

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, 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.