

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

**EXECUTIVE SUMMARY**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



**Oleh :**

**SAFIRA HIJRIANI YUSRA**

**1810012111213**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2022**

**No. Reg : 423/pdt/02/11-2022**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

**No.Reg : 423/Pdt/02/II-2022**

Nama : Safira Hijriani Yusra  
Nomor : 1810012111213  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Di Puskesmas Kota Padang

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

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

(Pembimbing)



Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



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



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

# PELAYANAN KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS DI PUSKESMAS KOTA PADANG

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

<sup>1</sup>Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

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

## ABSTRACT

*Health services are one of the basic rights of the community whose provision must be provided by the government as mandated in the 1945 Constitution Article 28 H paragraph (1) everyone has the right to live in physical and spiritual prosperity, to have a place to live, and to have a good living environment and to receive health services. Conclusions from the research: (1) In Health Services, BPJS participants complain about the unavailability of drugs so that BPJS participants have to buy drugs that are not available outside pharmacies, the lack of availability makes the lack of responsibility given by the Puskesmas. (2) Lack of a sense of responsibility for health workers in providing health services to BPJS participants, doctors should provide good service to patients so that there is a sense of comfort and convenience for visiting patients.*

**Keywords:** Health Services, BPJS, Lubuk Begalung Health Center

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sistem Jaminan Sosial Nasional turut menegaskan bahwa jaminan kesehatan merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial. Pada hakekatnya jaminan kesehatan bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup secara layak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah.

Pasal 16 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS menyatakan bahwa setiap orang, selain pemberi kerja, pekerja, dan penerima bantuan iuran yang memenuhi persyaratan kepesertaan dalam program jaminan sosial wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai peserta kepada BPJS, sesuai dengan program jaminan sosial yang diikuti. Pasal 13 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional menyebutkan 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, lalu mengenai kewajiban fasilitas kesehatan diatur dalam Pasal 12 ayat (3) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 yang terdiri atas:

- Memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta sesuai ketentuan yang berlaku, dan;
- Memberikan laporan pelayanan sesuai waktu dan jenis yang telah disepakati.

Dalam wawancara yang dilakukan sebagai langkah awal penelitian, penulis melakukan wawancara dengan para peserta BPJS yang berobat di Puskesmas Lubuk Begalung, pelayanan terhadap peserta BPJS di Puskesmas tersebut kurang memuaskan, Peserta BPJS kurang mendapatkan pelayanan yang baik saat berobat, karena pada saat melakukan kunjungan ke Puskesmas dalam pemberian obat pasien menyangkal karena obat yang ditulis diresep tidak tersedia di Puskesmas tersebut sehingga pasien terpaksa membeli obat tersebut di luar dengan menggunakan uang pribadi, hal tersebut lah yang membuat peserta BPJS menjadi tidak puas untuk berobat di Puskesmas

### B. 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 ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pelayanan pengguna BPJS di Puskesmas Kota Padang.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Kota Padang.

## **II. METODE PENELITIAN**

1. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis.
2. Sumber Data
  - a. Data primer
  - b. Data sekunder
3. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi dokumen.
4. Teknik analisa data dalam penelitian adalah analisa kualitatif dengan mengelompokkan data menurut aspek-aspek yang diteliti dan diambil kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Padang**

Perlindungan hukum terkait dengan peserta BPJS kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 yang menetapkan dua BUMN yaitu PT Askes (persero) dan PT Jamsostek (Persero) dirubah bentuk menjadi Badan Layanan Publik untuk melaksanakan lima program yang diamanatkan UndangUndang Nomor 40 Tahun 2004 yaitu program Jaminan Kesehatan bagi BPJS Kesehatan dan program lainnya diserahkan ke BPJS Ketenagakerjaan. Pemerintah melalui Menteri Kesehatan telah menetapkan beberapa peraturan yang mengatur tentang pelaksanaan program BPJS kesehatan baik itu tentang tarif maupun prosedur dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada peraturan tersebut agar peserta tidak dipungut bila

memanfaatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan. Sementara BPJS kesehatan telah menyiapkan petugas disetiap puskesmas agar dapat mengawal dan mendampingi serta memberikan pelayanan kepada peserta dalam memanfaatkan haknya untuk berobat di fasilitas kesehatan yang ditunjuk.

Adanya penerapan JKN ini, diharapkan tidak ada lagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat miskin yang tidak berobat kefasilitas pelayanan kesehatan ketika sakit karena tidak memiliki biaya. Pelaksanaan JKN pada dasarnya merupakan amanat Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Undang-Undang BPJS), dimana jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

Kendala-kendala yang dihadapi BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan yaitu masih sering dikeluhkan oleh peserta adanya tarikan atau obat disuruh diambil diluar puskesmas dengan biaya pribadi, hal ini karena di beberapa rumah sakit masih terjadi kendala dalam pengadaan obatnya.

Oleh karena itu, peserta BPJS dan penyelenggara BPJS tidak dipungkiri dapat menimbulkan perselisihan bagi kedua belah pihak. Penyelenggara sengketa dapat dilakukan baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh pengendalian mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta melalui mekanisme tidak dapat terlaksana penyelesaian sengketa dapat diajukan ke Pengadilan. Namun demikian penyelesaian sengketa di usahakan semaksimal mungkin dapat diselesaikan di luar pengadilan untuk mendapatkan penyelesaian yang sama-sama menguntungkan kedua belah pihak.

### **B. Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Padang**

Faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan Puskesmas Lubuk Begalung, yaitu :

### **1. Faktor Penghambat**

Beberapa faktor yang menghambat dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Lubuk Begalung adalah 1) Sosialisasi melalui media massa merupakan bentuk komunikasi yang menjangkau masyarakat secara luas sehingga pesan informasi yang sama dapat diterima secara serentak dan efisien. 2) Persebaran kartu BPJS Kesehatan bagi peserta KIS (Kartu Indonesia Sehat) tidak merata dan seringkali tidak tepat sasaran.

### **2. Faktor Pendukung**

Beberapa faktor yang mendukung dalam terselenggaranya program BPJS Kesehatan di Puskesmas Lubuk Begalung adalah 1) Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan petugas untuk membantu pasien dan memberikan respon permintaan pasien dengan segera. 2) Komunikasi diperoleh gambaran bahwa sebagian besar petugas menyatakan tingkat kenyamanan dalam bekerja sama dengan rekan kerja yaitu baik di Puskesmas Lubuk Begalung.

## **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Perlindungan Hukum pasien terhadap pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas masih belum melindungi kepentingan pasien. Hal ini ditunjukkan karena masih adanya pelaksanaan pembelian obat di luar Puskesmas yang tidak sesuai sebagai mana mestinya. Sehingga pasien merasa terbebani karena harus membeli obat di luar tempat ia berobat, sedangkan seharusnya penyediaan obat-obatan harus tetap terpenuhi untuk peserta BPJS yang berobat, karena pasien memiliki hak yang harus di penuhi yang dilindungi oleh hukum. Bahwa perlindungan hukum bagi pasien dalam penggunaan BPJS Kesehatan yang dikeluarkan oleh Pemerintah telah menjamin perlindungan hukum bagi pasien. Faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Padang adalah kurangnya rasa tanggung jawab tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS, kurangnya sosialisasi oleh Puskesmas mengenai penggunaan kartu BPJS dan Puskesmas Lubuk Begalung seharusnya melakukan sosialisasi terhadap masyarakat.

Saran yang dapat diberikan pada hasil penelitian ini adalah meningkatkan kepuasan peserta, disarankan BPJS Kesehatan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya yang diwujudkan dengan lima dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible, reability, responsiveness, assurance* serta *empathy*.. Puskesmas Lubuk Begalung sosialisasi tentang pelayanan BPJS lebih giat dilakukan. Petugas kesehatan seharusnya memahami tugas dan fungsinya, karena petugas merupakan orang yang menginformasikan mengenai pelayanan yang di sediakan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku-Buku**

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Muhamaa Sais Is, 2015, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, PT. Kharisma Putra Utama.

### **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Zarfinal, selaku pembimbing penulis yang sudah meluangkan waktu dan memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi maupun atrikel dengan baik.