

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA
ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN PENERIMA BANTUAN IURAN PEMERINTAH DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO**

Executive Summary

***Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum***



Oleh :

**Trista Fitra Yovwanda
2110012111009**

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG**

2026

No. Reg. :706/Pdt/02/II-2026

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg.: 706//Pdt/02/II-2026

Nama : **Trista Fitra Yovwanda**
NPM : **2110012111009**
Bagian : **Hukum Perdata**
Judul Tesis : **Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna Asuransi
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
Penerima Bantuan Iuran Pemerintah Di Rumah Sakit Umum
Daerah Kabupaten Mukomuko**

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

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



**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA
ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN PENERIMA BANTUAN IURAN PEMERINTAH DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO**

Trista Fitra Yovwanda¹ dan Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: tristanfitrayovwanda@gmail.com

ABSTRAK

The implementation of health services constitutes the fulfillment of citizens' fundamental rights, particularly for patients covered by the Social Security Administrative Body for Health (BPJS Kesehatan) under the Government-Funded Contribution Recipient scheme (PBI). In practice, health services still encounter various problems that lead to patient dissatisfaction. At the Regional General Hospital of Mukomuko Regency, the implementation of health services has not yet been fully optimized in accordance with prevailing laws and regulations. The issues examined in this study include: 1) How health services are implemented for BPJS Kesehatan PBI patients at the Regional General Hospital of Mukomuko Regency? 2) What obstacles are encountered in the implementation of these services? 3) What efforts are undertaken by the hospital to overcome service-related obstacles?. The research method employed is sociological juridical, using both primary and secondary data sources. Data were collected through interviews and document studies. The results of the study indicate that: 1) Health services for BPJS Kesehatan PBI patients have generally been implemented in accordance with applicable regulations; however, shortcomings remain in administrative procedures and medical services, 2) Obstacles include limited facilities, shortages of medical personnel, patients' lack of understanding of BPJS procedures, and long waiting times, 3) The hospital's efforts include improving service systems, strengthening internal coordination, and enhancing the socialization of BPJS procedures. This study concludes that improvements in service quality, optimization of hospital resources, and strengthened coordination with BPJS Kesehatan are necessary to ensure the fair and sustainable fulfillment of patients' rights.

Keywords: Healthcare Services, BPJS Health Insurance, Government-Funded Contribution Recipients, Public Hospital

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.¹ Sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam menjamin akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya

masyarakat kurang mampu, pemerintah membentuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan yang menyeluruh kepada masyarakat Indonesia melalui sistem

¹ Lijan Poltak Sinambela, 2021, Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, Edisi Terbaru, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 10.

jaminan sosial di bidang kesehatan.²

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan PBI. Berdasarkan hasil pra penelitian di RSUD Kabupaten Mukomuko, ditemukan beberapa kendala yang sering dihadapi pasien, seperti antrean pelayanan yang panjang, keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit, keterbatasan jumlah tenaga medis, serta kurangnya pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan BPJS. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat, khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan PBI yang sebagian besar berasal dari kelompok masyarakat kurang mampu. Hal ini yang menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PENERIMA BANTUAN IURAN PEMERINTAH DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna asuransi BPJS Kesehatan PBI Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko?

2. Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan PBI Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko?
3. Upaya apa sajakah yang dilakukan RSUD Kabupaten Mukomuko dalam menangani kendala pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan PBI Pemerintah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko.
2. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan RSUD Kabupaten Mukomuko dalam menangani kendala yang dihadapi pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah.

II. Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.³

² Dewi Harfina dkk., 2020, JKN dalam Kacamata Pekerja Sektor Informal, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, hlm. 23.

³ Peter Mahmud Marzuki, 2017, Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm. 35.

Data primer didapat dari hasil wawancara dengan Bapak Syafridi sebagai Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko, Ibu Lindawati sebagai Kepala Seksi Pelayanan Medis dan 30 orang pasien yang memiliki kendala di RSUD Mukomuko. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko pada prinsipnya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan pihak rumah sakit dan pasien, diketahui bahwa pelayanan kesehatan telah diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan PBI tanpa adanya diskriminasi. Rumah sakit memberikan pelayanan medis, pelayanan administrasi, serta fasilitas perawatan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

B. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan bagi Pasien BPJS Kesehatan PBI

Kendala yang dihadapi seperti : tingginya jumlah kunjungan pasien, ketidaktahuan pasien dan

keluarga pasien mengenai sistem rujukan berjenjang melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), ketidaklengkapan persyaratan administrasi, verifikasi administrasi, keterbatasan kursi pada ruang tunggu dan kenyamanan pasien, pelayanan medis rawat jalan, pelayanan medis rawat inap, ketidakpuasan pasien terhadap jenis dan ketersediaan obat, keterbatasan sumber daya manusia (SDM), keterbatasan fasilitas penunjang berupa pendingin ruangan dan penerangan ruangan, kepesertaan BPJS Kesehatan PBI Pemerintah tidak aktif akibat iuran tidak dibayarkan.

C. Upaya Yang Dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko Dalam Menangani Kendala Yang Terjadi Bagi Pengguna BPJS Kesehatan PBI Pemerintah

Upaya yang dilakukan yaitu : penataan jadwal dan jam pelayanan, peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada pasien, pendampingan administrasi kepada pasien atau keluarga pasien serta memberikan toleransi waktu penyelesaian dokumen, melakukan koordinasi langsung dengan pihak BPJS kesehatan dan tetap memberikan pelayanan medis awal, penataan dan pengelolaan ruang tunggu secara bertahap, pengelolaan pelayanan secara terencana dan berkesinampungan melalui penyesuaian jadwal praktik dokter, optimal sarana dan prasarana, pemenuhan ketersediaan obat serta peningkatan kualitas informasi, menerapkan sistem manajemen tempat tidur (*Bed Management*)

secara terkoordinasi, memastikan bahwa obat yang diberikan kepada pasien sesuai dengan ketentuan formularium nasional, melakukan penataan pelayanan farmasi serta perencanaan pengadaan obat, melakukan penyesuaian pengaturan kerja agar pelayanan tetap dapat berjalan dengan efektif, melakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas secara bertahap sesuai dengan kemampuan serta kebutuhan pelayanan, memberikan pendampingan dan penjelasan kepada pasien mengenai status kepersewaan yang bersangkutan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI) Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan standar pelayanan yang ditetapkan. Namun dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala seperti lamanya waktu antrean pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan tenaga medis, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak rumah sakit telah melakukan berbagai upaya seperti meningkatkan koordinasi pelayanan, memperbaiki sistem administrasi, serta memberikan sosialisasi mengenai prosedur BPJS kepada masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah dan pihak rumah sakit terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui penambahan fasilitas, peningkatan jumlah tenaga medis, serta peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan BPJS sehingga

hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal dapat terpenuhi secara adil dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

Dewi Harfina dkk., 2020, JKN dalam Kacamata Pekerja Sektor Informal, YayasanPustaka Obor Indonesia, Jakarta.

Lijan Poltak Sinambela, 2021, Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, Edisi Terbaru, Bumi Aksara, Jakarta.

Peter Mahmud Marzuki, 2017, Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Prenadamedia Group, Jakarta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik, dan juga kepada para pihak yang memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.