

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI RSUD dr. RASIDIN PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

PARATUSTY NURKUSUMA DEWI
1810012111046

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

No. Reg : 422/Pdt/02/II-2022

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No.Reg : 422/Pdt/02/II-2022

Nama : Paratusty Nurkusuma Dewi
Nomor : 1810012111046
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD dr. Rasidin 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



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

Ketua Bagian
Hukum Perdata



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

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAPA PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RSUD dr. RASIDIN PADANG

Paratusty Nurkusuma Dewi¹, Zarfina¹

¹Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: paratustynurkusumadewi06@gmail.com

ABSTRAK

Health development in Article 3 of Law Number 36 of 2009 concerning Health states: "Health development aims to increase awareness, willingness and ability to live healthy for everyone in order to realize the highest degree of public health, as an investment for the development of human resources that productive socially and economically". The method used is juridical sociology. Sources of data used are primary and secondary data. The results of the study: the patient's rights in terms of exceptions to the tiered referral health service system at the General Hospital dr. Rasidin has not been fulfilled, in this case the Regional Hospital does not have the availability of adequate facilities but due to the limitations of the hospital they do not follow up on patients who will pose a risk to fracture patients.

Keyword : Perlindungan Hukum, Pelayanan Kesehatan, Perlindungan Konsumen BPJS, RSUD dr. Rasidin

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjut yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan rujukan tingkat 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 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Berdasarkan Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan

Nomor 1 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 patah tulang tidak segera di tangani maka tidak menutup kemungkinan kondisi pasien semakin memburuk. Penggunaan BPJS Kesehatan dapat di artikan juga sebagai konsumen jasa layanan kesehatan. Oleh sebab itu berbicara mengenai pengguna BPJS kesehatan tidak akan lepas dari pengertian konsumen. Para ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda atau jasa (*uiteindelijk gebruiker vangoederen endeinsten*).¹

¹ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara*

Serta Kendala Implementasinya, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, hlm.61.

Dari permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian terhadap banyak nya keluhan-keluhan pengguna BPJS mengenai pelayanan Rumah sakit terkait panjangnya proses pendaftaran pasien dan lambatnya 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 skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD dr. Rasidin Padang”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Alur Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Kesehatan Kepada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD dr. Rasidin Padang?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan atas Lambatnya Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Alur Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Kesehatan Kepada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD dr. Rasidin Padang
2. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum bagi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan atas Lambatnya Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

II. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum dikaitkan dengan aspek hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dihubungkan dengan fakta yang ada di lapangan sehubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.
2. Sumber Data
 - a. Data Primer
Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Data primer diperoleh melalui wawancara.
 - 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.
3. Teknik Pengumpulan Data
Pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara dan studi dokumen.
4. Analisis Data
Setelah data yang diperoleh dan dikumpulkan maka selanjutnya penulis menganalisis data tersebut secara kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Alur Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Kesehatan Kepada Peserta BPJS Kesehatan di RSUD dr. Rasidin Padang

Alur pelaksanaan pelayanan kesehatan Rumah sakit memiliki dua pintu, yang pertama adalah UGD yang mana pada alur ini pasien dengan keluhan gawat darurat bisa langsung datang ke UGD, namun untuk pasien

poliklinik yang sedang dalam tahap rawat jalan diharuskan untuk meminta rujukan kepada klinik ataupun puskesmas tempat mereka terdaftar sebelumnya dan jika adanya rujukan dari klinik atau puskesmas tersebut, barulah mereka dapat mendaftar pada RSUD dr. Rasidin dengan mengikuti alur atau tata cara yang telah ditetapkan pada rumah sakit tersebut, yaitu pasien dapat datang langsung di RSUD dr. Rasidin atau pasien dapat mendaftar melalui media sosial (Whatsapp) yang telah disediakan oleh rumah RSUD. Jika pasien yang mendaftar melalui media sosial (Whatsapp) telah melakukan pendaftaran, pasien tersebut akan mendapat nomor urut pendaftaran yang diberikan pihak RSUD, pasien juga akan diberitahu untuk jadwal dan waktu pemeriksaan langsung di RSUD, namun rata-rata Pasien lebih memilih untuk mendaftar langsung pada RSUD dikarenakan pasien dapat langsung mengantri dan diperiksa pada hari itu juga.

Pelayanan Rujukan yang disediakan di rumah sakit adalah sebagai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada penderita penyakit kronis dengan kondisi stabil dan masih memerlukan pengobatan atau asuhan perawat jangka panjang yang dilaksanakan di Faskes Tingkat Pertama yang diberikan rekomendasi/ rujukan dari Dokter Spesialis yang ada di puskesmas atau klinik yang sebelumnya memeriksa kesehatan mereka.

B. Perlindungan Hukum bagi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan atas Lambannya Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Pelaksanaan program BPJS didasari adanya kesepakatan secara tidak langsung antara peserta BPJS dengan Pemerintah yaitu dari awal penetapan peserta sampai pembagian kartu peserta BPJS. Kesepakatan ini berupa persetujuan peserta untuk mematuhi segala aturan yang dibuat Pemerintah sehubungan dengan pelaksanaan program BPJS terjadi hubungan hukum yaitu antara Pemerintah dan Pemerintah Daerah (Dinas Kesehatan), Peserta BPJS dan Rumah Sakit.

Berdasarkan penelitian yang penulis temukan, pasien berhak mendapatkan pelayanan secara cepat sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 6 ayat (1) “Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 6 ayat (1) 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.” Fakta yang penulis dapatkan dari pasien yang bersangkutan menyatakan bahwa Rumah Sakit daerah tidak memiliki fasilitas yang memadai sehingga dengan pertimbangan ketersediaan fasilitas pasien dirujuk untuk berobat ke Rumah Sakit dr. Rasidin Padang yang secara geografis berada diluar domisili pasien namun memiliki fasilitas yang lebih memadai, dimana hal tersebut disetujui oleh pihak BPJS.

Hubungan pasien dan dokter merupakan suatu perjanjian yang objeknya berupa pelayanan medik atau upaya penyembuhan, yang dikenal sebagai transaksi terapeutik. Perikatan

yang timbul dari transaksi terapeutik itu disebut *inspanningverbintenis*, yaitu suatu perikatan yang harus dilakukan dengan hati-hati dan usaha keras (*met zorg en inspanning*).

Pada dasarnya transaksi terapeutik ini bertumpu pada dua macam hak asasi yang merupakan hak dasar manusia, yaitu :

- 1) Hak untuk menentukan nasibnya sendiri (*the right to self-determination*); dan
- 2) Hak atas informasi (*the right of information*).

Setiap dokter yang memberikan pelayanan kepada pasien tentu mengetahui tentang segala penderitaan yang dialami pasien. Penderitaan yang dialami oleh pasien dapat diakibatkan oleh penyakit yang diderita atau kecelakaan yang dialaminya. Seorang dokter dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan adalah semata-mata untuk menghilangkan rasa sakit dan menyembuhkan penyakit yang diderita oleh pasien, dengan kata lain pasien dalam hal ini juga merupakan seorang konsumen. Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Karena kedudukan pasien adalah sebagai konsumen jasa, maka ia juga mendapatkan perlindungan sesuai

dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan tersebut terutama diarahkan kepada kemungkinan-kemungkinan bahwa dokter melakukan kekeliruan karena kelalaian. Ketentuan peralihan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Pasal 64) berbunyi : “*Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-Undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang ini*”.

Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengandung asas “*Lex specialis derogate lex generalis*” artinya ketentuan umum Undang-Undang Kesehatan sebagai *lex specialis*. Artinya jika kedua-duanya mengatur, maka yang berlaku adalah yang bersifat khusus, yaitu Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, namun jika dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan tidak mengatur sendiri, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berlaku untuk jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, aspek yuridis bagi pasien sebagai perlindungan pasien selaku konsumen meliputi dua hal yaitu aspek hukum pidana perlindungan pasien dan aspek hukum perdata perlindungan pasien.

Jika dikaitkan dengan permasalahan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit dr. Rasidin yang penulis teliti, pasien secara hukum dilindungi oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hal mendapatkan advokasi, perlindungan,

dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ketika haknya tidak terpenuhi dan melakukan gugatan dalam sengketa yang dihadapi, serta diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ketika berobat di rumah sakit yang bersangkutan.

IV. PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Alur yang dilaksanakan di Rumah sakit dr. Rasidin sudah menjalankan sesuai dengan peraturan yang ada di rumah sakit dan ada beberapa alur pendaftaran yang dilakukan dengan menerima pendaftaran melalui media sosial (whatsapp) agar mengurangi kerumunan namun peserta lebih memilih melakukan pendaftaran langsung ke Rumah sakit.
2. hak pasien dalam hal pengecualian sistem pelayanan kesehatan rujukan berjenjang di Rumah Sakit Umum dr. Rasidin belum terpenuhi, dalam hal ini Rumah sakit Daerah tidak memiliki ketersediaan fasilitas yang memadai namun karna keterbatasan rumah sakit tersebut mereka tidak menindak lanjuti pasien yang akan menimbulkan resiko pada pasien patah tulang.

B. SARAN

1. Untuk lebih meningkatkan kinerja dalam pemberian pelayanan kesehatan, pihak Rumah Sakit dr. Rasidin agar seluruh peserta BPJS maupun Non BPJS mendapatkan kepuasan tanpa dibeda-bedakan.
2. Rumah Sakit dr. Rasidin Mampu memberikan pelayanan kesehatan untuk kedepannya rawat jalan

yang efektif keseluruhan pasien tanpa membeda-bedakan pelayanan BPJS dan mampu memproses secara cepat dalam tindakan penanganan yang preventif dan kuratif.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Buku-Buku

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

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Zarfinal S.H.,M.H. selaku pembimbing penulis yang sudah meluangkan waktu dan memberikan saran dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi maupun artikel dengan baik dan terimakasih juga kepada seluruh pihak yang turut membantu dan meluangkan waktu untuk penulis dalam melaksanakan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terlaksanakan dengan baik.