

- 6) Rehabilitasi medis;
- 7) Pelayanan darah;
- 8) Pelayanan kedokteran forensik klinik;
- 9) Pelayanan jenazah (pemulasaran jenazah) pada pasien yang meninggal di fasilitas kesehatan (tidak termasuk peti jenazah);
- 10) Perawatan inap non-intensif;
- 11) Perawatan inap di ruang intensif; dan
- 12) Akupunktur medis.

c. Manfaat pelayanan promotif dan preventif

- 1) Penyuluhan kesehatan perorangan, meliputi paling sedikit penyuluhan mengenai pengelolaan faktor risiko penyakit dan perilaku hidup bersih dan sehat.
- 2) Imunisasi dasar, meliputi *Baccile Calmett Guerin* (BCG), Difteri Pertusis Tetanus dan Hepatitis-B (DPT-HB), Polio, dan Campak.
- 3) Keluarga berencana, meliputi konseling, kontrasepsi dasar, vasektomi, tubektomi, termasuk komplikasi KB bekerja sama dengan lembaga yang membidangi keluarga berencana.
- 4) Vaksin untuk imunisasi dasar dan alat kontrasepsi dasar disediakan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah.
- 5) Pelayanan skrining kesehatan tertentu diberikan secara selektif untuk mendeteksi risiko penyakit dan mencegah dampak lanjutan, yaitu:
 - a) Diabetes mellitus tipe II;
 - b) Hipertensi;
 - c) Kanker leher rahim;
 - d) Kanker payudara; dan
 - e) Penyakit lain yang ditetapkan Menteri.
- 6) Pelayanan skrining kesehatan tertentu dalam poin 5) merupakan pelayanan yang termasuk dalam lingkup non-kapitasi, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemeriksaan penunjang pelayanan skrining kesehatan meliputi :
 - a) Pemeriksaan Gula Darah;
 - b) Pemeriksaan IVA untuk kasus *Ca Cervix* ; dan



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 23 -

c) Pemeriksaan *Pap Smear*

- 7) Khusus untuk kasus dengan pemeriksaan IVA positif dapat dilakukan pelayanan Terapi Krio.

d. Manfaat Pelayanan Kebidanan dan Neonatal dalam JKN :

- 1) Pemeriksaan ANC berupa pemeriksaan fisik, pengukuran tinggi badan dan berat badan, pemeriksaan tekanan darah, pengukuran lingkaran lengan atas, pemeriksaan tinggi fundus uteri, pemeriksaan denyut jantung janin, pemeriksaan posisi janin, pemeriksaan Hb, pemeriksaan golongan darah, tes celup glukoprotein urin, imunisasi, pemberian suplemen besi dan asam folat, dan konseling, serta mengonsultasikan ke dokter pada trimester pertama atau sedini mungkin.
- 2) Pemeriksaan ANC sesuai standar diberikan dalam bentuk paket minimal 4 (empat) kali pemeriksaan.
- 3) Pemeriksaan PNC/neonatus sesuai standar diberikan dalam bentuk paket minimal 3 (tiga) kali kunjungan ibu dan 3 (tiga) kali kunjungan bayi.
- 4) pelayanan kebidanan dan neonatal yang dilakukan oleh bidan atau dokter, sesuai kompetensi dan kewenangannya.

e. Pelayanan alat kesehatan

Pelayanan alat kesehatan yang jenis dan plafon harga ditetapkan oleh Menteri. Pelayanan alat bantu kesehatan yang dijamin meliputi :

NO	ALAT KESEHATAN	KETENTUAN
1	Kacamata	1. Diberikan paling cepat 2 (dua) tahun sekali 2. Indikasi medis minimal: - Sferis 0,5D - Silindris 0,25D -
2	Alat bantu dengar	Diberikan paling cepat 5 (lima) tahun sekali atas indikasi medis



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 24 -

NO	ALAT KESEHATAN	KETENTUAN
3	Protesa alat gerak	1. Protesa alat gerak adalah: a. Kaki palsu b. Tangan palsu 2. Diberikan paling cepat 5 (lima) tahun sekali atas indikasi medis
4	Protesa gigi	Diberikan paling cepat 2 (dua) tahun sekali atas indikasi medis untuk gigi yang sama
5	Korset tulang belakang	Diberikan paling cepat 2 (dua) tahun sekali atas indikasi medis
6	<i>Collar neck</i>	Diberikan paling cepat 2 (dua) tahun sekali atas indikasi medis
7	Kruk	Diberikan paling cepat 5 (lima) tahun sekali atas indikasi medis

2. Manfaat yang tidak dijamin dalam program JKN meliputi:
- Pelayanan kesehatan yang dilakukan tanpa melalui prosedur sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku;
 - Pelayanan kesehatan yang dilakukan di Fasilitas Kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, kecuali dalam keadaan darurat;
 - Pelayanan kesehatan yang telah dijamin oleh program jaminan kecelakaan kerja terhadap penyakit atau cedera akibat kecelakaan kerja atau hubungan kerja;
 - Pelayanan kesehatan yang telah dijamin oleh program jaminan kecelakaan lalu lintas yang bersifat wajib sampai nilai yang ditanggung oleh program jaminan kecelakaan lalu lintas;
 - Pelayanan kesehatan yang dilakukan di luar negeri;
 - Pelayanan kesehatan untuk tujuan estetik;
 - Pelayanan untuk mengatasi infertilitas;
 - Pelayanan meratakan gigi (ortodonsi);
 - Gangguan kesehatan akibat sengaja menyakiti diri sendiri, atau akibat melakukan hobi yang membahayakan diri sendiri;
 - Pengobatan komplementer, alternatif dan tradisional, termasuk akupunktur non medis, *shin she*, *chiropractic*, yang belum dinyatakan efektif berdasarkan penilaian teknologi kesehatan (*health technology assessment*);



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 25 -

- k. Pengobatan dan tindakan medis yang dikategorikan sebagai percobaan (eksperimen);
- l. Alat kontrasepsi, kosmetik, makanan bayi, dan susu;
- m. Perbekalan kesehatan rumah tangga;
- n. Pelayanan kesehatan akibat bencana pada masa tanggap darurat, kejadian luar biasa/wabah;
- o. Biaya pelayanan kesehatan pada kejadian tak diharapkan yang dapat dicegah (*preventable adverse events*);. Yang dimaksudkan *preventable adverse events* adalah cedera yang berhubungan dengan kesalahan/kelalaian penatalaksanaan medis termasuk kesalahan terapi dan diagnosis, ketidaklayakan alat dan lain-lain sebagaimana kecuali komplikasi penyakit terkait.
- p. Biaya pelayanan lainnya yang tidak ada hubungan dengan Manfaat Jaminan Kesehatan yang diberikan.

D. Pelayanan Obat, Penyediaan Obat dan Penggunaan obat

1. Pelayanan Obat

- a. Pelayanan obat untuk Peserta JKN di FKTP dilakukan oleh apoteker di instalasi farmasi klinik pratama/ruang farmasi di Puskesmas/apotek sesuai ketentuan perundang-undangan.
Dalam hal di Puskesmas belum memiliki apoteker maka pelayanan obat dapat dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian dengan pembinaan apoteker dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.
- b. Pelayanan obat untuk Peserta JKN di FKRTL dilakukan oleh apoteker di instalasi farmasi rumah sakit/klinik utama /apotek sesuai ketentuan perundang-undangan.
- c. Pelayanan obat untuk peserta JKN pada fasilitas kesehatan mengacu pada daftar obat yang tercantum dalam Fornas dan harga obat yang tercantum dalam e-katalog obat.
- d. Pengadaan obat menggunakan mekanisme *e-purchasing* berdasarkan e-katalog atau bila terdapat kendala operasional dapat dilakukan secara manual.
- e. Dalam hal jenis obat tidak tersedia di dalam Formularium Nasional dan harganya tidak terdapat dalam e-katalog, maka pengadaannya dapat menggunakan mekanisme pengadaan yang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 26 -

(Peraturan Presiden Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah).

Dalam hal faskes mengalami kendala ketersediaan obat sebagaimana yang tercantum pada e-katalog maka dapat menghubungi Direktorat Bina Obat Publik dengan alamat email: e_katalog@kemkes.go.id atau 081281753081 dan (021)5214872.

Setiap laporan kendala ketersediaan obat harus disertai dengan informasi:

- a. nama, sediaan dan kekuatan obat
- b. nama pabrik obat dan nama distributor obat
- c. tempat kejadian (nama dan alamat kota/kabupaten dan propinsi, depo farmasi/apotek/instalasi farmasi Rumah Sakit pemesan obat)
- d. tanggal pemesanan obat
- e. hasil konfirmasi dengan distributor setempat
- f. hal-hal lain yang terkait

2. Penyediaan Obat

Penyediaan obat di fasilitas kesehatan dilaksanakan dengan mengacu kepada Fornas dan harga obat yang tercantum dalam e-katalog obat.

Pengadaan obat dalam e-katalog menggunakan mekanisme e-purchasing, atau bila terdapat kendala operasional dapat dilakukan secara manual. Dalam hal jenis obat tidak tersedia dalam Fornas dan harganya tidak terdapat dalam e-katalog, maka pengadaannya dapat menggunakan mekanisme pengadaan yang lain sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

3. Penggunaan Obat Di Luar Formularium nasional

Pada pelaksanaan pelayanan kesehatan, penggunaan obat disesuaikan dengan standar pengobatan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila dalam pemberian pelayanan kesehatan, pasien membutuhkan obat yang belum tercantum di Formularium nasional, maka hal ini dapat diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 27 -

- a. Penggunaan obat di luar Formularium nasional di FKTP dapat digunakan apabila sesuai dengan indikasi medis dan sesuai dengan standar pelayanan kedokteran yang biayanya sudah termasuk dalam kapitasi dan tidak boleh dibebankan kepada peserta.
- b. Penggunaan obat di luar Formularium nasional di FKRTL hanya dimungkinkan setelah mendapat rekomendasi dari Ketua Komite Farmasi dan Terapi dengan persetujuan Komite Medik atau Kepala/Direktur Rumah Sakit **yang biayanya sudah termasuk dalam tarif INA CBGs** dan tidak boleh dibebankan kepada peserta.

E. Peningkatan Kelas Perawatan

1. Peserta JKN, kecuali peserta PBI, dimungkinkan untuk meningkatkan kelas perawatan atas permintaan sendiri pada FKRTL yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.
2. Untuk pasien yang melakukan pindah kelas perawatan atas permintaan sendiri dalam satu episode perawatan hanya diperbolehkan untuk satu kali pindah kelas perawatan.
3. Khusus bagi pasien yang meningkatkan kelas perawatan (kecuali peserta PBI Jaminan Kesehatan):
 - a. sampai dengan kelas I, maka diberlakukan urun biaya selisih tarif INA-CBGs kelas ruang perawatan yang dipilih dengan tarif INA-CBGs yang menjadi haknya.
 - b. Jika naik ke kelas perawatan VIP, maka diberlakukan urun biaya sebesar selisih tarif VIP lokal dengan tarif INA-CBGs kelas perawatan yang menjadi haknya.
4. Dalam hal ruang rawat inap yang menjadi hak peserta penuh, peserta dapat dirawat di kelas perawatan satu tingkat lebih tinggi paling lama 3 (tiga) hari. Selanjutnya dikembalikan ke ruang perawatan yang menjadi haknya. Bila masih belum ada ruangan sesuai haknya, maka peserta ditawarkan untuk dirujuk ke fasilitas kesehatan lain yang setara atau selisih biaya tersebut menjadi tanggung jawab fasilitas kesehatan yang bersangkutan.
5. Apabila kelas sesuai hak peserta penuh dan kelas satu tingkat di atasnya penuh, peserta dapat dirawat di kelas satu tingkat lebih rendah paling lama 3 (tiga) hari dan kemudian dikembalikan ke kelas perawatan sesuai dengan haknya. Apabila perawatan di



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 28 -

kelas yang lebih rendah dari haknya lebih dari 3 (tiga) hari, maka BPJS Kesehatan membayar ke FKRTL sesuai dengan kelas dimana pasien dirawat.

6. Bila semua kelas perawatan di rumah sakit tersebut penuh maka rumah sakit dapat menawarkan untuk dirujuk ke fasilitas kesehatan yang setara dengan difasilitasi oleh FKRTL yang merujuk dan berkoordinasi dengan BPJS Kesehatan.
7. Rumah sakit harus memberikan informasi mengenai biaya yang harus dibayarkan akibat dengan peningkatan kelas perawatan.
8. Dalam hal peserta JKN (kecuali peserta PBI) menginginkan kenaikan kelas perawatan atas permintaan sendiri, peserta atau anggota keluarga harus menandatangani **surat pernyataan tertulis** dan selisih biaya menjadi tanggung jawab peserta.

F. Prosedur Pelayanan

Tata Cara Mendapatkan Pelayanan Kesehatan

1. Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)
 - a. Setiap peserta harus terdaftar pada FKTP yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk memperoleh pelayanan.
 - b. Menunjukkan nomor identitas peserta JKN.
 - c. Peserta memperoleh pelayanan kesehatan pada FKTP.
 - d. Jika diperlukan sesuai indikasi medis peserta dapat memperoleh pelayanan rawat inap di FKTP atau dirujuk ke FKRTL.
2. Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL)
 - a. Peserta datang ke Rumah Sakit dengan menunjukkan nomor identitas peserta JKN dan surat rujukan, kecuali kasus *emergency*, tanpa surat rujukan
 - b. Peserta menerima Surat Eligibilitas Peserta (SEP) untuk mendapatkan pelayanan.
 - c. Peserta dapat memperoleh pelayanan rawat jalan dan atau rawat inap sesuai dengan indikasi medis.
 - d. Apabila dokter spesialis/subspesialis memberikan surat keterangan bahwa pasien masih memerlukan perawatan di



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 29 -

FKRTL tersebut, maka untuk kunjungan berikutnya pasien langsung datang ke FKRTL (tanpa harus ke FKTP terlebih dahulu) dengan membawa surat keterangan dari dokter tersebut.

- e. Apabila dokter spesialis/subspesialis memberikan surat keterangan rujuk balik, maka untuk perawatan selanjutnya pasien langsung ke FKTP membawa surat rujuk balik dari dokter spesialis/subspesialis.
 - f. Apabila dokter spesialis/subspesialis tidak memberikan surat keterangan sebagaimana dimaksud pada poin (d) dan (e), maka pada kunjungan berikutnya pasien harus melalui FKTP.
 - g. Fisioterapis dapat menjalankan praktik pelayanan Fisioterapi secara mandiri (sebagai bagian dari jejaring FKTP untuk pelayanan rehabilitasi medik dasar) atau bekerja di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
 - h. Pelayanan rehabilitasi medik di FKRTL dilakukan oleh dokter spesialis kedokteran fisik dan rehabilitasi medik.
 - i. Dalam hal rumah sakit belum memiliki dokter spesialis kedokteran fisik dan rehabilitasi medik, maka kewenangan klinis dokter spesialis kedokteran fisik dan rehabilitasi medik dapat diberikan kepada dokter yang selama ini sudah ditugaskan sebagai koordinator pada bagian/ departemen/ instalasi rehabilitasi medik rumah sakit, dengan kewenangan terbatas sesuai kewenangan klinis dan rekomendasi surat penugasan klinis yang diberikan oleh komite medik rumah sakit kepada direktur/kepala rumah sakit.
 - j. Apabila dikemudian hari rumah sakit tersebut sudah memiliki dokter spesialis kedokteran fisik dan rehabilitasi medik maka semua layanan rehabilitasi medik kembali menjadi wewenang dan tanggung jawab dokter spesialis kedokteran fisik dan rehabilitasi medik.
3. Pelayanan Kegawatdaruratan (*Emergency*):
- a. Pada keadaan kegawatdaruratan (*emergency*), seluruh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) baik fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan atau belum bekerja sama, wajib memberikan pelayanan penanganan pertama kepada peserta JKN.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 30 -

- b. Fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan gawat darurat tidak diperkenankan menarik biaya kepada peserta.
- c. Fasilitas kesehatan yang tidak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan harus segera merujuk ke fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan setelah keadaan daruratnya teratasi dan pasien dalam kondisi dapat dipindahkan

G. Koordinasi Manfaat/ *Coordination of Benefit* (COB)

1. BPJS Kesehatan melakukan koordinasi manfaat dengan program jaminan sosial di bidang kecelakaan kerja dan kecelakaan lalu lintas serta jaminan kesehatan lainnya.
2. Apabila fasilitas kesehatan tidak berkerja sama dengan BPJS Kesehatan, maka mekanisme penjaminannya disepakati bersama antara BPJS Kesehatan dan asuransi kesehatan tambahan atau badan penjamin lainnya. Ketentuan teknis lebih lanjut diatur dalam peraturan BPJS Kesehatan.
3. Ketentuan mengenai tata cara koordinasi manfaat diatur dalam perjanjian kerjasama antara BPJS Kesehatan dan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kecelakaan kerja dan kecelakaan lalu lintas atau penyelenggara program asuransi kesehatan tambahan atau badan penjamin lainnya.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 31 -

BAB V PENDANAAN

A. Ketentuan Umum

1. Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan/atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan Nasional.
2. Dana Kapitasi adalah besaran pembayaran perbulan yang dibayar dimuka kepada FKTP oleh BPJS Kesehatan berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan.
3. Pengelolaan Dana Kapitasi adalah tatacara penganggaran, pelaksanaan, penatausahaan, dan pertanggungjawaban dana kapitasi yang diterima oleh FKTP dari BPJS Kesehatan.
4. Tarif Non Kapitasi adalah besaran pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan kepada FKTP berdasarkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan.
5. Pola pembayaran *Case Based Groups* adalah salah satu pola pembayaran prospektif yang berupa pengelompokan diagnosis dan prosedur yang memiliki ciri klinis dan penggunaan sumber daya yang mirip atau sama.
6. Pengelolaan dan pemanfaatan dana di FKTP dan FKRTL milik pemerintah pengaturannya mengikuti ketentuan peraturan perundangan, sedangkan pengelolaan dan pemanfaatan dana di FKTP dan FKRTL milik swasta pengaturannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada faskes swasta tersebut.
7. Fasilitas kesehatan tidak diperbolehkan meminta iur biaya kepada peserta selama mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya.
8. Fasilitas Kesehatan mengajukan klaim setiap bulan secara reguler paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya, kecuali kapitasi, tidak perlu diajukan klaim oleh Fasilitas Kesehatan.
9. Klaim yang diajukan oleh fasilitas kesehatan terlebih dahulu dilakukan verifikasi oleh verifikator BPJS Kesehatan yang tujuannya adalah untuk menguji kebenaran administrasi pertanggungjawaban pelayanan yang telah dilaksanakan oleh fasilitas kesehatan. Ketentuan mengenai verifikasi klaim FKTP



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 32 -

dan FKRTL diatur lebih lanjut dalam Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim yang diterbitkan BPJS Kesehatan.

10. BPJS Kesehatan wajib membayar Fasilitas Kesehatan atas pelayanan yang diberikan kepada peserta paling lambat 15 (lima belas) hari kerja sejak dokumen klaim diterima lengkap di Kantor Cabang/Kantor Layanan Operasional Kabupaten/Kota BPJS Kesehatan.
11. BPJS Kesehatan wajib memberikan *feedback* atas telaah hasil verifikasi terhadap perbedaan biaya yang diajukan dengan yang disetujui.
12. FKRTL wajib mengirimkan *softcopy* klaim individual **yang sudah dibayar** oleh BPJS Kesehatan ke Kementerian Kesehatan cq Pusat Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan.
13. FKTP dan FKRTL yang tidak bekerjasama dengan BPJS Kesehatan menagihkan biaya pelayanan gawat darurat secara langsung kepada BPJS Kesehatan.
14. BPJS Kesehatan membayar biaya pelayanan gawat darurat menggunakan tarif INA CBGs sesuai dengan penetapan kelas rumah sakit oleh Menteri Kesehatan dan regionalisasi tarif yang berlaku di wilayah tersebut.
15. FKRTL yang belum memiliki penetapan kelas, menggunakan tarif INA-CBGs Rumah Sakit kelas D.
16. Kadaluarsa Klaim
 - a. Klaim Kolektif
Batas waktu maksimal pengajuan klaim bagi Fasilitas Kesehatan milik Pemerintah maupun Swasta, baik Tingkat Pertama maupun Tingkat Lanjutan adalah 2 (dua) tahun setelah pelayanan diberikan.
 - b. Klaim Perorangan
Batas waktu maksimal pengajuan klaim perorangan adalah 2 (dua) tahun setelah pelayanan diberikan, kecuali diatur secara khusus.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 33 -

B. Sumber Pendanaan

Sumber pendanaan dalam penyelenggaraan JKN berasal dari iuran peserta PBI dan bukan PBI.

1. Iuran Peserta PBI dibayar oleh Pemerintah.
2. Iuran Peserta Bukan PBI:
 - a. Pekerja Penerima Upah dibayar oleh Pekerja dan Pemberi Kerja.
 - b. Pekerja Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja dibayar oleh peserta yang bersangkutan.

C. Mekanisme Pembayaran

1. Mekanisme Pembayaran Iuran

Mekanisme pembayaran iuran peserta kepada BPJS Kesehatan disesuaikan dengan kepesertaan yang terdaftar di BPJS Kesehatan.

- a. Iuran bagi peserta PBI dibayarkan oleh Pemerintah Pusat melalui Kementerian Kesehatan kepada BPJS Kesehatan.
- b. Iuran bagi peserta yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah dibayarkan oleh Pemerintah Daerah dengan besaran iuran minimum sama dengan besar iuran untuk peserta PBI.
- c. Iuran Jaminan Kesehatan bagi Peserta Pekerja Penerima Upah dibayar oleh pemberi kerja dan pekerja dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Pemberi kerja memungut iuran dari pekerja dan membayar iuran yang menjadi tanggung jawab pemberi kerja kemudian iuran disetorkan ke BPJS Kesehatan.
 - 2) Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sebagai pemberi kerja menyetorkan iuran kepada BPJS Kesehatan melalui rekening kas negara dengan tata cara pengaturan penyetoran dari kas negara kepada BPJS Kesehatan sebagaimana diatur oleh Kementerian Keuangan.
- d. Iuran bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja dibayarkan oleh peserta sendiri kepada BPJS Kesehatan sesuai dengan kelas perawatannya.
- e. Iuran bagi penerima pensiun, veteran, dan perintis kemerdekaan dibayar oleh pemerintah kepada BPJS Kesehatan.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 34 -

2. Mekanisme Pembayaran ke Fasilitas Kesehatan
BPJS Kesehatan akan membayar kepada FKTP dengan Kapitasi dan Non Kapitasi. Untuk FKRTL, BPJS Kesehatan akan membayar dengan sistem paket INA CBG's dan di luar paket INA CBGs.
3. Mekanisme Pembayaran Kapitasi
Pembayaran Kapitasi oleh BPJS Kesehatan didasarkan pada jumlah peserta yang terdaftar di FKTP sesuai dengan data BPJS Kesehatan. Pembayaran kapitasi kepada FKTP dilakukan oleh BPJS Kesehatan setiap bulan paling lambat tanggal 15 bulan berjalan. Sebelum diundangkannya Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Kapitasi JKN pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah dan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 19 Tahun 2014 tentang Penggunaan Dana Kapitasi JKN Untuk Jasa Pelayanan Kesehatan dan Dukungan Biaya Operasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah, pembayaran Dana Kapitasi oleh BPJS ke FKTP Pemerintah Daerah langsung ke Dinas Kesehatan Kab/Kota yang selanjutnya disetor ke Kas Daerah (KASDA) atau langsung dari BPJS Kesehatan ke Kas Daerah sebagai penerimaan daerah.
Sejak diundangkannya Perpres 32/2014 dan Permenkes 19/2014 dana Kapitasi langsung dibayarkan oleh BPJS Kesehatan ke FKTP milik Pemerintah Daerah.
4. Mekanisme Pembayaran Klaim Non Kapitasi
Pembayaran klaim non Kapitasi pelayanan JKN oleh BPJS Kesehatan di FKTP milik Pemerintah Daerah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku. Pembayaran klaim non kapitasi di FKTP milik Pemerintah Daerah meliputi:
 - a. pelayanan ambulan;
 - b. pelayanan obat program rujuk balik;
 - c. pemeriksaan penunjang pelayanan program rujuk balik;
 - d. pelayanan skrining kesehatan tertentu termasuk pelayanan terapi krio;
 - e. rawat inap tingkat pertama;
 - f. pelayanan kebidanan dan neonatal yang dilakukan oleh bidan atau dokter;
 - g. pelayanan KB berupa MOP/vasektomi;



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 35 -

- h. kompensasi pada daerah yang belum tersedia fasilitas kesehatan yang memenuhi syarat;
- i. pelayanan darah di FKTP; dan
- j. pelayanan gawat darurat di fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

5. Mekanisme Pembayaran INA CBGs

Pembayaran pelayanan kesehatan dengan menggunakan sistem INA CBGs terhadap FKRTL berdasarkan pada pengajuan klaim dari FKRTL baik untuk pelayanan rawat jalan maupun untuk pelayanan rawat inap. Klaim FKRTL dibayarkan oleh BPJS Kesehatan paling lambat 15 hari setelah berkas klaim diterima lengkap. Pengaturan lebih lanjut tentang sistem paket INA CBGs di atur lebih lanjut dalam Petunjuk Teknis INA CBGs.

6. Mekanisme Pembayaran di luar paket INA CBGs

Pembayaran pelayanan kesehatan dengan menggunakan sistem di luar paket INA CBGs terhadap FKRTL berdasarkan pada ketentuan Menteri Kesehatan.

D. Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana

1. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)

- a. FKTP yang belum menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan (PPK) Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

1) Dana Kapitasi

- a) Pengelolaan dan pemanfaatan dana kapitasi mulai bulan Januari sampai dengan bulan April tahun 2014 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengelolaan keuangan daerah.
- b) Untuk memanfaatkan kembali Dana Kapitasi yang telah disetorkan ke Kas Daerah oleh FKTP Milik Pemerintah Daerah, maka Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota harus; (1) mengusulkan adanya peraturan kepala daerah untuk pemanfaatan dana tersebut; (2) membuat dan mengusulkan dalam bentuk program dan kegiatan pada RKA-DPA SKPD Dinas Kesehatan.
- c) Dalam hal pemerintah daerah belum menetapkan bendahara dan rekening dana kapitasi JKN dan BPJS



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 36 -

membayar dana kapitasi ke rekening lama, maka dana kapitasi tersebut harus disetor ke kas daerah.

- d) Setelah pemerintah daerah menetapkan bendahara dan rekening dana kapitasi JKN, dinas kesehatan mengusulkan kepada dinas PPKAD untuk melakukan reklas/pemindahbukuan dana kapitasi dari BUD ke masing-masing rekening dana kapitasi JKN FKTP sesuai dengan dana kapitasi yang diterima oleh FKTP.
- e) Dalam melakukan pembagian jasa pelayanan, pemerintah daerah dapat menambah variabel antara lain kinerja, status kepegawaian, dan masa kerja sesuai dengan kondisi daerah yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Kesehatan.
- f) Dalam menghitung jumlah/nilai setiap tenaga dilakukan secara proporsional dengan melakukan elaborasi variabel jenis ketenagaan dan/atau jabatan dengan variabel kehadiran.
- g) Perhitungan pembagian jasa pelayanan kesehatan dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Point Ketenagaan - (Jml Hari Tdk masuk kerja x Point per hari Ketenagaan)} + (\text{Jml hari kerja efektif - Jml Hari Tdk masuk kerja}) + \text{Variabel Daerah}}{\text{Jumlah Point seluruh ketenagaan}} \times \text{TOTAL JASPEL YG TELAH DITETAPKAN}$$

Keterangan:

1. Poin per hari adalah poin sesuai ketenagaan dibagi maksimal jumlah hari kerja efektif dalam satu bulan.
2. Jumlah hari tidak masuk kerja adalah jumlah ketidakhadiran dalam satu bulan.
3. **Contoh perhitungan** Jasa Pelayanan Kesehatan terlampir.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 37 -

- g) Alokasi Dana Kapitasi untuk dukungan biaya operasional pelayanan kesehatan dimanfaatkan untuk; (1) obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; dan (2) kegiatan operasional pelayanan kesehatan lainnya
 - h) Dukungan kegiatan operasional pelayanan kesehatan lainnya, meliputi:
 - (1) upaya kesehatan perorangan berupa kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif lainnya. Untuk kegiatan ini dana yang ada antara lain dapat dibelanjakan seperti biaya makan-minum, Jasa profesi Narasumber, foto copy bahan, service ringan alat kesehatan, perjalanan.
 - (2) kunjungan rumah dalam rangka upaya kesehatan perorangan. Dana yang ada antara lain dapat dibelanjakan seperti perjalanan, uang harian.
 - (3) operasional untuk puskesmas keliling. Dana yang ada antara lain dapat dibelanjakan seperti Bahan Bakar Minyak (BBM), penggantian Oli, suku cadang kendaraan pusling.
 - (4) bahan cetak atau alat tulis kantor; dan/atau
 - (5) administrasi keuangan dan sistem informasi. Dana yang ada antara lain dapat dibelanjakan seperti perjalanan, uang harian, foto copy bahan, belanja piranti keras dan piranti lunak dalam mendukung implementasi sistem informasi JKN, biaya operasional sistem informasi.
 - i) Penggunaan Dana Kapitasi untuk dukungan biaya operasional pelayanan kesehatan sebagaimana tersebut di atas dilaksanakan tetap mengacu pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Dana Non Kapitasi
- a) Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Non Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada FKTP Milik Pemerintah Daerah mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pengelolaan keuangan daerah.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 38 -

b) Dana Non Kapitasi yang telah disetorkan ke Kas Daerah oleh FKTP dapat dimanfaatkan kembali dengan cara Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota harus; (1) mengusulkan adanya peraturan kepala daerah untuk pemanfaatan dana tersebut; (2) membuat dan mengusulkan dalam bentuk program dan kegiatan pada RKA-DPA SKPD Dinas Kesehatan.

b. FKTP BLUD

Untuk FKTP BLUD mekanisme pengelolaan dan pemanfaatan dana baik kapitasi maupun non kapitasi sepenuhnya dilakukan berdasarkan ketentuan BLUD.

c. FKTP lainnya milik Pemerintah

1) Untuk FKTP lainnya milik Pemerintah mekanisme pengelolaan dan pemanfaatan dana kapitasi akan diatur tersendiri melalui Peraturan Menteri Keuangan.

2) Dana Kapitasi yang diterima oleh FKTP milik Pemerintah dimanfaatkan seluruhnya untuk:

- a) pembayaran jasa pelayanan kesehatan; dan
- b) dukungan biaya operasional pelayanan kesehatan

3) Dana kapitasi yang digunakan untuk Jasa Pelayanan dialokasikan antara 40% - 60% dari total pengembalian dana Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan sisanya dimanfaatkan untuk dukungan biaya operasional pelayanan kesehatan

4) Sedangkan mekanisme pengelolaan dan pemanfaatan dana non kapitasi sepenuhnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Klinik Pratama dan Dokter/Dokter Gigi Praktik

Pemanfaatan dan Pertanggungjawaban dana JKN baik kapitasi dan non kapitasi di Klinik Pratama dan Dokter/Dokter Gigi Praktik sepenuhnya dilakukan atas ketentuan pada Klinik Pratama/Dokter/Dokter Gigi Praktik.

e. Bidan Jejaring dari FKTP

Pada penyelenggaraan JKN Bidan sebagai pemberi pelayanan kebidanan dan neonatal merupakan jejaring dari FKTP yang



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 39 -

telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Dalam rangka pembinaan administrasi terhadap Bidan sebagai jejaring, maka FKTP di luar milik Pemerintah Daerah dapat mengenakan biaya pembinaan dengan besaran maksimal 10% dari total klaim.

Dalam hal disuatu daerah Bidan berjejaring dengan FKTP milik Pemerintah Daerah, klaim dilakukan melalui FKTP milik Pemerintah Daerah. Setelah dibayar oleh BPJS FKTP Milik Pemerintah Daerah segera membayarkan secara utuh kepada Bidan Jejaring sesuai dengan besaran klaim terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan

a. Mekanisme Pemanfaatan:

1) Rumah Sakit/Balai Non BLU/Non BLUD

Dana hasil pembayaran klaim, bagi Rumah Sakit/Balai milik pemerintah/pemerintah daerah yang belum berstatus BLU/BLUD, pengelolaan dan pemanfaatannya disesuaikan dengan ketentuan perundangan.

2) Rumah Sakit/Balai BLU/BLUD

Dana hasil pembayaran klaim, bagi Rumah Sakit/Balai milik pemerintah/pemerintah daerah yang berstatus BLU/BLUD, pengelolaan dan pemanfaatannya mengikuti ketentuan BLU/BLUD.

3) Rumah Sakit Swasta/Klinik Utama

Dana hasil pembayaran klaim, bagi Rumah Sakit Swasta/Klinik Utama pengaturannya diserahkan kepada fasilitas kesehatan tersebut.

b. Besaran jasa pelayanan kesehatan di FKRTL milik Pemerintah dalam kisaran 30 - 50% (tiga puluh sampai dengan lima puluh persen) dari total pendapatan fasilitas kesehatan tersebut. Sedangkan untuk fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan milik swasta pengaturannya diserahkan kepada fasilitas kesehatan tersebut.

Sesuai UU Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara Pasal 25 ayat (1) bahwa bunga bank dan/atau jasa giro yang diperoleh Pemerintah merupakan Pendapatan Negara/Daerah



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 40 -

BAB VI BADAN PENYELENGGARA

A. Ketentuan Umum

1. Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional adalah BPJS Kesehatan
2. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang bersifat nirlaba dan bertanggung jawab kepada Presiden.
3. BPJS Kesehatan berkedudukan dan berkantor pusat di ibu kota Negara Republik Indonesia, dan mempunyai kantor perwakilan di provinsi dan kantor cabang di kabupaten/kota.

B. ORGAN BPJS

Organ BPJS Kesehatan terdiri atas Dewan Pengawas dan Direksi. Dewan Pengawas terdiri atas 7 (tujuh) orang anggota yang terdiri dari 2 (dua) orang unsur Pemerintah, 2 (dua) orang unsur Pekerja, 2 (dua) orang unsur Pemberi Kerja, 1 (satu) orang unsur Tokoh Masyarakat. Direksi terdiri atas paling sedikit 5 (lima) orang anggota yang berasal dari unsur profesional.

C. FUNGSI, TUGAS, WEWENANG, HAK, DAN KEWAJIBAN

1. FUNGSI

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dalam melaksanakan fungsinya BPJS bertugas untuk:

2. TUGAS

Dalam melaksanakan fungsinya BPJS Kesehatan bertugas untuk:

- a. melakukan dan/atau menerima pendaftaran Peserta;
- b. memungut dan mengumpulkan Iuran dari Peserta dan Pemberi Kerja;
- c. menerima Bantuan Iuran dari Pemerintah;
- d. mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta;
- e. mengumpulkan dan mengelola data Peserta program Jaminan Sosial;
- f. membayarkan Manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial; dan
- g. memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada Peserta dan masyarakat.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 41 -

3. WEWENANG

Dalam melaksanakan tugasnya, BPJS Kesehatan berwenang untuk:

- a. menagih pembayaran Iuran;
- b. menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai;
- c. melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional;
- d. membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah;
- e. membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan;
- f. mengenakan sanksi administratif kepada Peserta atau Pemberi Kerja yang tidak memenuhi kewajibannya;
- g. melaporkan Pemberi Kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar Iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program Jaminan Sosial.

4. HAK

Dalam melaksanakan kewenangannya, BPJS Kesehatan berhak untuk:

- a. memperoleh dana operasional untuk penyelenggaraan program yang bersumber dari Dana Jaminan Sosial dan/atau sumber lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- b. memperoleh hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program Jaminan Sosial dari DJSN setiap 6 (enam) bulan.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 42 -

5. KEWAJIBAN

Dalam melaksanakan tugasnya, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk:

- a. memberikan nomor identitas tunggal kepada Peserta;
- b. mengembangkan aset Dana Jaminan Sosial dan aset BPJS untuk sebesar-besarnya kepentingan Peserta;
- c. memberikan informasi melalui media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja, kondisi keuangan, serta kekayaan dan hasil pengembangannya;
- d. memberikan Manfaat kepada seluruh Peserta sesuai dengan Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;
- e. memberikan informasi kepada Peserta mengenai hak dan kewajiban untuk mengikuti ketentuan yang berlaku;
- f. memberikan informasi kepada Peserta mengenai prosedur untuk mendapatkan hak dan memenuhi kewajibannya;
- g. membentuk cadangan teknis sesuai dengan standar praktik aktuarial yang lazim dan berlaku umum;
- h. melakukan pembukuan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku dalam penyelenggaraan Jaminan Sosial; dan
- i. melaporkan pelaksanaan setiap program, termasuk kondisi keuangan, secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada Presiden dengan tembusan kepada DJSN.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 43 -

BAB VII MONITORING, EVALUASI DAN PENANGANAN KELUHAN

A. Ketentuan Umum

1. Dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional berbagai pihak melaksanakan monitoring dan evaluasi sesuai dengan kewenangan masing-masing. Para pihak yang melakukan monev yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN), Kementerian Kesehatan, Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (BAPPENAS), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS)-Kes).
2. Dalam hal pengembangan program Jaminan Kesehatan Nasional dan kepesertaan secara menyeluruh merupakan kewenangan monev dari DJSN. Sehat atau tidaknya keuangan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan oleh BPJS Kesehatan merupakan kewenangan monev dari OJK. Dari sisi penyelenggaraan pelayanan jaminan kesehatan merupakan kewenangan Kementerian Kesehatan dalam melaksanakan monev. Dalam hal evaluasi status kesehatan, kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, *social protection* dan fiskal dari penyelenggaraan JKN merupakan kewenangan Bappenas.
3. Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan Jaminan Kesehatan dimaksudkan agar tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan pada Fasilitas Kesehatan tingkat pertama, Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan telah sesuai dengan kewenangan dan standar pelayanan medis yang ditetapkan oleh Menteri.
4. Dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan dan Kementerian Kesehatan bertanggung jawab dalam menangani keluhan. Penanganan keluhan dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.

B. Aspek Monitoring Dan Evaluasi

Dalam pelaksanaan Monev penyelenggaraan JKN ada beberapa aspek yang perlu di monitoring yaitu Kepesertaan, Fasilitas Kesehatan, SDM Kesehatan, Obat dan Alat Kesehatan, Utilisasi Pelayanan dan Keuangan, serta Organisasi dan Kelembagaan. Sedangkan untuk evaluasi penyelenggaraan JKN aspek yang akan di



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 44 -

evaluasi yaitu status kesehatan, kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, jaminan sosial, fiskal, dan lain-lain.

Monitoring penyelenggaraan pelayanan JKN oleh Kementerian Kesehatan lebih di prioritaskan pada aspek Fasilitas Kesehatan, Sumber Daya Manusia Kesehatan, Obat dan Alat Kesehatan, Utilisasi Pelayanan.

C. Tim Monitoring-Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan JKN

Dalam Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Pelayanan penyelenggaraan JKN yang menjadi kewenangan Kementerian Kesehatan dibentuk Tim Monev Penyelenggaraan JKN di tingkat Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota. Tim Monev penyelenggaraan pelayanan JKN dibentuk secara internal dan lintas program.

Tim Monev penyelenggaraan pelayanan JKN tingkat pusat ditetapkan oleh Menteri Kesehatan, sedangkan Tim Monev Penyelenggaraan pelayanan JKN di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota ditetapkan dengan SK kepala Dinas Kesehatan Provinsi.

Pelaksanaan monev penyelenggaraan pelayanan JKN mengacu pada pedoman monev penyelenggaraan pelayanan JKN.

D. Pelaporan dan *Utilization Review*

Sesuai dengan Perpres 108 Tahun 2013, BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya dalam bentuk laporan pengelolaan program tahunan kepada Presiden dengan tembusan kepada DJSN paling lambat tanggal 30 Juni tahun berikutnya.

Dalam rangka upaya perbaikan mutu penyelenggaraan pelayanan JKN diperlukan data dan informasi. Untuk itu data dan informasi tersebut diperoleh dengan lengkap dari fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan sebagaimana di amanatkan dalam Permenkes nomor 71 tahun 2013, bahwa Fasilitas Kesehatan wajib membuat laporan kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan secara berkala setiap bulan kepada BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan melaporkan hasil *Utilization Review* kepada Menteri dan DJSN.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 45 -

E. Penanganan Keluhan

Dalam upaya penanganan keluhan di dalam penyelenggaraan pelayanan jaminan kesehatan meliputi beberapa prinsip :

1. Prinsip Penanganan Keluhan

- a. Obyektif: penanganan keluhan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan.
- b. Responsif: (cepat dan akurat) setiap pengaduan dan permasalahan perlu ditangani/ditanggapi secara cepat dan tepat.
- c. Koordinatif: penanganan keluhan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik di antara pejabat yang berwenang dan terkait, berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku, sehingga permasalahan dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
- d. Efektif dan efisien: penanganan keluhan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya.
- e. Akuntabel: proses penanganan keluhan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.
- f. Transparan: penanganan keluhan masyarakat dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan tindak lanjutnya.

2. Mekanisme Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan merupakan salah satu instrumen untuk menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan, baik yang bersifat administratif maupun bersifat medis. Permasalahan bisa terjadi antara Peserta dengan Fasilitas Kesehatan; antara Peserta dengan BPJS Kesehatan; antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan; atau antara BPJS Kesehatan dengan Asosiasi Fasilitas Kesehatan.



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 46 -

Mekanisme yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan keluhan, terdiri atas :

- a. Apabila terjadi masalah antara Peserta dengan fasilitas kesehatan atas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka Peserta dapat mengajukan pengaduan/keluhan kepada Fasilitas Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan maka sebaiknya diselesaikan oleh para pihak secara musyawarah. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan, maka dapat diteruskan ke jenjang selanjutnya, yaitu ke BPJS Kesehatan setempat, Tim Monev Kabupaten/Kota, Tim Monev Provinsi, Tim Monev Pusat, dan Menteri Kesehatan selaku mediator).
- b. Apabila terjadi masalah antara Peserta dengan BPJS Kesehatan atas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka Peserta dapat mengajukan keluhan kepada BPJS Kesehatan setempat untuk penyelesaian masalah secara musyawarah oleh para pihak. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan, maka dapat diteruskan ke jenjang selanjutnya, yaitu Tim Monev Kabupaten/Kota, Tim Monev Provinsi, Tim Monev Pusat, dan Menteri Kesehatan selaku mediator).
- c. Apabila terjadi permasalahan antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan maka sebaiknya diselesaikan secara musyawarah oleh para pihak. Jika penanganan keluhan tidak dapat diselesaikan, maka dapat diteruskan ke jenjang selanjutnya yaitu Tim Monev Kabupaten/Kota, Asosiasi Fasilitas Kesehatan setempat, Tim Monev Provinsi, Tim Monev Pusat, dan Menteri Kesehatan selaku mediator).
- d. Apabila terjadi permasalahan antara BPJS Kesehatan dengan Asosiasi Fasilitas Kesehatan maka sebaiknya diselesaikan secara musyawarah oleh para pihak. Jika penanganan keluhan tidak dapat diselesaikan, maka dapat diteruskan ke jenjang selanjutnya yaitu Tim Monev Kabupaten/Kota, Tim Monev Provinsi, Tim Monev Pusat, dan Menteri Kesehatan selaku mediator).

Apabila penanganan keluhan atas permasalahan yang dihadapi oleh para pihak baik antara Peserta dengan Fasilitas Kesehatan, Peserta dengan BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan dengan BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan dengan Asosiasi Fasilitas Kesehatan setelah dilakukan mediasi oleh Menteri Kesehatan maka dapat



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 47 -

diteruskan penyelesaiannya melalui pengadilan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

3. Mekanisme Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan merupakan salah satu instrumen untuk menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan, baik yang bersifat administratif maupun bersifat medis. Permasalahan bisa terjadi antara Peserta dengan Fasilitas Kesehatan; antara Peserta dengan BPJS Kesehatan; antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan; atau antara BPJS Kesehatan dengan Asosiasi Fasilitas Kesehatan.

Mekanisme yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan keluhan, terdiri atas :

- a. Apabila Peserta memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, Peserta dapat mengajukan pengaduan kepada Fasilitas Kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Jika penanganan keluhan tidak dapat diselesaikan, maka dapat diteruskan ke jenjang selanjutnya (melalui Tim Monev Kabupaten/Kota, Tim Monev Provinsi, Tim Monev Pusat, dan Menteri Kesehatan).
- b. Apabila Peserta memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan, maka dapat menyampaikan pengaduan kepada BPJS Kesehatan setempat. Jika penanganan keluhan tidak dapat diselesaikan, maka dapat diteruskan ke jenjang selanjutnya (melalui Tim Monev Kabupaten/kota, Tim Monev Provinsi, Tim Monev Pusat, dan Menteri Kesehatan).
- c. Apabila terjadi permasalahan antara BPJS Kesehatan dengan Fasilitas Kesehatan atau antara BPJS Kesehatan dengan Asosiasi Fasilitas Kesehatan maka sebaiknya diselesaikan secara musyawarah oleh para pihak. Jika penanganan keluhan tidak dapat diselesaikan, maka dapat diteruskan ke jenjang selanjutnya (melalui Tim Monev Kabupaten/kota, Tim Monev Provinsi, Tim Monev Pusat, dan Menteri Kesehatan).



MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA

- 48 -

BAB VIII P E N U T U P

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan mutunya, melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Pengelolaan dana pelayanan kesehatan bagi peserta program JKN dana amanah yang harus harus dikelola secara efektif dan efisien dan dilaksanakan secara terkoordinasi dan terpadu dari berbagai pihak terkait baik pusat maupun daerah.

Diharapkan pelayanan kesehatan bagi penduduk melalui program JKN ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya untuk mewujudkan peningkatan derajat kesehatan masyarakat seutuhnya. Semoga apa yang menjadi harapan kita semua yaitu jaminan kesehatan bagi semua/*Universal Health Coverage* pada tahun 2019 dapat terwujud dengan baik dan kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangsuhnya, baik gagasan pemikiran, tenaga dan kontribusi lainnya mendapatkan imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

MENTERI KESEHATAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

NAFSIAH MBOI