

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haluan reaktualisasi kesehatan didalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan memuat : “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memperhebatkesadaran, kemauan dan kemampuan raga sehat untuk setiap orang agar terwujud taraf kesehatan kebanyakan yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang bermanfaat secara sosial dan ekonomis”. Kesehatan harus memperoleh perhatian lebih dari pemerintah, berkaitan dengan kehidupan serta kedaulatan dari individu bisa menjadi tiada arti apabila, tidak didukung oleh kesehatan yang baik.

Rumah sakit ialah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan fase lanjut yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 mengenai Rumah Sakit, Rumah sakit merupakan pranata pelayanan kesehatan individual secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 mengenai Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyatakan : “Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk mengelola kesediaan pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh masyarakat umum’.

Pembangunan kesehatan diarahkan kepada upaya memperkuat tingkatan kesehatan, yang memiliki artian besar bagi pembangunan dan pembinaan sumber daya manusia seutuhnya, khususnya bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dalam rangka meningkatkan nilai kesehatan masyarakat, modernisasi dibidang kesehatan sangat perlu ditingkatkan dengan suatu peraturan kesehatan nasional sebagai acuan dalam pelaksanaan, dimana peraturan tersebut, akan melibatkan semua unsur-unsur yang ada agar memperkuat kontribusi pelayanan kesehatan. Akan diperlukanya, suatu program pemerintah sebagai lembaga penyelenggaraan negara untuk membentuk sebuah program jaminan kesehatan yang dapat mengayomi pelayanan kesehatan masyarakat Indonesia. Dengan maksud tujuan agar setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang pantas.

Sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bercita-cita untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk melaksanakan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibuat badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotong royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, tanggung jawab pertabilitas, kepesertaan besifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan kegiatan dan sebesar-besarnya untuk kebaikan peserta.

Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan Undang-Undang yang mejadi reformasi keempat badan usaha milik negara untuk mempercepat terselenggaranya tertib jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang menyantumkan “Badan Penyelengar Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang

dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.” Pada jaminan kesehatan ini memiliki perlindungan pada kesehatan agar konsumen mendapatkan pelayanan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah melakukan iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintahan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 6 ayat (1) “Kewajiban Rumah Sakit memeberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b melalui akreditasi Rumah Sakit.” Akan tetapi pada kenyataanya, pada salah satu Rumah sakit di kota Pariaman dalam pelayanan kesehatan rujuk tingkat lanjut (meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap banyak mendapatkan keluhan dalam penanganan kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan. Contohnya, pasien kecelakaan yang di rujuk dari daerah Lubuk basung karena disana tidak bisa dilakukanya tindakan operasi akibat fasilitas yang belum memadai. Namun, ketika sampai di Rumah sakit rujukan pasien merasa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Prosedur BPJS Kesehatan yang dilalui oleh pasien cukup sulit dan penanganannya lambat. Berdasarkan Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Pasal 25 Angka 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan pasien BPJS memiliki hak untuk mendapatkan jaminan kesehatan dari pelayanan kesehatan di Rumah sakit. Salah satu manfaat jaminan kesehatan yaitu preventif dan kuratif. Jika pasien kecelakaan tidak segera ditangani maka tidak menutup kemungkinan kondisi pasien semakin memburuk.

Berbicara mengenai pengguna dan pemanfaatan BPJS kesehatan maka, akan selalu berkaitan dengan pengertian konsumen. Para ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai

pemakai produksi terakhir dari benda atau jasa (*uiteindelijk gebruiker vangoederen endeinsten*).¹

Secara yuridis pasien pengguna BPJS pun memiliki hak sebagai konsumen yang hak nya dilindungi untuk memperoleh pelayanan sebagai seorang pasien sekalipun pasien tersebut adalah pasien BPJS. Pasien memiliki hak-hak seperti yang diatur dalam Pasal 4 UUPK, yang menyatakan bahwa pasien berhak atas kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan, hak memilih, hak informasi, hak didengar, hak mendapatkan advokasi, hak atas pelayanan yang tidak diskriminatif, hak mendapatkan ganti rugi dan hak yang diatur dalam perundang- undangan. Pasal 52 Undang undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, menyebutkan hak pasien, yaitu mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis, meminta pendapat dokter, mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis, menolak tindakan medis dan mendapatkan isi rekam medis. Hak pasien juga diatur dalam Undang undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7 , Pasal 8 , Pasal 56 dan Pasal 58. Pasal 5 ayat (1) bahwa “Setiap orang berhak akses atau sumber daya di bidang kesehatan”. Pasal 5 ayat (2) bahwa “Setiap orang mempunyai hak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau”. Pasal 5 ayat (3) bahwa: “Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya”. Pasal 6 menyebutkan bahwa: “Setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan”. Pasal 7 menyebutkan bahwa: “Setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab”. Pasal 8 menyatakan bahwa: “Setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan”. Dalam hal ini sebagai konsumen, perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS, sangat diperlukan

¹ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenanda Media Grup, Jakarta, hlm.61.

mengingat bahwa dalam kenyataannya masih banyak pasien yang mengeluh terhadap pelayanan kesehatan di beberapa Rumah sakit yang belum sepenuhnya memperbaiki kinerja pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dari permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian terhadap banyak nya keluhan-keluhan pengguna BPJS mengenai pelayanan Rumah sakit terkait panjangnya proses pendaftaran pasien dan lambat nya penanganan medis terhadap pasien BPJS. Penelitian ini dilakukan agar pihak BPJS dan Rumah sakit dapat memperbaiki kinerja terhadap pelayanan pasien BPJS dan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam kegiatan perbaikan serta masukan agar pelayanan kesehatan pasien BPJS lebih baik kedepannya. Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji masalah tersebut dalam bentuk karya ilmiah skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Pariaman.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di RSUD Kota Pariaman?
2. Faktor-Faktor apakah yang mempengaruhi lambannya pelayanan pasien pengguna BPJS di RSUD Kota Pariaman?
3. Apakah upaya yang dilakukan oleh pihak BPJS dalam mengatur lambannya pelayanan kesehatan di RSUD Pariaman?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Pariaman;
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi lambannya pelayanan pasien BPJS di RSUD Kota Pariaman; dan
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak BPJS dalam mengatur lambannya pelayanan kesehatan di RSUD Pariaman

D. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisisnya.² Dengan demikian metode penelitian adalah upaya ilmiah untuk memahami dan memecahkan suatu masalah berdasarkan metode tertentu. Untuk memperoleh hasil yang maksimal, penulis melakukan langkah langkah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis, yaitu pendekatan terhadap masalah dengan melihat norma hukum yang berlaku dan dihubungkan dengan fakta-fakta yang ditemukan dalam penelitian. Penelitian dengan pendekatan *yuridis sosiologis* akan menjadikan data yang di dapat dilapangan melalui studi dokumen dan wawancara sebagai bahan utama.³

2. Sumber Data

Dalam penulisan ini sumber data yang dipergunakan adalah, data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

² Bambang Waluyo, 1996, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 6.

³ Soerjono Soekanto, 2016, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-PRESS, Jakarta, hlm 51.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.⁴ Data primer diperoleh melalui wawancara dengan orang-orang yang dianggap mengetahui informasi terkait tujuan penelitian yang selanjutnya disebut dengan informan penelitian. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai atau informan penelitian dilakukan secara *Purposive Sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.⁵ Informan dalam penelitian ini adalah :

- a) 1 (satu) Orang Kepala Bidang Pelayanan Medis RSUD Pariaman;
- b) 1 (satu) Orang Kepala Seksi Perbendaraan dan Verifikasi RSUD Pariaman ;
- c) 1 (satu) Orang Kepala Bidang SKD dan Humas RSUD Pariaman
- d) 2 (dua) Orang Verifikator Internal RSUD Pariaman;
- e) 1 (satu) Orang Loker RSUD Pariaman;
- f) 2 (dua) Orang Dokter Penanggung Jawab Pasien RSUD Pariaman;
- g) 1 (satu) Orang Apoteker;
- h) 1 (satu) Orang Pelayanan BPJS RSUD Pariaman.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan dan peraturan perundang-undangan.⁶ Data sekunder tersebut meliputi, yaitu :

- 1) Bahan hukum primer Bahan hukum primer yaitu semua bahan hukum yang mengikat dan berkaitan langsung dengan obyek penelitian yang dilakukan dengan cara memperhatikan dan mempelajari Undang-Undang dan peraturan tertulis

⁴ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm 31

⁵ Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hlm. 54.

⁶ Zainuddin Ali, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 106.

lainnya yang menjadi dasar penulisan skripsi ini. Bahan hukum primer yang digunakan antara lain :

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional;
- d. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- e. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- f. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial;
- g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional; dan
- h. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terdiri dari bukubuku, hasil-hasil dan karya ilmiah yang ada kaitannya dengan permasalahan.⁷

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan hukum yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum, kamus Bahasa Indonesia, esiklopedia dan sebagainya.

⁷ *Ibid.*, hlm 144.

3. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri atas :

a) Wawancara

Wawancara yaitu cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.⁸ Wawancara ini dilakukan dengan cara semi terstruktur, dimana penulis akan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu kepada 10 (sepuluh) informan yang berkaitan dengan tujuan penelitian dan kemudian dikembangkan dengan permasalahan yang tengah diteliti

b) Studi Dokumen

Studi dokumen bagi penelitian hukum meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.⁹

c) Analisis Data

Setelah data yang diperoleh dan dikumpulkan maka selanjutnya penulis menganalisis data tersebut secara kualitatif. Analisis data kualitatif yaitu tidak menggunakan angka-angka, tetapi menggunakan kalimat-kalimat yang merupakan pandangan para pakar, peraturan perundangundangan, termasuk data yang penulis peroleh di lapangan dan memberikan gambaran secara detil mengenai permasalahan sehingga memperlihatkan sifat penelitian yang deskriptif.¹⁰

⁸ Buhan Ashshofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 95.

⁹ *Ibid.*, hlm. 31.

¹⁰ Mardalis, 2009, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 26.