

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang tahun 1945 telah memuat cita-cita bangsa Indonesia yang sekaligus merupakan tujuan nasional bangsa Indonesia. Tujuan nasional adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, serta keadilan sosial yang merupakan bentuk dalam pembangunan nasional. Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang ingin dicapai dalam meningkatkan derajat kesehatan yang optimal untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif.¹

Pembangunan kesehatan tidak terlepas dari adanya perkembangan dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. pelayanan kesehatan masyarakat telah dikembangkan oleh pemerintah sebagai bentuk perhatian dan tanggung jawab pemerintah untuk berperan aktif dalam melindungi seluruh warga negara dari gangguan kesehatan. oleh karena itu, dalam pembangunan kesehatan negara bertanggung jawab untuk mengatur setiap upaya kesehatan untuk meningkatkan

¹ Aris Prio Santoso et al, “Perlindungan Hukum Tenaga Kesehatan Dalam Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Ditinjau Dari Sudut Pandang Hukum Administrasi Negara”, Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan, Vol. 5, 2 Maret 2020, Hal.112

derajat kesehatan bagi seluruh bangsa Indonesia. Kesehatan merupakan bagian dari unsur kesejahteraan umum yang wajib diwujudkan dengan berbagai upaya untuk mencapai kesejahteraan sosial yang dilakukan pemerintah secara menyeluruh dan merata didukung oleh sistem kesehatan nasional. Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang menjadi kebutuhan dasar dalam meningkatkan derajat hidup yang memadai untuk kesejahteraan dirinya dan keluarganya yang telah diakui oleh seluruh bangsa-bangsa di dunia. Pengakuan kesehatan tercantum dalam universal declaration of human rights Indonesian tentang HAM (hak asasi manusia) dalam pasal 25 ayat (1) yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas taraf hidup yang menjamin kesehatan dan kesejahteraan untuk dirinya dan keluarganya, termasuk makanan, pakaian, perumahan, perawatan kesehatan, dan pelayanan sosial yang diperlukan. selain itu, setiap orang berhak atas jaminan ketika menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda, mencapai usia lanjut, atau mengalami kekurangan mata pencarian yang disebabkan oleh situasi yang tidak dapat dikontrol.”²

Deklarasi kesehatan telah sejalan dengan amanat dalam Pasal 28 H ayat (1) UUD 1945 bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. kesehatan merupakan tanggung jawab negara untuk menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak sesuai dengan amanat dalam Pasal 34 ayat (3). Kegiatan yang akan dilaksanakan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dalam upaya kesehatan harus dilaksanakan secara

² United Nations Information Centre, “Indonesia Universal Declaration of Human Rights Indonesian”. <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/indonesian>. Diakses pada 8 Oktober 2024

terpadu tanpa adanya diskriminasi. Untuk menjamin kesehatan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya meningkatkan mutu dan kualitas kesehatan untuk memastikan bahwa setiap warganya memiliki kesempatan hidup sehat sesuai dengan prinsip negara kesejahteraan. Negara kesejahteraan adalah suatu gagasan ideal dari negara kita dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk melayani seluruh warga negara menuju kehidupan yang sehat dan sejahtera. Pada dasarnya, konsep negara kesejahteraan tidak terlepas dari sistem politik dan ekonomi pada setiap negara. Dalam hal ini, konsep negara kesejahteraan yang mengalami perubahan di zaman modern. Konsepsi negara kesejahteraan (welfare state) awalnya mengidealkan tentang perluasan dari tanggung jawab negara untuk urusan yang berkaitan dengan masyarakat dan pasar, namun pada masa ini semua negara dituntut untuk mengadakan upaya pembaharuan agar lebih efisien dalam memenuhi tuntutan masyarakat untuk menjamin efisiensi dan efektifitas pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat.³

Negara Indonesia merupakan penganut dalam konsep negara kesejahteraan yang secara implisit dapat di lihat dari penjelasan umum UUD 1945. Dalam penjelasan UUD 1945 dapat disimpulkan jika ditelisik dalam keseluruhan yaitu Negara Indonesia merupakan negara hukum dengan konsep negara kesejahteraan yang mempunyai peran dan tanggung jawab untuk memajukan kesejahteraan umum dan mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh warga masyarakat, sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin kesehatan bagi seluruh lapisan

³ Asshidiqie Jimly, *Perkembangan & Konsolidasi Lembaga Negara Pasca Reformasi* (Jakarta: Konstitusi Press, 2006), Hal. 332

masyarakat.⁴ Negara mempunyai tugas dalam membangun kesejahteraan umum dalam berbagai hal terutama dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi seluruh warganya dengan sebaik mungkin. sebagai negara kesejahteraan, pemerintah melakukan segala upaya untuk meningkatkan kesejahteraan secara adil dan berkelanjutan. Negara kesejahteraan adalah suatu negara di mana pemerintahnya bertanggung jawab untuk menjamin standar kesejahteraan hidup minimum bagi setiap warga negara. Konsep ini adalah bagian dari kebijakan sosial (social policy) di banyak negara mencakup rencana dan upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya melalui perlindungan sosial (social protection), dalam bentuk upaya kesehatan yaitu jaminan sosial.⁵

Sebagai bentuk implementasi dalam negara kesejahteraan, pemerintah telah berperan menyelenggarakan berbagai program jaminan kesehatan yang tujuannya untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial secara menyeluruh dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Peran pemerintah terwujud dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan mengutamakan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program untuk kepentingan peserta.⁶ BPJS kesehatan diharapkan meningkatkan kesejahteraan masyarakat

⁴ Hadiyono Venatius, "Indonesia Dalam Menjawab Konsep Negara Welfare State dan Tantangannya," *Jurnal Hukum Politik dan Kekuasaan*, Vol. 1, No. 1 Agustus 2020, Hal. 25

⁵ Maatisya Yuki Fitia and Santoso Aris Prio Agus, "Rekonstruksi Kesejahteraan Sosial Bagi Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, Vol. 6, No. 3 July 2022, Hal. 10340

⁶ Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

melalui program jaminan kesehatan yang bekerjasama dengan fasilitas kesehatan yang ada diseluruh indonesia. Fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS adalah rumah sakit. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit diwajibkan mendukung penyelenggaraan program pemerintah dengan menerima pelayanan terhadap pasien pengguna BPJS. Menurut Pasal 189 ayat (1) Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, Kewajiban Rumah sakit adalah:

“Memberikan Pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit”.

Dalam memberikan pelayanan rumah sakit dituntut untuk melaksanakan tugas dan kewajiban kemanusiaan dengan segala sifat sosial. Artinya sebagai mitra dari BPJS, rumah sakit memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk melayani pasien BPJS. Saat melayani pasien BPJS, rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal dan memadai kepada setiap pasien yang merupakan hak setiap pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Rumah sakit pada hakikatnya adalah institusi kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara keseluruhan (termasuk tindakan preventif, kuratif, rehabilitatif, dan promotif) serta layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. supaya pasien tetap aman, maka penyelenggaraan layanan kesehatan di rumah sakit harus memenuhi persyaratan standar keselamatan pasien.⁷

⁷ Jovita Irawati, “Judicial Review of Hospitals’ Legal Responsibility of Patients’ Rights After the Covid-19 Pandemic,” *Law Review*, Vol. 1, (2023), hal. 20

Rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan harus dapat memuaskan masyarakat sebagai pasien pengguna BPJS kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu indikator dalam menilai standar pelayanan di rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien BPJS harus mengutamakan hak pasien sesuai dengan ketentuan dalam norma pengaturan pelayanan kesehatan. Adapun hak pasien yang dimaksud harus sesuai dengan pasal 276 huruf (c) Undang-undang No 17 Tahun 2023 tentang kesehatan bahwasanya setiap pasien berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi dan pelayanan yang bermutu.⁸ Adanya suatu kewajiban dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan diharuskan mengikuti norma pengaturan dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sehingga tujuan dari program pemerintah dalam membangun pelayanan kesehatan secara merata bagi setiap pasien dapat tercapai dengan maksimal. Namun dalam pelaksanaannya di rumah sakit dalam konteks memberikan pelayanan terdapat berbagai permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius.

Kompleksitas ini dapat menyebabkan banyak terjadi masalah hukum, terutama yang berkaitan dengan hak dan kewajiban terhadap masing-masing pihak. Banyaknya keluhan dari pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan di rumah sakit. Dalam kondisi ini permasalahan yang paling menonjol adalah adanya ketidaksetaraan pelayanan kesehatan antara pasien BPJS dengan pasien umum atau dengan pasien asuransi kesehatan difasilitas

⁸ Pasal 276 huruf (c) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887).

kesehatan khususnya dirumah sakit. Walaupun program BPJS dapat membantu pasien untuk memperoleh kesehatan, Namun pada kenyataanya, masih banyak ditemukan pasien BPJS mengalami kesulitan mendapatkan perawatan di rumah sakit. Salah satu isu utama yang muncul adalah adanya tindakan diskriminasi terhadap pasien BPJS di beberapa rumah sakit, dimana pasien BPJS mendapatkan perlakuan berbeda dibandingkan dengan pasien non-BPJS. Fenomena diskriminasi terhadap pasien BPJS menimbulkan ketidakpuasan dikalangan pasien BPJS, pasien merasa diperlakukan tidak adil oleh rumah sakit dalam memperoleh haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan medis dan standar pelayanan kesehatan.

Dalam kondisi ini, pasien BPJS harus berpindah-pindah dari satu rumah sakit ke rumah sakit lain hanya untuk mendapatkan perawatan medis. Kasus-kasus seperti ini menunjukkan bahwasanya rumah sakit belum sepenuhnya memperbaiki kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan norma pengaturan pelayanan kesehatan. Adapun tindakan yang tidak sesuai dengan norma pengaturan, diperparah dengan Putusan Pengadilan Nomor 779/Pdt.G/2021/PN tng, yang menyatakan bahwa adanya penolakan pasien Gawat Darurat oleh petugas kesehatan dengan mempersulit pasien dan menyarankan pasien untuk mencari rumah sakit lain, sehingga pasien harus berkeliling rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan medis akibat derita sakit yang terjadi pada pasien. kondisi ini merupakan tindakan kesewenangan oleh rumah sakit terhadap pasien BPJS. Kasus lain yang menjadi sorotan dirumah sakit, yaitu tidak tersedianya obat bagi pasien BPJS yang mengakibatkan pasien terpaksa membeli obat sendiri diluar apotik dan adanya

kasus readmisi yaitu pasien dalam perawatan dan belum sembuh sudah dipulangkan oleh rumah sakit, dan setelah itu pasien akan datang dan dirawat kembali karena memerlukan perawatan berulang serta adanya perlakuan lainnya terhadap pasien BPJS yang harus mengantri berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan medis dengan membedakan pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS.⁹

Hasil penelitian menunjukkan adanya indikator ketidaksetaraan pelayanan kesehatan yang diterima pasien BPJS yang mengeluhkan adanya perbedaan pelayanan dalam keandalan, daya tangkap dan empati dari pelayanan rumah sakit.¹⁰ Dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, terkadang terdapat sikap dan respon dari para petugas kesehatan terhadap pasien BPJS yang terkadang buruk. Pelayanan yang buruk menunjukkan besarnya kesenjangan sosial antara pasien BPJS dengan pasien non-BPJS. Jika ditelusuri, tampaknya pasien BPJS dalam mendapatkan pelayanan pengobatan tidak sesuai dengan standar pelayanan kesehatan, karena seringkali pasien BPJS mengeluh terhadap pelayanan yang buruk oleh petugas kesehatan, rawat inap yang tidak memadai, ruangan terbatas, dan proses pengobatan yang lebih lama serta petugas kesehatan memiliki persepsi yang buruk terhadap pasien BPJS kesehatan yang merupakan adanya perbedaan sosial yang lebih besar dalam pemberian pelayanan oleh rumah sakit antara pasien BPJS dengan non-BPJS.¹¹

⁹ Hasbuddin Khalid, Zainuddin, and Sri Lestari Poernomo, "Discriminatory Treatment of Fulfillment of Patient Rights in Services at Facilities by the Healthcare Social Security Agency in Indonesia," *Journal of Law and Sustainable Development*, Vol. 11, (2023), hal. 3-4

¹⁰ Erdianto Setya Wardhana and Nurul Laelatul Badriyah, "Patient Perceptions of Service Quality in The Dental Polyclinic of Sunan Kalijaga Regional General Hospital Demak", *Indonesian Journal of Dentistry*, Vol. 3. (2023), hal. 6

¹¹ Fitria Adinda Dwi et al., "Studi Literature Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit," *Indonesian Journal of Health Science*, vol. 3, No. 1 Agustus 2023, hal. 247

Disisi lain dalam pelaksanaannya, program BPJS kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan mendapatkan banyak isu mengenai beberapa kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan dan implementasinya sebagai perlindungan sosial. Sampai saat ini BPJS kesehatan kenyataannya belum mampu memberikan manfaat besar bagi pasien khususnya di rumah sakit. Hal ini terungkap karena kejengkelan dari masyarakat terhadap pasien pengguna BPJS yang mendapatkan perbedaan perlakuan antara pasien BPJS dengan pasien non-BPJS (Umum dan Asuransi). Berikutnya, yang menjadi suatu permasalahan terhadap pasien BPJS yaitu dengan munculnya berbagai faktor yang menghambat pasien yaitu kurangnya informasi dari rumah sakit dan minimnya informasi yang diterima pasien dari petugas kesehatan.

Dalam kondisi ini, implementasi pelayanan kesehatan menjadi kurang maksimal dan sering mendapatkan keluhan dari masyarakat. Permasalahan di atas menjadi sorotan publik hingga saat ini, bahwa pasien BPJS masih belum dapat merasakan manfaat sepenuhnya bagi kesehatan pasien. Konflik lain yang terjadi seringkali berkaitan dengan proses aktivasi pengguna kartu BPJS dan alur pelayanan administrasi yang sering dianggap sangat menyulitkan bagi pengguna BPJS serta terlambatnya pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien BPJS. Disisi lain, pasien yang dirawat dirumah sakit banyak yang tidak mengetahui hak-haknya sebagai pengguna BPJS sehingga pasien merasa tidak mendapatkan perawatan medis di rumah sakit dengan optimal.¹²

¹² Triana, Yeni, Dini Novianti, Budi Budi, and Zul Aida, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta BPJS Dalam Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Swasta Kota Pekanbaru", *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, Vol. 5, No. 1 (2023, hal. 1042

Banyaknya keluhan dari masyarakat saat mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang merasa tidak mendapatkan manfaat sesuai dengan harapan pasien, hal ini tercermin bagi pasien bahwa pasien dalam menerima pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. seiring berjalannya waktu, pengaduan terhadap keluhan yang dihadapi pasien BPJS semakin kompleks dan bertambah. Banyaknya kasus diskriminasi dengan membeda-bedakan pelayanan terhadap pasien BPJS juga terjadi di rumah sakit UIT Makassar, perbedaan pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien BPJS, membuat pasien kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan ketidakpuasan pasien BPJS terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.¹³

Permasalahan yang sama juga dialami dan dirasakan oleh pasien di kota Kisaran yang telah mendapat perbedaan dalam menerima pelayanan medis pasien BPJS. Hasil survei yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya bahwa di rumah sakit Kisaran menunjukkan bahwa pasien kurang puas dengan layanan yang diberikan rumah sakit, karena kurangnya perhatian yang diberikan kepada pasien, fasilitas yang buruk, terbatasnya ruangan rawat inap dan kurangnya komunikasi antara petugas medis dan pasien di BPJS kesehatan¹⁴

Permasalahan lainnya juga dialami oleh salah seorang warga saat berobat ke RSUD Sanana bahwa setiap kali berobat pasien BPJS selalu mendapatkan resep

¹³ Amin M. Yusuf Sidang, Baharuddin Badaru, and Hardianto Djanggih, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wisata UIT Makassar," *Journal of Lex Generalis (JLS)*, Vol. 3, No. 10 Oktober 2022, hal. 1663

¹⁴ Sitorus Cindy Dara, Manfarisyah, and Abidin Zainal, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Umum Dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan (Study Du RSUD H Abdul Manan Simatupang Kisaran)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum*, Vol. 4, No. 3 October 2021, Hal. 387

dari dokter untuk mengambil obat keapotek RSUD Sanana, namun petugas apotek tersebut menyatakan bahwa beberapa obat harus di beli diluar apotek karena stoknya habis. Hal ini terjadi berulang kali dalam beberapa kali kunjungan, tetapi pasien BPJS tersebut tetap tidak mendapatkan obat yang diresepkan dan harus membeli sendiri obatnya diluar apotek. dalam ketentuan seharusnya rumah sakit tidak diperbolehkan meminta pasien BPJS untuk menebus obat diluar apotek rumah sakit dengan alasan apapun.¹⁵ Diskriminasi yang terjadi mempengaruhi kualitas dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama dalam hal keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi layanan, fokus pada kebutuhan pasien, dan tingkat kepuasan pasien.¹⁶

Selain itu, berikut adalah beberapa contoh nyata dari kualitas pelayanan kesehatan yang buruk yang diberikan kepada pasien BPJS kesehatan seperti kacaunya antrian pada pasien BPJS, pasien tidak mendapatkan rujukan, adanya pemberian pelayanan kesehatan di basement yang merupakan suatu ketidakadilan bagi pasien BPJS, dan adanya beredar video sindiran terkait perbedaan pelayanan kesehatan antara pasien umum dan BPJS dari SDM (petugas kesehatan) yang memiliki etika buruk.¹⁷ Kemudian adanya isu terkait penyelenggaraan BPJS, dimana dalam implementasinya belum mampu mengcover secara penuh dari

¹⁵ Situmeng Sahat Maruli Tua and Mile Tiara, "Patient Rights of Social Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Participants Regarding The Fulfillment Of Medication Needs By Hospitals", International Conference on Business Economics, Sosial Sciences & Humanities, Vol. 7, (2024), hal. 986

¹⁶ Pertiwi Aisah Ayu Nur, "Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta", Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 18, No. 2 Desember 2016, hal. 118-119

¹⁷ Putra Eduard Awang Maha et al., "Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Perlindungan Warga Negara Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan," Indonesia Berdaya, Vol. 5, No. 2 (April 25, 2024): 749-64, hal. 756-757

tindakan pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS. Bicara tentang bagaimana BPJS kesehatan digunakan sebagai perlindungan sosial dan bagaimana BPJS masih mencakup bantuan sosial, ini menunjukkan bahwa BPJS kesehatan belum memenuhi kebutuhan anggotanya untuk mendapatkan pelayanan medis dan fasilitas penunjang. dalam kasus ini, diketahui BPJS kesehatan hanya memberikan paket bantuan yang memiliki batasan terhadap setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien. Akibatnya, pasien yang memiliki kondisi medis tertentu yang datang kerumah sakit tidak dijamin akan sembuh sepenuhnya.¹⁸

BPJS merupakan program nirlaba, akan tetapi dalam implementasi dan pelaksanaannya masih setengah hati dan belum optimal. Dengan besarnya tanggungan BPJS, maka penting bagi setiap pasien tanpa terkecuali mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu. dalam hal ini, seharusnya setiap pasien yang datang ke rumah sakit, baik pasien BPJS, Umum dan Asuransi harus mendapatkan kesetaraan dalam pelayanan di rumah sakit terhadap pasien dengan apapun latar belakangnya. Dengan banyaknya stigma negatif dari masyarakat terhadap pasien BPJS yang mendapatkan perlakuan diskriminatif di rumah sakit, hendaknya dievaluasi agar lebih memanusiakan pasien BPJS.

Jika ditinjau dari hukum perlindungan konsumen, sesungguhnya pasien tidak bisa disamakan dengan konsumen walaupun hak-hak konsumen seringkali serupa dengan hak yang dimiliki oleh pasien. Maka tindakan yang terkait dengan tindakan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dapat juga dinyatakan sebagai

¹⁸ Haifa Pasca Nadira Suar, "Implementasi Konsep Negara Kesejahteraan Dalam BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Militer (Study: Rumah Sakit Angkatan Udara DR. Esnawan Antariksa)" Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, Vol. 12, No. 1 Maret 2023, hal. 36

pelanggaran terhadap hak pasien. Pasien BPJS merupakan individu yang dilindungi oleh berbagai undang-undang, termasuk Undang-undang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen secara umum dan khususnya adalah berbagai norma pengaturan dibidang Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi dan pelayanan yang bermutu. Dalam perlindungan konsumen, maka setiap tindakan diskriminasi yang terjadi di rumah sakit adalah pelanggaran konsumen (pasien BPJS). Pasien BPJS sebagai konsumen jasa layanan kesehatan dirumah sakit, secara yuridis memiliki hak-hak yang harus mendapatkan perlindungan hukum, yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Hal ini seharusnya menjadi pedoman bagi rumah sakit dengan memberikan kesetaraan pelayanan terhadap pasien tanpa membeda-bedakan pelayanan pasien (BPJS, Umum & Asuransi).

Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS, dalam hal ini sebagai konsumen diperlukan karena pada kenyataannya bahwa pasien BPJS mendapatkan perlakuan diskriminatif dan telah menimbulkan kerugian bagi pasien. Adapun persoalan terkait pasien BPJS sebagai konsumen bukan hanya permasalahan perorangan, akan tetapi menjadi permasalahan nasional. Untuk itu diperlukan perlindungan hukum yang baik untuk melindungi hak setiap orang. Perlindungan hukum adalah suatu upaya untuk melindungi hak asasi manusia yang telah dirugikan dan memberikan rasa aman kepada saksi dan korban melalui restitusi, kompensasi, perawatan medis, dan bantuan hukum untuk melindungi para korban kejahatan yang terjadi di masyarakat.¹⁹ Pemerintah harus memberi perhatian lebih besar pada kesehatan.

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta : UI Press, 1984), Hal. 133

kesehatan yang baik sangat penting untuk kehidupan manusia dan kebebasan mereka. hal ini bukan tanpa alasan, karena pengembangan sumber daya manusia sangat terkait dengan kesehatan, yang merupakan komponen penting dalam kemajuan suatu negara.

Banyaknya keluhan warga negara terkait sulitnya mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan bukti bahwa penyeteraan pelayanan di rumah sakit terhadap pasien BPJS kesehatan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan rumah sakit. Perlindungan hukum dibutuhkan terhadap pasien BPJS yang mendapatkan perlakuan yang berbeda dengan pasien lainnya yang merupakan pihak yang dirugikan. Agar mendapatkan hak-haknya sebagai pasien BPJS, pasien harus menjadi konsumen yang cerdas dengan perlunya meningkatkan pengetahuan, kesadaran, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian untuk melindungi dirinya, serta memperjuangkan haknya apabila dirugikan oleh tindakan di rumah sakit. Dalam konteks kesetaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit, terdapat berbagai permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius dan perlu adanya evaluasi serta tindakan tegas apabila rumah sakit terbukti melakukan tindakan diskriminatif yang merugikan pasien.

Dari uraian tersebut, penulis akan melakukan penelitian terhadap maraknya berbagai kasus terkait rumah sakit yang memberikan pelayanan “tidak sesuai dengan standar pelayanan kesehatan” dan pasien BPJS yang mendapatkan perlakuan “diskriminatif” di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum terhadap pasien BPJS dalam mendapatkan kesetaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit

dengan maksud akan dilakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Dalam Mendapatkan Kesetaraan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit ”**.



1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana norma pengaturan pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam mewujudkan kesetaraan pelayanan terhadap pasien BPJS kesehatan ?
2. Bagaimana implementasi pelayanan rumah sakit terhadap penanganan pasien BPJS kesehatan berdasarkan asas kesetaraan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penulis dapat menentukan tujuan penelitian , yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui norma pengaturan pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam mewujudkan kesetaraan pelayanan terhadap pasien BPJS kesehatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk implementasi pelayanan rumah sakit terhadap penanganan pasien BPJS kesehatan berdasarkan asas kesetaraan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pemikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu hukum mengenai Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS dalam kesetaraan pelayanan di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman berharga bagi penulis, untuk meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu hukum yang berfokus pada topik Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS dalam mendapatkan kesetaraan pelayanan di rumah sakit.

b. Bagi pasien BPJS

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi bagi setiap pasien BPJS agar memahami perlindungan hukum terhadap pasien BPJS dalam mendapatkan kesetaraan pelayanan di rumah sakit.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan rujukan sebagai informasi awal khususnya bagi akademisi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memuat uraian keseluruhan skripsi yang disajikan sedemikian rupa, sehingga pembaca dapat mudah memahami dan mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai penelitian ini. Adapun sistematika terdiri dari lima bab sebagai berikut:

BAB PERTAMA

Bab ini berisi tentang pendahuluan, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis praktis, dan sistematika penulisan.

BAB KEDUA

Bab ini berisi tentang kajian pustaka berupa konsep dasar yang berasal dari tinjauan teori dan tinjauan konseptual. Isi dari tinjauan teori berisi tentang teori perlindungan hukum, pelayanan kesehatan, dasar hukum pelayanan kesehatan, kesetaraan pelayanan kesehatan, dan teori Keadilan.

Kemudian tinjauan konseptual meliputi pengertian BPJS, tujuan dan manfaat dibentuknya BPJS, dasar hukum BPJS, pasien BPJS, rumah sakit, hak dan kewajiban rumah sakit dan hak dan kewajiban pasien.

BAB KETIGA

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, jenis data yang digunakan, cara perolehan data, jenis pendekatan dan analisis data tentang objek yang diteliti tentang perlindungan hukum terhadap pasien BPJS dalam mendapatkan kesetaraan pelayanan di rumah sakit.

BAB KEEMPAT

Bab ini berisi tentang hasil dari suatu analisis permasalahan yang membahas dan menjawab rumusan masalah pada penelitian yang diteliti yaitu hasil penelitian, analisis terhadap norma pengaturan pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam mewujudkan kesetaraan pelayanan terhadap pasien BPJS kesehatan. dan analisis implementasi pelayanan rumah sakit terhadap penanganan pasien BPJS kesehatan berdasarkan asas kesetaraan.

BAB KELIMA

Bab ini berisi tentang penutup yaitu berupa kesimpulan dari jawaban atas pertanyaan peneliti dalam rumusan masalah yang telah dipertanyakan pada bab satu dan saran yang berbentuk usulan atau saran dari penelitian skripsi ini.

