

# **PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS DI PUSKESMAS KOTA PADANG**

**Safira Hijriani Yusra<sup>1</sup>, Zarfina<sup>1</sup>**

**<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta**

**Email : [safirahijrianiy@gmail.com](mailto:safirahijrianiy@gmail.com)**

## **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan adalah salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan mendapatkan lingkupan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Rumusan Masalah 1) Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pelayanan pengguna BPJS di Puskesmas Kota Padang ? 2) Apakah Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Kota Padang ? Jenis Penelitian hukum sosiologis. Sumber data dilakukan dengan wawancara dan studi dokumen. Data dianalisis dengan cara kualitatif. Simpulan hasil penelitian : (1) Dalam Pelayanan Kesehatan, peserta BPJS mengeluhkan ketidaktersediaan obat-obatan sehingga peserta BPJS harus membeli obat yang tidak tersedia di Puskesmas dan harus membeli obat tersebut di luar apotik, kurangnya ketersediaan tersebut membuat kurangnya tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Puskesmas, serta sosialisasi mengenai BPJS kesehatan tersebut. (2) Kurangnya rasa tanggung jawab tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS, seharusnya dokter memberikan pelayanan pada pasien dengan baik sehingga ada rasa nyaman dan kemudahan bagi pasien yang berkunjung.

**Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, BPJS, Puskesmas Lubuk Begalung**