

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Dody Erichson Sinambela¹, Irsyam Risdawati², Bambang Fitrianto³
dodysinambela.mah@gmail.com¹, irsyam.risdawati@gmail.com³, bambangfitrianto46@gmail.com³
Universitas Pembangunan Panca Budi¹²³

Abstrak: Implementasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Advent di Kota Medan dalam menjalankan pemenuhan hak dan kewajiban pasien yang merupakan peserta BPJS. Rumah Sakit Advent, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, terutama yang berasal dari peserta BPJS. Meskipun Permenkes No. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional telah mengatur hak-hak yang diperoleh oleh peserta BPJS Kesehatan, banyak konsumen yang kurang peduli akan hak-hak tersebut. Pentingnya aspek perlindungan hukum pasien sebagai konsumen jasa dalam konteks pelayanan kesehatan juga menarik untuk dieksplorasi. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normative. Teori keadilan adalah suatu pandangan atau pemikiran mengenai apa yang dianggap adil atau tidak adil dalam suatu tindakan atau kebijakan. Sumber bahan hukum diperoleh cara dari sumber hukum primer, sekunder, dan tersier. Implementasi perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan mencakup pemenuhan hak konsumen dalam pelayanan kesehatan sesuai dengan regulasi yang berlaku. RS Advent Medan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan kepada peserta BPJS. 2. Pasien peserta BPJS Kesehatan memiliki jaminan kebebasan untuk menuntut hak-hak yang dirugikan dalam pelayanan kesehatan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Beberapa kendala yang dihadapi, seperti terbatasnya sarana dan prasarana, ketersediaan obat dan bahan medis, proses persetujuan operasi/tindakan, serta cakupan layanan BPJS Kesehatan. Selain itu, keterlambatan pembayaran iuran oleh peserta JKN BPJS Kesehatan dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang program ini juga menjadi tantangan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Jaminan Kebebasan Pasien, BPJS Kesehatan.

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan berlaku efektif sejak 1 Januari 2014 sebagai badan hukum publik yang menggantikan PT. ASKES (Persero) dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia, termasuk WNA yang telah bekerja minimal enam bulan di Indonesia dan membayar iuran, wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS. Terdapat dua kelompok peserta BPJS Kesehatan, yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan bukan PBI. BPJS Kesehatan menjalin kerjasama dengan fasilitas kesehatan, termasuk Rumah Sakit Advent Medan, yang sebelumnya bekerjasama dengan PT. ASKES (Persero). Perjanjian kerjasama ini mencakup hak dan kewajiban dari BPJS Kesehatan dan Rumah Sakit Advent Medan, serta kewajiban rumah sakit demi pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional BPJS.

Dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan di Indonesia masih memiliki kekurangan dan tidak sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Beberapa kasus terjadi di mana pasien BPJS Kesehatan menghadapi kesulitan seperti terlantar atau ditolak oleh rumah sakit, yang tentunya merugikan peserta yang memerlukan pelayanan kesehatan. Meskipun Permenkes No. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional telah mengatur hak-hak yang diperoleh oleh peserta BPJS Kesehatan, banyak konsumen yang kurang peduli akan hak-hak tersebut. Kondisi ini

dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, di mana banyak konsumen yang meskipun telah merasa dirugikan oleh pelaku usaha, tetap tidak memiliki niat untuk melakukan klaim atau mengajukan gugatan kepada pelaku usaha.

Berbagai faktor dapat menyebabkan hal ini, antara lain kurangnya pengetahuan mengenai hak-hak mereka dan keengganan untuk terlibat dalam proses hukum di pengadilan. Selain itu, pengetahuan peserta BPJS Kesehatan tentang hak-haknya juga masih kurang. Penting untuk melindungi konsumen, termasuk peserta BPJS Kesehatan, agar tidak dirugikan oleh para pelaku usaha. Hal ini berlandaskan pada asas keadilan dan keamanan serta keselamatan konsumen.¹

Meskipun hak-hak peserta BPJS Kesehatan telah diatur dalam peraturan, banyak konsumen yang kurang peduli terhadap hak-haknya, dan hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan keengganan untuk berurusan dengan pelaku usaha secara hukum². Salah satu permasalahan yang muncul adalah bahwa keberadaan BPJS Kesehatan tidak selalu menjamin pelayanan yang memadai di rumah sakit. Meskipun pasien telah memiliki jaminan kesehatan melalui BPJS, masih sering terjadi kendala dalam mendapatkan layanan yang sesuai standar. Pelayanan yang mungkin tidak sesuai harapan pasien bisa berdampak negatif pada proses penyembuhan dan kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan yang ada.

Di sisi lain, dalam konteks ini, peneliti mengkaji implementasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Advent di Kota Medan dalam menjalankan pemenuhan hak dan kewajiban pasien yang merupakan peserta BPJS. Rumah Sakit Advent, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan, memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, terutama yang berasal dari peserta BPJS. Pentingnya aspek perlindungan hukum pasien sebagai konsumen jasa dalam konteks pelayanan kesehatan juga menarik untuk dieksplorasi. Dengan berbagai tantangan yang dihadapi oleh pasien BPJS dan kompleksitas dalam implementasi program jaminan kesehatan, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana permasalahan ini berdampak pada sistem kesehatan dan perlindungan hukum pasien.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normative. Metode penelitian yuridis normatif merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dengan menganalisis bahan hukum utama seperti asas-asas hukum, konsep-konsep, teori-teori, dan peraturan perundang-undangan.³ Dalam metode ini, peneliti tidak mengumpulkan data empiris, melainkan berfokus pada analisis teks hukum yang ada. Tujuannya adalah untuk memahami dan menjelaskan norma-norma hukum yang ada dalam bahan hukum tersebut. Penelitian yuridis normatif memiliki sifat deskriptif analitis, yang berarti bahwa penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci tentang bagaimana hukum diatur dalam bahan hukum yang dianalisis. Dalam hal ini, peneliti akan mengurai, menganalisis, dan mengklasifikasikan isi bahan hukum dengan pendekatan analitis.

Hasil dari penelitian ini adalah pemahaman yang lebih dalam mengenai norma-norma hukum yang berlaku dalam kerangka peraturan dan prinsip-prinsip hukum yang ada.. Metode penelitian yuridis normatif juga disebut dengan penelitian yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah asas-asas hukum, konsep-konsep dan teori-teori serta peraturan perundang-undangan.⁴ Sumber bahan hukum diperoleh cara dari sumber hukum primer, sekunder, dan tersier.

¹ Fitriyani, Kelda Ayu. *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Bpjs Kesehatan Dalam Prosedur Pembedahan Yang Biaya Pengobatannya Melebihi Tarif Ina Cbgs*. Notarius, 2018, 11.1: 85-99.

² Nanda, Afghan; Aminah, Sonhaji. *Perlindungan Hukum terhadap Pasien Bpjs Kesehatan di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. Diponegoro Law Journal, 2016, 5.4: 1-18.

³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm 13.

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009, hlm 135

- a. Bahan hukum primer
 - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, buku III;
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
 - 3) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS
 - 4) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang SJSN;
 - 5) Undang-Undang No. 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 - 6) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- b. Bahan hukum sekunder
 - 1) Referensi, yaitu buku-buku perpustakaan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan Rumah Sakit bagi peserta jaminan kesehatan.
 - 2) Buku ajar, jurnal dan bahan akademik lainnya yang berkaitan dengan penelitian.
- c. Bahan hukum tersier
 - 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia.
 - 2) Kamus Hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Pelindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan

Perlindungan konsumen adalah segala usaha yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen mencakup upaya memberikan perlindungan hukum kepada konsumen melalui regulasi yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta hubungan antara konsumen dengan pemberi jasa, seperti tenaga kesehatan dalam konteks pelayanan kesehatan⁵. Hal ini menciptakan dasar hukum yang melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen, termasuk pasien, dalam transaksi dan layanan yang pasien terima.

Perlindungan hukum pasien BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa kesehatan, pada penelitian ini melibatkan kajian undang-undang seperti UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen, UU No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran, dan UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yang berkaitan dengan Rumah Sakit sebagai pelayanan publik. Kualitas pelayanan juga menjadi fokus, terutama dalam konteks konsep pelayanan prima yang sistematis dan komprehensif. Dalam konteks rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan, pasien dianggap sebagai konsumen dan dilindungi oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak pasien yang tercakup dalam seperangkat peraturan akan dimasukkan ke dalam komponen pelayanan publik sesuai dengan Pasal 21 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di analisis sejauh mana hak-hak pasien dilindungi dan diwujudkan dalam praktek pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS Advent Medan dan BPJS Kesehatan.

Rumah Sakit Advent Medan merupakan sebuah yayasan Rumah Sakit yang berada dalam naungan Organisasi Gereja Advent yang berdiri tahun 1969. Pada tanggal 10 Juni 1998 diresmikan gedung Elisha berlantai 3 untuk pelayanan pasien dan administrasi rumah sakit dan memasuki tahap pengembangan Komprehensif dalam Rencana Strategi Tahun 2001 - 2005. Pada Tanggal 8 September 2002 diresmikan lagi ruangan Rawat Inap II yang diberi nama Executive Wing terdiri dari 9 kamar dimana kamar kelas 1, VIP dan Super VIP. Pada Tanggal 17 Agustus 2004 yang bertepatan dengan hari jadinya Republik Indonesia diresmikan Ruang Perkantoran yang baru di Gedung Elisha Lantai II.

Rumah Sakit Advent Medan telah bekerjasama dengan pihak BPJS dan menjadi penyedia layanan kesehatan bagi pasien BPJS. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang

⁵ Yudiana, I. Gede, and Novita Listyaningrum. "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Kota Mataram." *Media Bina Ilmiah* 14.12 (2020): 3591-3602.

menyelenggarakan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam hal pasien BPJS di rumah sakit Advent Medan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai dengan aturan. Prosedur yang dapat ditempuh oleh pengguna BPJS Kesehatan agar bisa mengklaim BPJS Kesehatan di rumah sakit yaitu sebagai berikut⁶:

- a. Harus mengunjungi atau berobat ke FASKES 1 (fasilitas kesehatan tingkat 1) terdekat terlebih dahulu. Faskes tingkat 1 seperti Dokter keluarga/ Puskesmas.
- b. Apabila Faskes 1 tidak bisa menangani maka akan diberikan rujukan ke rumah sakit yang memiliki fasilitas yang lebih lengkap.
- c. Harus membawa persyaratan lain selain surat rujukan ketika hendak berobat ke rumah sakit seperti membawa kartu BPJS, foto copy KTP dan Foto copy kartu keluarga.
- d. Untuk mendapatkan pelayanan lebih dulu di harapkan pasien yang hendak berobat harus datang lebih awal atau lebih pagi karena setiap rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan akan mengalami penumpukan pasien setiap harinya.
- e. Bagi pasien darurat bisa langsung melakukan pengobatan ke rumah sakit tanpa melalui Faskes 1 atau tanpa surat rujukan. Kondisi darurat yang dimaksud disini yaitu yang bisa menyebabkan kematian maupun cacat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dr. Corry Silaen, Sp.PD, seorang dokter di Rumah Sakit Advent Medan, ditegaskan bahwa pasien memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lengkap dan sesuai dengan standar kompetensi medis. Hal ini berlaku untuk semua pasien, termasuk peserta BPJS. Dokter tersebut juga menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien peserta BPJS telah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit⁷. Selain itu, Kepala Bidang Pelayanan Medis RS Advent Medan, David, menjelaskan bahwa biaya perawatan harian akan dicover oleh asuransi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan peserta BPJS tidak boleh dikenakan iuran apa pun. Pelanggaran terhadap aturan ini akan berujung pada sanksi hukum, dan rumah sakit juga dapat dikenai hukuman.⁸

Terkait hal ini RS Advent Medan, penerapan biaya pelayanan terkait pasien peserta BPJS telah mematuhi peraturan yang mengatur hak pasien untuk menerima pelayanan kesehatan tanpa biaya tambahan. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa pasien, termasuk peserta BPJS, dapat merasakan pelayanan medis yang sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku, dan ini seharusnya berkontribusi pada kepuasan pasien.

Pernyataan dari seorang pasien Jaminan Kesehatan menekankan bahwa biaya pelayanan dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterimanya. Meskipun sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), pasien tersebut hanya bisa menerima perawatan sesuai dengan ketentuan, artinya tidak dapat menggunakan fasilitas seperti yang tersedia di ruang VIP, namun secara umum, pasien merasa bahwa kualitas pelayanan di RS Advent Medan cukup baik.⁹ Petugas dan dokter tetap ramah dan peduli terhadap pasien, dan hal ini berlaku sama baik untuk pasien PBI maupun pasien non-PBI.

Rumah Sakit Advent Medan juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui

⁶ 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 (JLG)* 3.10 (2022): 1654-1669.

⁷ Hasil wawancara penulis dengan dr. Corry, selaku Dokter Rumah Advent Medan, pada tanggal 21 Oktober 2023

⁸ Hasil wawancara penulis dengan David, selaku Kepala Bidang Pelayanan Medis RS Advent Medan, pada tanggal 21 Oktober 2023

⁹ Hasil wawancara peneliti dengan Fikri, selaku Pasien Rumah Advent Medan, pada tanggal 23 Oktober 2023

manajemen biaya pelayanan¹⁰. Upaya ini mencakup:

1. Memastikan bahwa biaya pelayanan diberikan seefisien mungkin tanpa mengurangi mutu pelayanan.
2. Memastikan bahwa biaya pelayanan mengacu pada tarif yang berlaku dan sesuai dengan hak pasien.
3. Untuk pengguna Kartu Jaminan Kesehatan/peserta BPJS Kesehatan PBI, tidak dipungut biaya (gratis).

Pentingnya kualitas produk pelayanan juga disoroti sebagai salah satu aspek penting dalam kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik, termasuk pelayanan medis yang kompeten, bersama dengan upaya manajemen biaya, dapat berkontribusi pada kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memadai kepada pasien.

Peraturan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memuat prinsip-prinsip seperti hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Prinsip ini berlaku juga dalam layanan kesehatan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran. Pasal 52 huruf c dari undang-undang tersebut memiliki tujuan untuk melindungi hak pasien untuk mendapatkan produk pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Sejumlah pasien pengguna BPJS Kesehatan di RS Advent Medan mengakui bahwa kualitas produk pelayanan di rumah sakit tersebut cukup baik. Mereka merasa puas dengan pelayanan pengobatan yang mereka terima, terutama karena adanya dokter-dokter yang handal dan perlengkapan medis yang memadai. Seorang pasien Jaminan Kesehatan menyatakan bahwa kualitas produk pelayanan di RS Advent Medan cukup baik dan pelayanan dibandingkan dengan rumah sakit swasta lain di daerah tersebut¹¹. Hal ini mencerminkan bahwa rumah sakit tersebut mematuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien, dan pasien merasa puas dengan pelayanan medis yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa RS Advent Medan berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi pasien dengan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, rumah sakit tersebut mematuhi hak pasien untuk menerima produk pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memadai sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Jaminan Kebebasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Untuk Menuntut Hak-Hak Yang Dirugikan

Jaminan kebebasan untuk menuntut hak-hak yang dirugikan merupakan hak yang sangat penting bagi pasien. Hal ini berhubungan dengan hak pasien untuk mengambil tindakan hukum jika mereka merasa dirugikan oleh tenaga kesehatan atau rumah sakit. Prinsip ini diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 huruf e dan h, yang berbunyi:

- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit juga mengatur hak pasien untuk menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit jika diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik, baik secara perdata maupun pidana. Pasien juga memiliki hak untuk mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media

¹⁰ Hasil wawancara penulis dengan David, selaku Kepala Bidang Pelayanan Medis RS Advent Medan, pada tanggal 21 Oktober 2023

¹¹ Hasil wawancara peneliti dengan Vani, selaku Pasien Rumah Advent Medan, pada tanggal 23 Oktober 2023

cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹² Selain itu, Undang-Undang No. 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan di Pasal 58 ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Peraturan ini memberikan perlindungan hukum bagi pasien dan konsumen jasa kesehatan untuk menegakkan hak-hak mereka dan mendapatkan kompensasi jika terjadi kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan. Hal ini mendukung prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan kepastian hukum bagi pasien dalam konteks pelayanan kesehatan. Dari wawancara kepada Kepala Bidang Pelayanan Medis dan pasien menunjukkan bahwa terdapat beberapa mekanisme yang tersedia bagi pasien untuk mengadukan keluhan pasien terkait dengan pelayanan Kesehatan di RS Advent Medan¹³¹⁴.

1. Mengadukan kepada Bidang Pelayanan Medis Rumah Sakit
Pasien dapat langsung mengadukan keluhan mereka kepada Bidang Pelayanan Medis di rumah sakit. Biasanya, keluhan ini berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Tim medis atau staf dari Bidang Pelayanan Medis akan menanggapi keluhan tersebut dan mengambil tindakan yang diperlukan.
2. Penggunaan Kotak Saran
Rumah sakit Advent Medan telah menyediakan kotak saran yang digunakan untuk menampung keluhan-keluhan dari pasien. Keluhan yang diterima dari kotak saran ini akan menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit, dan tindakan lebih lanjut akan diambil berdasarkan keluhan yang diajukan.
3. Mengadukan kepada Dokter atau Perawat yang Merawat
Banyak pasien memilih untuk mengadukan keluhan mereka langsung kepada dokter atau perawat yang merawat mereka. Dokter atau perawat yang merawat pasien akan menanggapi keluhan tersebut, memberikan informasi tentang langkah-langkah selanjutnya, dan dapat mengambil tindakan secara langsung untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pilihan-pilihan ini memberikan fleksibilitas kepada pasien untuk mengungkapkan keluhan mereka dan memberikan jaminan bahwa keluhan tersebut akan ditindaklanjuti dengan baik oleh rumah sakit. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang yang menyatakan bahwa pasien memiliki hak untuk mengadukan keluhan mereka dan bahwa tindakan akan diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Dengan berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Tentang Kesehatan, dan Undang-undang tentang Rumah Sakit, jelaslah bahwa pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan memiliki jaminan upaya hukum yang kuat jika mereka merasa dirugikan. "Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, terdapat Pasal 4 huruf e dan h, yang memberikan hak kepada pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, upaya penyelesaian sengketa, kompensasi, ganti rugi, dan penggantian jika barang/jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan standar yang seharusnya.

Hal ini juga tercermin dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pasal 58 ayat (1), yang menggarisbawahi hak pasien untuk mendapatkan perlindungan dan hak untuk menuntut ganti rugi jika mereka mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan

¹² Kusumaningrum, Anggraeni Endah. "Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Pemenuhan Hak Keluh Pasien Atas Pelayanan Rumah Sakit." *Simposium Hukum Indonesia 1.1* (2019): 484-495.

¹³ Hasil wawancara penulis dengan David, selaku Kepala Bidang Pelayanan Medis RS Advent Medan, pada tanggal 21 Oktober 2023

¹⁴ Hasil wawancara peneliti dengan Vani, selaku Pasien Rumah Advent Medan, pada tanggal 23 Oktober 2023

kesehatan. Begitu pula, Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pasal 32 huruf q dan r, memungkinkan pasien untuk menggugat atau menuntut rumah sakit jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar, dan mereka juga dapat mengeluhkan pelayanan rumah sakit melalui media cetak atau elektronik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, pasien memiliki jaminan upaya hukum yang kuat jika merasa dirugikan dalam pelayanan Kesehatan.¹⁵

3. Kendala-Kendala Yang Dialami Pada Implementasi Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan

Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diharapkan akan menghilangkan hambatan bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat miskin, yang sebelumnya tidak dapat mengakses layanan kesehatan saat mereka sakit karena keterbatasan biaya. Penerapan JKN merupakan amanat Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS). JKN bertujuan memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta, memastikan pemeliharaan kesehatan, serta melindungi kebutuhan dasar kesehatan. Program ini diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, sehingga diharapkan tidak ada lagi warga yang terkendala dalam akses pelayanan kesehatan akibat masalah biaya. Oleh karenanya semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat selama enam bulan di Indonesia dan telah membayar premi¹⁶

Meskipun Pasal 17 ayat (4) UU SJSN menyatakan bahwa iuran untuk orang miskin akan dibayarkan oleh Pemerintah (dikenal sebagai Penerima Bantuan Iuran), dalam kenyataannya, hak ini tidak diberikan secara langsung kepada warga, melainkan dikelola melalui pihak ketiga, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)¹⁷. Oleh karena itu, warga tetap berkontribusi dalam pembiayaan layanan kesehatan mereka dan sesama warga melalui pajak. Dari uraian ini bahwa tidak ada yang benar-benar gratis dalam sistem ini. Sebaliknya, warga diwajibkan membayar iuran premi bulanan, terlepas dari apakah mereka sakit atau tidak, serta apakah mereka menggunakan layanan kesehatan atau tidak. Dalam konteks ini, warga terus berpartisipasi dalam membiayai sistem jaminan kesehatan

Polemik ini semakin meningkat di masyarakat, terutama ketika berhadapan dengan kewajiban membayar premi yang dianggap memberatkan, terutama bagi masyarakat miskin yang tidak mampu membayar premi secara rutin. Lebih lanjut, jika ada keterlambatan dalam pembayaran premi, peserta bisa kehilangan akses ke layanan kesehatan dan dikenai denda administratif sebesar 2% per bulan dari total iuran yang tertunggak, sesuai dengan ketentuan Pasal 17 ayat (4) Peraturan Pemerintah (PP) Jaminan Kesehatan.

Polemik ini semakin rumit ketika dilihat dalam konteks amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang menyatakan bahwa jaminan sosial, termasuk jaminan kesehatan, adalah tanggung jawab negara tanpa adanya diskriminasi, yang seharusnya mendukung pengembangan penuh dan martabat setiap individu sebagai manusia yang bermartabat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan, RS Advent Medan menghadapi berbagai kendala. Beberapa kendala yang dihadapi oleh RS Advent Medan dalam memberikan pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan antara lain¹⁸:

1. Terbatasnya Sarana dan Prasarana

RS Advent Medan mengalami kendala dalam memenuhi standar sarana dan prasarana yang

¹⁵ Rondonuwu, Sabrina MD. "Perlindungan Hukum terhadap Pasien Miskin Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit." *Lex Et Societatis* 6.5 (2018).

¹⁶ Pasal 1 ayat (2) Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

¹⁷ Pasal 17 ayat (4) Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

¹⁸ Hasil wawancara penulis dengan dr. Corry, selaku Dokter Rumah Advent Medan, pada tanggal 21 Oktober

berlaku, seperti ketersediaan ruangan, kelas, tempat tidur, peralatan kesehatan, dan pelayanan penunjang lainnya. Kendala ini terjadi akibat keterbatasan dana yang tersedia.

2. Ketersediaan Obat dan Bahan Medis

RS Advent Medan juga menghadapi kendala terkait ketersediaan obat dan bahan medis habis pakai yang dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan. Adanya obat-obatan yang tidak selalu tersedia di apotek RS Advent Medan juga dapat memaksa pasien untuk membeli obat di apotek luar, karena obat tersebut tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

3. Proses Persetujuan Operasi/Tindakan

Proses persetujuan operasi atau tindakan medis dari pihak BPJS Kesehatan seringkali memakan waktu yang cukup lama, yang bisa menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.

4. Tidak Semua Tindakan Dicover oleh BPJS

RS Advent Medan juga mengalami kendala terkait cakupan layanan BPJS Kesehatan. Tidak semua tindakan perawatan atau pengobatan yang dicover oleh BPJS Kesehatan, sehingga beberapa tindakan mungkin tidak sepenuhnya ditanggung oleh BPJS Kesehatan.

Dokter RS Advent Medan juga mengkonfirmasi bahwa fasilitas yang diberikan masih kurang memadai, termasuk kamar perawatan dan jumlah tempat tidur. Kendala ini menyebabkan beberapa pasien harus membeli obat-obatan di apotek luar karena obat-obatan tersebut tidak ditanggung oleh BPJS Kesehatan¹⁹. Semua kendala ini menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan di RS Advent Medan.

Kendala lainnya yang sering terjadi di Rumah Sakit Swasta, terutama di RS Advent Medan, adalah keterlambatan pembayaran iuran oleh peserta JKN BPJS Kesehatan. Banyak peserta yang menunggak pembayaran iuran, sehingga ketika mereka akan menggunakan asuransi JKN BPJS Kesehatan untuk pengobatannya, mereka harus melunasi terlebih dahulu tunggakan iuran.²⁰ Keterlambatan pembayaran ini tidak selalu disebabkan oleh rendahnya kesadaran peserta JKN BPJS Kesehatan akan kewajiban mereka, melainkan lebih pada kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar iuran BPJS Kesehatan mereka.

Kendala lain dalam pelaksanaan JKN BPJS Kesehatan adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang program ini. Meskipun ada upaya penyuluhan yang dilakukan oleh BPJS Kota Medan, masih banyak masyarakat yang tidak memahami prosedur dan kebijakan program ini. Dalam penanganan keluhan di dalam penyelenggaraan pelayanan jaminan kesehatan, prinsip-prinsip yang harus diterapkan termasuk²¹:

1. Obyektif, penanganan keluhan masyarakat harus didasarkan pada fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
2. Responsif, setiap pengaduan dan permasalahan perlu ditangani dengan cepat dan tepat.
3. Koordinatif, penanganan keluhan masyarakat harus dilakukan dengan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan terkait, berdasarkan mekanisme, tata kerja, dan prosedur yang berlaku sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.
4. Efektif dan efisien, penanganan keluhan masyarakat harus dilakukan dengan sasaran yang jelas, menghemat tenaga, waktu, dan biaya.

Hal-hal ini mencerminkan pentingnya dalam konteks memahami kendala-kendala implementasi perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan.

¹⁹ Hasil wawancara penulis dengan dr. Corry, selaku Dokter Rumah Advent Medan, pada tanggal 21 Oktober 2023

²⁰ Hasil wawancara peneliti dengan Hendra, selaku Pasien Rumah Advent Medan, pada tanggal 23 Oktober 2023

²¹ Pasal 3 Peraturan Menteri Kesehatan nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Implementasi perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan mencakup pemenuhan hak konsumen dalam pelayanan kesehatan sesuai dengan regulasi yang berlaku. RS Advent Medan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan kepada peserta BPJS. Pasien memiliki hak mendapatkan pelayanan kesehatan yang lengkap sesuai dengan standar kompetensi medis. Selain itu, upaya manajemen biaya pelayanan penting untuk memastikan efisiensi biaya tanpa mengurangi mutu pelayanan. Kualitas produk pelayanan di rumah sakit ini dianggap cukup baik oleh sebagian pasien, yang mencerminkan pemenuhan hak pasien untuk menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memadai sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Pasien peserta BPJS Kesehatan memiliki jaminan kebebasan untuk menuntut hak-hak yang dirugikan dalam pelayanan kesehatan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Kesehatan, dan Undang-Undang Rumah Sakit memberikan landasan hukum yang kuat bagi pasien untuk mengambil tindakan hukum jika mereka merasa dirugikan. Berbagai mekanisme, seperti mengajukan keluhan kepada pihak rumah sakit, penggunaan kotak saran, atau mengajukan langsung kepada tenaga medis yang merawat, memberikan fleksibilitas kepada pasien dalam menyuarakan keluhan mereka. Hal ini menegaskan bahwa pasien memiliki hak untuk menuntut hak-hak mereka dan bahwa langkah-langkah akan diambil untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dengan demikian, jaminan kebebasan untuk menuntut hak-hak yang dirugikan menjadi penting dalam konteks pelayanan kesehatan.
3. Dalam implementasi perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Advent Medan, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti terbatasnya sarana dan prasarana, ketersediaan obat dan bahan medis, proses persetujuan operasi/tindakan, serta cakupan layanan BPJS Kesehatan. Selain itu, keterlambatan pembayaran iuran oleh peserta JKN BPJS Kesehatan dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang program ini juga menjadi tantangan. Dalam menghadapi kendala ini, penting untuk menerapkan prinsip-prinsip seperti obyektif, responsif, koordinatif, efektif, dan efisien dalam penanganan keluhan masyarakat. Upaya perbaikan dan edukasi masyarakat menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di RS Advent Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. Y. S., Badaru, B., & Djanggih, H. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wisata UIT Makassar. *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 3(10), 1654-1669.
- Daming, S. (2020). Deviasi Hukum dan Moral dalam Sistem Regulasi dan Pelayanan Badan Pelaksana Jaminan Sosial Kesehatan. *Pandecta Research Law Journal*, 15(2), 311-341.
- Efendi, J. (2018). Rekonstruksi dasar pertimbangan hukum hakim: Berbasis nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat (p. 336). Prenada Media
- Fitriyani, K. A. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Bpjs Kesehatan Dalam Prosedur Pembedahan Yang Biaya Pengobatannya Melebihi Tarif INA CBGs. *Notarius*, 11(1), 85-99.
- Ilmi, M., & Suhaimi, E. (2022). Penyelesaian Tunggakan Iuran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sebagai Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja: Studi Kasus pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Ceger. *Law Dewantara*, 2(1), 67-80.
- Jaang, S. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains*, 2(05), 349-357.

- Kusumaningrum, A. E. (2019). Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Pemenuhan Hak Keluh Pasien Atas Pelayanan Rumah Sakit. *Simposium Hukum Indonesia*, 1(1), 484-495.
- Nanda, A., & Aminah, S. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Pasien Bpjs Kesehatan di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Diponegoro Law Journal*, 5(4), 1-18.
- Nanda, Afghan; Aminah, Sonhaji. Perlindungan Hukum terhadap Pasien Bpjs Kesehatan di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Diponegoro Law Journal*, 2016, 5.4: 1-18
- Peter Mahmud Marzuki. (2009) *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Rondonuwu, S. M. (2018). Perlindungan Hukum terhadap Pasien Miskin Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. *Lex Et Societatis*, 6(5).
- Satjipto Rahardjo. (2014) *Ilmu Hukum*, Ctk. Kedelapan, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sihotang, Erikson. (2014) *Prinsip hukum dalam tata kelola rumah sakit*.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji (2003) *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, .
- Sugiarto, T. (2015). Keadilan Dalam Pandangan Filsafat Hukum. *IUS: Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum*, 2(1), 7-14.
- Wiasa, I. N. D., & Budiana, I. N. (2019). Implementasi Perlindungan Konsumen Peserta BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar. *Jurnal Analisis Hukum*, 2(2), 181-193.
- Yudiana, I. G., & Listyaningrum, N. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Kota Mataram. *Media Bina Ilmiah*, 14(12), 3591-3602.

UUD 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, buku III.

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang RI Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi manusia

Undang-undang RI Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik kedokteran.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS.