

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah hak asasi bagi setiap warga negara yang diatur dalam konstitusi dan undang-undang. Pelayanan kesehatan tingkat pertama dapat diperoleh masyarakat di Puskesmas. Puskesmas mengupayakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan biaya yang ringan. Kehadiran BPJS lebih memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Undang-undang memberikan perlindungan hukum bagi peserta BPJS agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal di semua fasilitas kesehatan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum bagi pasien pengguna kartu BPJS kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, hambatan di dalam perlindungan hukum bagi pasien pengguna kartu BPJS kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dan upaya penyelesaiannya di Puskesmas Kalibening Banjarnegara. Dalam menjawab permasalahan, penulis menggunakan metode pendekatan *yuridis sosiologis*, dengan spesifikasi penelitian yang bersifat *deskriptif analisis* untuk menggambarkan secara rinci, sistematis, dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yang kemudian dianalisa secara *kualitatif*.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) perlindungan hukum bagi pasien pengguna kartu BPJS kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalibening Banjarnegara sudah memadai karena merupakan bagian dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang dipercaya oleh BPJS untuk memberikan pelayanan yang profesional dan bermutu, meliputi : (a) perlindungan hukum preventif, yakni memberikan pelayanan menggunakan standart operasional dan jaminan mutu pelayanan, (b) perlindungan hukum represif, yakni memberikan ganti kerugian apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai serta menyelesaikan permasalahan antara pasien dan Puskesmas melalui mediasi; (c) *recredensialing* FKTP dan BPJS Kesehatan setiap tahun melalui MOU kerjasama di Puskesmas dan BPJS Kesehatan; (2) Hambatan di dalam perlindungan hukum bagi pasien pengguna kartu BPJS kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalibening Banjarnegara, dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang sistem pelayanan BPJS Kesehatan, sehingga sering memunculkan masalah-masalah mis-persepsi dan mis-komunikasi, sehingga perlu terus-menerus dilakukan langkah-langkah persuasif berupa pembinaan, penyuluhan dan sosialisasi kepada seluruh peserta BPJS di Puskesmas.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Pasien, BPJS, dan Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Health services are a basic right for every citizen to be governed by the constitution and the law. First level health services can be obtained by the community at Community Health Centers (Puskesmas). The Puskesmas strives for health services to the community at a low cost. The presence of Social Security Administrator (BPJS) makes it easier for people to get quality health services. The law provides legal protection for BPJS participants in order to obtain optimal health services in all health facilities.

The problem in this research is about legal protection for patient of BPJS health card in health service implementation, barrier in legal protection for patient of BPJS health card user in health service implementation and settlement effort at Puskesmas Kalibening Banjarnegara. In answering the problem, the author uses the method of sociological juridical approach, with the specification of research that is descriptive analysis to describe in detail, systematic, and comprehensive on all matters relating to the object to be studied. The data used in this research is primary data and secondary data, which then analyzed qualitatively.

The conclusions of this study are : (1) legal protection for patients using BPJS health card in the implementation of health service at Puskesmas Kalibening Banjarnegara is adequate because it is part of the first level health facility which is trusted by BPJS to provide professional and qualified services, including : (a) preventive legal protection, that is to provide services using operational standards and service quality guarantees, (b) repressive law protection, that is providing compensation if the services received are not appropriate and resolving the problems between the patient and the Puskesmas through mediation; (c) re-credensialing FKTP and BPJS every year through MOU of cooperation in Puskesmas and BPJS; (2) obstacles in legal protection for patient of BPJS health card in health service implementation at Puskesmas Kalibening Banjarnegara, due to low public knowledge about service system BPJS, so often raises problems of mis-perception and mis-communication, so need to continuously done persuasive steps in the form of guidance, counseling and socialization to all participants BPJS in Puskesmas.

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