

**IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PASAR KUOK
KECAMATAN BATANG KAPAS KABUPATEN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

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



OLEH:
NESA OKTAVIA DARMAN
NPM. 211001211111

**BAGIAN HUKUM PERDATA
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2025**

Reg No : 667/Pdt/02/III-2025

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI
Reg No :667/Pdt/02/II-2025

Nama : Nesa Oktavia Darman
NPM : 2110012111111
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan.

Telah disetujui pada Hari Rabu Tanggal Dua Puluh Enam Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji.

Dr. Zarfinal, S.H., M.H

(Pembimbing)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata

(Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H)

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

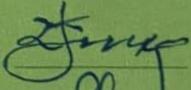
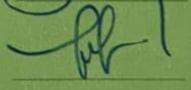
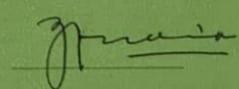
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PENGESAHAN SKRIPSI
Reg No :667/Pdt/02/III-2025

Nama : Nesa Oktavia Darman
NPM : 2110012111111
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan.

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Hari Senin Tanggal Sepuluh Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan LULUS.

SUSUNAN TIM PENGUJI:

- | | | |
|---------------------------------|--------------------|---|
| 1. Dr. Zarfinal, S.H., M.H | (Ketua/Pembimbing) |  |
| 2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H | (AnggotaPenguji) |  |
| 3. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H | (AnggotaPenguji) |  |

Dekan Fakultas Hukum


Dr. Samidjar Pebrihariati R., S.H., M.H

IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PASAR KUOK KECAMATAN BATANG KAPAS KABUPATEN PESISIR SELATAN

Nesa Oktavia Darman¹, Zarfinal¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

E-mail: oktavianesa0110@gmail.com, zarfinal@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

BPJS Kesehatan bertujuan memberikan kesejahteraan kepada seluruh masyarakat untuk mencapai hidup yang lebih baik dan meningkatkan kualitas dan akses layanan BPJS Kesehatan. Rumusan masalah: 1) Bagaimana implementasi pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan? 2) Apakah kendala dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan? 3) Apakah upaya yang dilakukan pihak Puskesmas Pasar Kuok dalam mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan? Jenis penelitian adalah yuridis sosiologis. Sumber data: data primer dan data sekunder, data diperoleh dari studi dokumen dan wawancara. Data dianalisis secara kualitatif. Simpulan (1) Implementasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan yaitu melakukan pelayanan sepenuh hati yang merupakan bentuk tanggung jawab kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan. (2) Kendala Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan yaitu sering terjadi keluhan/komplain masyarakat yang menuntut pengobatan yang tidak ditanggung BPJS Kesehatan. (3) Upaya Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan dalam mengatasi kendala pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan yaitu menyediakan aplikasi pendaftaran, memperbaiki fasilitas puskesmas.

Kata Kunci: Pelayanan, Puskesmas, BPJS Kesehatan

**IMPLEMENTATION OF PATIENT HEALTH SERVICES USING BPJS
KESEHATAN IN THE PUSKESMAS OF BATANG KAPAS DISTRICT
PESISIR SELATAN REGENCY**

Nesa Oktavia Darman¹, Zarfinal¹

¹Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

E-mail: oktavianesa0110@gmail.com, zarfinal@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

BPJS Kesehatan aims to provide welfare to the entire community to achieve a better life and improve the quality and access of BPJS Kesehatan services. Problem formulation: 1) How is the implementation of health services for BPJS Kesehatan patients at the Pasar Kuok Health Center, Batang Kapas District, Pesisir Selatan Regency? 2) What are the obstacles in health services for BPJS Kesehatan patients at the Pasar Kuok Health Center, Batang Kapas District, Pesisir Selatan Regency? 3) What efforts have been made by the Pasar Kuok Health Center to overcome obstacles in providing health services to BPJS Kesehatan patients? The type of research is sociological juridical. Data sources: primary data and secondary data, data obtained from document studies and interviews. Data were analyzed qualitatively. Conclusion (1) Implementation of Health Services for BPJS Kesehatan Patients at the Pasar Kuok Health Center, Batang Kapas District, Pesisir Selatan Regency is to provide wholehearted service which is a form of responsibility to BPJS Kesehatan patients. (2) The constraints of the Pasar Kuok Health Center, Batang Kapas District, Pesisir Selatan Regency in providing health services to patients using BPJS Health are that there are frequent complaints from the public demanding treatment that is not covered by BPJS Health. (3) The efforts of the Pasar Kuok Health Center, Batang Kapas District, Pesisir Selatan Regency in overcoming obstacles to providing health services to patients using BPJS Health are providing a registration application and improving health center facilities.

Keywords: Services, Community Health Center, BPJS Health

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, dengan mengucapkan puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan kepada umatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang hingga saat sekarang ini.

Dengan segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat serta kelancaran kepada penulis, skripsi ini sebagai tugas akhir dalam mencapai gelar sarjana hukum, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PASAR KUOK KECAMATAN BATANG KAPAS KABUPATEN PESISIR SELATAN”** Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Dalam melengkapi tulisan ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing penulis yakni Bapak **Dr. Zarfinal, S.H., M.H** yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof.Dr. Diana Kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universita Bung Hatta.
3. Bapak Hendriko Arizal, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H selaku Dosen Penasehat Akademik (PA) penulis di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
7. Ibu Bdn. Rini Rahmayanti, S.Tr. keb selaku Bendahara Puskesmas tempat penulis melakukan penelitian, sekaligus penanggungjawab penulis selama melakukan penelitian, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua, Kepada Ayahanda Soli Darman dan Ibunda Yeni terimakasih atas setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan yang selalu senantiasa memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, motivasi, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terindah dalam hidup.

9. Bapak/Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, yang sudah memberikan pelayanan kepada penulis mulai dari pertama menjadi mahasiswa hingga penyelesaian skripsi.
10. Terimakasih kepada saudara penulis yaitu Riski Gustia Darman yang selalu mendukung dan mendengarkan keluh kesah penulis serta menjadi saudara sekaligus teman terbaik selama hidup penulis.
11. Terimakasih untuk teman-teman terdekat yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.

Dengan adanya dukungan serta semangat dan motivasi, atas izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang akan penulis terima dengan senang hati, dari pembaca untuk mengisi kekosongan serta kekurangan yang terdapat pada penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang terutama bagi penulis sendiri, dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat serta karunianya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Padang, 04 Februari 2025
Penulis

Nesa Oktavia Darman
2110012111111

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Tentang Implementasi Pelayanan Kesehatan.....	11
1. Implementasi	11
2. Pelayanan Kesehatan	11
3. Prinsip Pelayanan Kesehatan.....	13
4. Jenis-jenis Pelayanan Kesehatan	14
5. Syarat-syarat Pelayanan Kesehatan	15
6. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	17
B. Tinjauan Tentang BPJS Kesehatan	18
1. Pengertian BPJS Kesehatan.....	18
2. Tujuan Dibentuknya BPJS Kesehatan.....	19
3. Fungsi dan Tugas BPJS	20
4. Hak dan Keawajibab BPJS	21
5. Peserta BPJS Kesehatan	22
6. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS kesehatan	23

C. Pasien Sebagai Konsumen.....	24
1. Pengertian Pasien Sebagai Konsumen.....	24
2. Hak dan Kewajiban Pasien Sebagai Konsumen Jasa Di bidang Pelayanan Kesehatan	25
3. Perlindungan Hukum Pasien Sebagai Konsumen	26
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Implementasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan BatangKapas Kabupaten Pesisir Selatan.....	28
B. Kendala Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan.....	42
C. Upaya Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan dalam mengatasi kendala pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan.....	45
BAB IV PENUTUP	
A. Simpulan	49
B. Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Petugas Puskesmas Pasar Kuok.....	34
Tabel 3.2 Pelayanan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2022	39
Tabel 3.3 Pelayanan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2023	40
Tabel 3.4 Pelayanan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2023	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang utuh bukan sekedar bebas dari penyakit atau kelemahan. Kesehatan merupakan prioritas manusia dalam menjaga keseimbangan hidup agar terlaksana kehidupan yang aman dan nyaman. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang tercantum dalam kerangka pelayanan publik mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu kebutuhan dasar yang dimaksud pemerintah dan sangat penting bagi masyarakat yaitu kesehatan dan menjalani hidup yang sehat serta mendapatkan alternatif yang mudah dalam kesehatan salah satunya mengenai pelayanan kesehatan. Kesehatan yang cukup besar pengaruh dalam kehidupan yaitu pelayanan terhadap kesehatan tersebut.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹ Berdasarkan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Kualitas layanan harus dimulai dengan

¹ Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 17

kinerja yang baik dan fasilitas yang cukup agar masyarakat dapat memperoleh yang dibutuhkan dan mencapai tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 8 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, serta masyarakat yang menerima pelayanan, menjadi ukuran utama untuk menilai kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah maupun perusahaan terkait.² Tujuan pelayanan kesehatan yaitu untuk meningkatkan kualitas hidup individu dan masyarakat, mengurangi angka penyakit, dan memastikan akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan kesehatan dapat dilakukan oleh berbagai tenaga medis, seperti dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya, baik fasilitas kesehatan publik maupun swasta. Menjaga dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, kesehatan merupakan salah satu aspek penting. Salah satu aspek pendukung dalam kesehatan masyarakat yaitu pemerintah. Peran pemerintah sangat penting dalam kesehatan masyarakat terutama pada masyarakat yang perekonomian lemah. Seringkali terjadi masyarakat yang memiliki penyakit tidak mendapatkan penanganan medis dan pelayanan kesehatan.

² Muhammad Fajriansyah, Slamet Muchsin dan Suyeno, 2022, 'Implementasi Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan', *Jurnal Respon Publik*, Volume 16, Nomor 9 Tahun 2022, hlm. 85.

Program pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu mengadakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 menetapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berdiri pada tanggal 1 Januari 2014 yang merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (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 (BPJS) adalah lembaga yang ditunjuk pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Pasien pelayanan kesehatan di Indonesia dilaksanakan secara berjenjang bahwa kasus rujukan layanan ini perlu dilaksanakan secara optimal.³ Jaminan sosial diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Jaminan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

³ Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, hlm.5.

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional menyebutkan, dalam menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional menggunakan sistem rujukan berjenjang. Pelayanan kesehatan tingkat pertama diberikan oleh puskesmas, klinik, dokter keluarga yang dipilih peserta saat pendaftaran. Jika pengobatan tidak memungkinkan, maka akan dirujuk ke fasilitas medis mutakhir. Pelayanan medik tingkat kedua adalah pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis di rumah sakit kelas D dan C, dan pelayanan medik tingkat ketiga adalah pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis dan subspesialis di rumah sakit kelas B dan A.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Tugas puskesmas berdasarkan Pasal 4 Ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan: “Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya”.

Dalam suatu pelayanan kesehatan yang sering terjadi yaitu adanya perbedaan pelayanan antara pasien non BPJS dengan pasien BPJS. Perbedaan pelayanan yang didapatkan oleh pengguna BPJS dan pasien non BPJS menunjukkan kesimpangsiuran aturan, kesepakatan, dan kerjasama antara

pemerintah selaku penggagas dan para penyedia layanan kesehatan tampak masih belum terorganisir dengan baik.⁴ Keluarga peserta yang merupakan penerima manfaat pelayanan kesehatan BPJS seringkali merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Mereka menganggap bahwa pasien yang menjadi peserta jamkesmas mendapat pelayanan dan perlakuan yang berbeda dengan pasien lain di beberapa puskesmas dan rumah sakit, baik yang dirawat maupun yang hanya berobat.⁵

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 yang merupakan perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan juga mengatur hak-hak peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mendapatkan perawatan yang lebih baik. Selanjutnya hak-hak pasien peserta BPJS juga disebutkan di dalam Pasal 13 Ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional menyatakan setiap peserta berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan.

Kebijakan BPJS diharapkan dapat memudahkan akses pengobatan bagi masyarakat yang kurang mampu, serta mampu memberikan hak-hak yang adil dan sesuai terhadap pasien pengguna BPJS tersebut. Seringkali banyak terdapat permasalahan teknis dan birokrasi yang cukup rumit, oleh karena itu

⁴ Y. Kurniawan et al, 2015, Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum (Non-BPJS). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, Volume 1 Nomor 1, hlm. 1.

⁵ A. S. Puspa & E. Y. Bangkele, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien pada Peserta BPJS Kelas 3 di RSUD Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS), *Jurnal Ilmiah Kedokteran*, Volume 5 Nomor 2, hlm. 40.

diperlukan sosialisasi yang lebih mendalam mengenai program BPJS serta peningkatan jumlah sumber daya manusia, agar program ini dapat berjalan dengan lancar.⁶

Pelaksanaan BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok yaitu pada pemakaian BPJS tahap awal didaftarkan terlebih dahulu dan akan diisi data-data pasien BPJS tersebut pada sistem Puskesmas sehingga bisa diklaim pada Puskesmas. Pelaksanaan tersebut cukup memakan waktu sehingga terganggunya proses pengobatan terhadap pasien dan juga waktu antrian yang kurang efisien. Pelayanan BPJS Kesehatan yang fatal menurut penulis yaitu apabila Puskesmas Pasar Kuok tidak menjalankan standar BPJS dengan semestinya sehingga pasien tidak mendapatkan hak-haknya sebagai pengguna BPJS tersebut.

Mengacu pada penjelasan latar belakang di atas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana pelaksanaan dan langkah-langkah dari Puskesmas Pasar Kuok serta kualitas dan prioritas terhadap masyarakat yang memakai BPJS yang hasilnya disajikan kemudian dalam skripsi ini sebagai tugas akhir penulis dalam bagian dari pendidikan sarjana di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta dengan judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PASAR KUOK KECAMATAN BATANG KAPAS KABUPATEN PESISIR SELATAN.**

⁶ Hasrillah, Yaqub Cikusin & Hayat, 2021, Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat melalui Programa BPJS Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang), *Jurnal Respon Publik*, Volume 15 Nomor 8, hlm.13.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Apakah kendala dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Apakah upaya yang dilakukan pihak Puskesmas Pasar Kuok dalam mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak Puskesmas Pasar Kuok dalam mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan kajian sosiologi hukum, yang diperoleh dengan mempertimbangkan norma-norma hukum positif yang berlaku mengenai fakta dan kenyataan yang ada dalam masyarakat dan terjadi di daerah tersebut.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang belum diolah, yang diperoleh secara langsung dari penelitian di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan yang berupa hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap beberapa orang responden yaitu para pasien pengguna BPJS Kesehatan dan 4 (empat) orang informan yang terdiri dari petugas Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan serta data yang diperoleh langsung di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang belum diolah dan diperoleh melalui studi kepustakaan, buku-buku, serta sumber lainnya yang relevan dengan topik dalam penulisan ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode untuk mendapatkan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden dan informan. Wawancara ini dilakukan secara semi terstruktur, selain menyiapkan pertanyaan penulis juga mengembangkan pertanyaan-pertanyaan lanjutan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis melakukan wawancara terhadap 4 (empat) orang informen yaitu dr. H.Jumatul Rialdi selaku Kepala Puskesmas, Ibu Bdn. Rini Rahmayanti, S.Tr. keb selaku Bendahara Puskesmas Pasar Kuok, Ibu Ellia Suryanti Amd.Ft selaku bagian Administrasi Kepegawaian Puskesmas Pasar Kuok, dan Ibu Yulfianti AMD.AK selaku Petugas SP2TP (Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas) di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas. Jumlah kunjungan pasien rata-rata per harinya di puskesmas kurang lebih 80 orang, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 8% dari total populasi. Jadi penulis akan mewawancarai 8 orang pasien rawat jalan.

b. Studi Dokumen

Pengumpulan data yang terdapat di lapangan yaitu dengan cara membaca, mempelajari, dan mengutip bahan-bahan kepustakaan yang

relevan, seperti buku, dokumen, jurnal hukum, serta penelitian lainnya yang terkait dengan topik permasalahan dalam penelitian ini.

4. Analisis Hukum

Setelah data dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Data yang diperoleh dari Peraturan Perundang-Undangan yang terkait dengan upaya penegakkan yang akan didiskusikan dengan data yang diperoleh dari lokasi penelitian, pada akhirnya akan ditemukan hukum yang berlaku dalam kenyataannya. Data yang terkumpul disusun dalam format tertentu, kemudian dilakukan reduksi atau pengolahan data untuk menghasilkan sajian hasil penelitian hukum yang selanjutnya dapat digunakan untuk menarik kesimpulan.