

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN
PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG
KESEHATAN**

(Studi Kasus di BPJS Kesehatan Kota Solok)

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



ELLA SISKA

191000474201041

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN

SOLOK

2023

No. Register : 502/FHUK-UMMY/IX-2023

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN
PESERTA BPJS KESEHATAN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN
KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN
2009 TENTANG KESEHATAN**

*(Nama :Ella Siska, NPM : 191000474201041, Fakultas Hukum,Universitas
Mahaputra Muhammad Yamin, Pembimbing I : Rifqi Devi Lawra, SH, MH,
Pembimbing II : Eri Arianto, SH, MH), Tahun 2023, Halaman 67*

ABSTRAK

Informasi mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan sangatlah penting bagi masyarakat. Tetapi masih saja ada keluhan terutama dari peserta BPJS kesehatan yang melakukan keluhan terhadap pelayanan kesehatan. Bila keluhan mereka tidak diselesaikan, penting adanya perlindungan hukum bagi peserta BPJS agar hak-hak mereka dapat terpenuhi. Pelaksanaan program BPJS Kesehatan dalam implementasinya belum berjalan cukup baik, karena masih ada peserta BPJS Kesehatan mengalami keluhan saat mendapatkan pelayanan kesehatan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana bentuk Perlindungan hukum terhadap peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan 2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan dan 3. Bagaimana Upaya Yang Dilakukan BPJS Kesehatan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian hukum empiris, dimana jenis penelitian ini merupakan penelitian hukum yang konsepnya perilaku nyata dalam bermasyarakat. Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, dimana penulis melakukan wawancara dengan bagian SDM umum dan komunikasi serta dengan bagian unit penanganan pengaduan peserta (UP3). Selain wawancara penulis juga mengumpulkan data melalui studi dokumen dengan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan implementasi. Perlindungan hukum pada peserta BPJS bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran akan pentingnya perlindungan hukum kepada peserta BPJS sehingga pelayanan dapat meningkat demi kepuasan dan kenyamanan pasien peserta BPJS. Perlindungan hukum yang diberikan berupa perlindungan hukum preventif yaitu dengan memberikan informasi mengenai apa yang menjadi hak dan kewajiban peserta, dan perlindungan hukum represif diberikan apabila terjadi sengketa yaitu dimana BPJS berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan perkara antara peserta BPJS dengan Rumah Sakit. Kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum adalah kurangnya informasi yang diberikan pihak BPJS Kesehatan, keuangan, kurangnya pengetahuan peserta BPJS kesehatan terhadap prosedur dan mekanisme pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan, dan kesalahan input data. Adapun upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan adalah menempatkan tenaga kerjanya di setiap rumah sakit yang menjadi mitra dalam mendapatkan pengaduan atau keluhan dari peserta, menyiapkan leaflet, dan media informasi tentang hak dan kewajiban.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Tujuan nasional negara Indonesia yang terdapat pada alinea ke-4 pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) yaitu bahwa Pemerintah Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kepada kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Berkaitan dengan kesejahteraan umum, disamping faktor ekonomi dan pendidikan sosial, maka kesehatan rakyat merupakan unsur dari kesejahteraan suatu Negara dan keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan undang-undang dasar 1945 untuk memberikan keadilan berupa hak mendapatkan pelayanan kesehatan dan menyediakan fasilitas kesehatan yang baik.¹

Kesehatan merupakan sebuah anugrah dari yang maha kuasa. Menjaga kesehatan, memperoleh pelayanan dan fasilitas kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia. Kesehatan adalah hal penting yang dibutuhkan manusia selain sandang dan pangan. Tanpa kesehatan, hidup manusia tidak ada artinya. Tanpa badan yang sehat manusia tidak bisa melakukan kegiatan sehari-harinya. Maka

¹ Titon Slamet Kurnia, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung, 2007, hlm. 2.

dari itu kesehatan adalah hal yang penting yang harus dijaga, diupayakan, dan dijamin perlindungannya.²

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang saat ini dihadapkan pada realita kurang optimalnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tidak dapat menjawab kompleksitas permasalahan yang terjadi di lapangan. Hal ini harus dapat diselesaikan oleh pemerintah dengan terus meningkatkan system pelayanan kesehatan yang terpadu dengan akses teknologi yang semakin canggih untuk menghasilkan pelayanan yang professional, efektif dan memuaskan bagi masyarakat.³

Peraturan perundang-undangan yang mengatur masalah pengelolaan program pemeliharaan dan penjamin pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia yaitu pada Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa : “Bahwa Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan”, dan terdapat dalam pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yaitu “Bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak”

² Wila candrawila, *hukum kedokteran*, Mandar Maju Bandung, 2001, hlm 35.

³ Sundoyo, *Jurnal Hukum Kesehatan*, Biro hukum dan Organisasi Setjen Departemen Kesehatan RI, Jakarta, 2009, hlm. 3.

Hal ini bukan tanpa alasan, karena kesehatan berkorelasi langsung dengan pengembangan sumber daya manusia yang mana merupakan salah satu unsur penting dalam pengembangan suatu negara menjadi negara yang maju. Dengan demikian maka pemerintah memiliki tujuan untuk memberi pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang unggul.

Peraturan tentang kesehatan bagi warga negara terus berkembang hingga dibentuknya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dinyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi - tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Di dalam mengoptimalkan derajat kesehatan masyarakat tersebut, pembangunan kesehatan diimplementasikan dalam bentuk pelayanan kesehatan, termasuk didalamnya pelaksanaan Pelayanan Jaminan Sosial bagi masyarakat.

Upaya yang ditempuh pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut, maka pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pasal 19 ayat (2) yang menjelaskan: “Jaminan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan”. Pemerintah ditugaskan membentuk Sistem Jaminan Sosial

Nasional untuk memberikan perlindungan sosial nasional untuk memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat secara menyeluruh sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Kemudian untuk mewujudkan tujuan jaminan sosial tersebut perlu dibentuk suatu badan hukum publik yang bertugas sebagai penyelenggara dalam mewujudkan sistem jaminan sosial tersebut.⁴

Untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional tersebut, pemerintah kemudian mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2001 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan membentuk sebuah badan hukum yang akan mewujudkan jaminan sosial di seluruh Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang kemudian disingkat BPJS tersebut dibagi menjadi dua segmen dibidang kesehatan dan ketenagakerjaan. Lahirnya undang-undang BPJS tersebut merupakan transformasi kelembagaan PT Askes, PT Jamsostek, PT Taspen dan PT Asabri. Transformasi diikuti dengan pengalihan peserta, program, asset, liabilitas, pegawai, serta hak dan kewajiban⁵

Di dalam mengoptimalisasikan derajat kesehatan masyarakat tersebut, pembangunan kesehatan diimplementasikan dalam bentuk pelayanan kesehatan, termasuk didalamnya pelaksanaan Pelayanan Jaminan Sosial bagi masyarakat.

⁴ Sulastono, *Substansi Dan Filosofi Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang SJSN*, Bandung: Menkokesra. 2006, hlm 25.

⁵ Reynaldi Gabe Parsaoran Hutajulu, *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Bpjs Kesehatan Atas Penerapan Prosedur Pelayanan Kesehatan Di Rsup Haji Adam Malik Medan*, skripsi Fakultas Hukum Universitas Medan Area, 2021, hlm 3.

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional, dalam pembangunan kesehatan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal.⁶

Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang Sisten Jaminan Sosial Nasional (SJSN) kemudian secara penuh dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang berkerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

BPJS Kesehatan bertugas menjamin perlindungan kesehatan setiap warga negara Indonesia yang mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan, dan berdasarkan undang-undang BPJS Kesehatan, semua warga Negara Indonesia wajib mendaftarkan dirinya dan keluarganya menjadi peserta aktif dan membayar iuran rutin setiap bulan demi terlaksananya program jaminan kesehatan nasional. Penyelenggaraan jaminan kesehatan ini lahir untuk mewujudkan tugas pemerintah dalam bidang kesejahteraan kesehatan.⁷

⁶ Sundoyo, *Op Cit*, hlm. 5.

⁷ *Ibid*, hlm.7

Pada tanggal 1 Januari 2014 BPJS Kesehatan telah menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014 Rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan harus dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa. Mendirikan rumah sakit diberbagai daerah adalah salah satu upaya pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah dibidang kesehatan.

Kenyataan yang terjadi, derajat kesehatan masyarakat miskin masih rendah, hal ini tergambarkan dari angka kematian bayi kelompok masyarakat miskin tiga setengah sampai dengan empat kali lebih tinggi dari kelompok masyarakat tidak miskin. Derajat kesehatan masyarakat miskin yang masih rendah tersebut diakibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesulitan akses pelayanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan memang mahal. Peningkatan biaya kesehatan yang diakibatkan oleh berbagai faktor seperti perubahan pola penyakit, perkembangan teknologi kesehatan dan kedokteran, kondisi geografis yang sulit untuk menjangkau sarana kesehatan.⁸

⁸ Fitra Aryadi, *Perlindungan Hukum Terhadap Peserta Bpjs Kesehatan Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Ade Muhammad Djoen Sintang*, jurnal nestor magister hukum, vol.4, no. 4, 2015, hlm. 56, diakses pada hari selasa tanggal 6 juni 2023 pukul 14.00 WIB.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Rumah Sakit. perlu adanya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit tersebut.

Kekecewaan kerap diungkapkan masyarakat terhadap pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Meski untuk memperoleh pelayanan harus membayar premi (iyuran wajib) setiap bulan alias tidak gratis. Faktanya yang terjadi dilapangan masih banyak peserta yang mengeluhkan akan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Seiring dengan berkembangnya layanan BPJS di masyarakat masih banyak ditemukan berbagai masalah dan keluhan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit atau di fasilitas kesehatan utama, seperti lamanya penanganan di IGD, kualitas obat, kekurangan kesediaan kamar rawat inap, standar fasilitas Rumah Sakit, serta kasus lain yang masih banyak ditemui.

Adapun masalah pelayanan BPJS Kesehatan yang kerap dikeluhkan masyarakat terkait antrian pelayanan, pasien yang ditolak rumah sakit atau masalah pemberian fasilitas kesehatan oleh rumah sakit. Kekecewaan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat umum yang berada di Kota Solok, Sumatera

Barat, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) setempat pun harus menerima kekecewaan saat hendak menggunakan fasilitas pelayanan BPJS Kesehatan yang dibayarkan setiap bulannya melalui Pemerintah Daerah.⁹

Ada juga masalah yang dialami masyarakat kota solok yaitu adanya keluhan dari pasien terhadap pelayanan instalasi rawan jalan RSUD Solok.¹⁰ Adanya pengaduan bahwa peserta BPJS Kesehatan dikeluhkan oleh peserta adanya tarikan atau obat disuruh diambil diluar rumah sakit dengan biaya pribadi, hal ini karena di beberapa rumah sakit masih terjadi kendala dalam pengadaan obatnya. BPJS Kesehatan tidak boleh lepas tangan dari masalah yang dihadapi masyarakat hanya karena tidak adanya yang mengatur itu, masyarakat juga perlu mendapatkan jaminan keterbukaan informasi secara utuh seperti kapasitas layanan fasilitas kesehatan, dokter yang melayani, dan proses rujukan pasien. Masyarakat diminta tidak ragu melaporkan jika menemukan ketidakpuasan pelayanan.

Di beberapa pelayanan kesehatan masih ada yang mengabaikan perlindungan hukum terhadap peserta BPJS Kesehatan sehingga berdampak pada pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan, karena jika tidak adanya perlindungan hukum kesehatan akan mengalami ketidakadilan dalam pemberian pelayanan, karena peserta BPJS Kesehatan harus mengetahui bahwa

⁹ Premi lancar, BPJS Kesehatan kota solok Solok.Indonesiasatu.co.id . dalam <https://solok.indonesiasatu.co.id> diakses pada hari senin tanggal 22 Desember 2022, pukul 15.45 WIB

¹⁰ Analisis kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit, dalam <http://repository.unp.unp.ac.id> diakses pada hari selasa tanggal 2 Januari 2023, pukul 21:45 WIB

peserta BPJS Kesehatan terlindungi secara hukum , namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan sehingga menimbulkan suatu masalah atau konflik antar pihak baik pihak Peserta BPJS Kesehatan maupun pihak tempat melakukan pengobatan, dikarenakan dalam implementasinya banyak terjadi konflik maka perlu dipertegas kembali mengenai hak dan kewajiban apa saja yang didapat oleh Peserta BPJS Kesehatan dalam pelayanan Kesehatan, serta membahas mengenai hak dan kewajiban yang belum dipenuhi Peserta BPJS Kesehatan.

Maka dari itu. Berdasarkan pemaparan penulis diatas penulis tertarik untuk membahas dan menjadikan permasalahan diatas menjadi karya ilmiah dengan judul:

“IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dalam Mendapatkan Layanan Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Di Kota Solok ?

2. Apa Kendala Yang Dihadapi Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan ?
3. Bagaimana Upaya Yang Dilakukan BPJS Kesehatan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dalam Mendapatkan Layanan Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Di Kota Solok.
2. Untuk Mengetahui Apa Kendala Yang Dihadapi Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan.
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Upaya Yang Dilakukan BPJS Kesehatan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Melatih kemampuan penulis untuk melakukan penelitian ilmiah sekaligus menuangkan hasilnya dalam bentuk karya tulis ilmiah yaitu skripsi.

- b. Agar penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan serta menghubungkannya dengan fakta yang ada dilapangan
- c. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam membuat regulasi mengenai perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan.
- d. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat, khususnya pasien pengguna BPJS Kesehatan mengenai perlindungan hukum pasien.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberi masukan dan memberikan tambahan pengetahuan kepada pelaksanaan BPJS kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS kesehatan sehingga tidak terjadi intepretasi sesat dan diharapkan mempunyai nilai kemanfaatan bagi masyarakat umum khususnya demi terjaminnya penegakan hukum yang adil dan tegas dalam kehidupan bermasyarakat.
- b. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam membuat regulasi mengenai perlindunga hukum bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan.
- c. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat, khususnya pasien pengguna BPJS Kesehatan mengenai perlindungan hukum pasien.

E. Metode Penelitian

Penelitian hukum adalah proses analisa yang meliputi metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari gejala hukum tertentu, kemudian mengusahakan pemecahan atas masalah yang timbul. Sehingga dibutuhkan suatu metode penelitian yang tepat. Metode ini membantu proses penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang dikaji serta tujuan penelitian yang akan dicapai.¹¹

Dengan demikian metode penelitian yang penulis gunakan yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Penelitian hukum empiris berupaya untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana perilaku hukum masyarakat dan bagaimana bekerjanya hukum di dalam lingkungan masyarakat.¹² Untuk mencari data mengenai apa-apa saja yang berhubungan permasalahan apa saja yang akan diteliti, dimana penelitian ini bersifat deskriptif yaitu cara analisis dan hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif, analisis kemudian memahami data yang dinyatakan baik secara tertulis maupun lisan dimana data yang dikumpulkan berupa data wawancara pihak-pihak yang bersangkutan mengenai permasalahan yang akan

¹¹ Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori Dan Praktek*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya, 2020, hlm. 4.

¹² Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, Unpam Press, Tangerang Selatan, 2018, hlm. 62.

diteliti oleh –enulis serta dari dokumen-dokumen yang didapatkan dari instansi dimana penuliis akan melakukan penelitian hukum ini.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di sini merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilaksanakan. Maka berdasarkan judul implementasi Perlindungan Hukum Terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan berdasarkan 2009 tentang kesehatan, maka penulis menetapkan lokasi penelitian yaitu di Kantor BPJS Kesehatan cabang Kota Solok.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal dari masyarakat atau orang-orang yang terkait secara langsung terhadap objek penelitian. yang terkait secara langsung terhadap objek penelitian.¹³ Penulis mendapatkan data primer ini dengan cara melalui wawancara serta menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang terkait tentang implementasi Perlindungan Hukum Terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan Pelayanan Kesehatan berdasarkan undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun

¹³ *Ibid*, hlm. 63.

tulisan.¹⁴ Dalam buku yang lain menjelaskan Data sekunder adalah data yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan Undang-Undang hasil-hasil penelitian dan hasil seminar.¹⁵

Bahan hukum yang digunakan oleh penulis yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara umum (perundang-undangan) atau mempunyai kekuatan mengikat bagi pihak-pihak berkepentingan.¹⁶ Bahan hukum primer dalam penelitian ini terdiri dari atas peraturan perundang-undangan yakni:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- c) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer.¹⁷ Bahan hukum sekunder yang penulis pakai dalam penulisan skripsi yaitu buku-buku ilmu hukum, jurnal-jurnal hukum, media internet dan informasi online lainnya yang berkaitan dengan masalah yang sedang penulis teliti.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 137.

¹⁵ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum*, PT Refika Aditama, Bandung, 2018, hlm. 64.

¹⁶ Bachtiar, *Op.Cit*, hlm. 141.

¹⁷ *Ibid*.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder.¹⁸ Seperti kamus umum, kamus hukum, dan ensiklopedia.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari responden penelitian di lapangan.¹⁹ Yaitu dilakukan dengan cara mewawancarai pihak-pihak dari kantor BPJS Kesehatan Kota Solok dan beberapa peserta BPJS yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan, mengenai apa saja yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti.

b. Studi Dokumen

Yaitu dengan cara mencari buku-buku atau literatur lainnya yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti.

5. Teknik Analisis Data

Penulis dalam membuat skripsi ini menganalisis data menggunakan cara analisis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis

¹⁸ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Log. Cit*

¹⁹ Muhaimin, *op. cit*, hlm. 95.

dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan.²⁰

F. Sistematika Penulisan

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan umum tentang perlindungan hukum. tinjauan umum tentang Pelayanan Kesehatan, tinjauan umum tentang BPJS Kesehatan, tinjauan umum tentang tentang peserta BPJS Kesehatan.

Bab III : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini menguraikan bagaimana kendala yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan Kota Solok dalam melindungi pasien peserta BPJS dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, Apa kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap peserta BPJS dalam mendapatkan pelayanan kesehatan , bagaimana upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pesrta BPJS dalam mendapatkan Pelayanan Kesehatan

Bab IV : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran.

²⁰ Sandu Siyoto, Ali Sodik, *dasar metedologi penelitian*, Yogyakarta, Literasi Media Publishing, Juni 2015, hlm.68.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menjelaskan dan menganalisa data pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab penutup ini penulis mengambil kesimpulan, yaitu :.

1. Bentuk perlindungan hukum dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan Perlindungan preventif yaitu dengan memberikan informasi mengenai apa yang menjadi hak dan kewajiban peserta, serta bagaimana prosedur memperoleh hak tersebut, yang dilakukan dengan cara sosialisasi dan edukasi serta dengan cara pihak BPJS Kesehatan menempatkan tenaga kerjanya di Rumah Sakit . Dan perlindungan represif adalah dimana BPJS berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan perkara antara peserta BPJS dengan Rumah Sakit
2. Kendala perlindungan hukum terhadap peserta BPJS Kesehatan, terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang menjadi penghambat seperti: komunikasi yang kurang, fasilitas pengaduan bagi pasien BPJS Kesehatan yang kurang, fasilitas tenaga kesehatan/dokter yang kurang memadai dan lingkungan kerja. Faktor eksternal yang menjadi penghambat yaitu: pasien yang tidak lengkap membawa persyaratan, pasien yang salah mendaftarkan diri, pasien yang tidak membayar iuran BPJS Kesehatan.

3. Upaya yang dilakukan BPJS kesehatan dalam memberikan perlindungan hukum kepada peserta BPJS kesehatan:
 - a. Menempatkan tenaga kerjanya di setiap rumah sakit yang menjadi mitra dari BPJS Kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan dapat melakukan pengaduan atau keluhan terhadap ketidakpuasaan dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya.
 - b. Menyiapkan leaflet, brosur dan media informasi tentang hak dan kewajiban yang harus diketahui oleh peserta BPJS;
 - c. Menyiapkan *hotline service* yang siap melayani peserta yang membutuhkan informasi mengenai BPJS Kesehatan. Dapat langsung mendatangi kantor cabang BPJS kesehatan jika ada keluhan.

B. Saran

1. Hendaknya perlindungan hukum yang diberikan pemerintah terhadap pasien BPJS Kesehatan dapat menjadi pembelajaran bagi pihak Rumah Sakit untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin dan peraturan perlindungan hukum terhadap BPJS dapat digunakan dengan sebaik mungkin oleh peserta BPJS dan meminimalisir keluhan-keluhan peserta BPJS.
2. Kepada petugas BPJS pemberian informasi kepada peserta BPJS agar lebih diintensifkan khususnya mengenai prosedur pengobatan, sistem rujukan dan apabila mengeluarkan aturan yang baru, agar

disosialisasikan terlebih dahulu sebelum aturan tersebut diterapkan untuk mengurangi kebingungan pada masyarakat peserta BPJS, dan dalam mempermudah proses pelengkapan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dari pihak rumah sakit, puskesmas, maupun klinik dengan cara sosialisasi melalui berbagai media yang ada dan dapat mudah diakses oleh masyarakat luas .

3. BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan/rumah sakit secara bersama perlu menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dengan adanya pemahaman yang sama antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan dalam menangani peserta BPJS Kesehatan akan cepat tertangani pengaduan yang disampaikan.

