

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
CIWARU KAB. KUNINGAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Disusun oleh:

Rafi Bachtiar Ramadhan Husen

30302000261

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)

SEMARANG

2023/2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
CIWARU KAB. KUNINGAN**

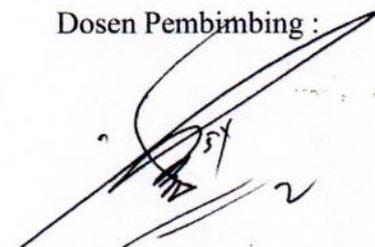
SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Telah disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing :


Dr. Hj. Siti Ummu Adillah. S.H., M.Hum.
NIDN : 06-0504-6702

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
CIWARU KAB. KUNINGAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Rafi Bachtiar Ramadhan Husen

30302000261

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 21 Februari 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua,

Dr. Arpangi, S.H., M.H

NIDN : 06-1106-6805

Anggota,

Dr. Taufan Fajar Riyanto, S.H., M.kn

NIDN : 89-0510-0020

Anggota,

Hj. Siti Ummu Adillah, S.H., M.Hum.

NIDN : 06-0504-6702

Mengetahui,

Rekan Fakultas Hukum UNISSULA



Dr. Jawade Hafidz, S.H., M.H

NIDN : 06-2004-6701

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafi Bachtiar Ramadhan Husen
Nim : 30302000261
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA BPJS KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CIWARU KAB. KUNINGAN” benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bebas dari peniruan hasil karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang di anggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang, 21 Februari 2024

Yang Menyatakan



Rafi Bachtiar Ramadhan Husen

30302000261

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

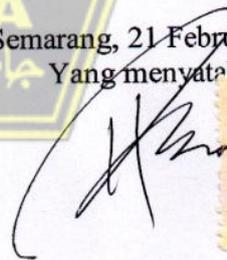
Nama : Rafi Bachtiar Ramadhan Husen
Nim : 30302000261
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Skripsi dengan judul :
“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA BPJS KESEHATAN
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CIWARU KAB.
KUNINGAN”

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 21 Februari 2024
Yang menyatakan



Rafi Bachtiar Ramadhan Husen

30302000261

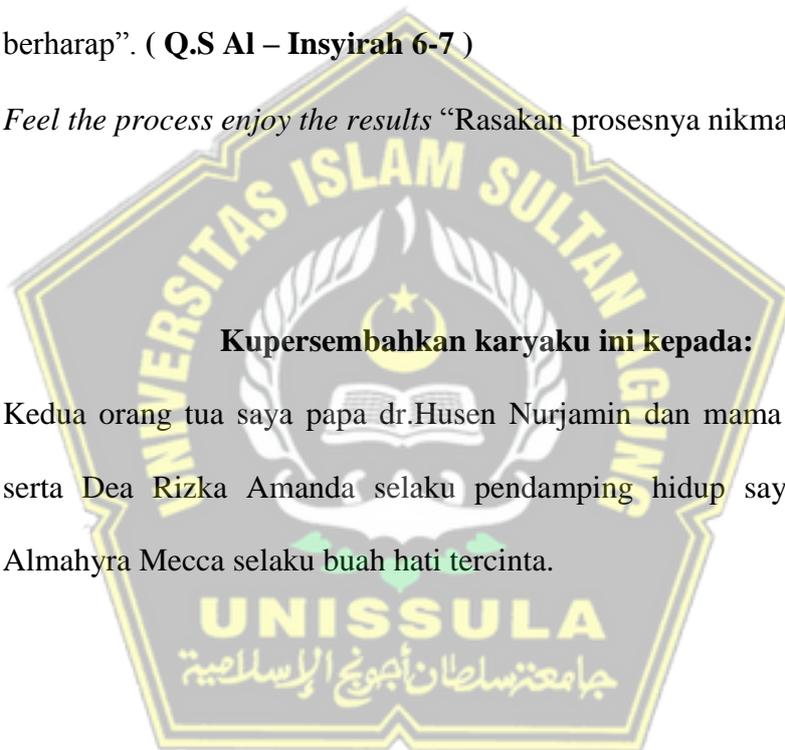
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- “sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh – sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap”. (Q.S Al – Insyirah 6-7)
- *Feel the process enjoy the results* “Rasakan prosesnya nikmati hasilnya”.

Kupersembahkan karyaku ini kepada:

Kedua orang tua saya papa dr.Husen Nurjamin dan mama Jubaidah S.H serta Dea Rizka Amanda selaku pendamping hidup saya dan Nazifa Almahyra Mecca selaku buah hati tercinta.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum wr. Wb

Bissmillah. Alhamdulillah. Segala Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmah nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini, dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA BPJS KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CIWARU KABUPATEN KUNINGAN”** Penulisan hukum ini dibuat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr H. Gunarto, S.H., S.E.Akt., M.Hum. Selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. H. Jawade Hafidz, S.H, M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dr. Hj. Widayati, S.H, M.H. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. Arpangi, S.H, M.H. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Bapak Dr. Muhammad Ngazis, S.H, M.H. Selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Ibu Dr. Hj. Siti Ummu Adillah, S.H, M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing

yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian penulisan skripsi.

7. Bapak Dr. Rakhamt Bowo Suharto, S.H, M.H. Selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan akademik dalam masa perkuliahan ini hingga lulus.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmu-ilmunya yang disampaikan selama masa perkuliahan ini di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
9. Bapak dr. Husen Nurjamin selaku Kepala Puskesmas Ciwaru. yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis sehingga dapat melengkapi penulisan hukum ini.
10. Ibu Iik Hikmatun selaku Pengelola Program BPJS Puskesmas Ciwaru. yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis sehingga dapat melengkapi penulisan hukum ini.
11. Seluruh saudara saya yang telah mendo'akan dan memberikan semangat serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman terbaikku (Ahnaf, Tole, Yudit) yang telah memberikan semangat selama kuliah dan telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga cita-cita kita semua dapat terwujud atas ridho dari Allah SWT.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas semua dukungan dan semangatnya, semoga kebaikan kalian dapat menjadi aman shalih yang di catat oleh Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap saran dan kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, Februari 2024

Penulis,

Rafi Bachtiar Ramadhan Husen
30302000261



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Terminologi	7
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Tinjauan umum tentang Perlindungan Hukum.....	17
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	17
2. Bentuk Perlindungan Hukum.....	18
B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	19
1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	19
2. Dasar Hukum BPJS Kesehatan.....	20
3. Hak dan Kewajiban Pengguna BPJS Kesehatan.....	21
C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan.....	25
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	25

2.	Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan.....	26
3.	Fungsi dan Wewenang Puskesmas	28
4.	Hak dan Kewajiban Pasien.....	31
D.	Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan dalam Prespektif Islam	34
1.	Konsep Pelayanan Kesehatan dalam Islam	34
2.	Landasan Hukum Pelayanan Kesehatan dalam Islam	38
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
A.	Prosedur Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan	40
B.	Perlindungan Hukum terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan.....	47
C.	Upaya Hukum yang dapat dilakukan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan apabila Haknya tidak Terpenuhi oleh Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan	59
BAB IV PENUTUP		65
A.	KESIMPULAN	65
B.	SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		72

ABSTRAK

Puskesmas mempunyai arti penting untuk memberikan pelayanan kesehatan ataupun pelayanan medis terhadap pasien. Pelayanan kesehatan di puskesmas adalah suatu hal yang sangat penting dan harus dijaga dengan meningkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku supaya masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan terbaik yang akan diberikan oleh puskesmas. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengetahui prosedur pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan serta Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan apabila haknya tidak terpenuhi oleh Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis sosiologis dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data primer menggunakan observasi dan wawancara sedangkan metode data sekunder menggunakan studi dokumentasi dan studi kepustakaan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah berupa prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan dari awal mendaftar sampai dengan ke dalam ruang rawat. Setelah itu, hasil penelitian yang diperoleh selanjutnya ialah prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan dapat dikatakan cukup baik, karena masih terdapat beberapa keluhan pasien BPJS seperti kurangnya ketersediaan obat, pelayanan kesehatan kurang baik, serta jadwal menunggu pasien berobat dapat dikatakan pasien cukup lama untuk menunggu. Pengaturan hukum terkait dengan perlindungan hukum bagi pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas di antaranya Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pasien BPJS apabila haknya tidak terpenuhi oleh puskesmas, dapat mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan, menggugat dan/atau menuntut puskesmas apabila puskesmas diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar, serta Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh pasien BPJS Kesehatan yakni melalui Jalur Non Litigasi (Musyawarah atau Mediasi) dan Jalur Litigasi (Pengadilan).

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pengguna BPJS Kesehatan, Puskesmas.

ABSTRACT

Community health centers have an important meaning in providing health services or medical services to patients. Health services at community health centers are very important and the quality must be maintained and improved in accordance with applicable service standards so that people can receive the best health services provided by community health centers. The problems in this research are how to implement health services for patients using BPJS Health at the Ciwaru Health Center, Kuningan Regency, what are the responsibilities of the Ciwaru Health Center, Kuningan Regency for health services for patients using BPJS, and what legal remedies can be taken by patients using BPJS health if they don't have their rights? fulfilled by the Ciwaru Health Center, Kuningan Regency.

The research method used in this research is a sociological juridical approach using primary data but still referring to secondary data. The source of data obtained was through field research or interviews at the Ciwaru Community Health Center, Kuningan Regency. Data analysis in this research uses descriptive qualitative.

The research results obtained are in the form of procedures for implementing health services for patients using BPJS Health at the Ciwaru Community Health Center, Kuningan Regency from the start of registration to entering the treatment room. After that, the next research result obtained was that there were several BPJS patient complaints and knowing where the BPJS patient complaints were directed. Legal regulations related to legal protection for BPJS patients regarding health services at Community Health Centers include BPJS Health Regulation Number 24 of 2011 concerning Social Security Administering Bodies (BPJS). Legal remedies that can be taken by BPJS patients if their rights are not fulfilled by the puskesmas, they can file a complaint regarding the quality of service they receive, sue and/or sue the puskesmas if the puskesmas is suspected of providing services that do not comply with standards, as well as legal remedies that can be taken by BPJS patients Health, namely through the Non-Litigation Route (Deliberation or Mediation) and the Litigation Route (Court).

Keywords: Community Health Center, BPJS Patients, Health Services.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejarah kehidupan bangsa di dalamnya tidak terlepas dari perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat. Sesuai bangsa Indonesia Merdeka, Pelayanan Kesehatan Masyarakat (*Publik Health Service*) dikembangkan selaras dengan tanggung jawab pemerintah dalam “Melindungi” masyarakat Indonesia dari gangguan Kesehatan.¹

Dengan hal ini negara bertanggung jawab dalam mengatur setiap Upaya peningkatan derajat Kesehatan Masyarakat. Atas dasar itulah maka negara membentuk Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan untuk mengatur mengenai bidang kesehatan di Indonesia.²

Kesehatan juga merupakan sebagai hak asasi manusia, mengandung suatu kewajiban untuk menyetatkan yang sakit dan berupaya mempertahankan yang sehat untuk tetap sehat. Sejalan dengan amanat Pasal 28 H ayat (1) Undang Undang Dasar Negara Republik Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang

¹ A.A Gede Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, Kedokteran EGC, 2004, Jakarta, hlm.35.

² Agustina, B. (2016). *Kewenangan Pemerintah Dalam Perlindungan Hukum Pelayanan Kesehatan Tradisional Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 32(1), 82-98.

layak.³

Berdasarkan hal itu, Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan fasilitas atau layanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan dengan pelayanan yang berkualitas, dalam rangka memenuhi kepuasan pasien.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menyelenggarakan Jaminan Kesehatan dan mulai beroperasi tanggal 1 januari 2014.

BPJS Kesehatan sebelumnya bernama ASKES (Asuransi Kesehatan) yang dikelola oleh PT.ASKES INDONESIA (Persero), namun sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. ASKES INDONESIA berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 januari 2014 sebagai penentu kebijakan, pemerintah memiliki target maupun tujuan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan penyempurnaan upaya pemerintah untuk memberi kesejahteraan pada masyarakat di bidang kesehatan.⁴

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang atau disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS sendiri terbagi menjadi dua jenis, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional bagi seluruh

³ Abdul Kadir Jaelani, “Fungsi-fungsi Aparat Pemerintah Daerah dalam Mewujudkan Tujuan Negara Bidang Kesehatan di Pemerintah Kabupaten Lombok Timur Nusa Tenggara Barat”, Jurnal Supremasi Hukum UIN Sunan Kalijaga, Vol.6 No. 1, Juni 2017, p. 99.

⁴ <https://pengasih.kulonprogokab.go.id/detil/415/bpjs-kesehatan-asn-badan-penyelenggara-jaminan-sosial>, diakses pada tanggal 20 Agustus 2023 pukul. 16.51 WIB

rakyat Indonesia antara lain: Pegawai Negeri Sipil (PNS), TNI/POLRI, penerima pensiun PNS, Veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.⁵

Dalam peraturan Badan Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Jaminan Kesehatan menjelaskan bahwa Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.⁶

Salah satu yang menjadi mitra dari program BPJS Kesehatan ini adalah Puskesmas sebagai pemberi fasilitas pelayanan Kesehatan dasar sedangkan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan dilaksanakan di rumah sakit. Maka Puskesmas dalam sistem BPJS memiliki peran yang besar kepada pengguna BPJS kesehatan.⁷

Puskesmas ciwaru salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang berada pada unit pelaksana teknis dinas kabupaten kuningan yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan ciwaru.

Dengan hal ini maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dan bertanggungjawab

⁵ Mariyam, Siti. "Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi)." Serat Acitya 7.2 (2018): 36.

⁶ Yustisia, Tim Pustaka. *Panduan resmi memperoleh jaminan kesehatan dari BPJS*. VisiMedia, 2014, hlm.30.

⁷ Rumengan, D. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*. Jikmu, 5(2).

dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran. Dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, puskesmas telah menyelenggarakan program BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Namun dalam penerapan program BPJS Kesehatan sering ditemukannya permasalahan-permasalahan klasik yang sering timbul di Puskesmas adalah berupa kurangnya ketersediaan tenaga medis dan kurang lengkapnya obat yang belum memadai.

Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan dan seringkali mengeluh kurang puasnya dengan pelayanan Kesehatan yang diterimanya sebagai pasien pengguna BPJS Kesehatan atas hak-hak pasien pengguna BPJS di puskesmas yang belum terpenuhi.

Pengguna BPJS Kesehatan juga kiranya harus mengetahui bahwa peserta BPJS Kesehatan terlindungi secara hukum atau regulasinya namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan sehingga menimbulkan suatu masalah atau konflik antar pihak baik pihak Pengguna BPJS Kesehatan maupun pihak tempat melakukan pengobatan.⁸

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka saya tertarik untuk mengangkat judul skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA BPJS KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CIWARU KAB. KUNINGAN”**

⁸ Hutajulu, Reynaldi Gabe Parsaoran. *"Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Bpjs Kesehatan Atas Penerapan Prosedur Pelayanan Kesehatan Di Rsup Haji Adam Malik Medan."* (2021).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan?
3. Upaya hukum apakah yang dapat dilakukan pasien pengguna BPJS kesehatan apabila haknya tidak terpenuhi oleh Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan dalam pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan.
3. Untuk mengetahui Upaya hukum yang dapat dilakukan pasien pengguna BPJS kesehatan apabila haknya tidak terpenuhi oleh Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam rangka pengembangan ilmu hukum, Khususnya bidang Hukum Perdata mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan.

2. Secara Praktis

a. Bagi pengguna/Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran hukum dan pengetahuan hukum khususnya tentang perlindungan hukum terhadap pengguna BPJS Kesehatan.

b. Bagi lembaga pembiayaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan sehingga dapat memenuhi hak-hak pengguna BPJS yang sebagaimana telah di tentukan.

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam membuat regulasi mengenai perlindungan hukum bagi pengguna BPJS Kesehatan.

E. Terminologi

Dalam penyusunan skripsi ini akan diuraikan istilah-istilah yang digunakan dalam judul skripsi **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA BPJS KESEHATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CIWARU KAB. KUNINGAN”** yaitu sebagai berikut :

1. Perlindungan

Perlindungan adalah perbuatan melindungi sesuatu dari hal-hal yang merugikan atau lebih bersifat negatif. Perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok orang.⁹

2. Hukum

Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib.¹⁰

3. Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman pada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹¹

⁹ <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=perlindungan+adalah>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2023 pukul. 21.58 WIB

¹⁰ R.Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999, hlm. 49.

¹¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bima Ilmu, Surabaya, 1987, hlm.2.

4. Pengguna

Pengguna adalah orang yang menggunakan¹² suatu layanan atau fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Seperti layanan Kesehatan melalui BPJS Kesehatan.

5. BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Sebuah program pemerintah Indonesia yang memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia.¹³

6. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁴

7. Kesehatan

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.¹⁵

8. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan

¹² <https://kbbi.lektur.id/pengguna>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2020 pukul 23.08 WIB

¹³ Siti Mariyam, S. H., & MH, P. A. *Pengantar Hukum Asuransi*. Penerbit Adab, hlm.61.

¹⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.22.

¹⁵ <https://infeksiemerging.kemkes.go.id>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2023 pukul 23.57 WIB

penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.¹⁶

9. Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan Masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.¹⁷

10. Ciwaru

Ciwaru merupakan salah satu desa sekaligus kecamatan yang terletak di kabupaten kuningan. Desa kecamatan ciwaru terletak di ujung timur provinsi jawa barat dan berbatasan langsung dengan provinsi jawa Tengah.¹⁸

11. Kab. Kuningan

Kabupaten kuningan sebuah wilayah kabupaten yang terletak di provinsi jawa barat. Kabupaten kuningan dikenal karena merupakan tempat dilaksanakannya perundingan linggarjati dan dikenal dengan julukan "kota kuda" sebagai icon kabupaten kuningan.¹⁹

¹⁶ <https://www.google.com/search?q=pelayanan+kesehatan+adalah>, diakses pada tanggal 18 Agustus 2023 pukul 00.51

¹⁷ Anita, Betri, and Henni Febriawati. *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Deepublish, 2019, hlm.51.

¹⁸ <https://www.scribd.com/document/495959579/SEJARAH-DESA-CIWARU#>, diakses pad tanggal 17 Agustus 2023 pukul. 19.49 WIB

¹⁹ https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Kuningan, diakses pada tanggal 17 Agustus 2023 pukul. 19.56 WIB

F. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan tata cara yang dilakukan untuk mengumpulkan suatu data dan menemukan jawaban dari permasalahan actual yang sedang di hadapi. Penelitian hukum ini pada dasarnya merupakan kegiatan ilmiah yang didasarkan pada sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu ataupun beberapa gejala hukum tertentu dengan menganalisisnya, atau diadakan pemeriksaan yang dalam terhadap fakta hukum tersebut untuk memecahkan permasalahan yang timbul. Adapun metode-metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis dimana peneliti terjun secara langsung ke objeknya, tidak hanya dari sudut peraturan-peraturan atau hukum positif saja, namun juga memperhatikan aspek-aspek sosiologis yang terjadi dalam implementasi di Masyarakat.²⁰

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analisis adalah menggambarkan peraturan perundangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan diatas. Yang dimaksud deskriptif disini yaitu untuk memberikan gambaran secara rinci,

²⁰ Jonaedi Efendi, DKK, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, 2018, Kencana, Jakarta, hlm.3.

sistematis, dan menyeluruh.²¹

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini penulis meliputi data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data penelitian atau objek penelitian melalui wawancara.²²
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, meliputi peraturan perundang-undangan buku-buku referensi, makalah, laporan hasil penelitian, arsip, dan dokumen baik fisik mau pun online yang terkait dengan materi penelitian.²³

Data sekunder dibagi tiga jenis, yaitu:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama atau bahan hukum yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang yang bersifat mengikat. Dalam penelitian ini, peraturan hukum yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- c) Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem

²¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, 1981, UI Press, Jakarta, hlm. 5-6.

²² Muhammad Wahdini, S. H. *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN HUKUM*, Penerbit K-Media, hlm. 75.

²³ Ronny Hanitijo soemitro, *Metode Penelitian Hukum, dan Jurimentri*, 1998, Gahlia Indonesia, Jakarta, hlm. 24.

Jaminan Sosial Nasional

- d) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- e) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah seperti laporan hasil-hasil penelitian, artikel jurnal, buku-buku hukum, pendapat para ahli hukum, dan bahan-bahan tertulis dari internet yang berhubungan dengan penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang berfungsi mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Seperti kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia dan lain-lain.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

a. Data Primer

1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian dengan cara mengamati secara langsung di lokasi penelitian. Untuk membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang sedang

dilakukan.²⁴

2) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab antara seorang pewawancara dengan seseorang atau beberapa orang yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi mengenai sesuatu hal.²⁵ Macam-macam wawancara yaitu:²⁶

a) Wawancara Kombinasi

Wawancara kombinasi yaitu perpaduan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Selain memiliki pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya, peneliti juga bebas melakukan improvisasi dengan menanyakan informasi lain. Wawancara jenis ini diharapkan dapat memberikan data yang lebih mendalam.

b) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung dengan pedoman pada pedoman wawancara yang telah disiapkan. Pedoman wawancara dalam proses wawancara terstruktur sangat penting untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

²⁴ Diantha, I. Made Pasek, and M. S. Sh. *Metodologi penelitian hukum normatif dalam justifikasi teori hukum*. Prenada Media, 2016, hlm.193.

²⁵ Wikipedia, 2021, *Wawancara*, <https://kbbi.web.id/wawancara>, diakses pada tanggal 24 Agustus 2023 pk. 00.05 WIB.

²⁶ <https://dosensosiologi.com/pengertian-wawancara-jenis-dan-contohnya-lengkap/>, diakses pada tanggal 24 Agustus 2023 pk. 00:10 WIB

c) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur yaitu suatu jenis wawancara yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman wawancara. Sehingga dalam hal ini peneliti dapat memodifikasi proses wawancara sesuai situasi dan kondisi sehingga lebih flexible.

Jenis wawancara yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur. sehingga peneliti sudah dibekali dengan daftar pertanyaan yang lengkap dan terinci untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

b. Data Sekunder

1) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan mencari sumber data-data tertulis dan mempelajari dokumen untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.²⁷

2) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan cara menelaah sumber-sumber kepustakaan, seperti buku dan artikel jurnal.²⁸

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ciwaru yang beralamat di Jl. 11 April No. 479, Kahuripan, Ciwaru, Kec. Ciwaru Kabupaten

²⁷ Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

²⁸ Darmalaksana, Wahyudin. *Jejak Kuliah Online: Metode Penelitian*, Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2020, hlm.69.

Kuningan, Jawa Barat 45583.

5. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam analisis ini yaitu metode kualitatif adalah menguraikan data yang diperoleh secara bermutu dalam bentuk kalimat yang logis, efektif, dan teratur sehingga menghasilkan interpretasi data serta pemahaman hasil guna menjawab permasalahan yang ada dan dapat menarik kesimpulan.²⁹

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini diuraikan mengenai Pendahuluan yang terdiri dari Latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Terminologi, Mode penelitian, Sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini diuraikan mengenai landasan teori dari para ahli dan doktrin hukum yang digunakan penulis dalam penulisan hukum ini. Teori-teori hukum yang digunakan diambil berdasarkan literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang diangkat.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini diuraikan tentang pembahasan dan hasil perolehan dari penelitian yang dilakukan, mengacu dari rumusan yang ada maka bab ini membahas 3 (tiga) permasalahan yaitu: prosedur

²⁹ Muh. Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, 2004, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.127.

pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan, perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan, dan Upaya hukum yang dapat dilakukan pasien pengguna BPJS kesehatan apabila haknya tidak terpenuhi oleh Puskesmas Ciwaru Kab. Kuningan.

BAB IV : PENUTUP

Pada Bab ini berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan umum tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan adalah perbuatan melindungi sesuatu dari hal-hal yang merugikan atau lebih bersifat negatif, perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan hukum merupakan peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan Masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib.

Adapun yang dimaksud perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman pada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada Masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 13 tahun 2006 Tentang perlindungan saksi dan korban adalah Upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi atau korban yang wajib dilaksanakan oleh lembaga perlindungan saksi dan perlindungan korban (LPSK) atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan undang-undang ini. Perlindungan hukum dengan kata lain gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan keterikatan, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.

Maka dari itu, Perlindungan hukum merupakan penyempitan dari perlindungan yang diberikan oleh hukum terkait dengan adanya hak dan kewajiban yang dimiliki manusia sebagai subjek hukum dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut R. La Porta dalam *Journal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat yaitu bersifat pencegahan (prohibited) dan bersifat hukuman (sanction).³⁰ Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegakan hukum seperti pengadilan, Kejaksaan, kepolisian, dan Lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya. Perlindungan yang dimaksud dengan bersifat pencegahan (prohibited) yaitu membuat peraturan, sedangkan perlindungan yang dimaksud bersifat hukuman (sanction) yaitu menegakan peraturan.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya

³⁰ Rafael La Porta, "Investor Protection and Corporate Governance, *Journal of Financial Economics*", No. 58, Oktober 1999, hlm. 9.

pelanggaran.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Menurut Soedirman Kartohadiprodo, pada hakikatnya tujuan hukum itu sendiri adalah mencapai keadilan. Dengan adanya perlindungan hukum merupakan salah satu sarana untuk menegakan berbagai keadilan.

B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

BPJS adalah singkatan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, merupakan lembaga khusus yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS, serta pegawai swasta. Program ini mulai diselenggarakan pada tahun 2014 melalui dasar hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011.

Salah satu program yang diadakan oleh BPJS adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN diselenggarakan melalui sistem asuransi, dimana masyarakat wajib membayar iuran dalam jumlah ringan sebagai tabungan untuk biaya perawatannya ketika sakit di masa depan. Pada dasarnya, semua WNI wajib mengikuti program milik BPJS. Termasuk di

dalamnya adalah orang asing dan pekerja yang berdomisili di Indonesia minimal 6 bulan serta membayar iuran. 31

2. Dasar Hukum BPJS Kesehatan.

Dasar hukum BPJS Kesehatan adalah Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

a. Penyelenggaraan Jaminan sosial berbasis kepada hak konstitusional setiap orang dan sebagai wujud tanggung jawab Negara sebagaimana diamanatkan dalam UUD Negara RI Tahun 1945 pada Pasal 28 H ayat (3) dan Pasal 34 ayat (2). Yang berbunyi:

Pasal 28 H ayat (3) menentukan setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat.

Pasal 34 ayat (2) menentukan negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.

b. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 2, Pasal 3 dan Pasal 5 (1), Pasal 5 (2)

³¹ <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/01/03/bpjs-adalah>, Diakses pada 11 September 2023, Pukul 10.51 WIB.

- c. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

3. Hak dan Kewajiban Pengguna BPJS Kesehatan

Pengguna BPJS adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji/upah, atau imbalan dalam bentuk lain. Setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, wajib menjadi peserta Program Jaminan Sosial.

Hubungan pihak-pihak dalam Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan tidak terlepas dari hak serta kewajiban para pihak dalam suatu perjanjian. Adapun yang menjadi hak dan kewajiban dari pihak-pihak dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Hak Peserta BPJS, antara lain:

1. Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan
2. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta proses pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan

4. Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke Kantor BPJS Kesehatan.

Kewajiban Pengguna BPJS yaitu:

1. Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat I
3. Menjaga Kartu Peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak
4. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.³²

Adapun Iuran Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yakni:

- 1) Bagi peserta penerima Bantuan Iuran PBI Jaminan Kesehatan iuran dibayar oleh Pemerintah.
- 2) Iuran bagi peserta pekerja penerima upah yang bekerja pada lembaga pemerintahan terdiri dari pegawai negeri sipil, anggota TNI, anggota Polri, pejabat Negara dan pegawai pemerintah non pegawai sebesar

³² [https://bpjs-kesehatan.go.id/index.php/arsip/detail/5/buku-Paduan layanan bagi peserta BPJS Kesehatan](https://bpjs-kesehatan.go.id/index.php/arsip/detail/5/buku-Paduan_layanan_bagi_peserta_BPJS_Kesehatan) , Diakses pada 11 September 2023 Pukul 11.31 WIB

5% dari gaji atau upah perbulan dengan ketentuan 4% dibayar oleh pemberi kerja dan 1% dibayar oleh peserta.

- 3) Iuran bagi peserta pekerja penerima upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan Swasta sebesar 4% dibayar oleh pemberi kerja dan 1% dibayar oleh peserta.
- 4) Iuran atau keluarga tambahan pekerja penerima upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua, besaran iuran sebesar 1% dari gaji atau upah per orang per bulan dibayar oleh pekerja penerima upah.
- 5) Iuran bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah (seperti saudara kandung/ipar, asisten rumah tangga, dan lain-lain): peserta pekerja bukan Penerima upah serta iuran peserta bukan pekerja adalah sebesar:
 - a. Sebesar Rp. 35.000,- (tiga puluh lima ribu rupiah) per orang perbulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas III.
 - b. Sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II (dua).
 - c. Sebesar Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang Kelas I (satu).
- 6) Iuran Jaminan Kesehatan bagi Veteran, Perintis Kemerdekaan, dan janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan, iurannya, ditetapkan sebesar 5% (lima persen) dari 45%

(empat puluh lima persen) gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan ruang III/a dengan masa kerja 14 (empat belas) tahun perbulan, dibayar oleh Pemerintah.

7) Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan.

Selain itu, diatur mengenai denda keterlambatan pembayaran iuran.

Denda keterlambatan pembayaran iuran terdiri atas:

a. Keterlambatan pembayaran iuran untuk Pekerja Penerima Upah dikenakan denda administratif sebesar 2% per bulan dari total iuran yang tertunggak paling banyak untuk waktu 3 bulan, yang dibayar bersama dengan total iuran yang tertunggak oleh Pemberi Kerja.

b. Keterlambatan pembayaran iuran untuk Peserta Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja dikenakan denda keterlambatan sebesar 2% per bulan dari total iuran yang tertunggak paling banyak untuk waktu bulan yang dibayarkan bersamaan dengan total iuran yang tertunggak.³³

Kepesertaan dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial:

Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, wajib menjadi peserta Program Jaminan Sosial.

Mendapatkan data awal nama peserta terdaftar dan perubahan data peserta secara berkala perbulan. Beberapa pengertian mengenai kepesertaan dalam

³³ Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*, 2016, Gosyen Publishing, Yogyakarta, Hlm. 66.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Peserta adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji upah, atau imbalan dalam bentuk lain. Hubungan Pihak-pihak Dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.³⁴

C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Secara umum pelayanan kesehatan dibagi menjadi beberapa tingkat, yaitu :

- a. Pelayanan kesehatan primer adalah pelayanan kesehatan yang bersifat pokok yang sangat di butuhkan oleh masyarakat serta mempunyai potensi besar untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan primer dibagi menjadi dua yaitu pelayanan Kesehatan primer yang menyangkut perorangan (misalnya pengobatan di puskesmas) dan menyangkut masyarakat (misalnya survei ilance dan penyuluhan kesehatan).

- b. Pelayanan Kesehatan sekunder adalah pelayanan kesehatan tingkat lanjut,

³⁴<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11> Diakses pada 11 September 2023 Pukul 12.10 WIB.

yang menyediakan perawatan spesialistik dan menerima rujukan dari pelayanan Kesehatan primer. Rujukan layanan dapat berupa kasus pengobatan, spesimen laboratorium, dan informasi kesehatan.

- c. Pelayanan kesehatan tersier adalah menyediakan layanan pengobatan subspecialistik dari pelayanan di jenjang yang lebih rendah.³⁵

2. Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan

Dasar hukum pemberian pelayanan kesehatan secara umum di atur dalam Pasal 53 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yaitu:

- a. Pelayanan kesehatan perorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit memulihkan kesehatan perorangan dan keluarga.
- b. Pelayanan kesehatan masyarakat ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat.
- c. Pelaksanaan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya

Kemudian dalam Pasal 54 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga mengatur pemberian pelayanan kesehatan, yaitu

³⁵ Johan Amos, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 2022, Get Press, hlm 112

- a. Pasal 54 ayat (1) berbunyi penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif.
- b. Pasal 54 ayat (2) berbunyi pemerintah dan pemerintah daerah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
- c. Pasal 54 ayat (3) berbunyi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Selain itu secara khusus dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat dijelaskan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Melalui ketentuan Undang-Undang Kesehatan dan Undang-Undang Pusat Kesehatan Masyarakat dalam hal ini pemerintah dan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yakni Puskesmas memiliki tanggung jawab agar tujuan pembangunan di bidang kesehatan mencapai hasil yang optimal, yaitu melalui pemanfaatan tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, baik dalam jumlah maupun mutunya, baik melalui akreditasi maupun penyusunan standar harus berorientasi pada ketentuan hukum

yang melindungi pasien, sehingga memerlukan perangkat hukum kesehatan yang dinamis yang dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum untuk meningkatkan, mengarahkan, dan memberi dasar bagi pelayanan kesehatan.

3. Fungsi dan Wewenang Puskesmas

Berdasarkan undang-undang Nomor 43 tahun 2019 tentang Puskesmas memiliki fungsi menurut Pasal 5, yaitu:

- a. penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya. UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) merupakan setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- b. penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya. UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) merupakan suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, Puskesmas berwenang untuk:

- a. menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan;
- b. melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan;
- c. melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan;
- d. menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait;
- e. melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat;
- f. melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
- g. memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan;
- h. memberikan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual;
- i. melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan;

- j. memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, dan respon penanggulangan penyakit;
- k. melaksanakan kegiatan pendekatan keluarga; dan
- l. melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya, melalui pengoordinasian sumber daya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.

Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, Puskesmas berwenang untuk:

- a. menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, dan budaya dengan membina hubungan dokter - pasien yang erat dan setara;
- b. menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif;
- c. menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok dan masyarakat;

- d. menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja;
- e. menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter dan antar profesi;
- f. melaksanakan penyelenggaraan rekam medis;
- g. melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan;
- h. melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas;
- i. melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan; dan
- j. melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerjanya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Hak dan Kewajiban Pasien

Hak pasien di Puskesmas berdasarkan Pasal 32 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 :

- a. memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di puskesmas
- b. memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;

- c. memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- d. memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- e. memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- f. mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- g. memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Puskesmas;
- h. meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar puskesmas
- i. mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
- j. mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;
- k. memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
- l. didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
- m. menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;

- n. memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di puskesmas
- o. mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan puskesmas terhadap dirinya;
- p. menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
- q. menggugat dan/atau menuntut puskesmas apabila puskesmas diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
- r. mengeluhkan pelayanan puskesmas yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pasien di Puskesmas berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang No. 69 Tahun 2014:

- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di Puskesmas
- b. Menggunakan fasilitas Puskesmas secara bertanggungjawab
- c. Menghormati hak-hak pasien lain, pengunjung dan hak tenaga kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di Puskesmas
- d. Memberikan informasi yang jujur lengkap dan akurat sesuai kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya
- e. Memberikan informasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya

- f. Mematuhi rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan puskesmas dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan di Puskesmas setelah mendapatkan penjelasan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- g. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menulak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan dalam rangka penyembuhan penyakit
- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

D. Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan dalam Prespektif Islam

1. Konsep Pelayanan Kesehatan dalam Islam

Pelayanan kesehatan berdasarkan pengertian dalam islam yaitu suatu bentuk kegiatan asuhan medik serta asuhan keperawatan dengan bingkai kaidah-kaidah islam dari pengajaran praktik hubungan sosial dan kepedulian kepada sesama untuk suatu ajaran yang lebih khusus, seperti akhlak serta dipraktikkan bersama dengan unsur akidah dan syariah. Asuhan medik dan keperawatan adalah bagian dari akhlak, maka dari itu sebagai seorang muslim saat tengah menjalankan fungsi khalifah harus mampu untuk berjalan beriringan dengan fungsi manusia sebagai hamba Allah Swt, sehingga memberikan pelayanan kesehatan merupakan sebagian dari ibadah.³⁶

³⁶<http://mutupelayanankesehatan.net/49-temp/2452-menyoal-pelayanan-kesehatan-islami>
Diakses pada 15 Januari 2024 Pukul 02.00 WIB.

Profesi dokter serta keperawatan untuk umat islam mempunyai keyakinan sebagai sesuatu profesi yang memiliki nilai ibadah, mengabdikan pada manusia dan kemanusiaan (humanistik), lebih mendahulukan kepentingan kesehatan dari individu, keluarga, kelompok serta masyarakat di atas kepentingan pribadi dengan menggunakan pendekatan holistic pelayanan yang berbentuk bio-psiko-sosio-kultural ataupun spiritual ditujukan pada individu atau masyarakat.

Permasalahan pasien dengan berbagai keunikannya ini harus dapat diatasi dengan menggunakan pendekatan silaturahmi interpersonal sebaik mungkin berdasarkan iman, ilmu, dan amal. Sehingga agar bisa memberikan asuhan medik serta asuhan keperawatan terhadap pasien, maka dokter dan perawat dituntut untuk mempunyai keterampilan intelektual, interpersonal, teknikal, serta kemampuan berdakwah amar ma'ruf nahi munkar dengan mengutamakan pedoman kepada kaidah-kaidah islam, medik, dan keperawatan yang meliputi di bawah ini.

- 1) Pertama adalah menerapkan konsep, teori, serta prinsip pada keilmuan yang berkaitan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan berpedoman pada Alquran dan Hadis.
- 2) Kedua yaitu melakukan asuhan medik serta asuhan keperawatan menggunakan pendekatan islami melalui berbagai kegiatan pengkajian yang didasarkan dari bukti (*evidence-based healthcare*).

- 3) Ketiga yakni mempertanggungjawabkan segala tindakan serta perbuatan berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*).
- 4) Keempat, berlaku jujur dan ikhlas untuk memberikan pertolongan pada pasien baik secara individu, keluarga, kelompok ataupun masyarakat serta semata-mata mengharapkan Ridha dari Allah Swt.
- 5) Kelima, bekerja sama dengan tenaga Kesehatan yang lainnya dalam rangka untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta penyelesaian masalah pelayanan kesehatan berorientasi kepada asuhan medik dan asuhan keperawatan berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*).

Praktik dalam lima pendekatan ini yaitu integrasi kemampuan klinis individual dengan menggunakan bukti klinis eksternal terbaik serta tersedia dari penelitian klinis yang sistematis (akurasi dan presisi tes diagnostik, kekuatan tanda-tanda prognosis, keamanan terapi, rehabilitasi dan tindakan prevensi).

Pada pelayanan kesehatan terdapat asuhan medis serta asuhan keperawatan. Asuhan medis dilakukan oleh dokter dan asuhan keperawatan dilaksanakan perawat. Sebagai hamba Allah, para dokter serta perawat yang bekerja di Puskesmas yakni seorang muslim, memiliki tujuan hidup hasanah fid-dunya dan hasanah fil-akhirah, yang artinya semata-mata mengabdikan pada Allah Swt. Hal ini sesuai dengan QS. Al-An'am: 112 yang berbunyi:

وَكَذَلِكَ جَعَلْنَا لِكُلِّ نَبِيٍّ عَدُوًّا شَيْطَانِ الْإِنْسِ وَالْجِنِّ يُوحِي بَعْضُهُمْ إِلَى بَعْضٍ زُخْرُفَ الْقَوْلِ غُرُورًا ۗ وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ مَا فَعَلُوهُ فَذَرْهُمْ وَمَا يَفْتَرُونَ

Artinya: “Dan demikianlah untuk setiap nabi Kami menjadikan musuh yang terdiri dari setan-setan manusia dan jin, sebagian mereka membisikkan kepada sebagian yang lain perkataan yang indah sebagai tipuan. Dan kalau Tuhanmu menghendaki, niscaya mereka tidak akan melakukannya, maka biarkanlah mereka bersama apa (kebohongan) yang mereka ada-adakan.”

Dokter serta perawat muslim harus dapat menyadari dan menginsyafi bahwa mengobati orang yang sakit adalah karena Allah, yaitu suatu amal yang sangat tinggi nilainya. Maka dokter dan perawat telah melakukan dakwah Islam, bahwa Allah yang sudah menurunkan penyakit serta menurunkan obatnya, dalam Q.S Ali Imran ayat 110 berbunyi:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَّهُمْ ۗ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

Artinya: “Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik.”

Dokter dan perawat hanya bisa mengetahui jenis penyakit serta mengobati dan merawat pasien, akan tetapi hanya Allah yang dapat untuk menyembuhkan. Dokter dan perawat muslim harus menghilangkan anggapan jika ia yang menyembuhkan pasiennya, sehingga para dokter dan perawat muslim menyadari bahwa mereka ialah khalifah Allah untuk pelayanan kesehatan.

2. Landasan Hukum Pelayanan Kesehatan dalam Islam

Berobat maupun menyembuhkan penyakit merupakan tindakan yang sangat di anjurkan oleh agama islam, karena dalam riwayat telah menerangkan bahwa Nabi pernah berobat dalam menyembuhkan penyakitnya serta memerintahkan keluarga dan para sahabatnya juga untuk berobat saat sakit, ketika Nabi berobat dengan metode yang Tengah berkembang di zaman itu.³⁷

Dalam Al-Qur'an mengutip ucapan Nabi Ibrahim yang menyebutkan:

وَإِذَا مَرَضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِي

Artinya: “dan apabila aku sakit, Dialah yang menyembuhkan aku” (Asy-Syu'ara'26:80)

Ayat di atas menunjukkan apabila orang sakit sedang berupaya untuk berobat menyembuhkan penyakitnya sesuai dengan anjuran agama serta melaksanakan pengobatan yang berguna dalam menyembuhkan penyakit untuk menyelematkan nyawa maka hukumnya ialah wajib. Dengan demikian, sarana yang bisa digunakan dalam menyembuhkan penyakit seperti rumah sakit hukumnya wajib memberikan pelayanan medis untuk penyembuhan penyakit tersebut.

Dari Abud Darda' ia berkata bahwa Rasulullah SAW bersabda:

“Bahwa Allah lah yang menurunkan penyakit dan obatnya, dan Dialah

³⁷ Zuhroni, Nur Aini, Nirwan Nazarudin. *Islam Untuk Disiplin Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2003, Departemen Agama RI Direktorat Jendral Kelembagaan Agama Islam, Jakarta,hlm.114.

yang menjadikan setiap penyakit ada obatnya. Maka berobatlah, dan jangan berobat dengan yang haram” (H.R Abu Daud No. 3874).

Hadits-hadits yang menganjurkan manusia berobat saat sakit menunjukkan jika islam sangat memperhatikan masalah kesehatan yang berguna dalam memelihara jiwa seseorang. Anjuran untuk berobat serta memelihara kesehatan ini berarti apabila setiap orang yang sakit wajib untuk berobat guna menyembuhkan penyakitnya supaya dapat menjalani kehidupan lebih baik, serta puskesmas atau rumah sakit dan tenaga medik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan wajib dalam memberikan berbagai upaya penyembuhan sesuai dengan kemampuannya.³⁸



³⁸ *Al-Qur'an Tajwid warna dan terjemahan*, Kementerian Agama Republik Indonesia, 2017, Alfatih berkah cipta, Jakarta.Hlm 107.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien Pengguna BPJS

Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan

BPJS Kesehatan adalah fasilitas jaminan sosial yang diberikan oleh pemerintah terhadap seluruh masyarakat jika tercantum sebagai anggota peserta BPJS. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Iik Hikmatun, AMKG selaku pengelola program BPJS di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, keanggotaan BPJS kesehatan ini terbagi menjadi dua kategori yaitu meliputi peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan BPJS Non Penerima Bantuan Iuran atau biasa disebut BPJS Non PBI. Keanggotaan BPJS PBI yakni para peserta akan menerima bantuan iuran dari pemerintah yang iuran bulannya dibayar oleh pemerintah, sedangkan peserta Non PBI merupakan Penerima Bantuan Iuran yaitu peserta BPJS yang iuran bulannya dibayar sendiri oleh peserta BPJS tersebut.³⁹

Perbedaan BPJS PBI dan BPJS Non PBI terletak dalam beberapa faktor yakni sebagai berikut:

1. Sistem pembayaran

Iuran BPJS Non PBI dibayarkan setiap bulan oleh peserta ataupun perusahaan tempat peserta bekerja, pembayaran dapat dilakukan melalui transfer bank atau e-wallet. Bagi peserta BPJS PBI, iuran bulanan ditanggung sepenuhnya oleh pemerintah, sehingga peserta tidak perlu

³⁹ Hasil wawancara dengan Iik Hikmatun AMKG, selaku Pengelola Program BPJS Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

untuk membayar tagihan serta berobat dengan gratis.

2. Besar iuran

Besar iuran BPJS PBI dan Non PBI berbeda-beda, iuran BPJS Non PBI berbeda sesuai dengan tingkatan kelasnya yaitu kelas I Rp. 150 ribu, kelas II Rp. 100 ribu, serta kelas III Rp 35 ribu. Sebenarnya biaya BPJS pada kelas III Rp. 42 ribu, akan tetapi pemerintah memberikan subsidi sebesar Rp 7 ribu. Biaya BPJS PBI perbulannya sama dengan BPJS Non PBI kelas III, karena hal ini sebagaimana diatur pada Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020.

3. Pendaftaran

Masyarakat yang mempunyai keinginan untuk menjadi anggota peserta BPJS Non PBI dapat mendaftarkan secara mandiri melalui JKN Mobile. Dalam hal ini proses serta persyaratannya tidak rumit, karena peserta hanya mengisi data diri yang berupa NIK dan KK. Akan tetapi, ini tidak berlaku bagi peserta BPJS PBI. Pendaftaran anggota BPJS PBI hanya dapat dilakukan atas rekomendasi dari dinas sosial setempat atau mendaftarkan diri ke perangkat desa/kelurahan dengan sejumlah tahapan untuk menjadi penetapan anggota DTKS.

4. Kelas Perawatan

Peserta BPJS Non PBI bisa untuk memilih jenis kelas perawatan kelas 1, 2, dan 3. Sedangkan kelas perawatan anggota BPJS Non PBI ditentukan oleh pemerintah yaitu kelas 3.

5. Fasilitas Kesehatan

Perbedaan kelas perawatan juga dapat mempengaruhi fasilitas yang akan didapatkan. Peserta BPJS Non PBI bebas untuk memilih fasilitas kesehatan terdekat sesuai dengan wilayah domisili. Selain itu, peserta BPJS Non PBI juga mempunyai kesempatan naik kelas perawatan jika ruang rawat inap di tingkatannya sedang penuh. Sementara peserta BPJS PBI hanya mendapatkan akses berobat pada fasilitas tingkat satu seperti puskesmas saja, peserta juga tidak dapat naik kelas perawatan jika fasilitas kesehatan penuh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dr. Husen Nurjamin selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan hak yang di dapat dalam pelayanan kesehatan meliputi:

1. Poli Umum pelayanan kesehatan rawat jalan berupa pemeriksaan Kesehatan, pengobatan, dan edukasi kepada pasien.
2. Poli Gigi pelayanan gigi dan mulut berupa pemeriksaan Kesehatan, pengobatan, dan Tindakan medis dasar kesehatan gigi dan mulut.
3. Poned pelayanan rawat inap serta fasilitas 24 jam untuk memberikan pelayanan terhadap ibu hamil, bersalin, dan nifas.
4. Pelayanan gawat darurat.⁴⁰

Pelayanan kesehatan diberikan pada fasilitas kesehatan yang telah melakukan kerjasama dengan BPJS Kesehatan atau pada keadaan tertentu

⁴⁰ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

seperti gawat darurat dapat dilakukan oleh fasilitas kesehatan yang tidak bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan dalam program JKN diberikan secara berjenjang, efektif dan efisien dengan menerapkan prinsip kendati mutu dan kendati biaya.

Adapun berikut ini akan dijelaskan prosedur dari pelayanan pada pasien Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan meliputi:

a. Prosedur Pelayanan Rawat Jalan:

Prosedur pertama yaitu menggunakan BPJS untuk rawat jalan. hanya perlu menyiapkan kartu BPJS Kesehatan dan kartu penduduk (KTP) yang masih berlaku dengan identitas sama seperti di database BPJS Kesehatan. Setelah membawa dua kartu tersebut, datangilah Puskesmas dan mengambil nomor antrian di loket informasi dan menunggu nomor antrian di panggil, lakukan pendaftaran di loket pendaftaran sehingga data tersebut masuk catatan dan memilih poli yang akan di tuju. Selanjutnya, proses pemeriksaan kesehatan dapat dilaksanakan sesuai prosedur oleh dokter Puskesmas. Jika kondisi kesehatan pasien dapat ditangani di puskesmas, maka dokter akan menulis resep untuk pengambilan obat. Namun apabila kondisi kesehatan pasien tidak memungkinkan, tindak lanjut yang akan dilakukan dokter adalah memberikan rujukan ke rumah sakit agar pasien mendapat pelayanan dari dokter spesialis.

Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan menyediakan layanan Instalasi Rawat Jalan yang memiliki 9 unit pelayanan dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Poliklinik Umum
- 2) Poliklinik Gigi
- 3) Poliklinik KIA/KB
- 4) MTBS/MTBM
- 5) IGD
- 6) Poned
- 7) Imunisasi
- 8) Paru dan Kusta
- 9) Konseling Terpadu

b. Prosedur Pelayanan Rawat Inap:

Rawat inap adalah salah satu pelayanan yang dapat diakses oleh peserta BPJS Kesehatan. Prosedur pertama yaitu dengan mendatangi Poned Puskesmas, Selanjutnya pasien akan di periksa petugas medis yang sedang berjaga lalu keluarga pasien ke loket pendaftaran untuk memenuhi persyaratan identitas pasien. Jika Kondisi kesehatan pasien persalinan tidak ada kendala setelah di periksa maka pasien dapat di tangani di Poned Puskesmas untuk melakukan persalinan normal, apabila kesehatan pasien tidak memungkinkan untuk persalinan normal maka akan merujuk pasien ke Rumah sakit. Persyaratan yang harus disiapkan yaitu:

- 1) Fotocopy Kartu Keluarga
- 2) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk
- 3) Kartu BPJS Kesehatan asli dan fotocopy

c. Prosedur Pelayanan Gawat Darurat:

Jika kondisi seseorang pasien sudah gawat darurat, maka hal pertama yang harus dilakukan adalah membawanya ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di puskesmas. Pihak keluarga pasien hanya perlu menunjukkan kartu BPJS dan KTP saja. Agar keluarga tidak panik, pihak puskesmas akan langsung melayani pasien untuk melakukan tindakan gawat darurat. Setelah ditangani pihak keluarga atau pasien bisa mendatangi pendaftaran untuk melakukan melengkapi pendataan persyaratan. Namun apabila pasien tidak bisa ditangani oleh puskesmas maka pasien akan di berikan rujukan ke rumah sakit agar pasien mendapat pelayanan Tingkat lanjut.

Bagi pasien poliklinik yang tengah berada pada tahap rawat jalan diharuskan meminta rujukan dari klinik tempat pasien terdaftar sebelumnya, setelah itu apabila telah mendapatkan rujukan dari klinik tersebut maka pasien bisa mendaftarkan diri ke Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan dengan mengikuti prosedur atau pun tata cara yang sudah ditetapkan di Puskesmas Ciwaru yakni pasien datang langsung ke Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, selanjutnya pasien melakukan pendaftaran, setelah itu hal yang paling penting adalah pasien memilih unit yang akan dituju yakni

meliputi (BP umum, gigi, KIA/KB, MTBS/MTBM, Tindakan, Poned, Imunisasi, Paru dan Kusta, Konseling terpadu seperti gigi, konseling, serta promkes), apabila diperlukan maka pasien akan diberikan rujukan eksternal atau internal jika diperlukan pemeriksaan penunjang lain, lalu setelah semua prosedur pendaftaran sampai dengan pemeriksaan telah selesai maka pasien diperbolehkan untuk pulang.⁴¹

Pasien poli jika kepesertaan BPJSnya terdaftar di klinik atau dalam hal ini di luar Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, maka pasien akan mendapatkan 3 kali berobat ke puskesmas secara gratis, selanjutnya pasien akan diberikan pilihan untuk tetap atau berpindah kepesertaan BPJSnya di puskesmas Ciwaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Iik Hikmatun, AMKG selaku pengelola program BPJS di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, pasien juga dapat mendaftar dengan media sosial melalui Whatsapp yang disediakan oleh Puskesmas Ciwaru, pasien yang telah melakukan pendaftaran dengan media sosial melalui Whatsapp maka selanjutnya yaitu mendapatkan nomor urut pendaftaran serta akan diberitahu mengenai jadwal dan waktu pemeriksaan secara langsung di Puskesmas Ciwaru, namun pasien rata-rata banyak yang lebih memilih untuk mendaftar langsung ke Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan karena supaya pasien bisa langsung untuk mengantri serta pada hari itu juga dapat dilakukan pemeriksaan.

Pelayanan Rujukan yang telah di sediakan oleh Puskesmas Ciwaru

⁴¹ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

Kabupaten Kuningan, yaitu sebagai bentuk dari memberikan pelayanan kesehatan untuk penderita penyakit kronis dengan kondisi stabil serta masih membutuhkan pengobatan maupun asuhan perawat dalam jangka panjang dan dilaksanakan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan yang diberikan rekomendasi atau rujukan dari Dokter di Puskesmas yang sebelumnya sudah melakukan pemeriksaan kesehatan kepada pasien.⁴²

B. Perlindungan Hukum terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan

Badan kesehatan dunia (WHO) menyatakan bahwa kesehatan adalah investasi, hak, dan kewajiban pada setiap manusia, hal ini tercantum dalam Pasal 28 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD RI) serta Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan atau disingkat dengan (UUK), yang mengemukakan apabila setiap orang berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Sehingga pemerintah memberikan suatu kebijakan strategis guna mengatasi pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu. Sejak Januari tahun 2005 program strategis itu berubah menjadi Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (PJPKM) atau terkenal dengan nama Askeskin. Pada tahun 2008 program Askeskin berubah nama menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS).⁴³

Dasar-dasar hukum BPJS yaitu sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial.

⁴² Hasil wawancara dengan Iik Hikmatun AMKG, selaku Pengelola Program BPJS Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

⁴³ <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20131227/009480/dasar-hukum-jaminan-kesehatan/>, diakses pada hari sabtu tanggal 5 Desember 2023 Pukul. 14.49 WIB.

- b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Tugas BPJS diatur pada Pasal 10 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengenai BPJS yang menegaskan untuk melakukan fungsi sebagaimana dimaksud Pasal 9 tentang wewenang BPJS menyelenggarakan program jaminan kesehatan, supaya pelaksanaan penyelenggaraan dalam program jaminan kesehatan bisa berjalan dengan sebaik mungkin, sesuai terhadap tujuan dari dibentuknya BPJS yang telah ditetapkan dan ditegaskan pada Pasal 11 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengenai BPJS.⁴⁴

Berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 untuk melaksanakan fungsinya, tugas BPJS:

- a. Menerima dan melaksanakan pendaftaran peserta.
- b. Memungut serta mengumpulkan hasil iuran dari peserta.
- c. Menerima bantuan seperti iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola dana Jaminan Sosial berfungsi untuk kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan serta mengelola data para peserta dari Program Jaminan Sosial.
- f. Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan dari Program Jaminan Sosial.
- g. Memberikan informasi tentang penyelenggaraan Program Jaminan Sosial kepada peserta serta masyarakat.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial

⁴⁴ Ramadhana Syaputrah, *Tinjauan Terhadap Pelaksanaan Bpjs Kesehatan Bagi Pekerja Di Universitas Swasta Di Diy*, 2017, hal. 3.

Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mengamanatkan bahwa setiap WNI wajib mengikuti program BPJS. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) ini mengamanatkan bahwa program jaminan sosial adalah wajib bagi seluruh penduduk termasuk program Jaminan Kesehatan melalui suatu badan penyelenggara.

Berdasarkan Pasal 11 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, untuk melaksanakan tugasnya, wewenang BPJS:

- a. Melakukan penagihan pembayaran iuran kepada peserta.
- b. Menempatkan dana Jaminan Sosial yang berguna dalam investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan pertimbangan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana serta hasil memadai.
- c. Melaksanakan pengawasan serta pemeriksaan terhadap kepatuhan peserta dan pemberi kerja untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Jaminan Sosial Nasional.
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan tentang seberapa besar pembayaran fasilitas kesehatan untuk mengacu dalam standar tarif sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
- e. Membuat atau melakukan pemberhentian kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- f. Memberikan sanksi administratif kepada peserta dan pemberi kerja jika tidak memenuhi kewajibannya.
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi berwenang tentang

ketidapatuhannya untuk membayar iuran atau memenuhi kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- h. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka menyelenggarakan program Jaminan Sosial.

Perlindungan hukum pada dasarnya wajib diberikan ke setiap konsumen maupun pengguna jasa pelayanan Kesehatan yakni pasien. Perlindungan hukum diberikan guna untuk melindungi setiap hak-hak konsumen sebagai pengguna barang atau jasa suatu produk yang diproduksi oleh pelaku usaha. Akan tetapi pada suatu pemberian jasa pelayanan kesehatan hasilnya belum bisa dipastikan, banyak terjadi komplain serta kerugian yang diderita oleh pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS sering kali menemukan hak pasien yang harusnya terpenuhi oleh puskesmas, akan tetapi hak pasien tersebut belum dapat terpenuhi secara menyeluruh contohnya seperti:

- 1.) Pasien pengguna BPJS kesehatan sering mengalami keterlambatan pelayanan dalam tindakan medis yang akan diberikan oleh pihak puskesmas atau rumah sakit, dikarenakan harus mengurus terlebih dahulu beberapa administrasi serta bagian administrasi puskesmas atau rumah sakit pun harus melihat apakah pasien akan mendapatkan manfaat dari BPJS kesehatan atas penyakit yang diderita oleh pasien.
- 2.) Kedua terdapat kekurangan lain yakni masih kurangnya tenaga medis.
- 3.) Serta keterbatasan obat juga menjadi kekurangan di puskesmas Ciwaru.

Kesehatan masyarakat tidak dapat dipungkiri apabila bisa dijadikan sebagai indikator untuk mengetahui kesejahteraan masyarakat selain faktor ekonomi dan sosial. Kesehatan merupakan hak setiap manusia secara filosofis, serta kewajiban bagi negara dalam memenuhi hak tersebut utamanya saat situasi jika tidak setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk menikmati haknya, hal ini yaitu isi dari keadilan.⁴⁵

Pasien mempunyai hak yang dilindungi hukum sebagai pasien pengguna BPJS Kesehatan. Hal tersebut sesuai Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 mengatakan bahwa puskesmas atau rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan, dan sumber dayanya.⁴⁶

Dalam menjalankan tugas dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan puskesmas maupun rumah sakit mengacu kepada SOP pelayanan. Hal itu dinilai cukup efektif dan efisien dikarenakan dengan adanya acuan standar prosedur ini maka kemungkinan petugas akan sedikit dalam melakukan kesalahan saat melayani pasien. Upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja yang standar.

Maka dari itu, standar operasional prosedur (SOP) disahkan serta

⁴⁵ Titon Slamet Kurnia, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung, 2007, hlm.2

⁴⁶ Penjelasan Pasal 3 huruf (b) Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

ditetapkan berguna sebagai acuan petugas untuk memberikan penanganan dalam proses pelayanan kesehatan, menunjukkan jika puskesmas atau rumah sakit berperan untuk mewujudkan kinerja pelayanan publik yang berkualitas serta optimal dengan menjadikan SOP sebagai alat dalam meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Standar pelayanan kesehatan dalam program BPJS terdapat 3 yakni Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan, serta Pelayanan Gawat Darurat.

Proses berobat dengan menggunakan kartu BPJS pada umumnya sangatlah mudah sekali, ketika pasien sakit dan ingin melakukan pengobatan menggunakan BPJS, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah mendatangi tempat atau lokasi fasilitas kesehatan sesuai dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang tertera pada kartu BPJS Peserta.⁴⁷

Pada lokasi fasilitas kesehatan tingkat satu, pasien akan memperoleh pemeriksaan serta pengobatan secara gratis. Apabila pasien harus dirujuk untuk dirawat inap, maka akan diminta menentukan rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS yang dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan, sehingga pasien mendapat surat rujukan dari dokter bersangkutan, selanjutnya pasien dapat menuju poliklinik atau rumah sakit yang akan dirujuk.⁴⁸

Sebagian besar pasien kurang mampu pengguna BPJS mengungkapkan

⁴⁷ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien lain yang tidak menggunakan layanan kesehatan BPJS, pasien kurang mampu pengguna BPJS memperoleh tempat terbatas dan alur administrasi terkesan berbelit-belit.

Kenyataan yang sering terjadi tentang anggapan mengenai diskriminasi pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS tersebut dikarenakan masyarakat kurang mengetahui hak-hak sebagai pasien BPJS, dalam memperoleh pelayanan kesehatan terbagi menjadi dua hal yakni pelayanan di PPK 1 (Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat 1) seperti puskesmas, klinik swasta, serta dokter keluarga yang bekerjasama dengan BPJS. Pelayanan di PPK 2 (Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat 2) seperti Rumah Sakit Umum, maupun Rumah Sakit Khusus yang sudah bekerjasama dengan BPJS. Dalam hal ini, Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan sebagai pelayanan PPK tingkat 1.

Pelayanan umum (*public services*) memang selalu terdapat berbagai masalah terlebih jika wilayah itu sendiri jangkauannya sangat luas meliputi sektor profit maupun non profit. Jangkauan yang sangat luas tidak mudah untuk dideskripsikan oleh berbagai persepsi masyarakat kepada pelayanan umum, sehingga dengan adanya perbedaan persepsi tersebut memang lumrah sebagai konsekuensi dari perspektif yang berbeda-beda, akan tetapi bukan berarti tidak bisa dipertemukan, karena sudut pandang sendiri sebenarnya tidak lain adalah pemahaman atau pun pengertian seseorang kepada suatu

hal.⁴⁹

Klaim BPJS yaitu pengajuan biaya mengenai perawatan pasien peserta BPJS, dilakukan oleh pihak puskesmas atau rumah sakit kepada pihak BPJS Kesehatan secara kolektif serta ditagihkan kepada pihak BPJS Kesehatan pada setiap bulan. Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) dalam hal ini puskesmas, mempunyai kewajiban melengkapi dokumen klaim BPJS sebelum diajukan kepada pihak BPJS Kesehatan guna memperoleh penggantian biaya perawatan sesuai tarif Indonesia Case Base Groups (INA-CBG's).⁵⁰

Maka perlindungan hukum yang berkaitan dengan peserta BPJS kesehatan untuk mendapat pelayanan kesehatan, pemerintah membuat kebijakan Undang-Undang:

- 1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang ditetapkan oleh dua BUMN yakni PT Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero), diubah menjadi Badan Layanan Publik berfungsi dalam melaksanakan 5 program yang telah diamanatkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang program Jaminan Kesehatan untuk BPJS Kesehatan serta program lainnya diserahkan pada BPJS Ketenagakerjaan.
- 2) Pemerintah melalui Menteri Kesehatan sudah menetapkan beberapa peraturan mengenai pelaksanaan program BPJS kesehatan baik itu

⁴⁹ Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2009, hal 207

⁵⁰ Risky Joko Manaida, dkk, *Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Gmim Manado*, Tahun 2017. hal. 2 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/23019/22715> diakses tanggal 5 Desember 2024 pukul. 15.49 WIB.

perihal tarif atau pun prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

- 3) Undang-undang SJSN dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS).
- 4) BPJS kesehatan telah menyiapkan petugas pada setiap puskesmas atau rumah sakit supaya bisa mengawal serta mendampingi dan memberi pelayanan terhadap peserta untuk memanfaatkan haknya dalam berobat ke fasilitas kesehatan yang ditunjuk.

Dalam menjalankan serta memberikan perlindungan hukum, maka dibutuhkan suatu tempat maupun wadah pada pelaksanaannya yang sering disebut sebagai sarana atau pun bentuk perlindungan hukum. Pelaksanaan perlindungan hukum di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan yaitu termasuk tentang cara untuk melindungi data-data para pengguna BPJS yakni bekerja sama dengan pihak IT BPJS dan juga IT Disdukcapil, data-data tersebut terkoneksi secara baik sehingga data dapat dipastikan tidak akan bocor.⁵¹

Menurut hasil wawancara, bisa dikemukakan beberapa upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan dalam memenuhi hak-hak bagi peserta BPJS, antara lain:⁵²

- Memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku
- Memberikan informasi edukasi serta pendidikan pasien sesuai dengan kebutuhan

⁵¹ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

⁵² Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

- Menyiapkan sarana dan prasarana sesuai ketersediaan dana yang ada
- Menyediakan unit pengaduan pasien
- Menyediakan obat serta bahan medis habis pakai sesuai dana yang ada
- Menyediakan sumber daya manusia sesuai kebutuhan rumah sakit

Bentuk perlindungan hukum terbagi menjadi dua macam yakni sebagai berikut:⁵³

a. Bentuk Perlindungan Hukum secara Preventif

Perlindungan hukum preventif adalah bentuk perlindungan hukum pada rakyat sebagai subyek hukum akan diberikan suatu kesempatan dalam mengajukan keberatan maupun pendapat sebelum keputusan memperoleh bentuk yang definitif, tujuannya yaitu untuk mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan hukum preventif sangat besar, maksudnya untuk tindakan pemerintahan berdasarkan kebebasan dalam bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum preventif maka pemerintah terdorong bersifat hati-hati mengambil keputusan yang berdasarkan pada diskresi.⁵⁴

Pencegahan supaya tidak terjadi penolakan yang dilakukan oleh puskesmas atau rumah sakit kepada peserta BPJS, maka selanjutnya BPJS memberikan perlindungan hukum preventif yakni memberikan informasi tentang apapun yang menjadi hak dan kewajiban bagi peserta,

⁵³ Philipus M. H. Adjon, *Perlindungan Hukum bagi masyarakat Indonesia*, Surabaya, Bina Bakti, 1987. Hal.109.

⁵⁴ I Nyoman Dharma Wiasa, *Implementasi Perlindungan Konsumen Peserta Bpjs Dalam Pelayanan Kesehatan di Rsup Sanglah Denpasar*, Volume 2 Nomor 2, hal.188.

setelah itu bagaimana prosedur untuk mendapatkan hak adalah dilakukan dengan cara sosialisasi dan edukasi.

Pelaksanaan yang dilakukan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan dalam upaya perlindungan hukum preventif yaitu melaksanakan upaya sosialisasi pada pasien khususnya pasien peserta BPJS, terhadap fasilitas yang terdapat di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan misalnya seperti fasilitas rawat inap, rawat jalan, sosialisasi pada prosedur klaim BPJS dari proses awal di fasilitas kesehatan tingkat 1 sampai dengan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut. Sosialisasi ini dilakukan melalui media sosial Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan dan pemasangan banner serta papan informasi di tempat yang mudah dilihat pasien.⁵⁵

Sosialisasi dilaksanakan secara berkala pada sumber daya manusia yang terdapat di rumah sakit, seperti berkaitan dengan hal yang bisa dilakukan oleh puskesmas atau rumah sakit untuk menghindari terjadi penolakan peserta BPJS, kemungkinan pasien peserta BPJS Kesehatan tidak bisa dilayani karena memang belum dapat diterima oleh Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan dikarenakan fasilitas puskesmas belum memadai, serta SOP yang harus dipahami oleh sumber daya manusia Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan untuk memberi pelayanan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan. Upaya preventif ini misalkan yaitu dalam meminimalisir terjadi penolakan kepada pasien karena belum

⁵⁵ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

terdapat fasilitas di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan serta seluruh pasien dapat terlayani dengan sebaik mungkin.⁵⁶

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif memiliki tujuan dalam menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk dalam kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum pada tindakan pemerintah bertumpu serta bersumber dari konsep mengenai pengakuan dan perlindungan untuk hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan serta peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang menjadi dasar bagi perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintahan merupakan prinsip negara hukum. Berkaitan pengakuan dan perlindungan kepada hak-hak asasi manusia mendapatkan tempat utama serta bisa dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Perlindungan hukum represif terhadap peserta BPJS diatur pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 memaparkan tentang mekanisme untuk penyelesaian sengketa yang terjadi, dalam penyelesaian sengketa itu dilakukan melalui upaya damai (mediasi). Akan tetapi jika upaya tersebut masih belum bisa menyelesaikan sengketa, selanjutnya peserta BPJS dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke pengadilan negeri di

⁵⁶ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

wilayah tempat tinggal.⁵⁷

Upaya yang akan dilakukan oleh Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan untuk upaya dalam perlindungan hukum represif yaitu jika terjadi keluhan yang dialami peserta BPJS pada pihak Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan maka pihak Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan akan memanggil peserta BPJS untuk melakukan diskusi dengan kepala puskesmas, Person In Charge (PIC) BPJS atau dengan Manager On Duty (MOD). Upaya tersebut dilakukan supaya persoalan serta keluhan pasien dapat terselesaikan dengan baik secara kekeluargaan.⁵⁸

C. Upaya Hukum yang dapat dilakukan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan apabila Haknya tidak Terpenuhi oleh Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan

Pelaksanaan program BPJS berdasarkan dari adanya kesepakatan yang dilakukan antara peserta BPJS dengan Pemerintah yakni dimulai dari awal penetapan peserta hingga pembagian kartu peserta BPJS. Hal tersebut berupa kesepakatan peserta dalam mematuhi berbagai aturan yang telah dibuat oleh pemerintah sehubungan dengan pelaksanaan program BPJS, hubungan hukum yang terjadi yaitu antara Pemerintah dan Pemerintah Daerah (Dinas Kesehatan), Peserta BPJS dan Puskesmas atau Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil wawancara penulis, pasien berhak untuk mendapatkan

⁵⁷ Pasal 48-50 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

⁵⁸ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

pelayanan secara tepat dan cepat sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 mengenai Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam melakukan fungsi penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat pada tingkat pertama sebagaimana dimaksud di Pasal 6 ayat (1) puskesmas mempunyai wewenang untuk “Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan dari hasil analisis masalah Kesehatan masyarakat serta kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan”. Selanjutnya dalam melakukan fungsi penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perseorangan pada tingkat pertama sebagaimana dimaksud di Pasal 7 ayat (1) puskesmas mempunyai wewenang untuk “menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologi, sosial, serta budaya dengan membina hubungan dokter - pasien yang erat dan setara”.⁵⁹

Hubungan pasien dengan dokter adalah salah satu perjanjian yang objeknya yaitu berupa pelayanan medik maupun upaya penyembuhan, atau biasanya dapat disebut sebagai transaksi terapeutik. Perikatan yang timbul dari transaksi terapeutik tersebut dikenal dengan sebutan *inspanningverbintenis*, yakni suatu perikatan yang harus dilakukan secara hati-hati serta usaha keras (*met zorg en ispanning*).

Pada dasarnya transaksi terapeutik tersebut bertumpu di dua macam hak asasi yang merupakan hak dasar manusia, yakni:

1. Hak dalam menentukan nasibnya sendiri (*the right to self-*

⁵⁹ Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjamin, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

determination); dan

2. Hak atas informasi (*the right of information*).

Setiap dokter yang memberi pelayanan pada pasien tentunya mengetahui mengenai berbagai penderitaan yang telah dialami oleh pasien. Penderitaan yang dialami pasien bisa diakibatkan penyakit yang diderita atau pun kecelakaan yang dialaminya. Seorang dokter untuk melakukan pemeriksaan serta pengobatan merupakan semata-mata dalam menghilangkan rasa sakit dan menyembuhkan penyakit yang diderita pasien, atau dengan kata lain pasien dalam hal ini juga adalah seorang konsumen. Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa Konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, serta orang lain, atau pun makhluk hidup lain dan bukan untuk diperdagangkan.

Kedudukan pasien adalah sebagai konsumen jasa, maka dari itu konsumen juga memperoleh perlindungan sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Perlindungan ini terutama diarahkan terhadap kemungkinan-kemungkinan apabila dokter melakukan kekeliruan akibat dari kelalaian. Ketentuan peralihan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 64 berbunyi: “Berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan yang memiliki tujuan untuk melakukan perlindungan

kepada konsumen yang sudah ada saat Undang-Undang ini telah diundangkan, sehingga dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan tidak bertentangan dengan ketentuan di dalam Undang-Undang ini”.

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

Terkait dengan permasalahan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan yang penulis teliti adalah secara hukum pasien dilindungi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hal untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ketika haknya tidak dapat terpenuhi serta melakukan gugatan dalam sengketa yang akan dihadapi, dan diperlakukan atau dilayani secara benar serta jujur dan tidak diskriminatif ketika pasien berobat di puskesmas atau rumah sakit yang

bersangkutan.

Dalam hal pasien merasa memiliki permasalahan dengan puskesmas, maka pasien mempunyai hak untuk melakukan upaya hak-hak dalam mengajukan upaya hukum diantaranya yaitu:

1. Mengajukan pengaduan terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh.
2. Menggugat atau menuntut puskesmas jika terdapat dugaan memberikan pelayanan yang tidak sesuai standar, baik secara perdata maupun pidana.
3. Mengeluhkan pelayanan puskesmas yang tidak sesuai standar pelayanan melalui media cetak serta elektronik dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan puskesmas terhadap dirinya.
5. Melapor kepada polisi atau penyidik lainnya, karena dalam setiap undang-undang yang telah disebutkan di atas, adanya ketentuan sanksi pidana terhadap pelanggaran hak-hak pasien.

Menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen upaya hukum yang bisa diajukan pasien jika haknya tidak dapat terpenuhi oleh puskesmas dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha, baik melalui lembaga peradilan umum ataupun lembaga khusus yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa antara pasien dengan pskesmas.

Pelaksanaan program jaminan sosial terkadang menimbulkan sengketa diantara pihak-pihak yang berhubungan dalam kegiatan ini, seperti antara

peserta, pemberi kerja, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial serta pemerintah. Perlunya upaya hukum dalam mencegah terjadinya sengketa dan upaya hukum supaya peserta jaminan sosial dapat melaksanakan kewajibannya serta memperoleh hak-hak yang harus diberikan sepenuhnya oleh BPJS sebagaimana diatur pada undang-undang. Penyelesaian sengketa diantara beberapa pihak harus dengan cepat diselesaikan menggunakan dua jalur yakni, jalur nonlitigasi adalah penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan serta jalur litigasi ialah penyelesaian sengketa melalui pengadilan.⁶⁰

Sengketa yang masih bisa diselesaikan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 mengenai jaminan kesehatan Pasal 46 pada umumnya dapat diselesaikan dengan cara musyawarah diantara para pihak melalui mediasi maupun pengadilan, melalui mediasi dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan. Penyelesaian dengan mediasi dilakukan melalui seorang penengah atau yang disebut mediator.

Berdasarkan hasil dari riset yang telah diperoleh bahwa sejauh ini puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan tidak pernah mengalami masalah fatal pada pelayanan kesehatan yang mengharuskan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan mengajukan gugatan ataupun upaya hukum.

⁶⁰ Koeswadji, hermien hadianti, *Hukum Untuk Perumasakitan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 196

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan hak yang di dapat dalam pelayanan kesehatan meliputi Poli Umum pelayanan kesehatan rawat jalan berupa pemeriksaan Kesehatan, pengobatan, dan edukasi kepada pasien; Poli Gigi pelayanan gigi dan mulut berupa pemeriksaan Kesehatan, pengobatan, dan Tindakan medis dasar kesehatan gigi dan mulut; Poned pelayanan rawat inap serta fasilitas 24 jam untuk memberikan pelayanan terhadap ibu hamil, bersalin, dan nifas; Pelayanan gawat darurat.

Prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan dapat dikatakan terbilang cukup baik, dikarenakan masih terdapat beberapa keluhan pasien BPJS kepada pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan. Beberapa diantaranya kurangnya ketersediaan obat, pelayanan kesehatan kurang baik, serta jadwal menunggu pasien berobat dapat dikatakan pasien cukup lama untuk menunggu.

2. Perlindungan hukum yang diberikan terhadap pasien peserta BPJS kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengenai BPJS adalah peserta diberikan hak dalam menyampaikan keluhan maupun pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas

Ciwaru Kabupaten Kuningan, sudah diberikan saran serta informasi tentang bagaimana cara peserta mendapatkan haknya. Hal tersebut juga diatur pada Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Nomor 43 tahun 2019 mengenai Puskesmas dan Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

3. Upaya hukum yang bisa di tempuh oleh pasien BPJS Kesehatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan meskipun tidak terdapat sengketa sampai dengan ke pengadilan hingga saat ini, pasien dapat melakukannya di dalam wilayah puskesmas atau di luar wilayah puskesmas. Di dalam puskesmas telah menyediakan layanan khusus pengaduan keluhan pasien BPJS, khususnya di dalam bagian Unit Instalasi Admisi. Keluhan tersebut akan diidentifikasi oleh pihak puskesmas, selanjutnya dilakukan verifikasi serta penanganan dengan cepat dan transparan. Apabila di luar wilayah puskesmas, terdapat Jalur Non Litigasi atau pun dapat disebut dengan cara musyawarah bersama, mediasi serta Jalur Litigasi dengan penyelesaian sengketa di Pengadilan.

Penyelesaian sengketa di pengadilan tersebut bisa dilakukan dengan dua cara yakni jalur perdata untuk penyelesaian sengketa ganti rugi dari tenaga kesehatan atau puskesmas akibat dari kesalahan atau pun kelalaian yang tenaga Kesehatan lakukan, serta jalur pidana yang hanya bisa di tempuh jika pasien mengalami cacat maupun meninggal dunia

setelah menerima pengobatan dari pihak puskesmas.

B. SARAN

1. Bagi pihak Puskesmas Ciwaru harapannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, ramah, dan sabar terhadap pasien supaya tidak ada lagi beberapa pengaduan keluhan dari pasien BPJS Kesehatan terhadap layanan puskesmas, serta diharapkan sesuai dengan prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan puskesmas yang akan mengurangi beberapa kemungkinan terjadinya kesalahan medis saat tengah dalam proses pengobatan. Adanya upaya hukum yang diberikan supaya bisa menjadi pembelajaran untuk pihak puskesmas agar pelayanan yang diberikan dapat di tingkatkan demi kepuasan pasien serta di harapkan juga agar dengan cepat bisa menyelesaikan berbagai keluhan dari pasien BPJS.
2. Bagi pemerintah diharapkan untuk membuat regulasi yang lebih baik dan lebih komprehensif yang mengakomodir kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat serta meningkatkan pemberian layanan BPJS Kesehatan kepada Masyarakat, agar Masyarakat lebih maksimal dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskemas.
3. Bagi Masyarakat jika ingin memperoleh pelayanan yang baik dari Puskesmas, maka masyarakat diharapkan dapat untuk memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan, supaya dapat mempermudah Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. ALQURAN DAN HADITS

Al-Qur'an Tajwid warna dan terjemahan, Kementrian Agama Republik Indonesia, Alfatih berkah cipta, Jakarta, 2017.

B. BUKU

A.A Gede Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, Kedokteran EGC, 2004, Jakarta.

Anita, Betri, and Henni Febriawati. *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Deepublish, 2019.

Darmalaksana, Wahyudin. *Jejak Kuliah Online: Metode Penelitian*, Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2020.

Diantha, I. Made Pasek, and M. S. Sh. *Metodologi penelitian hukum normatif dalam justifikasi teori hukum*. Prenada Media, 2016.

Johan Amos, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, 2022, Get Press.

Jonaedi Efendi, DKK, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, 2018, Kencana, Jakarta.

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010).

Koeswadji, hermien hadianti, *Hukum Untuk Perumasakitan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Mariyam, Siti. "Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi)." *Serat Acitya* 7.2 (2018): 36.

Muh. Abdul Kadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, 2004, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Muhammad Wahdini, S. H. *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN HUKUM*, Penerbit K-Media.

Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi masyarakat Indonesia*, Surabaya, Bina Bakti, 1987.

Ramadhana Syaputrah, *Tinjauan Terhadap Pelaksanaan Bpjs Kesehatan Bagi Pekerja Di Universitas Swasta Di Diy*, 2017.

- Rafael La Porta, "Investor Protection and Corporate Governance, *Journal of Financial Economics*", No. 58, Oktober 1999.
- Ronny Hanitijo Soemito, *Metode Penelitian Hukum, dan Jurimetri*, 1998, Gahlia Indonesia, Jakarta.
- R. Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999.
- Siti Mariyam, S. H., & MH, P. A. *Pengantar Hukum Asuransi*. Penerbit Adab.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, 1981, UI Press, Jakarta.
- Susaty Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*, 2016, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Titon Slamet Kurnia, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung, 2007.
- Yustisia, Tim Pustaka. *Panduan resmi memperoleh jaminan kesehatan dari BPJS*. VisiMedia, 2014.
- Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2009.
- Zuhroni, Nur Aini, Nirwan Nazarudin. *Islam Untuk Disiplin Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2003, Departemen Agama RI Direktorat Jendral Kelembagaan Agama Islam, Jakarta.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
- Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

D. JURNAL

Abdul Kadir Jaelani, *“Fungsi-fungsi Aparat Pemerintah Daerah dalam Mewujudkan Tujuan Negara Bidang Kesehatan di Pemerintah Kabupaten Lombok Timur Nusa Tenggara Barat”*, Jurnal Supremasi Hukum UIN Sunan Kalijaga, Vol.6 No. 1, Juni 2017, p. 99.

Agustina, B. (2016). *Kewenangan Pemerintah Dalam Perlindungan Hukum Pelayanan Kesehatan Tradisional Ditinjau Dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jurnal Wawasan Yuridika, 32(1), 82-98.

Hutajulu, Reynaldi Gabe Parsaoran. *“Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Bpjs Kesehatan Atas Penerapan Prosedur Pelayanan Kesehatan Di Rsup Haji Adam Malik Medan.”* (2021).

I Nyoman Dharma Wiasta, *Implementasi Perlindungan Konsumen Peserta Bpjs Dalam Pelayanan Kesehatan di Rsup Sanglah Denpasar*, Volume 2 Nomor 2, hal.188.

Rumengan, D. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*. Jikmu, 5(2).

Risky Joko Manaida, dkk, *Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Gmim Manado*, Tahun 2017. hal. 2

E. INTERNET

<https://pengasih.kulonprogokab.go.id/detil/415/bpjs-kesehatan-asn-badan-penyelenggara-jaminan-sosial>, diakses pada tanggal 20 Agustus 2023 pukul. 16.51 WIB

<https://www.google.com/search?q=pelayanan+kesehatan+adalah>, diakses pada tanggal 18 Agustus 2023 pukul 00.51

<https://infeksiemerging.kemkes.go.id>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2023 pukul. 23.57 WIB

<https://kbbi.lektur.id/pengguna>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2020 pukul 23.08 WIB

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=perlindungan+adalah>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2023 pukul. 21.58 WIB

<https://www.scribd.com/document/495959579/SEJARAH-DESA-CIWARU#>,
diakses pada tanggal 17 Agustus 2023 pukul. 19.49 WIB

https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Kuningan, diakses pada tanggal 17
Agustus 2023 pukul. 19.56 WIB

Wikipedia, 2021, *Wawancara*, <https://kbbi.web.id/wawancara>, diakses pada
tanggal 24 Agustus 2023 pkl. 00.05 WIB.

<https://dosensosiologi.com/pengertian-wawancara-jenis-dan-contohnya-lengkap/>,
diakses pada tanggal 24 Agustus 2023 pkl. 00:10 WIB

<https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/01/03/bpjs-adalah>, Diakses pada 11
September 2023, Pukul 10.51 WIB.

https://bpjs-kesehatan.go.id/index.php/arsip/detail/5/buku-Paduan_layanan_bagi_peserta_BPJS_Kesehatan , Diakses pada 11 September 2023 Pukul 11.31
WIB

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11> Diakses pada 11
September 2023 Pukul 12.10 WIB.

<http://mutupelayanankesehatan.net/49-temp/2452-menyoal-pelayanan-kesehatan-islami> Diakses pada 15 Januari 2024 Pukul 02.00 WIB.

https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20131227/009480/dasar-hukum-jaminan_kesehatan/, diakses pada 5 Desember 2023 Pukul. 14.49
WIB.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/23019/22715>
diakses tanggal 5 Desember 2024 pukul. 15.49 WIB.

F. WAWANCARA

Hasil wawancara dengan dr Husen Nurjain, selaku Kepala Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.

Hasil wawancara dengan Iik Hikmatun, AMKG selaku Pengelola Program BPJS di Puskesmas Ciwaru Kabupaten Kuningan, tanggal 18 November 2023.