap masyarakat dapat mengotimalkan aplikasi mobile JKN hingga tidak bersentuhan langsung dengan pelayanan di fasilitas kesehatan bahkan di kantor BPJS Kesehatan. Peserta JKN dapat mengakses aplikasi mobile JKN menggunakan smartphone selama 24 jam. Fasilitas yang disediakan dalam aplikasi mobile JKN adalah data kepesertaan, ketersediaan tempat tidur, premi, ubah data kepesertaan, skrining mandiri COVID- 19, teleconsulting, informasi jadwal antrian operasi, daftar obat bagi peserta dengan penyakit kronis yang ditanggung BPJS Kesehatan, serta fitur pengaduan keluhan peserta.

Sebagai gambaran penyempurnaan kebijakan pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 misalnya melalui pengembangan layanan kesehatan berbasis digital melalui telekonsultasi antara FKTP dengan peserta dan telemedicine antara FKTP dan FKRTL. Layanan telekonsultasi di FKTP juga diperhitungkan sebagai capaian kinerja FKTP dalam Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK). Sejak 20 Maret hingga 21 Juli 2021 tercatat 7,74 juta layanan telekonsultasi menggunakan aplikasi P-Care BPJS Kesehatan yang terintegrasi dengan aplikasi TEMENIN dari Kementerian Kesehatan. Sementara untuk telekonsultasi dengan menggunakan Mobile JKN, telah digunakan 9.656 dokter di FKTP.

Perubahan lokasi FKTP, dan perubahan alamat peserta JKN-KIS adalah fitur-fitur di Mobile JKN yang paling banyak dimanfaatkan penggunaannya. Demikian halnya juga layanan melalui BPJS Kesehatan Care Center 1500 400. Pelayanan Administrasi BPJS Kesehatan selain menggunakan Mobile JKN dan Care Center 1500 400, peserta bisa menggunakan pelayanan melalui WhatsApp (PANDAWA), Chat Assistant JKN (Chika).

Manfaat aplikasi Mobile JKN ini peserta dapat memperoleh lima kemudahan, yakni kemudahan untuk mendaftar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mencari informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mencari informasi mengenai iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi dan

jawaban seputar JKN-KIS termasuk juga mengenai *screening* kesehatan dan Skrining Mandiri Covid-19. memanfaatkan berbagai media komunikasi antara lain aplikasi Mobile JKN, telepon, berbagai platform pesan singkat seperti WhatsApp dan Telegram, serta melalui media telekonsultasi lainnya. Dokter di FKTP akan memberikan konsultasi sesuai keluhan peserta, dan memberikan rekomendasi sesuai kebutuhan peserta. Kegiatan pemeriksaan gula darah dan tekanan darah rutin tersebut dilakukan secara langsung dan terjadwal dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Kontak langsung di FKTP ini juga mengoptimalkan sistem antrean online maupun platform lainnya yang telah disediakan, supaya tidak terjadi antrean pasien di FKTP. Saat ini sebagian besar FKTP juga sudah menerapkan sistem antrean pelayanan berbasis online yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN.

BPJS Kesehatan menerapkan Program Rujuk Balik (PRB) untuk melayani peserta penderita penyakit kronis. Program ini merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada penderita penyakit kronis dengan kondisi stabil dan masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang. Biasanya perawatan dilakukan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atas rekomendasi/rujukan dari dokter spesialis yang merawat.

Pelayanan ini diberikan untuk pasien penderita penyakit kronis salah satunya diabetes melitus tipe 2 dan hipertensi dengan kondisi stabil dan masih memerlukan pengobatan atau asuhan keperawatan jangka panjang yang dilaksanakan di FKTP atas rekomendasi atau rujukan dari Dokter Spesialis/Sub Spesialis yang merawat. Ketentuan khususnya adalah, dokter FKTP dapat meresepkan obat PRB untuk kebutuhan maksimal dua bulan dengan peresepan tiap bulan maksimal 30 hari.

Pengambilan obat pada bulan ke-2 dapat dilakukan secara langsung ke Apotek PRB tanpa harus melakukan kontak langsung dengan dokter FKTP kecuali ada keluhan, atau menggunakan mekanisme pengiriman obat. Berbagai ketentuan khusus ini berlaku sementara untuk merespon penyebaran Covid-19.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Klinik / FKTP pada masa adaptasi kebiasaan baru, maka pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku dan dimodifikasi untuk mencegah penularan COVID-19.

Standar Operasional Pelayanan (SOP) Klinik / FKTP selama pandemic seperti menerapkan triase/skrining terhadap setiap pengunjung Klinik, mewajibkan setiap orang dalam Klinik menggunakan masker (pasien, pengantar pasien, pemberi pelayanan, pegawai Klinik), menyediakan tempat cuci tangan dan hand sanitizer, mengubah alur pelayanan, menyediakan ruang khusus untuk pemeriksaan Influenza Like Illness (ILI) (bila memungkinkan), mengatur jarak yang cukup antara petugas pemeriksa dan pasien pada saat pelayanan minimal 1 meter, menggunakan kotak khusus atau sekat pembatas transparan antara petugas pemberi pelayanan dengan pasien yang mendapatkan tindakan yang berpotensi menimbulkan aerosol dan melakukan desinfeksi secara berkala.

D. PENUTUP

Peningkatan kasus COVID-19 salah satunya berdampak pada pelayananpeserta JKN-KIS di fasilitas kesehatan maupun di kantor pelayanan BPJS Kesehatan. Inovasi dengan pelayanan digital dilakukan BPJS Kesehatan maupun pemilik FKTP dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peserta JKN-KIS. Pelayanan digital seperti menggunakan mobile JKN, care center, konsultasi dokter via smartphone.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2020) BPJS Mendengar Media Info BPJS Kesehatan, Edisi 95. Jakarta.
<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/2066/Pandemi-Covid-19-Dorong-Inovasi-Layanan-Digital-BPJS-Kesehatan>
- Indonesia PDP, (2019), Panduan Praktik Klinis: Pneumonia 2019-nCoV: PDIP.
Kemenkes. (2020) Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19). Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020) Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan di Klinik Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Jakarta.
- Presiden Republik Indonesia ,(2018), Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018: Jakarta
- Nurvita, Silvia. (2019). Gambaran Kepesertaan JKN Tahun 2019. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. 2019;7(3).
- Satgas Covid RI. (2021), Perkembangan Kasus COVID-19 di Indonesia per 17 September 2021. Jakarta.
- WHO, (2020), Coronavirus disease (Covid-19) Pandemic. Geneva.