

**PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. RASIDIN PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY



OLEH:

SALSA NABILA HUMAIRA

1810012111054

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG**

2022

No. Reg: 439/Pdt/2/II-2022

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

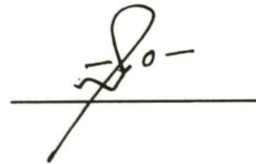
No.Reg : 439/Pdt/02/II-2022

Nama : Salsa Nabila Humaira
Nomor : 1810012111054
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Pasien Peserta
Badan Jaminan Sosial (BPJS) di RSUD dr. Rasidin
Padang

Telah **dikonsultasikan** dan **disetujui** oleh **Pembimbing** untuk di *upload* ke *website*.

Adri, S.H., M.H.

(Pembimbing)



Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

Ketua Bagian
Hukum Perdata



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

PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. RASIDIN PADANG

Salsa Nabila Humaira¹, Adri¹

¹Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: Salsahumairaa25@gmail.com

ABSTRACT

The right to health is one of the human rights that must be fulfilled and has been guaranteed by the constitution. The health insurance provided is in the form of easy access to health, affordable health costs, adequate health facilities and appropriate medical treatment. The government provides National Health Insurance, namely the Health Insurance Administration Agency that the health facilities provided, both public facilities and individual health facilities are good enough for class BPJS Health patients who have met the Service Standards, but there are some facilities that are still lacking, such as the provision of drugs that are of poor quality. towards the patient.

Keyword: *Implementation, Services, Facilities*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hak atas kesehatan merupakan salah satu hak asasi yang harus dipenuhkan telah dijamin oleh konstitusi. Hal itu terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 28 H ayat (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Berdasarkan pasal tersebut jaminan kesehatan dengan akses dan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai disediakan oleh pemerintah agar mencapai tujuan dari pasal tersebut. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 28 H ayat (3) menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”. Jaminan kesehatan merupakan bagian dari jaminan sosial yang juga dijamin oleh pemerintah. Jaminan kesehatan yang diberikan berupa kemudahan akses kesehatan dan biaya kesehatan yang terjangkau serta fasilitas kesehatan yang memadai dan tindakan medis yang sesuai.

Asuransi kesehatan sosial adalah asuransi yang wajib diikuti oleh seluruh atau sebagian

penduduk dimana premi atau iurannya bukan nilai nominal tetapi persentase upah yang wajib dibayarkan dan manfaat Asuransi ditetapkan melalui peraturan perundangan dan setara untuk semua peserta.¹ Ketersediaan sarana dan prasarana yang diperlukan belum mencukupi, sehingga dalam pelaksanaan kegiatannya kurang maksimal. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu penunjang penyelenggara pembangunan kesehatan.

Bentuk penyelenggara pelayanan kesehatan tersebut merupakan perwujudan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan kesehatan dan diselenggarakan dalam bentuk instansi seperti salah satunya adalah Rumah Sakit yaitu Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang. Masalah pelaksanaan BPJS Kesehatan di RSUD dr. Rasidin yaitu pasien BPJS masih belum maksimal untuk mendapatkan akses dan fasilitas kesehatan medis. Keluhannya yaitu lewat dari 3 hari pasien yang masih mengalami sakit diminta untuk dirawat dan dipulangkan. Pelayanan yang diberikan jauh dari standard nasional yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Kemudian tidak semua

¹ Wirjono Prodjodikoro, 1981, Hukum Asuransi Indonesia, PT. Internasa. Jakarta, hlm. 12.

kesehatan yang bisa ditanggung oleh BPJS Kesehatan, seperti obat yang hanya berupa obat generik dan perlu adanya tambahan biaya yang dikeluarkan.

Dari uraian di atas, Penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut kedalam sebuah penelitian dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. RASIDIN PADANG”**

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan BPJS dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di kota Padang?
2. Bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan BPJS dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di kota Padang?

C. Tujuan penelitian

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan dari BPJS dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien terkait dengan haknya.
2. Mengetahui fasilitas pelayanan dari BPJS dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat kepada pasien terkait dengan haknya

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan penulis adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan wawancara. Data dianalisis secara kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan pelayanan Bpjs dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada

pasien di rumah sakit umum daerah dr.Rasidin Padang

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Pelayanan Medis RSUD dr. Rasidin Padang yaitu Bu dr. Lidya bahwasanya sebagai tenaga kesehatan sebagai dokter yaitu telah memberikan tindakan yang terbaik bagi pasien untuk proses penyembuhan. Dokter dan tenaga kesehatan serta pegawai rumah sakit telah mewujudkan salah satu dari visi RSUD tersebut yaitu memberikan pelayanan yang optimal terhadap sesamepasien dan tidak membedakan satu sama lain. Tenaga kesehatan seperti perawat telah mengontrol dan mengecek pasien sesuai dengan jadwalnya dengan mengunjungi masing-masing kamar pasien dan menanyakan perkembangan pasien tersebut. Terhadap pasien yang baru masuk RSUD seperti ke IGD langsung memberikan tindakan dan rekomendasi tindakan lainnya, seperti menganjurkan untuk rawat inap atau rawat jalan untuk kesembuhan pasien. Menurut bu Lidya RSUD tersebut masih membutuhkan beberapa dokter spesialis. Dikarenakan untuk penyakit-penyakit tertentu yang membutuhkan dokter spesialis dalam bidang tersebut lebih dari satu orang dalam menangani pasien. Terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi standard minimal yang telah ditetapkan dan telah diberikan tindakan yang terbaik terhadap pasien untuk memenuhi hak jaminan kesehatan dan jaminan sosial yaitu dari BPJS Kesehatan.

B. Fasilitas Pelayanan Kesehatan BPJS dalam Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan kepada Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di kota Padang

Berdasarkan Hasil wawancara dengan salah satu pasien rawat inap yang bernama "Nursida" 56 tahun pasien kelas 2 bagian bedah yang habis menjalani operasi sedang. Pasien tersebut menjelaskan bahwasanya ia merasakan kemudahan akses kesehatan dengan BPJS Kesehatan, dari segi birokrasinya dimudahkan dan tindakan medis yang cukup baik, artinya mementingkan tindakan medis terlebih dahulu daripada pengurusan BPJS Kesehatan. Kemudian pasien tersebut juga

menjelaskan bahwa dari segi fasilitas kamarnya sudah cukup dengan biaya asuransi Kelas 2 sebesar Rp. 100.000 dan biaya tindakan medis tidak mengeluarkan biaya tambahan. Selanjutnya peneliti menanyakan kepada salah satu pasien kelas 2 yang bernama "Syarafudin" dengan usia 67 Tahun. Beliau pada saat itu sedang berada diruang rawat inap kelas 2 bagian bedah. Menurut beliau fasilitas kesehatan yang dirasakan dan didapatkan peserta BPJS sudah sesuai dengan iuran yang dibayarkan tiap bulannya. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan penulis di Kamar Rawat Inap Kelas 1, Kelas 2 dan Kelas 3 di RSUD dr. Rasidin Kota Padang bahwasanya telah memenuhi Standard Pelayanan Minimal yaitu fasilitas umum yang cukup, seperti fasilitas kamar telah memenuhi hak kesehatan pelayanan pasien yaitu Kamar Kelas 1 yaitu Kamar yang cukup besar, Tempat Tidur Pasien, Tempat duduk bagi pihak yang membezuk dan keluarga serta lingkungan kamar yang tenang dan nyaman dari kebisingan. Kemudian kelas 2 yaitu terdiri dari 1 ruangan yang berisi dari 4 bilik dengan dibatasi Kain Gordien, tempat tidur pasien dan 1 tempat duduk bagi keluarga pasien. Kelas 3 dengan kapasitas 1 ruangan yang terdiri dari 6 bilik yang dibatasi dengan kain gordien dengan 1 kamar mandi, dan masing-masingnya 1 tempat duduk bagi keluarga pasien.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang bernama "Nanda" usia 31 Tahun dengan Kelas 1 dirawat diruangan penyakit dalam. Pasien tersebut telah melewati operasi ringan. Selama menjalani operasi menurut beliau tindakan medis yang dilakukan sudah cukup baik. Alasannya, operasinya berhasil dengan waktu yang sangat singkat dan tidak ada terjadi efek samping. Dari segi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis seperti perawat dan doker cukup ramah dan menanyakan keluhan-keluhan yang terjadi pasca operasi. Selanjutnya dari segi fasilitas kesehatan kelas 1 cukup bagus seperti fasilitas pokok di kamar yaitu kasur, tempat tidur, sofa untuk keluarga yang jaga maupun untuk orang yang membezuk, tv dan galon beserta

dispenser dan pendingin ruangan yang sudah cukup. Selanjutnya untuk obat yang diberikan adalah obat yang cukup bagus dari segi dosis dan jenis obatnya ada beberapa obat paten. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien yang bernama "Dodi" usia 34 Tahun bahwasanya biaya yang telah dikeluarkan tiap bulan yaitu sebesar Rp. 150.000 dengan kualifikasi Kelas 1 BPJS Kesehatan yang mengatakan bahwa dari segi fasilitas yang ada di ruangan sudah cukup dan sesuai dengan iuran yang dibayarkan perbulannya. Namun untuk pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Rasidin masi kurang bagus karna dari etika berbicara perawat dan tidak melayani pasien dengan sepenuh hati yang membuat pasien tersinggung oleh kata-kata dan perbuatannya.

Selanjutnya pasien kelas 3 yang bernama "Zulkifli" usia 55 Tahun yang berada diruangan inap kelas 3 bagian penyakit dalam. Menurut beliau dari segi pelayanan kurang, karena beliau sangat merasakan perbedaan terhadap pelayanan yang didapatkan seperti birokrasi yang sangat ribet dan keramahan pegawai BPJS dan tenaga kesehatan cukup kurang. Bahkan perawat tersebut terkadang tidak menanyakan keluhan yang dirasakan setiap pasien dan bicarannya yang kurang ramah. Kemudian untuk fasilitas kesehatan yang sangat kurang puas didapatkan seperti kebisingan yang menimbulkan ketidak nyamanan, ruangan yang sempit dan pendingin ruangan yang kurang. Selanjutnya Keluhan untuk kelas 3 yang telah dirasakan oleh salah satu pasien rawat inap yang telah diwawancarai yang bernama "Linda" dengan usia 49 Tahun yaitu lambatnya mendapatkan respon dari pihak rumah sakit terkait pengurusan adminitrasi dan pelayanan kesehatan serta obat-obatan yang diberikan kepada pasien kurang bereaksi terhadap. Birokrasi untuk kelas 3 yang cukup dipersulit dan tenaga kesehatan seperti dokter menurut pasien tersebut membedakan dalam memberikan tindakan yaitu lebih mementingkan kelas diatas kelas 3

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik pelayanan dari tindakan medis dari tenaga kesehatan yaitu dokter dan perawat sudah cukup baik bagi pasien, sehingga banyaknya pasien untuk merujuk kepada RSUD dr. Rasidin. Namun, ada beberapa keluhan seperti tenaga medis seperti dokter spesialis yang masih kurang cukup. Kemudian pelayanan untuk akses kesehatan akan BPJS Kesehatan cukup dimudahkan namun birokrasinya masih lambat untuk penyelesaian administrasi yang sedikit membutuhkan waktu yang lama.
2. Fasilitas kesehatan baik fasilitas umum maupun fasilitas kesehatan terhadap pasien RSUD dr. Rasidin Padang terutama untuk pasien rawat inap BPJS Kesehatan yaitu Kelas 1, 2 dan 3 sudah cukup memenuhi standar pelayanan minimum. Namun ada beberapa fasilitas yang masih kurang seperti pemberian obat yang kurang berkualitas terhadap pasien.

Saran

1. Terhadap pasien yaitu untuk lebih mengetahui hak dan kewajiban sebagai pasien dan sebagai peserta BPJS Kesehatan serta mengetahui perkembangan peraturan perundang-undangan kesehatan dan BPJS kesehatan untuk mengetahui fasilitas dan pelayanan kesehatan yang didapatkan sebagai hak kesehatan terhadap pasien.
2. Terhadap pemerintah yaitu BPJS Kesehatan pelaksanaannya harus lebih ditingkatkan dan regulasi yang diberikan dapat memperkuat pelaksanaan BPJS Kesehatan dan lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan BPJS Kesehatan dan terhadap tenaga kesehatan yaitu dalam memberikan tindakan medis terhadap pasien untuk tidak membedakan kelas pasien dan memberikan tindakan secara cepat dan tanggap serta dapat memberikan tindakan yang terbaik bagi pasien untuk mendapatkan

kesehatan yang lebih baik dan dalam proses penyembuhannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmad yulianto dkk, 2004. Metode Penelitian Hukum, Jakarta: Raja Grafindo.
Muhammad Abdulkadir, 2009, Hukum Asuransi Kesehatan. Jakarta: Rajagrafindo.

Peraturan Undang-undang

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan

UCAPAN TERIMKASIH

Kepada bapak Adri, S.H., M.H selaku pembimbing yang telah memberi waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dan kepada para pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.