

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
YANG MENDAPATKAN PERLAKUAN DISKRIMINASI OLEH
RUMAH SAKIT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar
Sarjana Hukum

Oleh :

BELLA APRILIA

41151010130079

Program Kekhususan : Keperdataan

Pembimbing :

DR. H. Kuntana Magnar, S.H.,M.H



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA
BANDUNG
2017**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BELLA APRILIA

NPM : 41151010130079

Jenis Penulisan Tugas Akhir : Skripsi

Judul Penulisan Tugas Akhir : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN YANG MENDAPATKAN PERLAKUAN DISKRIMINASI OLEH RUMAH SAKIT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2014 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tugas akhir ini plagiat, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar, sehat wal'afiat dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Yang Menyatakan,

BELLA APRILIA
NPM : 41151010130079

ABSTRAK

Cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Termasuk diantaranya melindungi setiap warga Negara dari tindakan-tindakan yang bersifat diskriminatif. BPJS adalah badan hukum publik yang dibentuk pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional bagi masyarakat secara menyeluruh. Peningkatan kualitas kesehatan yang dibentuk oleh pemerintah tersebut berbanding terbalik dengan pelaksanaannya. Rumah Sakit sebagai mitra dari BPJS terkadang membeda-bedakan terhadap pasien umum dengan pasien BPJS. Permasalahan dalam skripsi ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap pasien BPJS serta Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pasien jika mendapatkan perlakuan yang bersifat diskriminatif oleh Rumah Sakit.

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang menekankan pada penelaahan terhadap hukum positif yang menjadi dasar hukum keberadaan objek-objek penelitian, serta dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan menginventarisasikan bahan kepustakaan atau data sekunder yang berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Spesifikasi penulisan dalam skripsi ini adalah deskriptif analitis, yang menganalisis objek penelitian dengan menggambarkan situasi objek penelitian dengan cara memperhatikan data yang diperoleh sebagaimana adanya, yang kemudian dilakukan analisis secara yuridis kualitatif yang menghasilkan suatu kesimpulan.

Hasil penelitian ini Perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS yang mendapatkan perlakuan diskriminasi oleh Rumah Sakit masih lemah. Terlihat dari terdapatnya kasus-kasus tersebut terus berulang. Kurangnya pengetahuan pasien pengguna BPJS terhadap hak-hak yang dimilikinya menjadikan permasalahan tersebut menjadi semakin konkrit. Selain itu pihak dari BPJS seolah-olah menutup mata dalam melihat kasus-kasus seperti ini, sebagai badan hukum publik, BPJS bertanggungjawab kepada pemerintah dan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik termasuk diantaranya terjaminnya hak dan kewajiban peserta. Upaya yang dapat dilakukan oleh pasien pengguna BPJS jika mendapatkan perlakuan diskriminasi oleh Rumah Sakit yaitu dapat menempuh upaya nonlitigasi (diluar pengadilan) dan upaya litigasi (melalui jalur pengadilan). Sebelum menempuh upaya-upaya hukum terlebih dahulu pasien melakukan pengaduan kepada pihak pengendali mutu dan pengaduan BPJS.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat serta petunjuk Allah Subhanahu Wa ta'ala, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk Skripsi sebai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung. Judul Skripsi yang penulis ajukan adalah PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN YANG MENDAPATKAN PERLAKUAN DISKRIMINASI OLEH RUMAH SAKIT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2014 TENTANG BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL

Berkaitan dengan penyusunan Skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih Kepada Bapak Dr. H. Kunta Magnar, S.H.,M.H., selaku dosen pembimbing Tugas akhir penulisan skripsi ini yang telah memberikan petunjuk, arahan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, selanjutnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih Kepada yang terhormat;

1. Bapak Dr. H. R. AR. Harry Anwar, S.H.,M.H., selaku Rektor Universitas Langlangbuana.

2. Bapak Dr. H. Kunta Magnar, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
3. Ibu Meima, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
4. Ibu Dewi Rohayati, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
5. Bapak H. Atang Hidayat, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
6. Bapak Cecep Sutrisna, S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
7. Ibu Sri Mulyati Chalil, S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
8. Ibu Dr. HJ. Hernawati RAS S.H.,M..SI. selaku Dosen wali penulis yang telah memberikan nasehat dan arahan selama proses perkuliahan.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.
10. Bapak dan Ibu Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum yang sangat membantu dalam proses administrasi.
11. Kepala perpustakaan dan para staf perpustakaan umum universitas langlangbuana.

12. Kakak dan adik tercinta, Alfi Septian, Dessy Nur Fitriani, yang selalu memberikan semangat selama penulisan tugas akhir dan sepanjang waktu.
13. Keluarga besar H. Lukman dan H. Memed. Terimakasih atas do'a dan nasehat-nasehatnya.
14. Sahabat seperjuangan Roompita, Anggi Wulandari.D.P, Meiliza Ambasari Soetisman, Della Prihatina, Lisa Bela Dewi Lestari, Fia Delpia, yang Selama ini menghabiskan waktu bersama dalam suka maupun duka.
15. Sahabat-Sahabat, Fauzella Makita, Fity Nakita, Lestary Sucianti, Athar Isnaeni, Nadia Devina, Syifa Aswa, Ajeng Rachmeida, Alfilia Mutiarawati, Anita Pitriyanti, Irfan Yudas terimakasih atas dukungan, nasehat serta selalu ada untuk penulis dalam suka maupun duka.
16. Sahabat Kesebelasan, Dewi Sucia, Fitiani Dewi, Septian Prawira, Nugri Ariwibowo, Triadi Julio, Sakti sadruddin, Billy Evan, Fajrian Ulhaq, Ersha Januar terimakasih atas kenangan indah saat masa-masa dikampus.
17. Kawan-kawan provide Legal kelas A-2, angkatan 2013 Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Terimakasih atas kerjasama kalian.
18. Keluarga besar KKNM Kelompok 12 tahun 2016 terimakasih atas dukungan serta do'a yang diberikan.

19. The last but not least, special thanks untuk Taufik Arya Maulana
Terimakasih do'a dan kasih sayang untuk penulis thanks a lot,
future.

20. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas
dukungan, nasehat serta motifasi yang bermanfaat.

Teristimewa ucapan terimakasih kepada Ayahanda, Peppy Febriant
dan Ibunda Alm. Iceu Maemunah Lukman tercinta yang telah memberikan
doa dan dukungan kepada penulis sepanjang waktu.

Penulis mendoakan semoga kebaikan para pihak diatas diberi imbalan
oleh Allah SWT. Akhirnya, segala kesalahan dan kekurangan dalam
skripsi ini bisa menjadi masukan untuk penulis dan semoga skripsi ini
bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Kerangka Pemikiran.....	13
F. Metode Penelitian.....	20

BAB II TINJAUAN TEORITIS TERHADAP HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DAN PELAYANAN RUMAH SAKIT

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	23
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	24
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	24
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	25
4. Asas-asas Perlindungan Konsumen	28
5. Badan Perlindungan Konsumen Nasional	29
B. Tinjauan umum tentang BPJS	31
1. Pengertian Tentang BPJS	36

2. Tujuan tentang dibentuknya BPJS.....	38
3. Hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan	38
C. Tinjauan umum tentang Rumah Sakit	40
1. Pengertian Rumah Sakit.....	41
2. Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit	44
3. Hak dan Kewajiban pasien	46
4. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit	49

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN BPJS

KESEHATAN YANG MENDAPATKAN TINDAKAN DISKRIMINASI OLEH RUMAH SAKIT BESERTA CONTOH KASUS

A. Pelayanan Kesehatan pada jaminan kesehatan Nasional.....	53
B. Perlindungan hukum pasien sebagai konsumen dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	55
C. Contoh Kasus.....	57
1. Kasus Rizki, bocah 2,9 tahun ditolak 6 (enam) Rumah Sakit yang akhirnya meninggal	57
2. Kasus wanita hamil pasien BPJS kesehatan yang tidak mendapat perawatan yang akhirnya bayi dalam kandunganya meninggal dunia	58

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN BPJS KESEHATAN YANG MENDAPATKAN PERLAKUAN DISKRIMINASI OLEH RUMAH SAKIT SERTA UPAYA YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH PASIEN TERHADAP BPJS

A. Perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS yang mendapatkan diskriminasi oleh Rumah Sakit	61
B. Upaya yang dapat dilakukan oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan yang mendapatkan perlakuan diskriminasi oleh Rumah Sakit	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Tujuan tersebut diselenggarakan sebagai upaya mewujudkan tujuan Negara dalam rangka mencapai kesejahteraan nasional. Termasuk diantaranya dibidang kesehatan.

Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan melalui berbagai upaya kesehatan dalam rangka pembangunan kesehatan dan kesejahteraan sosial secara menyeluruh dan terpadu yang didukung oleh suatu sistem kesehatan nasional.

Sejalan dengan amanat Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Setiap kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka meningkatkan

kesejahteraan kesehatan masyarakat perlu dilaksanakan secara profesional tanpa diskriminasi.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap manusia untuk mencapai hidup yang sejahtera, karena segala bentuk aktivitas manusia tidak akan berjalan dengan baik jika manusia tidak mempunyai kesehatan yang baik. Setiap Negara mempunyai cita-cita untuk menjamin rakyatnya sejahtera, melalui penjaminan atas kesehatan masyarakatnya. Oleh karena itu mendapatkan kesehatan dan pelayanan kesehatan yang baik merupakan salah satu amanat konstitusi.

Usaha pemerintah untuk menjamin masyarakatnya sejahtera khususnya dibidang kesehatan sudah dilakukan sejak beberapa tahun yang lalu, dengan dikeluarkannya berbagai kebijakan seperti Jamkesmas, Jamkesda, Askes, Jamsostek yang merupakan bukti nyata terkait hal tersebut. Diperkuat dengan dibentuknya Undang-Undang 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-undang tersebut mengamanatkan tentang adanya suatu jaminan sosial yang bersifat wajib dan mampu menjangkau seluruh penduduk Indonesia dan pelakasanaanya dilaksanakan oleh suatu badan penyelenggara jaminan sosial.

Upaya membentuk jaminan kesehatan secara menyeluruh dan mampu menjangkau seluruh penduduk Indonesia , pemerintah dalam hal ini membuat suatu program sistem jaminan sosial nasional yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi

seluruh rakyat Indonesia. Sejalan dengan hal tersebut maka dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS, dengan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, protabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelola dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta. Dalam pembentukannya BPJS terbagi atas 2 (dua), yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan bertujuan menyelenggarakan program jaminan kesehatan masyarakat yang bekerjasama dengan fasilitas kesehatan melalui perjanjian kerja sama. Program tersebut diharapkan dapat memberikan kesejahteraan untuk rakyat Indonesia.

Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS adalah Rumah Sakit. Dewasa ini sudah banyak Rumah Sakit yang menerima layanan menggunakan BPJS. Hal tersebut merupakan gambaran bahwa saat ini Rumah Sakit turut serta membantu menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi masyarakat. Hal tersebut senada dengan tujuan dari Rumah Sakit yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pasien.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam rangka mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan serta mewujudkan program pemerintah yaitu sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman efisien dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. BPJS kesehatan dalam melaksanakan program jaminan kesehatan nasional perlu memperhatikan beberapa hal guna terselenggaranya upaya kesehatan. Salah satu upaya kesehatan tersebut yaitu berupa sarana dan prasarana dalam jumlah mutu yang memadai. Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Terdapat beberapa hubungan dalam upaya pelayanan kesehatan yaitu, hubungan rumah sakit dengan dokter, perawat dengan pasien, hubungan dokter dengan perawat dan pasien.¹⁾

Rumah Sakit, berkedudukan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah Sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan.²⁾ Disatu pihak dituntut untuk melaksanakan tugas kemanusiaan dengan segala sifat sosialnya, hal ini menyebabkan Rumah Sakit memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga pelayanan publik maupun badan usaha lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga

¹⁾ Sri Praptianingsih, *kedudukan hukum perawat dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit*, Raja Grafindo, Jakarta, 2006, Hlm 3

²⁾ Endang Wahyati Yustina, *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, Keni Media, Bandung ,2012, Hlm 2

kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu membuat semakin kompleksnya permasalahan di Rumah Sakit. Rumah Sakit sebagai mitra dari BPJS memiliki tanggung jawab untuk melayani pasien jaminan sosial berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif dan perlindungan.

Dewasa ini dengan digunakannya kartu BPJS kesehatan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan kemudahan pemerintah dalam membangun pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat Indonesia, sehingga tujuan dari Negara ini perlahan mulai tercapai. Tetapi pada pelaksanaannya seringkali terdapat permasalahan-permasalahan yang timbul akibat kebijakan tersebut. Banyaknya keluhan dari pengguna BPJS yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit menjadikan permasalahan tersebut menjadi lebih kompleks. Seiring dengan berjalannya waktu keluhan-keluhan yang dialami oleh pengguna BPJS pun semakin bertambah, dalam hal ini permasalahan terkait dengan hubungan antara pasien pengguna BPJS dengan Rumah Sakit. Walaupun program tersebut memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan, tapi sampai saat ini masih banyak pengguna BPJS yang kesulitan mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pengguna BPJS harus berpindah-pindah dari satu rumah sakit ke Rumah Sakit lain

hanya untuk mendapatkan tempat rawat inap. Kasus-kasus semacam itu menunjukkan Rumah Sakit dan BPJS kesehatan belum sepenuhnya memperbaiki kinerja pelayanan terbaik untuk masyarakat. Diperparah terdapat beberapa kasus seperti pasien pengguna BPJS mendapatkan penolakan oleh Rumah Sakit dengan berbagai alasan hingga akhirnya timbul korban jiwa. Prilaku diskriminasi seperti ini merusak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, dan secara tidak langsung perilaku tersebut tidak mendukung reformasi dibidang kesehatan.

BPJS merupakan program nirlaba, tapi dalam pelaksanaannya masih setengah hati. Dengan begitu besarnya tanggungan BPJS, maka sangatlah penting memperhatikan dan senantiasa meningkatkan kualitas standar pelayanan kesehatan terhadap warga apapun latar belakangnya. Banyaknya stigma negatif dari warga miskin terhadap pelayanan Rumah Sakit hendaknya menjadi batu loncatan sekaligus bahan evaluasi bagi BPJS untuk lebih memanusiawikan pasien termasuk pasien pengguna BPJS sekalipun.

Ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen, maka tindakan diskriminasi tersebut merupakan suatu pelanggaran terhadap konsumen, karena pengguna BPJS pun merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang perlindungan konsumen. Kurangnya pemahaman dan implementasi Rumah Sakit terhadap hak-hak dan kewajiban konsumen merupakan hal yang fundamental, sehingga kasus-kasus seperti ini terus terjadi.

Banyaknya kasus diskriminasi pengguna BPJS yang dilakukan oleh Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan merupakan hal yang sering dikeluhkan pengguna BPJS. Bentuk diskriminasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit terhadap pasien pengguna BPJS pun beragam, salah satunya yaitu dengan membeda-bedakan pelayanan pasien BPJS dengan pasien lain. Sehingga membuat ketimpangan antara pasien BPJS dengan pasien lain.

Pengguna BPJS kesehatan dapat diartikan juga sebagai konsumen jasa layanan kesehatan. Oleh sebab itu berbicara mengenai pengguna BPJS kesehatan tidak akan lepas dari pengertian konsumen. Para ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda atau jasa (*uiteindelijk gebruiker vangoederen endeinsten*).³⁾

Secara yuridis pasien Pengguna BPJS pun memiliki hak sebagai konsumen yang hak-hak nya dilindungi, yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Selain itu rumah sakit berkewajiban untuk memperlakukan atau melayani pasien secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Hal tersebut seharusnya dijadikan pedoman dan dilaksanakan oleh Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien termasuk pasien BPJS sekalipun.

Banyaknya keluhan-keluhan pengguna BPJS terhadap pelayanan Rumah Sakit terkait dengan sulitnya mendapatkan pelayanan kesehatan

³⁾ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta kendala Implementasinya*, Kencana Prenanda Media Grup, Jakarta, 2008, Hlm 61

adalah bukti kongkrit bahwa Rumah Sakit dan BPJS kesehatan belum sepenuhnya memperbaiki kinerja pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS, yang dalam hal ini sebagai konsumen sangat diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pasien pengguna BPJS yang mendapatkan perlakuan diskriminasi oleh Rumah Sakit adalah pihak yang dirugikan. Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang per orang, tetapi sebenarnya masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Maka dari itu, melindungi konsumen adalah melindungi semua orang. Karena itu, persoalan perlindungan hukum terhadap konsumen adalah masalah hukum nasional. Termasuk diantaranya perlindungan hukum terhadap pasien BPJS yang mendapat perlakuan tidak adil oleh Rumah Sakit.

Sehubungan dengan kasus tersebut, pemerintah memegang peran penting dibidang pembinaan dan pengawasan, lemahnya pengawasan terhadap pelaksana BPJS dilapangan menjadikan kasus-kasus tersebut terus berulang dan semakin kongkrit.

Menjamin tegaknya hak-hak pasien pengguna BPJS, maka dalam hal ini pasien pengguna BPJS harus menjadi konsumen yang cerdas, melalui peningkatan pengetahuan, peningkatan kesadaran, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya. Dengan kata lain bertujuan untuk meningkatkan harkat martabat konsumen serta memperjuangkan haknya apabila dirugikan oleh tindakan

pelaku usaha (Rumah Sakit), termasuk diantaranya melakukan upaya-upaya yang dilakukan oleh konsumen, dalam hal ini pasien pengguna BPJS.

Banyaknya keluhan-keluhan pengguna BPJS terhadap pelayanan Rumah sakit terkait dengan sulitnya mendapatkan pelayanan kesehatan adalah bukti kongkrit bahwa Rumah sakit dan BPJS kesehatan belum sepenuhnya memperbaiki kinerja pelayanan terbaik kepada masyarakat. Seperti halnya kedua contoh kasus dibawah ini ;

Pertama, kasus Rizki, bocah 2,9 tahun tahun ditolak 6 (enam) rumah sakit yang akhirnya meninggal. Kejadian tersebut terjadi di tanggerang, seorang ibumati-matian memperjuangkan kesembuhan anaknya M. Rizky akbar (2,9 tahun). Sang ibu menggunakan BPJS untuk mencari pelayanan rumah sakit untuk anaknya. Mulai dari puskesmas di daerah bonang tanggerang hingga rumah sakit besar di Jakarta. sebelum itu rizky telah berpindah-pindah di beberapa rumah sakit di tanggerang hingga Jakarta. Terhitung 6 rumah sakit telah didatangi namun yang seharusnya menerima pasien bpjs ini,menolak rizky dengan berbagai alasan. Hingga kemudian orang tua rizky membawa ke rumah sakit swasta Eka Hospital BSD city tanggerang selatan. Walaupun akhirnya harus membayar puluhan juta rupiah sebagai uang muka,namun itu tidak menyurutkan niat kedua orang tua tesebut untuk memperjuangkan kesembuhan Rizky, beberapa hari dirawat dan akhirnya tuhan berkehendak lain, Rizky pun meninggal dunia. Ketika hendak membawa pulang jenazah Rizky, namun

pihak rumah sakit justru menahan jenazah Rizky dengan alasan tidak ada manajer yang bertanggung jawab. Menurut sang ibu dari keterangan salah satu petugas administrasi jenazah ditahan hingga keluarga bisa melunasi kekurangan biaya sebesar 20 juta Rupiah.

Kedua, kasus wanita hamil pasien BPJS yang tidak dapat perawatan akhirnya meninggal. Kejadian tersebut terjadi pada tanggal 20 Januari 2016 di serpong tanggerang selatan. Jaminan kesehatan dari BPJS tak selamanya ampuh menolong anggota masyarakat yang sedang membutuhkan pertolongan. Keluarga Ety (30), warga rawa mekar jaya Rt 1/1, kecamatan serpong, kota tanggerang selatan. Pasien BPJS ini kehilangan anak didalam kandungannya karena telat ditangani rumah sakit.

Ety mempunyai riwayat kelahiran caesar ini awalnya dirawat dipuskesmas Rawa Buntu, namun karena pihak puskesmas tidak sanggup menangani Ety adalah pasien BPJS, dia dirujuk ke Rumah sakit bunda delima, karena perediksi dokter akan melahirkan. Pukul 07.00 WIB Ety didampingi pihak puskesmas ke Rumah sakit bunda delima, namun dengan alasan tidak ada dokter dan tidak menerima pasien BPJS akhirnya Ety dibiarkan begitu saja (ditelantarkan). Sebelum dibawa ke Rumah sakit bunda delima, Ety dan bayinya sempat diperiksa detak jantung yang hasilnya bagus. Begitu sampai di Rumah sakit bunda delima, selama 1 jam pasien didiamkan tanpa diberikan alat bantu dan lainnya hingga kondisi Ety pun semakin melemah. Bahkan bidan Puskesmas Rawa buntu yang

ikut mengantar Ety ke rumah sakit pun berdebat karena Ety tidak diberikan pertolongan padahal kondisi Ety sudah semakin melemah. Pihak Rumah sakit tetap memberikan alasan tidak ada dokter dan tidak menerima pasien BPJS. Karena tidak ada tindakan dari rumah sakit tersebut akhirnya petugas Puskesmas meminta rujukan untuk ke Rumah sakit Medika, namun sekali lagi pihak Rumah sakit bunda delima tidak mau memberikan rujukan. Bahkan salah satu suster malah menyuruh pihak keluarga berbohong “ kalau ke medika jangan bilang dari bunda delima ya”. Akhirnya Ety yang didampingi petugas puskesmas dibawa ke rumah sakit medika. Namun sampai Rumah sakit medika bayi sudah dinyatakan meninggal dunia.

Berdasarkan hal diatas maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan mengambil judul “ **Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Yang Mendapatkan Perlakuan Diskriminasi Oleh Rumah Sakit Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis menetapkan 2 (dua) identifikasi masalah, yaitu ;

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS kesehatan yang diperlakukan secara diskriminasi oleh Rumah Sakit berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan pasien pengguna BPJS kesehatan jika mendapat perlakuan diskriminatif oleh Rumah Sakit?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dikemukakan secara deklaratif dan merupakan pernyataan-pernyataan yang hendak dicapai dalam penelitian tersebut.⁴⁾

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan yang mendapat perlakuan diskriminasi oleh Rumah Sakit.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh pasien pengguna BPJS kesehatan jika mendapat perlakuan diskriminasi oleh Rumah Sakit.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian terhadap permasalahan ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan Teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya hukum perdata yang

⁴⁾ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Pers, Jakarta, 2006, Hlm 118.

berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen terhadap pasien pengguna BPJS kesehatan.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada semua pihak, terutama bagi pasien pengguna BPJS kesehatan untuk memahami secara jelas apa saja yang menjadi hak seorang pasien jika mendapatkan perlakuan diskriminatif oleh Rumah Sakit, selanjutnya memberikan pemahaman terkait upaya yang dapat dilakukan oleh pasien pengguna BPJS kesehatan jika mendapatkan perlakuan diskriminatif oleh Rumah Sakit.

E. Kerangka pemikiran

Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke -4 yang secara tegas menyatakan “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.” Tujuan tersebut diselenggarakan untuk upaya pembangunan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan nasional. Termasuk diantaranya pasien pengguna BPJS yang harus dilindungi secara hukum.

Sejalan dengan amanat Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal

34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Setiap kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat perlu dilaksanakan secara profesional tanpa diskriminasi.

BPJS Kesehatan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk pemerintah untuk memberikan Jaminan Kesehatan untuk Masyarakat, BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Program BPJS Kesehatan 2014 ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014. Dengan adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan agar setiap peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program kesehatan untuk mewujudkan masyarakat dengan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis. Tujuan dibentuknya BPJS kesehatan adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat dalam memperoleh pelayanan medis serta memberikan jaminan terpenuhinya hak dasar untuk hidup layak bagi setiap warga Negara.

Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS adalah Rumah Sakit. Dewasa ini sudah banyak Rumah sakit yang menerima layanan menggunakan BPJS. Hal tersebut merupakan gambaran bahwa saat ini Rumah Sakit turut serta membantu menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi masyarakat. Tujuan dari diadakan program jaminan kesehatan nasional adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat tanpa harus memikirkan biaya mahal dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan Pasal 1 butir 1 Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit secara tegas menyatakan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika, profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien serta mempunyai tugas fungsi sosial.

Berdasarkan Pasal 32 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit secara eksplisit mengatur tentang hak pasien, dalam huruf c menyatakan bahwa pasien berhak mendapatkan pelayanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi.

Menilai dari ketentuan hak dan kewajiban pasien Rumah Sakit mencerminkan kompleksitas hubungan hukum yang terjalin dalam

pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit jika di uraikan bahwa kewajiban Rumah Sakit terdiri dari beberapa macam dan terkait kedudukannya sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan. Kewajiban yang dimaksud antara lain;⁵⁾

- 1) Kewajiban terhadap pasien
- 2) Kewajiban terhadap masyarakat
- 3) Kewajiban terhadap stafnya
- 4) Kewajiban terhadap pemerintah
- 5) Kewajiban terhadap organisasi
- 6) Kewajiban terhadap pihak ke tiga yang menjadi mitranya

Kewajiban yang sangat penting berkaitan dengan hak pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal adalah ketentuan tentang keselamatan pasien. Pada Pasal 43 ayat (1) dengan tegas menyatakan bahwa Rumah sakit wajib menerapkan standar keselamatan pasien dalam keadaan apapun.

Menurut Penjelasan Pasal 43 ayat (1) Undang-Undang nomor 44 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa;

“Yang dimaksud dengan keselamatan pasien (*patient safety*) adalah proses dalam rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pasien lebih aman. Termasuk didalamnya assesmen risiko, identifikasi dan manajemen resiko terhadap pasien.”

Sedangkan pada penjelasan ayat (2), disebutkan bahwa;

“Yang dimaksud dengan insiden keselamatan pasien adalah kesalahan medis (*medical error*), kejadian yang tidak diharapkan (*adverse event*), dan nyaris terjadi (*near miss*).”

⁵⁾ Endang Wahyati Yustina, op.cit hlm 83.

Ketentuan tersebut maksudnya bahwa untuk memenuhi tugas pokoknya, Rumah Sakit wajib menyelenggarakan sistem keselamatan pasien yang juga merupakan hak pasien untuk dijamin perlindungan keselamatan atas dirinya. Sistem keselamatan pasien seperti ini meliputi tindakan teknis yang harus dilakukan oleh Rumah Sakit untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan.

Berdasarkan Pasal 46 Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit secara tegas menyatakan bahwa;

“ Rumah Sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan Rumah Sakit. “

Hubungan hukum yang terjalin antara Rumah Sakit dengan pasien dalam perspektif hukum perdata merupakan hubungan kontraktual yang menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Terdapat pertanggungjawaban hukum Rumah Sakit dalam ruang lingkup keperdataan, pertama yaitu pertanggungjawaban atas kerugian yang disebabkan karena wanprestasi (*contractual liability*) yaitu perbuatan tidak memenuhi prestasi atau kewajibannya; atau memenuhi prestasinya atau kewajibannya secara tidak baik; kedua, pertanggungjawaban akibat perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban profesi (yang dilakukan oleh tenaga profesi yang berkerja untuk dan atas nama Rumah Sakit).

Selanjutnya mengenai perlindungan hukum konsumen diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang konsumen, yang dimaksud “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa , yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sampai akibat yang ditimbulkan dari pemakaian atau penggunaan barang dan jasa tersebut.⁶⁾

Berdasarkan Pasal 1 butir 2 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa;

“ Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Berdasarkan Pasal 1 butir 3 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai

⁶⁾ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Perenda Media Grup, Jakarta, 2013, Hlm 22

bidang ekonomi. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu; asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan, serta asas kepastian hukum.⁷⁾

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil atau spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaannya, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar konsumen atau pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Berdasarkan Pasal 4 huruf g Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa;

”konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi”.

Secara sudut pandang hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kewajiban adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Hak

⁷⁾ M. Sadar, *Hukum perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, Hlm 19.

konsumen mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan keselamatan. Oleh karena itu konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan dan jiwanya saat menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pengguna BPJS adalah pasien yang salah satu hak-haknya di lindungi didalam Undang-undang tentang Rumah Sakit. Selain itu jika ditinjau dari perspektif konsumen, bahwa pasien BPJS adalah konsumen yang pada saat menggunakan pelayanan kesehatan dilindungi oleh Undang-undang tentang konsumen.

Sebagai pengguna jasa layanan kesehatan, pasien BPJS kesehatan pun memiliki hak-hak sebagai konsumen. Pasien pengguna BPJS berhak dilayani secara benar, jujur, dan tanpa diskriminatif. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban pasien sangat penting agar orang dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuan hal tersebut adalah untuk lebih kritis jika mendapat perlakuan tidak adil oleh Rumah Sakit. Pasien pengguna BPJS kesehatan berhak mendapatkan pelayanan tanpa diskriminatif, karena dengan tegas dilindungi oleh Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu unsur mutlak dalam suatu penelitian dan perkembangan ilmu pengetahuan. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini meliputi :

1. Metode pendekatan

Metode yang dipakai dalam melakukan penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang menekankan pada penelaahan terhadap hukum positif yang menjadi dasar hukum keberadaan objek-objek penelitian, serta mengumpulkan data melalui bahan kepustakaan atau data sekunder yang berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

2. Spesifikasi penelitian

Spesifikasi penulisan dalam skripsi ini adalah deskriptif analistis, yang menganalisis objek penelitian dengan menggambarkan situasi objek penelitian, dengan cara memperhatikan data yang diperoleh sebagaimana adanya, yang kemudian dilakukan analisa secara yuridis kualitatif yang menghasilkan suatu kesimpulan.⁸⁾

3. Tahap penelitian

Penelitian hukum ini melakukan pengumpulan data skunder dari berbagai sumber. Bahan hukum digolongkan dalam beberapa sumber data, yaitu :

- a. Bahan-bahan hukum primer berupa peraturan Perundang-undangan, yaitu Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

⁸⁾ Roni Hantidjo Soemantri, *Metodologi penulisan hukum dan jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, Hlm 93

- b. Bahan-bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer, seperti rancangan Perundang-undangan, hasil karya ilmiah dan karya ilmiah para sarjana dan hasil penelitian lainnya.⁹⁾
- c. Bahan-bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang ada kaitannya dengan objek penelitian yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder antara lain, website/internet, berita tentang hukum, artikel, majalah tentang hukum dan bahan diluar hukum yang dapat menunjang dan melengkapi data penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam skripsi ini adalah dengan mempergunakan cara studi dokumen yang bertujuan mendapatkan data-data yang akurat sebagai penunjang teori yang diangkat. Studi dokumen yaitu dengan cara mempelajari dan memahami buku dan Undang-undang yang terkait dengan objek penelitian.

5. Metode Analisa data

Seluruh data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode analisis yuridis kualitatif, yuridis karena penelitian ini bertolak dari peraturan-peraturan, sedangkan kualitatif yaitu data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif yang tidak semata-mata bertujuan untuk mencari kebenaran yang hakiki, tetapi juga untuk memahami kebenaran tersebut.

⁹⁾ *Ibid*, Hlm 12

BAB II

TINJAUAN TEORITIS TERHADAP HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) DAN PELAYANAN RUMAH SAKIT

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (inggris-amerika), atau *consument/konsument* (belanda). Kata *konsument* dalam bahasa belanda tersebut oleh para ahli hukum umumnya telah disepakati untuk diartikan sebagai pemakai terakhir dari barang dan/atau jasa (*uiteindelijk gebuiker van goederen dienstent*) yang diserahkan oleh mereka kepada pengusaha (*ondernemer*).¹⁵⁾

Secara harifah arti dari *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa, tujuan penggunaan barang atau jasa ii nantinya menentukan termasuk konsumen mana pengguna tersebut.¹⁶⁾

Menurut ketentuan Pasal 1 butir 2 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa;

“ Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 1 butir 2 Undang-Undang tentang konsumen yang menyatakan bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa semua orang adalah konsumen, karena dalam mempertahankan hidupnya semua orang

¹⁵⁾ Hermin hadiati koeswadji, *hukum dan masalah medik*, airlangga, Surabaya, 1998, Hlm 31

¹⁶⁾ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, Hlm 3

membutuhkan barang dan jasa, termasuk diantaranya pasien pengguna layanan kesehatan.

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang cukup luas yang meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh atau menggunakan barang dan/atau jasa. Menurut Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa;

“ Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen. karena itu berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan serta kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari perlindungan konsumen merupakan tujuan dari suatu Negara untuk melindungi segenap bangsa Indonesia, termasuk diantara dalam hal menggunakan barang dan/atau jasa. Masyarakat sebagai pengguna dari barang dan/atau jasa memiliki hak untuk dilayani secara benar serta dilindungi oleh pemerintah.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang konsumen yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk;

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sifat jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi hukum, sedangkan

kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi.¹⁷⁾ Suatu kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum. Hak dan kewajiban merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan, keduanya merupakan suatu kesatuan yang saling berkaitan. Agar terpenuhinya suatu hak maka kewajiban pun harus dipenuhi terlebih dahulu sehingga nilai yang terkandung didalamnya tercapai. Termasuk diantaranya hak dan kewajiban seorang konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa.

Hak hukum adalah hak-hak yang bersumber, baik dari hukum maupun perjanjian itu dibedakan menjadi hak kebendaan dan hak perorangan. Hak kebendaan berkaitan dengan penguasaan langsung suatu benda yang dapat dipertahankan terhadap setiap orang, misalnya hak milik (*eigendom*). Sedangkan hak perorangan memberikan suatu tuntutan atau penagihan kepada seseorang. Dalam hukum romawi, keduanya disebut dengan *actions in rem* untuk tuntutan kebendaan dan *actions in personam* untuk tuntutan perorangan.¹⁸⁾

Secara yuridis, Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang konsumen, yang secara tegas menyebutkan tentang hak dan kewajiban konsumen.

Hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

¹⁷⁾ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1986 Hlm 40

¹⁸⁾ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 2003 Hlm 63

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen adalah;

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi kenyamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa konsumen secara patut.

4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Berkaitan dengan tujuan dari hukum tentang perlindungan konsumen, terdapat sejumlah asas dalam usaha untuk memberikan perlindungan konsumen secara komprehensif yang terkandung dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang konsumen, yaitu; “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Asas manfaat, dimaksudkan untuk untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-sebesaranya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen-pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi hak nya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada giliranya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.¹⁹⁾

Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan member kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen ini, konsumen dan produsen-pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak-hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, Undang-undang ini mengatur tentang aturan sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen-pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yaitu seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum dan perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibanya masing-masing dalam kehidupan bernegara. Tidak ada satu pihak yang

¹⁹⁾ Janus Sidabalok , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Citra aditya Bakti, Bandung, 2014, Hlm 26

mendapatkan perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk hukum yang dikonsumsi atau dipakai, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu Undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.²⁰⁾

Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum. Artinya Undang-undang ini mengharuskan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, Negara bertugas dan menjamin terlaksananya Undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.²¹⁾

Tercermin dari asas-asas yang terkandung dalam Undang-undang tentang konsumen dapat dilihat bahwa Undang-undang tersebut membawa misi yang besar dan mulia dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara. Segala hal yang berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha terkandung dan memiliki makna untuk memberikan perlindungan antara konsumen dan pelaku usaha.

5. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen secara khusus membentuk suatu badan yang mengurus tentang konsumen yang diberi nama Badan Perlindungan Konsumen Nasional, disingkat BPKN. Badan ini dimaksudkan untuk mengembangkan

²⁰⁾ *Ibid*, Hlm 27

²¹⁾ *Ibid*, Hlm 28

upaya perlindungan kepada konsumen melalui pengkajian dan penelusuran terhadap masalah-masalah perlindungan konsumen dalam mencari upaya-upaya atau alternatif-alternatif usaha untuk mempertinggi perlindungan hukum terhadap konsumen.²²⁾ BPKN berkedudukan di ibu kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab langsung kepada presiden.

Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, BPKN mempunyai tugas untuk;

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan dibidang perlindungan konsumen;
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang konsumen;
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;

²²⁾ *Ibid*, Hlm 177

- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
- g. Melakukan survey yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Menurut Pasal 36 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, anggota dari BPKN terdiri atas unsur; “Pemerintah, pelaku usaha, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, akademisi, dan tenaga ahli.”

Tata kerja BPKN diatur oleh ketua BPKN, bukan oleh pemerintah. Hal tersebut menunjukkan bahwa BPKN adalah lembaga yang independen yang tidak tunduk kepada pemerintah. Sedangkan biaya-biaya kerja dibebankan pada Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan sumber lain sesuai peraturan yang berlaku.²³⁾

Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh BPKN merupakan pokok untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tugas-tugas tersebut saling melengkapi, yang bermuara pada satu tujuan yaitu member saran kepada pemerintah untuk mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

B. Tinjauan Umum Tentang BPJS

Apabila dilihat dari segi historis, pembentukan BPJS tidak terlepas dari sejarah panjang pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan sosial untuk masyarakat dengan sistem gotong royong. Untuk mewujudkan

²³⁾ *Ibid*, Hlm 180

komitmen global dan Konstitusi, pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada kesehatan perorangan.

Usaha ke arah itu sesungguhnya telah dirintis pemerintah dengan menyelenggarakan berbagai bentuk jaminan sosial, diantaranya adalah melalui PT. Askes (persero) dan PT. Jamsostek (persero) yang melayani antara lain Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pensiun, veteran, dan karyawan swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan skema jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) dan jaminan kesehatan daerah (jamkesda). Namun demikian skema-skema tersebut masih terfragmentasi dan/atau tidak menjangkau kesemua lapisan masyarakat. Untuk mengatasi hal itu pada tahun 2004, dikeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-undang tersebut mengamanatkan tentang adanya suatu jaminan sosial nasional yang bersifat wajib dan dapat menjangkau keseluruhan lapisan masyarakat yang pada pelaksanaannya dilaksanakan oleh badan hukum publik yang disebut dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, juga menetapkan bahwa jaminan sosial nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai

sejak tanggal 1 Januari 2014. Pada saat BPJS Kesehatan mulai beroperasi, PT. Askes (persero) dinyatakan bubar tanpa likuidasi. Semua aset dan liabilitas serta hak dan kewajiban hukum PT. Askes menjadi aset dan liabilitas serta hak dan kewajiban hukum BPJS Kesehatan. Begitupun PT. Jamsostek (persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan

Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, secara tegas menyatakan bahwa BPJS dibentuk dengan suatu Undang-undang dalam bentuk badan hukum publik. Kedua BPJS tersebut mengemban misi Negara untuk memenuhi hak-hak konstitusional setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan nasional yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi setiap warga Negara.

Mengingat pentingnya peranan BPJS dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, maka didalam Undang-undang tentang BPJS memberikan batasan fungsi, tugas dan wewenang yang jelas kepada BPJS. Dengan demikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggungjawabnya dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut.

Berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial secara tegas menyatakan bahwa BPJS mempunyai tugas untuk;

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta;
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari pemerintah;
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah;
- d. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta;
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial;
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial;
- g. Membererikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

BPJS dibentuk dengan prinsip kegotongroyongan yang artinya adalah prinsip kebersamaan antara peserta dalam menanggung beban biaya jaminan sosial, yang diwujudkan dengan kewajiban setiap peserta membayar iuran sesuai dengan tingkat gaji, upah atau penghasilannya. Terlaksananya tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, BPJS berwenang untuk:

- a. Menagih pembayaran iuran;
- b. Menempatkan dana jaminan sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai;
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya

sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan jaminan sosial nasional;

- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai dasar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tariff yang ditetapkan oleh pemerintah;
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan;
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibanya;
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan;
- h. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

Pada pelaksanaanya, BPJS berhak melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program jaminan sosial setiap 6 (enam) bulan, selain itu BPJS memiliki kompetensi untuk melakukan pengawasan yang sebagaimana diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara, yang menyatakan;

- 1) Pengawasan terhadap BPJS dilakukan secara eksternal dan internal.
- 2) Pengawasan internal BPJS dilakukan oleh organ pengawasan BPJS, yang terdiri atas;
 - a. Dewan pengawas; dan

- b. Satuan pengawasa internal
- 3) Pengawasan eksternal BPJS dilakukan oleh:
 - a. DJSN; dan
 - b. Lembaga pengawas independen.

1. Pengertian Tentang BPJS

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Dalam rangka membentuk jaminan kesehatan secara menyeluruh dan mampu menjangkau seluruh penduduk Indonesia, dalam hal ini pemerintah membentuk suatu program Jaminan Nasional yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dan jaminan sosial bagi seluruh penduduk Indonesia. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan penyelenggara jaminan sosial, yang dimaksud jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan layak.

Penjelasan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS menyelenggarakan sistem jaminan nasional berdasarkan prinsip;

- a. Kegotongroyongan; yang dimaksud dengan “prinsip kegotongroyongan” adalah prinsip kebersamaan antara peserta dalam menanggung beban biaya jaminan sosial,

- yang diwujudkan dengan kewajiban setiap peserta membayar iuran sesuai dengan tingkatan penghasilan.
- b. Nirlaba; yang dimaksud dengan “prinsip nirlaba” adalah prinsip pengelolaan usaha yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi peserta.
 - c. Keterbukaan; yang dimaksud dengan “prinsip keterbukaan” adalah prinsip mempermudah akses informasi yang lengkap, benar, dan jelas bagi setiap peserta.
 - d. Kehati-hatian; yang dimaksud dengan “prinsip kehati-hatian” adalah prinsip pengelolaan dana secara cermat, teliti, aman, dan benar bagi setiap peserta.
 - e. Akuntabilitas; yang dimaksud dengan “prinsip akuntabilitas” adalah prinsip pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - f. Portabilitas; yang dimaksud dengan “prinsip portabilitas” adalah prinsip memberikan jaminan yang berkelanjutan meskipun peserta berpindah-pindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara kesatuan republik Indonesia.
 - g. Kepesertaan bersifat wajib; yang dimaksud dengan “prinsip kepesertaan bersifat wajib” adalah prinsip yang mengharuskan seluruh penduduk menjadi peserta jaminan sosial, yang dilaksanakan secara bertahap.

- h. Dana amanat; yang dimaksud dengan “prinsip dana amanat” adalah bahwa iuran dan hasil pengembangannya merupakan dana titipan dari peserta untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kepentingan peserta jaminan sosial.

2. Tujuan tentang dibentuknya BPJS

Tujuan dari BPJS adalah merupakan tujuan dari sebuah Negara, yaitu untuk menciptakan kesejahteraan kepada seluruh rakyatnya. Dalam hal ini, pemerintah membentuk penyelenggaraan jaminan sosial yaitu BPJS, dengan tujuan memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

Pembentukan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional, guna memberikan kepastian hukum bagi pembentukan BPJS untuk melaksanakan program jaminan sosial nasional di seluruh Indonesia.

BPJS bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan agar setiap peserta memperoleh manfaat dalam memelihara kesehatannya. Dengan dibentuknya BPJS diharapkan masyarakat dapat secara langsung menerima manfaat dari program pemerintah tersebut.

3. Hak dan Kewajiban peserta BPJS Kesehatan

Pada pelaksanaannya terdapat hak dan kewajiban peserta BPJS untuk menjalankan ketentuan yang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang

nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, diantaranya Berhak untuk;

- a. Setiap peserta yang telah melakukan pendaftaran dan membayar iuran pertama maka secara langsung status keanggotaanya menjadi aktif, kemudian peserta mendapatkan kartu peserta sebagai bukti yang sah.
- b. Setiap peserta akan memperoleh manfaat dan informasi atas hak dan kewajiban serta prosedur kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk bisa menggunakan layanan kesehatan dari BPJS.
- c. Peserta dapat menggunakan fasilitas kesehatan yang telah bekerjasama dengan pihak BPJS.
- d. Setiap peserta dapat menyampaikan pengaduan atau laporan secara lisan atau tertulis ke kantor BPJS.

Pasien BPJS Kesehatan memiliki kewajiban untuk;

- a. Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Melaporkan perubahan data peserta baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas ke tingkat 1.
- c. Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang atau digunakan oleh orang yang tidak berhak.

- d. Menaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.

C. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit

Lahirnya Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menjadi tonggak baru dalam sejarah penyelenggaraan rumah sakit di Indonesia. Undang-undang tersebut menjadi dasar hukum pengaturan penyelenggaraan Rumah sakit yang lebih kuat dari peraturan sebelumnya yang hanya dituangkan dalam peraturan Menteri. Undang-undang tentang Rumah sakit merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang-undang tentang kesehatan. Oleh karena hal tersebut maka pelayanan Rumah sakit akan lebih terarah serta mempunyai kepastian hukum yang lebih kuat secara hirarki.

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan serta penyelenggaraan jaminan sosial nasional. Dalam dunia medis yang semakin berkembang, peranan Rumah sakit sangat menunjang bagi pelaksanaan penyelenggaraan upaya kesehatan. Maju atau mundurnya Rumah sakit sangat ditentukan dari keberhasilan pihak-pihak yang bekerja didalamnya. Dari pihak Rumah sakit diharapkan dapat memahami konsumennya secara keseluruhan agar dapat maju dan berkembang termasuk diantaranya pasien pengguna BPJS. Oleh karena hal tersebut pelayanan Rumah sakit merupakan hal yang

penting dan harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang diberikan. Terdapat 3 (tiga) komponen yang terlihat pada suatu pelayanan, yaitu;¹⁰⁾ Pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, siapa yang melakukan pelayanan, dan konsumen yang menilai suatu pelayanan melalui harapan yang diinginkan.

Pada hakekatnya Rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan fungsi dimaksud memiliki makna tanggungjawab yang seyogyanya merupakan tanggungjawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Rumah sakit sebagai mitra dari BPJS tentunya harus turut membantu program dari pemerintah tersebut. Dewasa ini sudah banyak Rumah sakit yang menerima pasien BPJS, hal tersebut merupakan gambaran bahwa Rumah sakit ikut serta dalam menjalankan jaminan kesehatan bagi masyarakat.

1. Pengertian Rumah Sakit

Upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan dibidang kesehatan merupakan usaha yang luas dan menyeluruh. Di dalam kesehatan nasional disebutkan bahwa kesehatan menyangkut semua segi yang

¹⁰⁾ Titik Triwuan tutik, *perlindungan hukum bagi pasien*, PT. Prestasi pustakarya, Jakarta, 2010, hlm 1

jangkauannya sangat luas. Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang memadai maka pemerintah ataupun swasta menyediakan institusi kesehatan yang dinamakan Rumah Sakit.

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk fasilitas kesehatan yang memiliki tugas dan fungsi penting dalam suatu Negara. sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, Rumah sakit mengemban tugas pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar manusia dalam memperoleh pelayanan kesehatan.¹¹⁾ Untuk itu diperlukan dukungan instrument yang dapat menjamin perlindungan hukum bagi pelaksanaan penyelenggaraan rumah sakit.

Berdasarkan Pasal 1 butir 1 Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit secara tegas menyatakan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa;

“ Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan pada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti Diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial.”

¹¹⁾ Endang Wahyuni Yustina, *op.cit*, hlm 5

Selanjutnya pada bagian Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menjelaskan bahwa;

- a. Yang dimaksud dengan “nilai kemanusiaan” adalah bahwa penyelenggaraan Rumah sakit dilakukan dengan memberikan perlakuan yang baik dan manusiawi dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras.
- b. Yang dimaksud dengan “nilai etika dan profesionalitas” adalah bahwa penyelenggaraan Rumah sakit dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki etika profesi dan sikap profesionalitas, serta memenuhi etika rumah sakit,
- c. Yang dimaksud dengan “nilai manfaat” adalah bahwa penyelenggaraan Rumah sakit harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan dalam rangka meningkatkan derajat pelayanan yang bermutu.
- d. Yang dimaksud dengan “nilai keadilan” adalah bahwa penyelenggaraan Rumah sakit mampu memberikan pelayanan merata kepada setiap orang dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat baik secara individu maupun kelompok.
- e. Yang dimaksud dengan “nilai persamaan hak dan anti diskriminasi” adalah bahwa penyelenggaraan Rumah sakit tidak boleh membeda-bedakan masyarakat baik secara individu maupun kelompok dari semua lapisan.

- f. Yang dimaksud dengan "nilai pemerataan" adalah bahwa penyelenggaraan Rumah sakit menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
- g. Yang dimaksud dengan "nilai perlindungan dan keselamatan pasien" adalah bahwa penyelenggaraan Rumah sakit tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan semata, tetapi harus mampu memberikan peningkatan derajat kesehatan yang tetap memberikan perlindungan dan keselamatan pasien.
- h. Yang dimaksud dengan "nilai keselamatan pasien" adalah bahwa penyelenggaraan Rumah sakit selalu mengupayakan peningkatan keselamatan pasien melalui upaya manajemen resiko klinik.
- i. Yang dimaksud dengan "fungsi sosial rumah sakit" adalah bagian dari tanggungjawab yang melekat pada setiap Rumah sakit, yang merupakan ikatan moral dan etika dari Rumah sakit dalam membantu pasien khususnya yang kurang/tidak mampu untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Pada pelaksanaannya tugas dan fungsi Rumah sakit selalu mengalami dinamika, akibat perubahan dibidang sosial, politik, ekonomi dan teknologi. Hal tersebut sangat mempengaruhi fungsi dari Rumah sakit

dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Banyaknya unsur-unsur yang terkandung didalamnya menjadikan Rumah sakit dianggap sebagai fasilitas kesehatan yang mampu memberikan harapan kesehatan bagi pasien.

Ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit merumuskan tentang tugas Rumah sakit, yakni;

“ Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayan kesehatan perorangan secara paripurna.”

Fungsi Rumah sakit diatur pada Pasal 5, disebutkan bahwa;

“ Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 Rumah sakit mempunyai fungsi; ”

- a. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan;
- b. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna tingkat skunder dan tersier;
- c. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan;
- d. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan,

Rumusan tugas dan fungsi Rumah sakit merupakan salah satu upaya pengawasan secara preventif guna memberikan pelayan terbaik bagi pasien.

Peran dan fungsi Rumah sakit sebagai tempat melakukan pelayanan kesehatan yang profesional akan erat kaitannya dengan 3 (tiga) unsur, yaitu terdiri dari;

- 1) Unsur mutu yang dijamin kualitasnya;
- 2) Unsur keuntungan dan manfaat, tercermin dalam mutu pelayanan; dan
- 3) Hukum yang mengatur perumahsakitannya secara umum dan kedokteran dan/atau medik khususnya.¹²⁾

Peran atau fungsi Rumah sakit atau *role of hospital* dalam melakukan aktivitas kesehatan awalnya berhubungan dengan seputar orang sakit saja, yakni bagaimana orang mendapat perawatan, disamping itu dimana dokter mengobati orang sakit serta membeli penjelasan dan pembelajaran pada yang bersangkutan tentang sakitnya. Namun demikian peran rumah sakit menjadi semakin luas yang meliputi 4 (empat) tugas pokok yaitu;

- 1) Pelayanan pasien;
- 2) Pelatihan dan pembelajaran;
- 3) Penelitian;
- 4) Pendidikan kesehatan;¹³⁾

3. Hak dan Kewajiban Pasien

Ketentuan mengenai kewajiban pasien dirumuskan pada Pasal 31 Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit, antara lain;

- 1) Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap rumah sakit atas pelayanan yang diterimanya.
- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien diatur dengan Peraturan Menteri.

Ketentuan mengenai hak pasien terdapat pada Pasal 32 Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit, yang secara eksplisit menyatakan bahwa “ setiap pasien mempunyai hak:

¹²⁾ Hermin Hadiati Koeswadji, *Hukum Untuk Perumahsakitannya*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2009 Hlm 139

¹³⁾ *Ibid*, Hlm 118

- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah sakit;
- b. Memperoleh informasi tentang Hak dan kewajiban pasien;
- c. Memperoleh layanan kesehatan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa Diskriminasi;
- d. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar oprasional;
- e. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik maupun materi;
- f. Mengajukan pengaduan atau kualitas pelayanan yang didapat;
- g. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginan dan peraturan yang berlaku di Rumah sakit;
- h. Meminta konsultasi tentang penyakit yang diderita kepada dokter lain (*second opinion*) yang mempunyai syarat dan izin praktek (SIP) baik didalam maupun diluar Rumah sakit;
- i. Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, alternatif tindakan risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi;
- j. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita;
- k. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penakit yang dideritanya;
- l. Didampingi keluarga dalam keadaan kritis;

- m. Menjalankan ibadah sesuai dengan agama atau kepercayaanya yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lain;
- n. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama berada di dalam Rumah sakit;
- o. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah sakit atas dirinya;
- p. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama atau kepercayaan dirinya;
- q. Menggugat atau menuntut rumah sakit apabila Rumah sakit memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
- r. Mengeluhkan pelayanan Rumah sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah yang tidak sesuai standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan; “

Berdasarkan uraian tersebut diketahui bahwa pasien memiliki hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan di Rumah sakit, termasuk diantaranya pasien pengguna BPJS yang harus dilayani sama dengan pasien lainnya. Rumah sakit sebagai organ yang mempunyai kemandirian untuk melakukan hubungan-hubungan hukum dengan penuh tanggungjawab. Dalam hal demikian Rumah sakit diberi kedudukan hukum sebagai “*persoon*” dan oleh karenanya merupakan *recht person* atau dalam kata lain hukum lah yang menjadikan Rumah sakit sebagi

subjek hukum (*recht persoon*).¹⁴⁾ Sehingga memiliki tanggung jawab terhadap segala bentuk kegiatan kepada publik.

4. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit

Rumah sakit dalam kedudukannya sebagai subjek hukum mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan medis kepada seluruh pasien dengan manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi. Seperti subjek hukum lain pada umumnya maka Rumah sakit juga memiliki hak dan kewajiban sebagaimana diatur pada Pasal 29 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit, yang secara tegas menyatakan bahwa:

- 1) Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban:
 - a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;
 - b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah sakit;
 - c. Memberi pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
 - d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
 - e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;

¹⁴⁾ *Ibid*, Hlm 89

- f. Melaksanakan fungsi sosial antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulans gratis, pelayanan korban bencana, bakti sosial bagi misi kemanusiaan;
- g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- h. Menyelenggarakan rekam medis;
- i. Menyediakan sarana dan prasarana umum dengan layak antara lain sarana ibadah, sarana parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita hamil, anak-anak, dan lansia;
- j. Melaksanakan sistem rujukan;
- k. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika peraturan Perundang-undangan;
- l. Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- m. Menghormati dan melindungi hak pasien;
- n. Melaksanakan etika Rumah sakit;
- o. Melaksanakan program pemerintah dibidang kesehatan;
- p. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;

- q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktek kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
- r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah sakit (*hospital bylaws*);
- s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah sakit dalam menjalankan tugas;
- t. Memberlakukan seluruh lingkungan Rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

Adapun Pasal 30 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit, yang mengatur tentang Hak Rumah sakit, dirumuskan seperti berikut;

- 1) Setiap Rumah sakit memiliki hak:
 - a. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan kualifikasi Rumah sakit;
 - b. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif, dan penghargaan sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan;
 - c. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka untuk mengembangkan pelayanan;
 - d. Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
 - e. Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian;

- f. Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan kesehatan;
- g. Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di Rumah sakit sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan;
- h. Mendapatkan insentif pajak bagi Rumah sakit publik dan Rumah sakit yang ditetapkan sebagai Rumah sakit pendidikan.