



STUDI LITERATURE PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT

Adinda Dwi Fitria ¹⁾; Fadillah Salwa ²⁾; Khovifah Khairani ³⁾; Sofia Rahma Ujung ⁴⁾; Sri Hajjah Purba ⁵⁾

¹⁾dwifitriaadinda@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

²⁾fadillahtsalwa.2111@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

³⁾khovifahkhairani@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

⁴⁾sofiaujung123@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

⁵⁾srihajjah20@gmail.com, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abstract

The National Health Insurance (JKN) program is very beneficial for the people of Indonesia, especially those who are suffering. However, its implementation cannot be separated from many factors, including functional differences between BPJS and non-BPJS patients. There are differences between various hospitals, including RSUD, in the services provided to BPJS and non-BPJS patients. BPJS patients have shorter hospitalization periods, fewer rooms, and longer treatment periods. Sometimes the attitude and response of health workers towards BPJS patients is poor. The purpose of this study is to review the literature on "Legal support for BPJS patients in hospital". The method used in writing this article is a literature review approach. Literary research, also called literary research, is the collection of data from literature sources and historical research. This research uses data that is presented or available, not field data or eyewitnesses to events and uses secondary data. Factors that prevent patients from knowing their rights include lack of hospital information, non-payment of medical expenses by BPJS, and non-observance of hospital regulations. BPJS Kesehatan's efforts to guarantee the rights of BPJS Kesehatan participants include employees of each hospital who are directly involved in BPJS Kesehatan facilities. Legal protection between regular patients and BPJS patients ensures that both patients have the right to access and receive medical treatment.

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

Abstrak

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sangat bermanfaat bagi masyarakat Indonesia, khususnya yang menderita. Namun penerapannya tidak lepas dari banyak faktor, antara lain perbedaan fungsional antara pasien BPJS dan non-BPJS. Terdapat perbedaan antara berbagai rumah sakit, termasuk RSUD, dalam pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS dan non-BPJS. Pasien BPJS mempunyai masa rawat inap yang lebih singkat, ruang kamar yang lebih sedikit, dan masa pengobatan yang lebih lama. Terkadang sikap dan respon petugas kesehatan terhadap pasien BPJS buruk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meninjau literatur tentang "Dukungan hukum pasien BPJS di rumah sakit". Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah pendekatan kajian pustaka. Penelitian sastra, disebut juga penelitian sastra, adalah pengumpulan data dari sumber-sumber kepustakaan dan penelitian sejarah. Penelitian ini menggunakan data yang disajikan atau tersedia, bukan data lapangan atau saksi mata kejadian dan menggunakan data sekunder. Faktor yang menghambat pasien mengetahui haknya antara lain kurangnya informasi rumah sakit, tidak dibayarnya biaya pengobatan oleh BPJS, dan tidak dipatuhinya peraturan rumah sakit. Upaya BPJS Kesehatan untuk menjamin hak-hak peserta BPJS Kesehatan mencakup pegawai masing-masing rumah sakit yang terlibat langsung di fasilitas BPJS Kesehatan. Perlindungan hukum antara pasien reguler dan pasien BPJS memastikan bahwa kedua pasien berhak mengakses dan menerima pelayanan kesehatan yang baik dan aman. Namun pasien BPJS harus membayar dan mengikuti sistem rujukan. Penyelenggaraan perlindungan hukum terhadap pasien yang masuk JKN-KIS tercermin dari terlaksananya hak pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan mematuhi peraturan perundang-undangan.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Pasien, Pelayanan Kesehatan, Perlindungan Hukum, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Indonesia telah memperkenalkan berbagai program asuransi sosial selama sekitar 40 tahun, namun program tersebut hanya mencakup sebagian kecil penduduk. Oleh karena itu, perlu dikembangkan sistem jaminan sosial (SJSN) yang dapat mencakup seluruh aspek jaminan sosial yang diberikan oleh berbagai kelompok untuk memperluas cakupan kepesertaan dan memberikan manfaat lebih kepada setiap peserta (Ramadhani & Rahmawan, 2020). Sistem Jaminan Sosial



(SJSN) merupakan sistem infrastruktur yang dibentuk oleh berbagai Badan Jaminan Sosial (BPJS) untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh warga negara Indonesia. Landasan dasar SJSN terletak pada tiga prinsip: Manusia, Manfaat dan Hak Asasi Manusia. Program filantropi ini menganut nilai-nilai martabat dan penghormatan terhadap hak asasi manusia. Prinsip Manfaat menekankan pada program perawatan yang efisien dan efektif untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta. Saat ini konsep keadilan sosial merupakan hal yang sangat penting yang ingin dicapai SJSN. Prinsip ketiga ini dirancang untuk memastikan bahwa program dan hak-hak peserta ditegakkan. SJSN merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial kepada seluruh warga negara Indonesia. Program ini dirancang untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar hidup mandiri setiap peserta dan anggota keluarga jika terjadi kehilangan atau penurunan pendapatan. , seperti kematian, kecelakaan, pengangguran, pensiun atau hari tua (Surya, 2023).

UU 24 Tahun 2011 mengatur pengelolaan Jaminan Kesehatan Negara (JSN) oleh dua badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS): BPJS Kesehatan dan BPJS Mahi. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan dipilih sebagai lembaga pelaksana dan pelaksanaannya dimulai pada 1 Januari 2014 (Hartati et al., 2022).

BPJS Kesehatan yang merupakan bagian dari SJSN bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial kepada seluruh warga negara Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pasal 28H (1), (2), (3) dan Pasal 34 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. . Ayat (1) dan (2). Masyarakat mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan melalui berbagai fasilitas kesehatan termasuk rumah sakit. Rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan komprehensif yang meliputi promosi, pencegahan, pengobatan dan rehabilitasi. Rumah Sakit tidak hanya menjadi tempat pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan, namun juga merupakan kekuatan pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pelayanan kesehatan yang terfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat tidak lepas dari kualitas. Mutu pelayanan kesehatan diukur dengan standar keunggulan yang dapat memuaskan seluruh pengguna pada tingkat masyarakat terbaik dan budaya profesional yang mapan (Ghifari, 2021).

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mewajibkan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang aman, bermutu, dan tidak membahayakan. Layanan kesehatan yang diskriminatif dan efektif, memastikan bahwa tunjangan pasien diatur sesuai dengan standar. Hal ini dijelaskan dalam pasal 29 b) dan 40.1. Untuk memenuhi standar tersebut, rumah sakit harus menjalani sertifikasi berkala minimal tiga tahun sekali (Simamora et al., 2020).

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat, khususnya pada golongan menengah ke bawah. Namun penerapan sistem ini tidak lepas dari beberapa faktor, seperti lokalisasi manfaat antara pasien BPJS dan non-BPJS. Banyak rumah sakit, termasuk RSUD, menunjukkan perbedaan pelayanan yang signifikan terhadap pasien BPJS dan non-BPJS. Pasien BPJS seringkali merasa rawat inap di rumah sakit tidak memadai, ruangan terbatas, dan proses pengobatan lebih lama. Sikap dan respon petugas kesehatan terhadap pasien BPJS terkadang buruk. Hasil ini menunjukkan semakin besarnya kesenjangan sosial antara pasien BPJS dan non-BPJS. Tampaknya pasien BPJS mendapatkan pengobatan yang tidak sesuai standar dan prosedur yang tepat serta sering terabaikan (Utami & Ginting, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa terdorong untuk melakukan tinjauan pustaka mengenai “Perlindungan Hukum Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit”.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah dengan pendekatan *literature*



review. Penelitian kepustakaan atau biasa disebut studi literatur (*literature review*) adalah pengumpulan data , baik dari bahan pustaka dan juga penelitian terdahulu. Penelitian ini memakai data atau teks yang disajikan, bersifat siap gunakan dan data-data sekunder yang dipakai, bukan memakai data lapangan atau melalui saksi mata pada suatu kejadian. Data yang digunakan diperoleh dari artikel penelitian dan kajian pustakamengenai perlindungan hukum bagi pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kriteria artikel yang diambil adalah sumber literatur berdasarkan penelitian terdahulu terbitan 3 tahun terakhir, penelitian dilakukan di Indonesia, dan menggunakan kata kunci antara lain BPJS kesehatan, perlindungan pasien, dan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

No.	Penulis Dan Tahun Terbit	Penerbit	Variabel	Hasil
1.	Nabhan Sofwatul Fuadhy, Zulkarnaen, Utang Rosidin. 2021.Perlindungan kesehatan masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan kesehatan Penulis oleh Ciamis	Varia Hukum	Pengaturan Pelayanan Kesehatan BPJS, Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Peserta	1) Penyelenggaraan pelayanan BPJS kesehatan di wilayah Ciami diatur dengan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004. 40 Tahun 2011. BPJS wajib membiayai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta. 2) Memberikan perlindungan hukum kepada peserta pelayanan BPJS kesehatan di wilayah Ciamis, sesuai tujuan UU 24 Tahun 2011.
2.	Cindy Dara Sitorus, Manparisha, Zainal Abidin. 2021. Perlindungan hukum bagi konsumen terkait pelayanan kesehatan masyarakat terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan (penelitian RSUD H Abdul Manan Simatupang Kisaran).	Jurnal Ilmiah Mahasiswa FH	Perlindungan Terhadap Konsumen, Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Dengan Pasien Non BPJS, Pelayanan Kesehatan Yang Dialami Oleh Pasien.	Pelayanan kesehatan bagi pasien reguler dan BPJS berbeda. Penyebab kesenjangan tersebut adalah kurangnya komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien yang datang ke BPJS Kesehatan dan kurangnya fasilitas di RS H Abdul Manan Simatupang.
3.	Achmad Kafi, Sofa Laela. 2023. Perlindungan hukum bagi pengguna JKN Bpjs Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Depok	Jurnal Ilmiah Publika	Perlindungan Hukum, BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan.	Pemberian pelayanan kesehatan kepada pengguna BPJS dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun RSUD Depoxy masih menilai pelayanan yang diharapkan oleh pengguna BPJS medis belum sepenuhnya terlaksana, dan berupaya mencegah serta menyalahgunakan hak pasien dan pengguna. BPJS Tidak sehat. Faktor-faktor yang menghalangi pasien untuk menerima perlindungan hukum termasuk, namun tidak terbatas pada, staf dan fasilitas rumah sakit. Faktor eksternal antara lain pasien tidak melengkapi dokumen persyaratan BPJS Kesehatan, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan, serta



				pemungutannya. Peserta BPJS tidak menerima pembayaran sehingga tidak mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan.
4.	En Gede Yudiana, Novita Listyaningrum dan Bq. Nuraini Dwi S. 2020. Perlindungan Xuridik Pasien Menggunakan Life Safety Test (Bpjs) di RSUD Kota Mataram.	Open Journal Systems	Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Bpjs, Faktor-Faktor Apa Saja Yang Menghambat Pasien Pengguna Bpjs	1) Perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Mataram telah melindungi hak-haknya sebagai nasabah pelayanan, pasien rumah sakit, atau peserta BPJS Kesehatan. Hal ini ditunjukkan dengan diberikannya perlindungan hukum preventif dan pencegahan penyakit di Kota Mataram bagi pasien BPJS Kesehatan. Selain itu, perlindungan hukum terhadap pasien medis BPJS diatur dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Kesehatan. 2) Alasan yang menghalangi pasien BPJS Kesehatan untuk menggunakan haknya bukan pada RSUD Kota Mataram, melainkan BPJS Kesehatan atau pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan secara langsung.
5.	M. Yusuf Sidang Amin, Baharuddin Badaru dan Hardianto Djanggih. 2022. Perlindungan Xuridic bagi pasien pengguna BPJS untuk pelayanan medis di RS Pariwisata UIT Makassar	Journal Of Lex Generalis	Pelayanan Pasien BPJS, Pelayanan Kesehatan	Pelayanan hukum terhadap pasien pengguna BPJS terkait dengan pelayanan medis RS Pariwisata UIT Makassar yang menggunakan BPJS kurang baik karena setiap hari hak-haknya diabaikan. Misalnya, hak untuk menerima informasi dan mengakses layanan yang tepat selalu menjadi perhatian pasien. Perlindungan hukum terhadap peserta BPJS kesehatan ada dua macam, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum penindasan. Faktor yang mempengaruhi pengguna BPJS mencari pelayanan medis di RS Pariwisata UIT Makassar adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang menghambat hal tersebut antara lain kurangnya komunikasi, kurangnya fasilitas penanganan keluhan pasien BPJS Kesehatan, kurangnya tenaga medis/medis dan lingkungan kerja. Faktor eksternal yang menjadi kendala antara lain pasien yang tidak memenuhi persyaratan, pendaftaran pasien yang salah, dan pasien yang tidak membayar biaya BPJS kesehatan.
6.	Yulius Don Pratama, Sangking, Thea Farina. 2021. Rumah Sakit Pelayanan Medis bagi	Journal Of Environment And Management	Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS,	1. Tata cara pembayaran biaya oleh peserta JKN-KI. Kegagalan peserta JKN-KIS membayar iuran tepat waktu



	Pasien BPJS yang mendapat pelayanan medis di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.		Pelayanan Kesehatan, Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Penyelenggaraannya.	membuat pasien tidak dapat menggunakan haknya atas layanan. 2. Persyaratan pelayanan tidak jelas bagi peserta JKN-KI, syarat pelayanan di Puskesmas Tingkat Tinggi (FKRTL) tidak diketahui peserta JKN-KIS, diperlukan surat referensi di fasilitas pelayanan kesehatan primer, dll. . periode 3. Menurut waktu kerja. Waktu tunggu antrian di loket rawat jalan untuk mengakses pelayanan kesehatan cukup lama, melebihi jam pelayanan. Hal ini merupakan keluhan sebagian pasien peserta JKN HIS yang merasa tidak mendapatkan pelayanan karena standar waktu pelayanan dipercepat. 4. Sarana dan Prasarana Dr Doris Sylvanus mengatakan, meskipun sarana dan prasarana rumah sakit sudah memadai untuk pasien dan pengunjung, namun masih kurang terutama bagi tenaga profesional. Sebab, jumlah dokter spesialis di rumah sakit tidak banyak. Pasien terkena penyakit tersebut. Terkadang, perhatian medis tambahan diperlukan. Mebel (Banjarmasin, Surabaya)..
7.	Alprindo Sembiring, Ledianto Sidi. 2024. Kapasitas Pelayanan dan Hukum Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Bagi Peserta BPJS Kesehatan RSUD Sembiring Deli Tua.	Jurnal Ners	Hak Dan Kewajiban Rumah Sakit Dan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan, Efektifitas Dan Perlindungan Hukum Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Terhadap Peserta BPJS	1. Tata cara pembayaran biaya oleh peserta JKN-KI. Apabila peserta JKN-KIS tidak membayar iuran tepat waktu, pasien dapat menggunakan haknya atas layanan. 2. Kondisi pelayanan yang tidak dipahami oleh peserta JKN-KI, kondisi pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat tinggi (FKRTL) yang tidak diketahui oleh peserta JKN-KIS, harus mendapatkan surat instruksi dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), dll. pasien Surat rekomendasi. Periode 3. Menurut waktu kerja. Waktu tunggu antrian di loket rawat jalan untuk mengakses pelayanan kesehatan cukup lama, melebihi jam pelayanan. Hal ini merupakan keluhan sebagian pasien peserta JKN HIS yang merasa tidak mendapatkan pelayanan karena standar waktu pelayanan dipercepat. 4. Sarana dan Prasarana Dr Doris Sylvanus mengatakan, meskipun sarana dan prasarana rumah sakit sudah memadai untuk pasien dan pengunjung, namun masih kurang terutama bagi



				tenaga profesional. Sebab, jumlah dokter spesialis di rumah sakit tidak banyak. Pasien terkena penyakit tersebut. Terkadang, perhatian medis tambahan diperlukan. Mebel (Banjarmasin, Surabaya).
8.	Yeni Triana, Dini Novianti, tolong beri saya. 2023. Perlindungan hukum bagi pasien BPJS yang mengakses layanan rawat jalan di rumah sakit swasta di kota Pekanbaru.	Jurnal Pendidikan Dan Konseling	Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta BPJS, Hambatan Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta BPJS	Perlindungan hukum BPJS Kesehatan yang diberikan kepada pasien yang berobat di rumah sakit ditetapkan untuk melindungi hak-haknya sebagai pelanggan layanan, pasien, dan peserta BPJS Kesehatan. Namun masih terdapat kelemahan implementasi terkait ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, seperti kurangnya komunikasi pihak rumah sakit dengan peserta BPJS Kesehatan. Yang belum tercapai bagi pasien medis BPJS di rumah sakit adalah fasilitas kesehatan rumah sakit. Informasi jumlah ruang perawatan yang tersedia dan biaya jika ruang perawatan diubah atau ditambah..

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta BPJS Dalam Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Swasta Kota Pekanbaru

Pasien peserta BPJS tidak mengetahui hak-haknya selama menjalani pelayanan di rumah sakit dan selama menjalani perawatan di RS Swasta Kota Pekanbaru. Apakah pasien telah memenuhi kewajiban yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan dan rumah sakit. Oleh karena itu, pasien merasa tidak bisa mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit swasta di Kota Pekanbaru. Terkait dengan perlindungan hukum terhadap pasien, maka hukum yaitu hukum pidana dimaksudkan untuk melindungi kepentingan pasien, sebagaimana dalam UU Perlindungan Pasien No. 11, kepentingan pasien harus dilindungi. Agustus 1999 dan UU Kesehatan No. Didirikan pada tanggal 36 tahun 2009. Setelah menganalisis kekuatan perlindungan hukum, kami menganalisis pelayanan rumah sakit yang menimbulkan kerugian bagi pelaku kejahatan, tenaga medis dan pasien yang dirawat di rumah sakit tersebut. Permasalahan tersebut terjadi karena rumah sakit tidak mempunyai komunikasi dengan pasien, kurangnya informasi keuangan, tidak mengetahui dukungan kepada pasien untuk tahapan dan proses penerimaan pengobatan. Upaya BPJS Kesehatan dalam melindungi hak pesertanya antara lain dengan menyediakan fasilitas informasi dan media di ruang pasien dan sekitarnya. Tempatkan staf di setiap rumah sakit. Hal ini dapat dilakukan melalui akses langsung ke kantor BPJS Kesehatan (Triana et al., 2023).

Efektifitas Dan Perlindungan Hukum Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Studi Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua

Perlindungan hukum pasien BPJS di rumah sakit pusat pelayanan kesehatan tertuang dalam Undang-Undang 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Artinya, peserta BPJS harus dilindungi dari diskriminasi dan menerima pelayanan kesehatan bagi pasien yang bukan pengguna BPJS di pusat pelayanan kesehatan yang terafiliasi dengan BPJS. Dengan demikian, pasien umum dan peserta BPJS berhak mengakses dan memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan aman. Namun peserta BPJS boleh berkontribusi, dengan syarat mematuhi sistem pendanaan yang telah ditetapkan. Berdasarkan data yang diperoleh, RSU Sembiring Deli Tua melayani 8.318 pasien



BPJS pada bulan Juli. Banyaknya pasien BPJS yang dilayani di RSUD Sembirin Deli Tua menunjukkan banyak pasien yang membuktikan kepuasannya terhadap pelayanan di RSUD Sembirin Deli Tua (Sembiring & Sidi, 2024).

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien JKN-KIS Kesehatan Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Perlindungan hukum bagi pasien pengguna JKN-KIS saat menerima pelayanan medis di RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya unggul dalam mewujudkan hak pasien untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku saat menerima pelayanan medis di rumah sakit. Hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien JKN-KIS di RSUD Dr. Doris Sylvanus mengatakan kurangnya kepatuhan pembayaran iuran seluruh peserta pengguna JKN-KIS, pasien kurang memahami proses pelayanan, banyak keluhan mengenai proses jam pelayanan, kurangnya sarana prasarana di dalam rumah sakit. Berdasarkan hasil survei bulan September 2019, skor keseluruhan sebesar 80 poin termasuk dalam kategori “baik”. Namun, rumah sakit harus terus meningkatkan pelayanan medisnya agar dapat beroperasi sesuai dengan peraturan yang berlaku (Pratama et al., 2021).

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wisata UIT Makassar

Dari data yang diperoleh terlihat bahwa di RS Pariwisata UIT Makassar yang menggunakan BPJS, perlindungan hukum terhadap pasien yang menggunakan BPJS untuk pelayanan medis masih belum sesuai dengan peraturan yang berlaku atau belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan hak-hak pasien masih belum terlindungi dan terpenuhi dalam pemberian pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor penghambat antara lain: masih kurangnya fasilitas pelayanan kesehatan bagi pasien penyakit berat, sosialisasi terhadap pasien, ketidaktahuan pasien BPJS terhadap tata cara yang dilakukan di rumah sakit dan tidak dipatuhinya peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak, kesalahan entri data pada kartu BPJS pasien (Amin et al., 2022).

Perlindungan Hukum Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Kota Mataram

Perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Mataram telah melindungi seluruh haknya sebagai konsumen pelayanan, pasien umum, bahkan pasien yang mengikuti BPJS Kesehatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Phillips M. Hudgeon yang menyatakan bahwa perlindungan hukum dibedakan menjadi dua, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif oleh RSUD Kota Mataram, khususnya bagi pasien peserta BPJS Kesehatan, yang ditentukan berdasarkan basis. Ganti rugi preventif adalah undang-undang yang memberi Anda kesempatan untuk menolak bentuk-bentuk tertentu sebelum pemerintah menerimanya. Perlindungan hukum yang represif menjadi undang-undang yang mampu menyembuhkan penyakit tersebut. Rumah Sakit Kota Mataram juga telah menetapkan pedoman yang mencakup pemberian informasi kepada pasien mengenai risiko dan cara mengelolanya sebelum layanan medis diberikan kepada pasien. Hal yang menarik dari perlindungan hukum RSUD Kota Mataram adalah masih adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit. Oleh karena itu, pasien dapat menuntut pihak rumah sakit untuk meminta ganti rugi (Yudiana et al., 2020).

Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna JKN/BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Depok

Seluruh pasien, khususnya pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Depok harus dilindungi hukum. Namun, perilaku tidak pantas berikut ini lebih mungkin terjadi: Keterlambatan pemberian



pelayanan medis yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini bukan hanya menjadi tanggung jawab pihak rumah sakit, namun juga tanggung jawab pasien yang belum memahami hak-haknya sebagai pasien pengguna BPJS Kesehatan. Dalam perlindungan hukum pasien BPJS didasarkan pada faktor internal dan eksternal. Jika ada faktor internal seperti buruknya komunikasi antara pasien dan rumah sakit, pusat pengaduan tidak cocok untuk pasien BPJS, begitu pula fasilitas kesehatan rawat inap. Sedangkan faktor eksternal adalah pasien BPJS tidak membawa dokumen persyaratan, biaya kartu peserta BPJS yang belum dibayar, dan kurangnya kontak dengan pasien (Kafi & Laela, 2023).

Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Bpjs Kesehatan Berdasarkan Perpres Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan (Studi Di Rsud Dr. Sayidiman Magetan)

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk berupaya mengoptimalkan jaminan sosial. Menyimpulkan bahwa pembentukan rezim hak pasien ini, berdasarkan Pasal 46 Perpres Nomor. 82 Tahun 2018, akan menghindari permasalahan dan konflik antara pasien pengguna BPJS dan pihak yang berada dalam sistem pelayanan kesehatan; Faktor Penyebab ketidakpatuhan terhadap hak-hak pasien adalah kurangnya rumah sakit, kurangnya sumber daya keuangan dan kurangnya pemahaman pasien tentang langkah-langkah dan proses yang harus mereka lalui ketika mencari pertolongan medis. Upaya BPJS Kesehatan dalam memenuhi hak peserta BPJS Kesehatan mencakup staf di setiap rumah sakit yang memiliki akses langsung ke cabang. BPJS Kesehatan. Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. Sayidiman mengatakan, rumah sakit komunitas menyediakan wadah atau ruang untuk mengatasi permasalahan terkait keluhan pasien (Ryani et al., 2023).

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Umum Dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan (Studi Di Rsud H Abdul Manan Simatupang Kisaran)

Perlindungan hukum secara umum diatur dalam UUPK yang mewajibkan pelayanan kesehatan untuk merawat pasien sesuai standar yang berlaku dan tidak membedakan pelayanan pada umumnya dan yang menggunakan BPJS. Terdapat perbedaan umum dalam pelayanan medis pasien BPJS Kesehatan. Faktor penyebabnya antara lain buruknya komunikasi antara petugas medis dengan pasien di BPJS Kesehatan, buruknya fasilitas di RSUD H. Abdul Manan Simatupang Kisaran, dan kurangnya pemahaman pasien terhadap prosedur medis yang ada. Berdasarkan hasil survei di RSUD H. Abdul Manan Simatupang Kisaran, pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD karena kurang perhatian yang diberikan kepada mereka dalam perawatan pasien rawat inap. Melakukan sosialisasi edukasi secara rutin untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan pasien pengguna BPJS Kesehatan mengenai kebijakan dan prosedur yang mengatur layanan kesehatan (Sitorus et al., 2021).

PENUTUP

Hasil dari beberapa artikel yang diulas untuk perspektif pelayanan hukum pasien BPJS dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah sebagai berikut:

Pasien yang akan menerima pelayanan kesehatan BPJS adalah: Informasi dan informasi langsung dari pihak rumah sakit, sarana dan prasarana, kerjasama terkait BPJS, pasien yang tidak ikut serta dan tidak ada satu pun pelayanan yang diberikan rumah sakit. Tindakan yang dapat dilakukan pasien untuk memenuhi Hak dan Hak Peserta BPJS Kesehatan: Tindakan yang dilakukan setiap saat ketika membicarakan kebijakan terkait:, memberikan akses langsung ke Cabang BPJS



Kesehatan, menyediakan fasilitas informasi dan media di ruang pasien, dan tetap menempatkan staf di ruang pasien. masing-masing rumah sakit.

Saran

Rumah sakit menjadi penyedia layanan kesehatan yang mampu memberikan mutu pelayanan yang lebih baik, menjaga mutu pelayanan kesehatan, memberikan informasi yang akurat dan menjaga komunikasi yang baik dengan pasien. Diharapkan kepada BPJS selaku penyelenggara program JKN KIS dapat melakukan kegiatan edukasi pelayanan kesehatan secara rutin untuk membahas kebijakan dan prosedur yang berlaku dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum dan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Pasien diharapkan dapat membantu dan mendukung Program JKN-KIS dalam memenuhi kewajibannya yaitu membayar iuran sesuai ketentuan.

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 (JLS)*, 3(10), 1654–1670.
- Ghifari, M. I. (2021). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN COVID-19 SEBAGAI KONSUMEN JASA DI BIDANG PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD PRAYA LOMBOK TENGAH*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Hartati, S., Hartati, O., Haryadi, T., & Pratama, E. A. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pasien Peserta Asuransi Sosial BPJS Kesehatan. *DIKTUM: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 118–136. <https://doi.org/10.24905/diktum.v6i2.96>
- Kafi, A., & Laela, S. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JKN BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DEPOK. *Jurnal Ilmiah Publik*, 11(1), 234–243. <https://doi.org/10.33603/publika.v11i1.8225>
- Pratama, Y. D., Sangking, & Farina, T. (2021). Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 2(2), 191–199. <https://doi.org/10.37304/jem.v2i2.2948>
- Ramadhani, F. A., & Rahmawan, D. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN YANG DITOLAK RUMAH SAKIT. *Reformasi Hukum Trisakti*, 2(1), 1–15. <https://direktoriorganisasiprofesi.wordpress.com/2016/01/07/ikatan-dokter-indonesia/>
- Ryani, A. I., Syaifudin, A., & Bastomi, A. (2023). PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN BPJS KESEHATAN BERDASARKAN PERPRES NOMOR 82 TAHUN 2018 TENTANG JAMINAN KESEHATAN (STUDI DI RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN). *DINAMIKA: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 29(1), 6679–6692.
- Sembiring, A., & Sidi, R. (2024). EFEKTIFITAS DAN PERLINDUNGAN HUKUM DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM TERHADAP PESERTA BPJS KESEHATAN STUDI RUMAH SAKIT UMUM SEMBIRING DELI TUA. *Jurnal Ners*, 8(1), 418–425. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/17937%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/download/17937/17443>
- Simamora, T. P., Batubara, S. A., Efrianto, I., & Sitorus, R. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Umum. *Al' Adl: Jurnal Hukum*, 12(2), 270–279. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v12i2.3091>
- Sitorus, C. D., Manfarisyah, & Abidin, Z. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen



- Tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Umum Dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan (Studi Di RSUD H Abdul Manan Simatupang Kisaran). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh*, 4(3), 382–392. <https://doi.org/10.29103/jimfh.v4i3.6493>
- Surya, A. (2023). Perlindungan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dalam Memperoleh Pelayanan Operasi Katarak di Rumah Sakit. *DiH: Jurnal Ilmu Hukum*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.30996/dih.v19i1.6562>
- Triana, Y., Noviarti, D., Budi, & Aida, Z. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Peserta BPJS Dalam Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Swasta Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1), 1041–1045. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/11099>
- Utami, L. F., & Ginting, L. (2022). Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Sebagai Konsumen Kesehatan. *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 333–339.
- Yudiana, I. G., Listyaningrum, N., & S, B. N. D. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Kota Mataram. *Media Bina Ilmiah*, 14(12), 3591–3602. <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/600>