

PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) SEBAGAI KONSUMEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN

Nabil Siraj Syafiansyah,¹ Abid Zamzami,² Pinastika Prajna Paramita³

Fakultas Hukum, Universitas Islam Malang
Jl. Mayjen Haryono No. 193 Malang, 56144, 0341-551932, Fax: 0341-552249

nabilsiraj342@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to see how legal protection for BPJS Kesehatan patients when carrying out health services. The researcher formulated two problems, namely the regulation of BPJS in carrying out health services in hospitals and the legal protection of BPJS patients if health services in hospitals are not fulfilled. The results of this study indicate that the regulation of BPJS in health services in hospitals has been regulated in Law Number 24 of 2011 concerning the Social Security Administering Body (BPJS). BPJS patients have the right to delete information, quality services, and protection against discrimination and are required to follow existing procedures. However, as long as discrimination still occurs, many patients are still exposed to interference. If the service is not appropriate, patients can take preventive measures to prevent violations and take legal action against violations that occur by applying pressure.

Keywords: Legal Protection for Patients, BPJS Health, Health Services

ABSTRAK

Tujuan dari adanya penelitian ini berusaha menganalisis perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan ketika melakukan pelayanan Kesehatan. merumuskan dua permasalahan yaitu pengaturan BPJS pada saat menggunakan fasilitas layanan dari Rumah Sakit dan perlindungan hukum pasien BPJS jika pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terpenuhi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa regulasi BPJS dalam layanan kesehatan rumah sakit telah diatur di Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Pasien dengan BPJ memiliki hak untuk menghapus informasi, layanan berkualitas, dan perlindungan terhadap diskriminasi dan harus mengikuti prosedur yang ada. Namun, selama adalah diskriminasi, masih ada banyak pasien yang terpapar gangguan. Jika layanan tidak tepat, pasien dapat mengambil tindakan pencegahan untuk mencegah pelanggaran dan mengejar pelanggaran yang terjadi dengan menekan mereka.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Bagi Pasien, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan

¹ Mahasiswa Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

² Dosen Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Dosen Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah aspek vital dalam kehidupan manusia, yang mempengaruhi kualitas hidup dan produktivitas. Maka dari itu negara memiliki tugas untuk memberikan layanan Kesehatan yang bagus bagi masyarakat, guna memastikan akses yang adil dan merata untuk semua. Pembentukan suatu negara tentu memiliki fungsi dan tujuan terkait. Secara teori, tujuan mendasar dari pembentukan suatu negara adalah untuk mencapai kemakmuran bagi warganya. Ini adalah dasar untuk menentukan hukum utama negara dan kekuasaannya. Menurut Friedman, salah satu peran negara bagian sebagai penyedia adalah bagi negara untuk memberikan Jaminan Sosial untuk warganya⁴

Berdasarkan UUD 1945 bahwa dalam hal ini negara wajib mengembangkan system jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sehingga kemudian pemerintah Indonesia membentuk lembaga penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS Kesehatan melindungi kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dengan sistem jaminan kesehatan ini, setiap individu diharapkan dapat menggunakan layanan kesehatan yang baik, sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya dan efisien karena tidak tinggi. BPJS Kesehatan berupaya menciptakan masyarakat yang sehat dan produktif, serta mengurangi angka kesakitan dan kematian akibat penyakit.

Dalam menjalankan programnya, BPJS Kesehatan belum mencapai efisiensi maksimal seperti yang diharapkan oleh pemerintah Indonesia sebagai lembaga yang mengawasi program kesehatan nasional. Berbagai kasus yang terjadi sering ditangani oleh karyawan BPJS Kesehatan, termasuk tenaga medis dan peserta Jamkesmas internal, yaitu peserta yang menerima donasi dari pasien yang telah meninggal dunia⁵ Salah satu kasus yang terjadi di Indonesia mengenai permasalahan BPJS Kesehatan yaitu di RSUD Sumberejo kota Bojonegoro. Peristiwa yang terjadi adalah penolakan pasien jamkesmas yang tidak bisa tembus atau tidak bisa digunakan di Rumah Sakit tersebut. Karena tingginya biaya dan potensi keuntungan

⁴ Ilmania, Nurika., Heriawanto, Benny. K., Paramita, P. P. (2022). Tanggung Jawab Negara Yang Lahir Dari Kewajiban Atas Kesehatan Masyarakat Di Masa Covid-19 (Perspektif Hak Asasi Manusia). *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*. 05(01). 89-106.

⁵ Shoraya Yudithia, Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, 2017.

dari tempat layanan, banyak rumah sakit non pemerintahan yang enggan berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan⁶

Selain itu, pelayanan yang kurang baik terjadi di di RSUD Djasamešn Saragih, Sumatera Utara, Siantar. Seorang pasien yang mengalami gangguan pernafasan meninggal dunia akibat kurangnya responsif layanan dari pihak Rumah Sakit. Pihak Dokter sebelumnya menyarankan pada pasien untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit tersebut, namun pihak rumah sakit diketahui lalai dalam melayani pasien sehingga keterlambatan layanan tersebut mengakibatkan sesak nafas pada pasien memburuk dan meninggal dunia. Diketahui bahwa pasien melakukan pelayanan menggunakan BPJS Kesehatan yang mana berdasarkan hasil pengamatan tersebut pasien BPJS Kesehatan dinilai sangat kurang dalam hal pelayanan yang baik dari pihak Rumah Sakit⁷. RSUD Djasamen Saragih menunjukkan pelayanan yang sangat buruk, terutama terhadap pasien BPJS Kesehatan, yang dapat berakibat fatal, seperti kematian pasien akibat kelalaian dalam respons pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan kurang dalam memastikan kualitas pelayanan di rumah sakit, terutama dalam hal responsif dan perhatian terhadap pasien. diperlukan kerangka hukum yang jelas untuk memastikan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pasien, terutama peserta BPJS Kesehatan. Maka dari itu berguna untuk meningkatkan akuntabilitas dan memperbaiki sistem pelayanan kesehatan. Perlindungan hukum bagi pasien sangat penting. Ini mencakup hak-hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik, akses terhadap informasi, serta mekanisme pengaduan jika terjadi kelalaian. Dengan adanya perlindungan hukum, pasien dapat lebih terlindungi dan mendapatkan keadilan dalam layanan kesehatan.

Penelitian ini mencoba menganalisis permasalahan yaitu bagaimana pengaturan BPJS dalam melakukan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, dan bagaimana perlindungan hukum pasien BPJS jika pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit tidak terpenuhi. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul

⁶ Situs berita Bojonegoro, "Ditolak RSUD Sumerejo, Pasien Jamkesmas Meninggal di Jalan", diakses di <http://blokbojonegoro.com/read/articles/5/20150225/ditolak-rsu-sumerejopasien-jamkesmas-meninggal-di-perjalanan.html>, diakses pada tanggal 28 Oktober 2024.

⁷ Situs Berita Detik News, "Ditlantarkan RS Hingga Meninggal, Keluarga Pasien BPJS Mengamuk di Siantar", diakses di [<http://news.detik.com/berita/2834754/ditlantarkan-rs-hingga-meninggal-keluarga-siantar>]

pasien-bpjs-mengamuk-di-siantar], pada tanggal 28 Oktober 2024.

“Perlindungan Hukum Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai Konsumen Dalam Pelayanan Kesehatan)”.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan BPJS Dalam Melakukan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

BPJS Kesehatan merupakan lembaga yang ditugaskan pemerintah untuk memberikan jaminan Kesehatan bagi seluruh warag masyarakat di Indonesia. BPJS hadir untuk menciptakan kesejahteraan yang adil khususnya pada segi Kesehatan. Hal ini tujuannya adalah agar seluruh elemen masyarakat merasakan manfaat jaminan Kesehatan dengan mudah dan dapat mengakses layanan Kesehatan tanpa harus kekurangan biaya⁸. Sebagai tanggung jawabnya BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang memiliki landasan cukup kuat hal ini dikarenakan diatur langsung Undang-Undang. Beberapa landasan hukum diurutkan sebagai berikut:

Untuk undang-undang yang terbaru adalah Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Kemudian Pepres No 59 Tahun 2024 tentang Perubahan ketiga atas Perpres No 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan berperan sebagai institusi yang mengikat secara hukum, memberikan jaminan perlindungan dan kepastian bagi seluruh masyarakat Indonesia untuk memperoleh akses layanan kesehatan yang tepat. Dengan adanya regulasi yang tegas, hak dan tanggung jawab peserta BPJS Kesehatan terlindungi, sehingga terwujud sistem jaminan kesehatan yang adil dan berkelanjutan. Dasar hukum BPJS Kesehatan berubah seiring dengan kemajuan zaman, kebijakan pemerintah, atau penilaian terhadap keefektifan undang-undang yang ada sebelumnya.

a) Hak Kesehatan Warga Negara/ Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Untuk menjamin hak kesehatan warga, negara wajib melaksanakan kewajiban melalui BPJS. Pasien berhak atas hal-hal berikut:

- 1) Mendapatkan data mengenai aturan dan ketentuan yang terdapat di tempat fasilitas kesehatan.
- 2) Mengumpulkan keterangan mengenai kewajiban ataupun hak pasien

⁸ Anzward, B., & Muslaini, M. (2019). Prinsip Keadilan dalam Pemenuhan Hak Pasien Penerima Bantuan

DINAMIKA

ISSN (*Print*) : 0854-7254 | ISSN (*Online*) : 2745-9829
Volume 31 Nomor 2 Bulan Juli Tahun 2025, 12188-12210

Iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Jurnal De Facto, 5(2), 232–254.

- 3) Mendapatkan pelayanan yang adil tanpa perbedaan perlakuan, dengan integritas dan memperhatikan kemanusiaan.
- 4) Mendapatkan layanan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur.
- 5) Mendapatkan layanan yang cepat dan efisien tanpa mengalami kerugian finansial atau fisik.
- 6) Harus dapat mengevaluasi mutu layanan yang diperoleh.
- 7) Memilih dokter atau layanan sesuai preferensi dan ketentuan di rumah sakit.
- 8) Mendapatkan izin untuk berkonsultasi dengan dokter SIP.
- 9) Kesehatan dan informasi pribadi disembunyikan serta privasinya dilindungi.
- 10) Mengumpulkan informasi tentang diagnosis dan estimasi biaya perawatan
- 11) Dapat menerima atau menolak tindakan yang diambil oleh pihak rumah sakit⁹

Sedangkan untuk kewajiban peserta BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

- 12) Daftar sebagai peserta dan bayar kontribusi sesuai dengan peraturan yang ada.
 - 13) Menyampaikan perubahan informasi peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, perubahan alamat, atau relokasi fasilitas kesehatan tingkat
 - 14) Melindungi Kartu Peserta agar tetap utuh, tidak lenyap, atau disalahgunakan oleh orang yang tidak berwenang.
 - 15) Mengikuti semua aturan dan tata cara pelayanan kesehatan¹⁰
- b) Alur/ Prosedur penggunaan BPJS Dalam Melakukan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit

Prosedur masing-masing Rumah Sakit atau pelayanan Kesehatan di Indonesia berbeda-beda. Dalam penelitian ini mencoba melihat dari sudut pandang penelitian terdahulu oleh Pujilestari, I., Monica, D.R., & Ratiana.W.

⁹ Undang-undang No 24 Tahun 2014 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

¹⁰ Buku Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

DINAMIKA

ISSN (*Print*) : 0854-7254 | ISSN (*Online*) : 2745-9829
Volume 31 Nomor 2 Bulan Juli Tahun 2025, 12188-12210

RI. Diakses dari [https://static.banyumaskab.go.id/website/file/website_1105180850525af4f6fc3bcef.pdf].

(2024) menjelaskan alur pendaftaran pasien BPJS di salah satu rumah sakit yaitu RSUD Bandung Kiwari yaitu sebagai berikut:

Untuk pasien rawat jalan yaitu sebagai berikut:

- 1) Nomer antrian diambil oleh pasien di lantai dasar
- 2) Pasien melakukan pendaftaran untuk antrean di lantai bawah.
- 3) Pasien diarahkan untuk menuju lokasi pendaftaran di lantai dua.
- 4) Pasien sedang menantikan antrean untuk dipanggil.
- 5) Setelah nama pasien dipanggil, mereka diminta untuk membawa syarat-syarat yang diperlukan dalam proses pendaftaran.
- 6) Apabila pasien telah menjalani pengobatan sebelumnya, tidak perlu membawa syarat awal, cukup tunjukkan kartu berobat yang telah diterima melalui email dan surat kontrolnya
- 7) Pasien lama yang telah diinput harus menuju kasir untuk mendapatkan cap di SEP (Surat Elegibilitas Pasien) sebagai bukti penggunaan BPJS.
- 8) Bagi pasien baru, setelah petugas mendaftar dan mengirimkan KIB (Kartu Identitas Berobat) Elektronik lewat email, pasien dibawa ke kasir untuk mendapatkan cap sebagai bukti pendaftaran menggunakan BPJS di SEP (Surat Elegibilitas Pasien).
- 9) Setelah proses pendaftaran selesai, pasien diminta untuk menunggu di poli yang telah ditentukan¹¹

Namun, di beberapa kasus di Indonesia, rumah sakit dan puskesmas sering kali tidak memiliki sistem alur kerja (workflow). Hal tersebut kemudian menimbulkan sejumlah masalah. Selain itu, rumah sakit sering kali belum memberikan informasi yang jelas kepada pasien BPJS. Perlu dicatat bahwa di Indonesia, masih terdapat banyak rumah sakit yang belum memberikan informasi menyeluruh terkait proses pendaftaran untuk pasien BPJS, yang mengakibatkan kebingungan di masyarakat. Banyak orang tidak mengerti proses ini akibat kurangnya sosialisasi dari rumah sakit dan BPJS, serta terbatasnya akses untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mudah

¹¹ Pujilestari, I., Monica, R. D., & Ratiana, W. (2024). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat
Nabil Siraj Syafiansyah, Abid Zamzami, Pinastika Prajna Paramita | 12197

DINAMIKA

ISSN (*Print*) : 0854-7254 | ISSN (*Online*) : 2745-9829
Volume 31 Nomor 2 Bulan Juli Tahun 2025, 12188-12210

Jalan Peserta BPJS Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Bandung Kiwari. *Jurnal TECDC*, 18(1), 83–87.

dimengerti. Di samping itu, variasi dalam prosedur pendaftaran di berbagai rumah sakit juga menimbulkan kebingungan, menjadikan masyarakat kesulitan memahami langkah-langkah yang perlu diambil untuk memperoleh layanan kesehatan yang diperlukan.

c) Contoh alur pendaftaran dan Pelayanan Pasien BPJS yang baik di Fasilitas Kesehatan (Puskesmas / Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan efisien merupakan salah satu indikator kepuasan masyarakat, yang berdampak pada niat pasien untuk kembali melakukan pengobatan di lembaga yang menawarkan layanan tersebut. Beberapa contoh pemberian layanan yang baik di Rumah Sakit adalah sebagai berikut:

- 1) Pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas merasa senang dengan layanan yang diterima. Prosedur layanan untuk pasien, menurut hasil studi, menunjukkan bahwa warga yang datang ke segera mengambil nomor antrian dan menunggu dipanggil di poli masing-masing.
- 2) Pihak Puskesmas berkomitmen untuk memperbaiki segala kesalahan yang terjadi, dan pasien BPJS tidak akan dikenakan biaya tambahan di waktu yang akan datang.
- 3) Ketersediaan layanan di Puskesmas dalam aspek sarana dan prasarana, telah memberikan kontribusi yang optimal. Berdasarkan pengamatan, peralatan kesehatan yang ada sudah memadai, mulai dari kursi untuk pelayanan gigi hingga peralatan laboratorium. Mobil yang tersedia memiliki fungsi hampir serupa dengan ambulans, yaitu untuk kebutuhan pasien¹²

Di samping itu, atmosfer yang tenang di rumah sakit mampu menurunkan tingkat stres dan kecemasan. Pasien yang merasa nyaman akan lebih bersedia menerima rekomendasi medis, sehingga meningkatkan kemungkinan untuk menemukan penyakit lebih awal.

¹² Muchsin, N. H. F. S. S., & Suryanto. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Jurnal Respons Publik*, 13*(3), 113–

B. Perlindungan Hukum Pasien BPJS Jika Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tidak Terpenuhi

Menurut E. Utrecht menyatakan bahwa undang -undang tersebut adalah sejumlah pedoman (baik perintah dan larangan) yang mengatur urutan masyarakat, yang berarti bahwa semua anggota harus diikuti. Pelanggaran ini dapat menyebabkan pemerintah mengambil tindakan terhadap masyarakat¹³ Perlindungan hukum untuk pasien sehat dengan BPJS dapat dibagi menjadi dua tingkat utama: pencegahan dan penegakan hukum. Perlindungan preventif fokus pada upaya untuk mencegah pelanggaran hak -hak pasien sejak awal, sementara perlindungan yang menindas bertujuan untuk mengatasi dan memulihkan hak -hak pasien setelah pelanggaran. Kedua metode saling mendukung, dan keduanya penting untuk menerapkan sistem kesehatan yang adil dan melindungi hak -hak pasien sehat di BPJS.

a) Perlindungan Preventif

Pasien dengan BPJS memiliki hak untuk berkomentar spada hasil keputusan pemerintah diselesaikan. Hal ini adalah agar mencegah konflik yang mungkin timbul. Selain itu, perlindungan pencegahan juga dilaksanakan melalui program-program promosi dan pencegahan yang bertujuan untuk menghindari penyakit dan memperbaiki kesehatan masyarakat. Program-program ini meliputi vaksinasi, pemeriksaan kesehatan, edukasi kesehatan, dan kampanye hidup sehat¹⁴.

b) Perlindungan Represif

Sementara itu, perlindungan represif akan diaktifkan selama pelanggaran hak -hak pasien yang sehat di BPJS. Perlindungan ini mencakup penggunaan sistem keluhan yang efisien, mediasi, arbitrase atau penyelesaian sengketa pengadilan, dan sanksi terhadap fasilitas kesehatan yang telah terbukti melanggar aturan. Seorang peserta kesehatan BPJS yang percaya bahwa mereka memiliki pelanggaran terhadap hak -hak mereka mungkin dapat mengajukan keluhan dengan BPJS Health atau lembaga terkait lainnya. BPJS

¹³ Zamzami, Abid., Muslim, Shohib., Nurdayasakti, S. (2014) Anotasi Pemikiran Hukum: Dalam Perspektif
Nabil Siraj Syafiansyah, Abid Zamzami, Pinastika Prajna Paramita | 12201

Filsafat Hukum. Malang: UB Press

¹⁴ Saputra, A. T. (2021). Perlindungan Hukum bagi Peserta BPJS Kesehatan. Skripsi.

Kesehatan menanggapi keluhan dan melakukan tes untuk menentukan apakah ada pelanggaran. Jika pelanggaran ditunjukkan, BPJS Kesehatan dapat menjatuhkan sanksi terkait dari BPJS, yang berkisar dari peringatan hingga akhir kolaborasi¹⁵

Perlindungan hukum yang bersifat represif ditujukan untuk menyelesaikan perselisihan. Tindakan perlindungan hukum oleh pengadilan administrasi di Indonesia masuk dalam kelompok ini. Prinsip-prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah berlandaskan pada ide pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia, yang mengarah pada pembatasan serta keputusan mengenai tanggung jawab lokal dan pemerintah. Perlindungan Respresif pasien BPJS Kesehatan diimplementasikan dengan menggunakan panduan yang mana melalui lembaga untuk memberikan perlindungan hak hak pasien apabila pelanggaran terjadi¹⁶.

Selain itu, Peserta BPJS memiliki jaminan hukum yang kuat sesuai dengan berbagai peraturan yang telah memasuki Indonesia. Perlindungan ini mencakup hak untuk mendapatkan layanan medis berkualitas penuh dan tinggi, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan tepat, hak untuk menolak prosedur medis tertentu, dan hak untuk mendapatkan pendapat kedua.

1) Perlindungan Hukum Pasien BPJS oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Dasar hukum BPJS Kesehatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang mengatur penyelenggara jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab adalah sebagai berikut:

- a) Menerima dan/atau melakukan pendaftaran Peserta;
- b) Mengumpulkan dan mengakumulasi Iuran dari Peserta serta Pemberi Kerja;

¹⁵ Rafi Bachtiar R. H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan dalam Pelayanan

Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan. Skripsi.

¹⁶ Listyaningrum, N. (2020). Perlindungan Hukum bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara. Journal Systems

- c) Mendapatkan Dukungan Iuran dari Pemerintah;
- d) Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta;
- e) Mengumpulkan serta mengatur data Peserta program Jaminan Sosial;
- f) Melunasi Manfaat dan/atau membiayai layanan kesehatan sesuai aturan program Jaminan Sosial;
- g) Menyediakan informasi mengenai pelaksanaan program Jaminan Sosial untuk Peserta dan masyarakat.¹⁷

Dalam implementasinya, Undang -Undang ini menyerukan pembentukan Organisasi Organisasi Jaminan Sosial (BPJS) dengan tugas untuk mengelola dan mengimplementasikan program -program ini secara efektif dan transparan.

2) Perlindungan Hukum Pasien BPJS Oleh Rumah Sakit

Dalam hal ini, rumah sakit juga bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pasien. Biasanya, rumah sakit yang memenuhi tugasnya adalah dokter dan perawat. Perawat adalah tugas yang cukup besar dalam melayani komunitas. Selain peran dan fungsinya, rumah sakit juga mempunyai tujuan yang spesifik, yaitu:

- a) Memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan.
- b) Memberikan perlindungan untuk keselamatan pasien, lingkungan rumah sakit, serta tenaga kerja di rumah sakit.
- c) Meningkatkan kualitas dan menjaga standar pelayanan rumah sakit.
- d) Memberikan jaminan hukum kepada pasien¹⁸

Jika diskriminasi terjadi dan ada staf medis yang tidak memberikan layanan yang baik untuk menempatkan pasien dalam risiko, rumah sakit harus bertanggung jawab untuk pasien. Pasien yang menjalani perawatan diskriminatif dan tidak memiliki layanan yang memuaskan berhak untuk mengirim gejala ke lokasi yang disediakan di rumah sakit sehubungan dengan keluhan terkait dengan layanan. Rumah sakit memiliki tanggung jawab besar untuk pasien BPJS yang sehat, sebagaimana diatur oleh undang -undang dan peraturan yang ada. Secara umum, rumah sakit harus

DINAMIKA

ISSN (*Print*) : 0854-7254 | ISSN (*Online*) : 2745-9829
Volume 31 Nomor 2 Bulan Juli Tahun 2025, 12188-12210

¹⁷ Undang-undang No 24 Tahun 2014 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

memberikan BPJS yang sehat dengan tanggung jawab, layanan medis umum, kualitas, dan tidak ada diskriminasi. Kewajiban ini mencakup layanan rawat jalan, pasien rawat inap, ruang gawat darurat, pengujian diagnostik, manajemen obat, dan tindakan medis dan bedah yang diperlukan berdasarkan indikasi medis dan standar layanan yang berlaku. rumah sakit juga harus memastikan bahwa pasien yang sehat dengan BPJS menerima informasi yang jelas dan komprehensif tentang hak dan kewajiban, prosedur layanan dan perkiraan biaya yang mungkin timbul di luar tugas kesehatan BPJS.

Selain itu, perlindungan hukum bagi pasien BPJS yang sehat semakin terjamin dengan adanya proses penyelesaian sengketa yang diatur dalam UU BPJS dan peraturan terkait. Apabila terjadi perselisihan antara pasien dengan fasilitas layanan kesehatan terkait layanan BPJS kesehatan, pasien berhak menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau jalur hukum. BPJS terlibat langsung dalam penyelesaian sengketa tersebut dan melindungi hak-hak pasien. Sistem penyelesaian sengketa yang transparan dan efektif memungkinkan pasien BPJS yang sehat memiliki cara yang aman untuk melindungi hak-haknya jika mereka merasakan adanya perlakuan tidak adil dalam layanan yang diberikan oleh penyedia layanan Kesehatan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

2. Kontrak BPJS dalam layanan kesehatan rumah sakit mencakup hak -hak pasien, informasi yang jelas, layanan kualitas, perlindungan terhadap diskriminasi, dan kewajiban untuk mematuhi prosedur. BPJS berusaha meningkatkan akses ke kesehatan, tetapi banyak pasien masih menderita masalah seperti antrian panjang dan perawatan diskriminatif. Oleh karena itu, pemerintah dan BPJS bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan memenuhi standar, melakukan pengawasan dan sanksi jika terjadi pelanggaran. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kesetaraan layanan kesehatan.

3. Perlindungan hukum bagi pasien BPJS apabila pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak memenuhi persyaratan didasarkan pada Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 dan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. Kedua peraturan ini menjamin hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu dan mudah diakses. Ada dua metode perlindungan hukum: pencegahan, yang menghindari pelanggaran, dan penegakan, yang menangani pelanggaran yang telah terjadi. Keduanya penting untuk melindungi hak pasien secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anzward, B., & Muslaini, M. (2019). Prinsip Keadilan dalam Pemenuhan Hak Pasien Penerima Bantuan Iuran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal De Facto*, 5(2), 232–254
- Buku Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan RI. Diakses dari [\[https://static.banyumaskab.go.id/website/file/website_1105180850525af4f6fc3bcef.pdf\]](https://static.banyumaskab.go.id/website/file/website_1105180850525af4f6fc3bcef.pdf).
- Ilmania, Nurika., Heriawanto, Benny. K., Paramita, P. P. (2022). Tanggung Jawab Negara Yang Lahir Dari Kewajiban Atas Kesehatan Masyarakat Di Masa Covid-19 (Perspektif Hak Asasi Manusia). *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*. 05(01). 89-106.
- Listyaningrum, N. (2020). Perlindungan Hukum bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara. *Journal Systems*.
- Muchsin, N. H. F. S. S., & Suryanto. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. **Jurnal Respons Publik*, 13*(3), 113 121.
- Pujilestari, I., Monica, R. D., & Ratiana, W. (2024). Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Bandung Kiwari. *Jurnal TECDC*, 18(1), 83–87.
- Rafi Bachtiar R. H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan. *Skripsi*
- Saputra, A. T. (2021). Perlindungan Hukum bagi Peserta BPJS Kesehatan. *Skripsi*.
- Nabil Siraj Syafiansyah, Abid Zamzami, Pinastika Prajna Paramita | 12208**

Shoraya Yudithia, Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan dalam

Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, 2017

Situs berita Bojonegoro, “Ditolak RSUD Sumerejo, Pasien Jamkesmas Meninggal di Jalan”, diakses di <http://blokbojonegoro.com/read/articles/5/20150225/ditolak-rsu-sumerejopasien-jamkesmas-meninggal-di-perjalanan.html>, diakses pada tanggal 28 Oktober 2024.

Situs Berita Detik News, “Ditелantarkan RS Hingga Meninggal, Keluarga Pasien BPJS Mengamuk di Siantar”, diakses di [<http://news.detik.com/berita/2834754/ditелantarkan-rs-hingga-meninggal-keluarga-pasien-bpjs-mengamuk-di-siantar>], pada tanggal 28 Oktober 2024.

Undang-undang No 24 Tahun 2014 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Zamzami, Abid., Muslim, Shohib., Nurdayasakti, S. (2014) Anotasi Pemikiran Hukum: Dalam Perspektif Filsafat Hukum. Malang: UB Press.