

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

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh:

NESA OKTAVIA DARMAN
NPM. 2110012111111

**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 EXECUTIVE SUMMARY

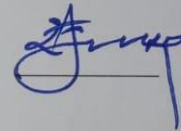
Reg No : 667/Pdt/02/III-2025

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

Dr. Zarfina, S.H., M.H

(Pembimbing)



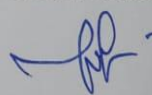
Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



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

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Yofiza Media, 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, Zarfina¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

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

ABSTRAK

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*

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. kesehatan yang cukup besar pengaruh dalam kehidupan yaitu pelayanan terhadap kesehatan tersebut. Pelayanan adalah proses

memenuhkan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹

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

Program pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yaitu mengadakan Badan Penyelenggara

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

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.

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.²

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.³

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.

Maka berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS PASAR KUOK KECAMATAN BATANG KAPAS KABUPATEN PESIR SELATAN.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

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 Masalah

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

² Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, hlm.5.

³ 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.

kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS Kesehatan.

II. METODE PENELITIAN

A. 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.

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.

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

III. HASIL PENELITIAN

A. Implementasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan.

Jadwal dimulai pelayanan BPJS Kesehatan yaitu pada hari senin sampai kamis jam 08.00-12.00 dan pada hari jumat sampai sabtu jam 08.00-11.00 dan layanan pasien BPJS Kesehatan tidak ada

dibedakan dengan pasien non BPJS dan sebagainya. Puskesmas sudah menyediakan aplikasi yang bernama pendaftaran antrian online untuk mempermudah pasien BPJS Kesehatan yang ingin berobat pada puskesmas.

Implementasi layanan kesehatan terhadap pasien yang rawat jalan pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok itu berupa: 1. Pasien melakukan pendaftaran baik secara langsung maupun melalui aplikasi dengan menggunakan kartu BPJS atau KTP. 2. Pilih poli sesuai dengan keluhan pasien BPJS Kesehatan. 3. Jika pelaksanaan untuk USG pada ibu hamil itu dilaksanakan pada hari selasa dan kamis. 4. Setelah melakukan pendaftaran data-data pasien akan di proses terlebih dahulu dan pasien akan menunggu di ruangan tunggu yang telah disediakan. 5. Selanjutnya pasien akan di panggil dan akan masuk ke poli sesuai keluhan dan sesuai nomor antrian pendaftaran. 6. Setelah itu petugas kesehatan akan mencek kondisi pasien. 7. Selanjutnya pasien akan diberikan resep obat yang akan ditukarkan ke apotik yang telah disediakan puskesmas. 8. Setelah resep obat ditukarkan pasien akan diberikan obat yang sudah di tanggung oleh BPJS Kesehatan.

Prosedur perawatan darurat terhadap pengguna BPJS Kesehatan pada Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan sebagai berikut: 1. Perawatan darurat di Puskesmas Pasar Kuok buka 24 jam dan langsung ditangani di ruangan IGD. 2. Setelah pasien masuk ruangan IGD maka pasien mendaftar dengan kartu BPJS Kesehatan atau KTP. 3. Jika pasien masuk pada ruangan poli maka

pasien dianjurkan membawa kartu berulang agar mudah untuk cek rekam medik pasien. 4. Jika pasien bisa ditangani di Puskesmas maka petugas kesehatan akan membantu dengan semaksimal mungkin. 5. Jika pasien perlu perawatan yang tidak bisa diberikan puskesmas maka pasien akan segera dirujuk oleh pihak Puskesmas Pasar Kuok.

B. Kendala Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan.

Kendala yang sedang di alami puskesmas dalam hal fasilitas kesehatan adalah: 1. Keterbatasan tenaga medis dalam melakukan implementasi kesehatan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan. 2. Kendala dalam pemahaman masyarakat yang tidak memerhatikan informasi menyangkut BPJS Kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pasar Kuok. 3. Sering terjadinya masalah administrasi pasien BPJS Kesehatan yang tidak lengkap. 4. Ruang rawat inap yang masih kurang dan masih proses pembangunan.

C. Upaya Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan dalam mengatasi kendala pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Upaya yang dilakukan puskesmas dalam mengatasi kendala yang berada di puskesmas ini yaitu: 1. Menyediakan aplikasi pendaftaran online untuk meminimalisir kekurangan tenaga medis yang bertugas di Puskesmas Pasar Kuok, jadi jika pasien BPJS Kesehatan sudah berada di puskesmas pasien hanya perlu memberikan kartu BPJS atau KTP dan menunggu namanya dipanggil oleh petugas puskesmas untuk diperiksa. 2. Memperbaiki

sistem administrasi dan mempercepat proses pelayanan kesehatan pada pasien. 3. Upaya untuk menjaga kerahasiaan data pasien yang berobat ke Puskesmas Pasar Kuok, jika data tersebut diperlukan untuk keperluan lain maka petugas administrasi Puskesmas Pasar Kuok akan konfirmasi kepada yang bersangkutan terlebih dahulu dan jika kejadian data pribadi pasien bocor ke pada pihak yang tidak bertanggung jawab maka puskesmas akan diberikan sanksi karena lalai dalam menjaga privasi pasiennya. 4. Memberikan edukasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai implementasi pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan yang merupakan upaya dari pemerintah agar masyarakat mengerti dengan informasi yang diberikan. 5. Perbaikan terhadap fasilitas kesehatan baik dalam bentuk memperbaiki gedung, perbaikan ruangan rawat inap dan juga perbaikan dengan alat-alat kesehatan lainnya. 6. Menginformasikan kepada masyarakat untuk segera melengkapi administrasi berupa data diri yang diperlukan oleh pihak puskesmas. 7. Membuat kotak kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas, jadi setelah pasien berobat maka bisa memberikan penilaian kepada puskesmas. Dari sana puskesmas juga bisa melihat kekurangan dari pelayanan kesehatan. 8. Pada saat ini puskesmas sedang berada dalam keadaan renofasi, puskesmas meningkatkan kualitas melalui pembangunan dan menambah sejumlah fasilitas lainnya agar masyarakat tidak terburu-buru untuk dirujuk ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan tingkat II dengan alasan ruang rawat inap yang kurang dan ruangan puskesmas yang sempit

serta. Puskesmas juga memperbarui alat-alat kesehatan agar pelayanan kesehatan lebih optimal di tahun 2025 ini.

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang berjudul implementasi pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan. Implementasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien 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. Kendala Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan yaitu sering terjadi keluhan/komplain masyarakat . Perbaikan terhadap fasilitas kesehatan serta memperbaiki segala kerurangan yang berada di Puskesmas Pasar Kuok agar implementasi menjadi optimal.

Melalui kesimpulan tersebut saran yang diberikan penulis yaitu semua kendala yang ada pada Puskesmas Pasar Kuok Kecamatan Batang Kapas Kabupaten Pesisir Selatan segera di atasi agar proses pengobatan menjadi optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

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

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

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 menetapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

C. Sumber Lainnya

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.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Zarfina S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.