

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN SEBAGAI KONSUMEN JASA
PELAYANAN KESEHATAN (JKN) RUMAH SAKIT**

dr. Amalia Puswitasari

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia

Email: amaliapuswitasari@gmail.com

Abstract

Cases of rejection of BPJS Health patients in private hospitals often occur and this is an example of a violation that harms the rights of BPJS Health participants. Both from the upper classes of society and the lower classes of society, all of them have the right to proper health. Regardless of intensive care or expensive medicines, every individual (BPJS Health Participant) who seeks treatment at a hospital, clinic, or other health facility has the right to receive medical treatment in the form of good health services according to their respective standards. The approach that the researchers used in this study was a sociological juridical approach. The sociological juridical approach is aimed at reality by looking at the application of law (Das Sein), in this case the legal protection for patients as consumers of health services (BPJS) has not been maximized. The results of this study indicate that the legal protection given to patients participating in BPJS for health according to Law Number 24 of 2011 concerning BPJS is that participants are given the right to submit complaints or complaints about the services provided by the hospital, given advice and information on how participants can obtain their rights. This is regulated in the Health Social Security Administration Agency Regulation No. 1 of 2014 concerning Health Insurance Administration, Article 25 paragraph (1) letter e jo Article 32 Law no. 44 of 2009 concerning Hospitals in conjunction with Law no. 36 of 2009 concerning Health

Keywords: Legal Protection, Patients, Health Services

Abstrak

Kasus penolakan pasien BPJS Kesehatan di Rumah sakit swasta sering terjadi dan ini merupakan salah satu contoh pelanggaran yang merugikan hak peserta BPJS Kesehatan. Baik dari masyarakat golongan atas maupun masyarakat golongan bawah, semuanya berhak atas kesehatan yang layak. Terlepas itu perawatan intensif maupun obat-obat mahal, maka setiap individu (Peserta BPJS Kesehatan) yang berobat ke Rumah Sakit, klinik, atau fasilitas kesehatan lainnya berhak mendapatkan tindakan medis berupa pelayanan kesehatan yang baik sesuai takarannya masing-masing. Pendekatan yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis ditujukan terhadap kenyataan dengan cara melihat penerapan hukum (Das Sein), dalam hal ini belum maksimalnya perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan (BPJS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien peserta BPJS kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS ialah peserta diberi hak untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan atas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit, diberikan saran dan informasi bagaimana cara peserta memperoleh haknya. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Pasal 25 ayat (1) huruf e jo Pasal 32 Undang-undang no. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit jo Undang-undang no.36 tahun 2009 tentang Kesehatan

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pasien, Jasa Pelayanan Kesehatan

Latar belakang

Hukum kesehatan yang ada di Indonesia dewasa ini tidak dapat lepas dari sistem hukum yang dianut oleh suatu negara dan atau masyarakat, maka ada 2 (dua) sistem hukum di dunia yang dimaksud adalah sistem hukum sipil kodifikasi dan sistem hukum kebiasaan *common law system*¹. Kemudian ada sistem hukum campuran, khusus bagi suatu masyarakat majemuk (pluralistik) seperti Indonesia memungkinkan menganut sistem hukum campuran. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam rangka memberikan kepastian dan perlindungan hukum, baik bagi pemberi jasa pelayanan kesehatan maupun bagi penerima jasa pelayanan kesehatan, untuk meningkatkan, mengarahkan dan memberikan dasar bagi pembangunan di bidang kesehatan diperlukan adanya perangkat hukum kesehatan yang dinamis. Banyak terjadi perubahan terhadap kaidah-kaidah kesehatan, terutama mengenai hak dan kewajiban para pihak yang terkait di dalam upaya kesehatan serta perlindungan hukum bagi para pihak yang terkait.

Konstitusi mengamanatkan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial. Setiap orang berhak memenuhi kebutuhan dasar penghidupan yang layak dan meningkatkan harkat dan martabatnya menuju terciptanya masyarakat yang adil dan makmur. Presiden dengan persetujuan DPR menerbitkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (selanjutnya disebut UU SJSN)². SJSN bertujuan untuk memberikan jaminan sosial yang komprehensif bagi seluruh rakyat Indonesia. Selanjutnya untuk penjabaran lebih lanjut mengenai jaminan sosial, khususnya jaminan kesehatan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (selanjutnya disebut Perpres Jaminan Kesehatan).

Keberadaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai operator seringkali mendapat keluhan dari masyarakat. BPJS Kesehatan seringkali menjadi subyek pengaduan, seolah-olah hanya BPJS Kesehatan yang harus disalahkan atau menjadi pihak yang bertanggungjawab atas kekurangan yang terjadi dalam penyelenggaraan JKN. Padahal ada pihak lain yang terlibat di dalamnya yaitu pemerintah sebagai regulator, fasilitas kesehatan sebagai penyelenggara dan peserta JKN. Ada beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelaksanaan JKN, misalnya pelayanannya berbelit-belit dan berjenjang, JKN tidak gratis padahal merupakan jaminan sosial, aturan JKN yang terlalu rumit selalu berubah, peraturan baru keluar terlalu cepat, dan BPJS Kesehatan tidak mampu membayar tagihan dari Rumah Sakit³.

Selanjutnya apabila dilihat dari hubungan hukum yang timbul antara pasien dan Rumah sakit dibedakan pada dua macam perjanjian yaitu: pertama, perjanjian perawatan terdapat kesepakatan antara Rumah Sakit dan pasien bahwa pihak Rumah sakit menyediakan kamar perawatan dan tenaga perawatan melakukan tindakan perawatan. Kedua, perjanjian pelayanan medis terdapat kesepakatan antara Rumah sakit dan pasien bahwa tenaga medis pada Rumah Sakit akan berupa secara maksimal untuk menyembuhkan pasien melalui tindakan medis *in Spannings verbinten*. Perlindungan terhadap pasien mendapatkan perhatian yang cukup, namun sangat di sayangkan kaidah-kaidah dasar dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, yang memerlukan peraturan pelaksanaan sampai akhir abad ke 20 dan memasuki abad ke 21, masih belum mendapatkan realisasinya, karena pemerintah cq departemen Kesehatan RI sampai saat ini baru sanggup membuat beberapa peraturan pelaksanaan antara lain Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.

¹ Zaeni Asyadie. (2008.) *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*, cet.ke-1, Jakarta, Rajawali Pers, hlm.87 dan 115

² Afifah, W., & Paruntu, D. (2015). *Perlindungan Hukum Hak Kesehatan Warga Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Mimbar Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum, Juli-Novem. Retrieved from <https://doi.org/10.30996/mk.v0i0.2117>

³ Rondonuwu, S., Lumunon, T., & Tangkere, C. (2018). *Perlindungan Hukum terhadap Pasien Miskin Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Lex Et Societatis, VI(5). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/20354>

Rumah Sakit dalam menjamin perlindungan hukum bagi dokter/tenaga kesehatan agar tidak menimbulkan kesalahan medik dalam menangani pasien, sekaligus pasien mendapatkan perlindungan hukum dari suatu tanggungjawab Rumah sakit dan dokter/tenaga kesehatan. Dalam kaitan dengan tanggungjawab Rumah Sakit, maka pada prinsipnya Rumah sakit bertanggungjawab secara perdata terhadap semua kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan bunyi pasal 1367 (3) KUHPerdata. Selain itu Rumah Sakit juga bertanggungjawab atas wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (1243, 1370, 1371, dan 1365d KUHPerdata)⁴.

Masyarakat saat ini tengah menyorot penyelenggaraan JKN oleh BPJS Kesehatan karena adanya pembatasan kenaikan kelas rawat inap. Menteri Kesehatan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 51 Tahun 2018 tentang Pembebanan Urutan Biaya dan Selisih Biaya Pada Program Jaminan Kesehatan (selanjutnya disebut Permenkes tentang Pengenaan Biaya dan Selisih Biaya pada Program Jaminan Kesehatan). Dalam Pasal 10 ayat (5) Permenkes disebutkan: "Peningkatan kelas pengobatan yang lebih tinggi dari hak pasien sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dapat dilakukan satu tingkat lebih tinggi dari kelas yang menjadi hak peserta".

Undang-Undang SJSN dan Peraturan Presiden tentang Jaminan Kesehatan sebelumnya mengatur peningkatan kelas keperawatan. Pasal 51 ayat (1) Perpres Jaminan Kesehatan dan penjelasan Pasal 23 ayat (4) UU SJSN menyebutkan bahwa peserta JKN yang bukan Penerima Bantuan Iuran (selanjutnya disebut peserta JKN mandiri) dapat meningkatkan pengobatan ruang yang lebih tinggi dari haknya dengan membayar selisih antara biaya yang ditanggung BPJS dengan biaya yang harus dibayar karena kenaikan kelas pelayanan.

Maka dibutuhkan perlindungan hukum bagi pasien (penerima jasa pelayanan kesehatan), yang senantiasa diabaikan haknya untuk mendapatkan perawatan kesehatan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan memberikan perlindungan hukum, baik kepada pasien sebagai penerima (konsumen) jasa pelayanan kesehatan dan pemberi (produsen) jasa pelayanan kesehatan, diantaranya Pasal 53, 54 dan 55 UU Nomor 23 Tahun 1992. Jika terjadi sengketa antara para pihak dalam pelayanan kesehatan, maka untuk menyelesaikan sengketa atau perselisihan harus mengacu pada undang-undang kesehatan dan undang-undang perlindungan konsumen serta prosesnya melalui lembaga pengadilan dan mediasi.

Kasus penolakan pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit swasta sering terjadi dan ini merupakan salah satu contoh pelanggaran yang merugikan hak peserta BPJS Kesehatan. Baik dari masyarakat golongan atas maupun masyarakat golongan bawah, semuanya berhak atas kesehatan yang layak. Terlepas itu perawatan intensif maupun obat-obat mahal, maka setiap individu (Peserta BPJS Kesehatan) yang berobat ke Rumah Sakit, klinik, atau fasilitas kesehatan lainnya berhak mendapatkan tindakan medis berupa pelayanan kesehatan yang baik sesuai takarannya masing-masing. Pada dasarnya kelas perawatan BPJS Kesehatan untuk berobat jalan tidak ada perbedaan. Begitu pula dengan obat dan kualitas pelayanan, baik kelas 1, kelas 2 maupun kelas 3 mendapat pelayanan yang sama. Dalam Pasal 47 Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, disebutkan pelayanan kesehatan tersebut mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan.

⁴ Suhartoyo. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit*. Administrative Law & Governance Journal, 1(2). Retrieved from <http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=777674&val=12745&title=Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit>

Metode Penelitian

Pendekatan yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis⁵. Penelitian yuridis sosiologis adalah penelitian hukum menggunakan data sekunder efektivitas suatu peraturan dan penelitian yang ingin mencari hubungan (korelasi) antara berbagai gejala atau variabel. Pendekatan yuridis sosiologis ditujukan terhadap kenyataan dengan cara melihat penerapan hukum (*Das Sein*), dalam hal ini belum maksimalnya perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan (BPJS). Peneliti memilih jenis penelitian hukum ini karena peneliti melihat adanya kesenjangan antara aturan hukum yang dikehendaki (*Das Sollen*) dengan realita yang terjadi (*Das Sein*) pada perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan (BPJS).

Pembahasan

Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui institus lainnya seperti perlindungan ekonomi atau politik misalnya, yang bersifat temporer atau sementara⁶.

Perlindungan hukum terdiri dari dua kata yaitu perlindungan dan hukum. Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata perlindungan berasal dari kata “lindung” yang berarti “berada dibalik sesuatu”, sedangkan menurut W.J.S Poerwadarminto yang dikatakan perlindungan adalah segala upaya yang dilakukan untuk melindungi subjek tertentu, dapat juga diartikan sebagai tempat berlindung dari segala sesuatu yang mengancam dan hukum adalah peraturan yang disepakati baik secara tertulis maupun tidak tertulis atau yang biasa disebut dengan peraturan atau undang-undang yang mengikat perilaku setiap masyarakat tertentu⁷.

Maka dari itu, perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan (JKN) Rumah Sakit

Pasien di Indonesia mendapat perlindungan hukum sebagai konsumen pelayanan kesehatan Rumah Sakit melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Undang-undang ini menetapkan hak-hak konsumen, termasuk hak untuk memperoleh informasi yang akurat dan lengkap tentang produk dan layanan yang mereka beli, hak untuk memilih produk dan layanan, dan hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan wajar. Dalam konteks pelayanan kesehatan Rumah Sakit, hal ini berarti bahwa pasien memiliki hak untuk diberitahu tentang pelayanan yang akan mereka terima, biaya yang terkait dengan pelayanan tersebut, dan segala potensi risiko atau efek samping.

⁵ J. Supranto. (2003). *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 2

⁶ Lubis, Sofyan. (2009). *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia

⁷ Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika

Mereka juga memiliki hak untuk memilih Rumah Sakit atau penyedia layanan kesehatan yang mereka sukai dan menerima perawatan yang adil dan wajar selama mereka menjadi pasien. Selain itu, di Indonesia, penyedia layanan kesehatan dan Rumah Sakit memiliki kewajiban hukum untuk memastikan keamanan dan kualitas layanan yang diberikan, dan terdapat peraturan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar tersebut.

Pada dasarnya perlindungan hukum wajib diberikan kepada setiap konsumen atau pengguna jasa pelayanan kesehatan, yaitu pasien. Perlindungan hukum diberikan untuk melindungi hak-hak yang dimiliki oleh para konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa suatu produk yang diproduksi oleh pelaku usaha. Tetapi dalam suatu pemberian jasa pelayanan kesehatan yang hasilnya tidak dapat dipastikan akan banyak terjadi komplain atau kerugian yang diderita oleh pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Bentuk perlindungan hukum hak keperdataan peserta BPJS Kesehatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan dapat berupa perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Letak perlindungan hukum preventif peserta BPJS Kesehatan adalah negara yang diwakili oleh pemerintah daerah memberikan dan menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik, aman, dan bermutu bagi peserta BPJS Kesehatan⁸.

Pihak Rumah Sakit sebagai instansi yang bertanggungjawab memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS Kesehatan berkewajiban untuk menyediakan tenaga-tenaga medis yang profesional dan bertanggungjawab, menerima kritik dan saran yang diberikan oleh pasien atau keluarga peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, serta memberikan perlindungan atas keselamatan pasien sesuai dengan penjelasan Pasal 3 huruf b dan Penjelasan Pasal 43 ayat (1) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan melaporkan tentang jaminan keselamatan pasien kepada komite yang membidangi keselamatan pasien yang ditetapkan oleh Menteri sesuai dengan Pasal 43 ayat (2), (3), dan (4).

Letak perlindungan hukum represif adalah menerima keluhan peserta BPJS Kesehatan atas pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit, memberikan kebebasan kepada peserta BPJS Kesehatan untuk meminta ganti rugi apabila merasa dan terbukti pihak Rumah Sakit melakukan kesalahan atau kelalaian dalam memberikan pelayanan kesehatan, melakukan penyembuhan atas tindakan medis yang dilakukan pihak Rumah Sakit sebagai bentuk ganti rugi, menerima dan mengoreksi kesalahan yang terjadi yang diakibatkan oleh kinerja instansi kesehatan, dan bertanggungjawab atas kerugian yang diakibatkan karena adanya kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh tim medis.

Hal ini berkaitan dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem Jaminan Sosial Nasional ini diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*mandatory*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah⁹.

⁸ Yudithia dkk. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Peserta Bpjs Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. Pactum Law Journal. Vol 1 No. 2

⁹ Kusuma Astuti, Endang. (2009). *Transaksi Terapeutik dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Pembahasan mengenai perlindungan hukum yang berlaku bagi peserta BPJS kesehatan menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maka perlu pemahaman tentang hak dan kewajiban peserta dalam undang-undang tersebut. Hal mengenai perlindungan hukum pada kedua Undang-Undang tersebut dibahas dalam beberapa pasal yang mengatur tentang hak peserta jaminan sosial. Hak peserta jaminan sosial dalam pasal 15 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pasal 20 Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional pada ayat 2 dan ayat 3 menyebutkan bahwa: (2) Anggota keluarga peserta berhak menerima manfaat jaminan kesehatan. (3) Setiap peserta dapat mengikut sertakan anggota keluarga yang lain menjadi tanggungannya dengan penambahan iuran.

Pasal 22 Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional pada ayat 2 menyebutkan tentang jaminan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan. Pasal 23 Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional pada ayat 2 membahas kelas pelayanan di Rumah Sakit diberikan berdasarkan kelas standar. Peserta yang menginginkan kelas yang lebih tinggi dari haknya (kelas standar), dapat meningkatkan haknya dengan mengikuti asuransi kesehatan tambahan, atau membayar sendiri selisih antara biaya yang dijamin oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan biaya yang harus dibayar akibat peningkatan kelas perawatan. Hak dan kewajiban sebagai bentuk perlindungan hukum peserta BPJS Kesehatan diatur dalam beberapa peraturan pendukung. Peraturan pendukung tersebut adalah Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.

Peserta BPJS Kesehatan juga dilindungi dalam Undang-Undang Kesehatan yang mengacu pada Undang-Undang SJSN. Ketika peserta pengguna BPJS merasa dirugikan mengenai administrasi yang panjang maupun pelayanan yang kurang memuaskan atau merasa di diskriminasikan dengan peserta lainnya maka peserta pengguna BPJS tersebut dapat meminta hak-hak yang telah diatur secara hukum. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berlaku umum termasuk pasien, sehingga perlu pula mendapat perhatian para pihak terkait dengan pelayanan kesehatan. Konsumen (pasien) dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah *stakeholder* kunci, sehingga harus ditempatkan dengan tepat dalam manajemen pelayanan baik pada pasien umum maupun pasien program jaminan kesehatan BPJS¹⁰.

Penanganan keluhan merupakan salah satu komponen untuk menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan, baik yang bersifat administratif maupun bersifat medis. Permasalahan bisa terjadi antara peserta dengan BPJS Kesehatan. Mekanisme yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan ketidakpuasan peserta terhadap BPJS diatur dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Unit Pengendali Mutu dan Penanganan Pengaduan Peserta. Pasal 3 Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 2 Tahun 2014.

¹⁰ Fitriani dan Eko. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Kesehatan Dalam Prosedur Pembedahan Yang Biaya Pengobatannya Melebihi Tarif INA CBGs*. Notarius Vol 11 Nomor 1

Perlindungan hukum bagi pasien terhadap Rumah Sakit diwujudkan dalam bentuk pertanggungjawaban Rumah Sakit kepada pasien. Pertanggungjawaban ini berhubungan dengan beberapa doktrin yang menelaah tanggungjawab Rumah Sakit sebagai subjek hukum yang dapat dimintakan pertanggungjawabannya. Berdasarkan *civil law*, doktrin yang berkaitan dengan tanggung jawab Rumah Sakit tersebut adalah tanggungjawab tanpa kesalahan (*liability without fault*) atau yang biasa disebut dengan *risico-aansprakelijkheid*. *Risico-aansprakelijkheid* merupakan istilah bahasa Belanda yang digunakan untuk menerjemahkan istilah tanggungjawab tanpa kesalahan (*liability without fault*). Oleh karena memiliki arti tanggungjawab tanpa kesalahan, *risico-aansprakelijkheid* sama artinya dengan *strict liability* yang tergolong pada asas tanggungjawab tanpa kesalahan¹¹.

Tanggungjawab Rumah Sakit digolongkan tanggungjawab tanpa kesalahan karena Rumah Sakit bertanggungjawab atas kesalahan dari pekerjaannya, dalam hal ini dokter yang bekerja pada Rumah Sakit tersebut, artinya Rumah Sakit tidak melakukan suatu kesalahan, tetapi tetap bertanggungjawab atas perbuatan orang lain. Sistem *civil law* memberikan dasar pemikiran terhadap pembenaran *strict liability* asas pertanggungjawaban tanpa kesalahan agar seseorang dapat dimintakan tanggungjawabnya atas kesalahan orang lain. Perlindungan hukum pasien terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit secara perdata diatur dalam Pasal 1367 (3) KUH Perdata. Selain itu Rumah Sakit juga bertanggungjawab atas wanprestasi dan perbuatan melawan hukum sebagaimana dalam Pasal 1365, Pasal 1370, dan Pasal 1371 KUH Perdata.

Hak pasien atau penerima pelayanan kesehatan, dalam hal ini peserta BPJS, adalah mendapatkan ganti rugi apabila pelayanan Kesehatan yang diterima tidak sebagaimana mestinya. Peserta BPJS kesehatan sebagai konsumen dapat menyampaikan keluhannya kepada pihak Rumah Sakit sebagai upaya perbaikan interen Rumah Sakit dalam pelayanannya atau kepada lembaga yang memberi perhatian kepada konsumen kesehatan. Sebagai dasar hukum dari gugatan konsumen atau penerima pelayanan kesehatan terhadap pemberi pelayanan kesehatan terdapat dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Penyelesaian sengketa dalam Pelayanan BPJS Kesehatan dapat terjadi antara pasien dengan fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, peserta dengan BPJS kesehatan, dan antara fasilitas kesehatan dengan BPJS kesehatan. Peraturan yang mengatur penyelesaian sengketa terdapat dalam Pasal 49 dan Pasal 50 UU BPJS dan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2014 tentang Unit Pengendali Mutu dan Penanganan Pengaduan Peserta.

Penutup

Kesimpulan

Perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien peserta BPJS kesehatan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS ialah peserta diberi hak untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan atas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit, diberikan saran dan informasi bagaimana cara peserta memperoleh haknya. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, Pasal 25 ayat (1) huruf e jo Pasal 32 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit jo Undang-undang no.36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Penyelesaian sengketa di pengadilan ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu jalur perdata untuk penyelesaian sengketa ganti rugi dari tenaga kesehatan atau rumah sakit akibat kesalahan atau kelalaian yang mereka lakukan, dan jalur pidana yang hanya dapat di tempuh apabila pasien mengalami cacat atau meninggal dunia setelah menerima pengobatan dari pihak Rumah Sakit.

¹¹ Sutedi, Adrian. (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia

Saran

Rumah Sakit diharapkan memberi pelayanan yang baik kepada pasien agar tidak terdapat lagi beberapa pengaduan keluhan oleh pasien BPJS Kesehatan terhadap Rumah Sakit dan diharapkan sesuai dengan prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang akan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan medis dalam proses pengobatan. Hal ini sangatlah penting karena menyangkut keselamatan seseorang dan juga pertanggungjawaban dari tenaga kesehatan itu sendiri. Hendaknya perlindungan hukum yang diberikan pemerintah terhadap pasien BPJS Kesehatan dapat menjadi pembelajaran bagi pihak Rumah Sakit untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan sebaik mungkin bagi para pasien agar pasien dapat puas akan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan peraturan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS dapat digunakan dengan sebaik mungkin oleh pasien peserta BPJS dan meminimalisir keluhan-keluhan pasien BPJS agar pelayanan kesehatan yang kurang baik yang dialami pasien dapat segera diperbaiki oleh pihak Rumah Sakit demi kenyamanan, kepuasan dan keselamatan pasien BPJS untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, W., & Paruntu, D. (2015). *Perlindungan Hukum Hak Kesehatan Warga Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Mimbar Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum, Juli-Novem. Retrieved from <https://doi.org/10.30996/mk.v0i0.2117>
- Fitriani dan Eko. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Kesehatan Dalam Prosedur Pembedahan Yang Biaya Pengobatannya Melebihi Tarif INA CBGs*. Notarius Vol 11 Nomor 1
- J. Supranto. (2003). *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Kusuma Astuti, Endang. (2009). *Transaksi Terapeutik dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Lubis, Sofyan. (2009). *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia
- Rondonuwu, S., Lumunon, T., & Tangkere, C. (2018). *Perlindungan Hukum terhadap Pasien Miskin Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Lex Et Societatis, VI(5). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/20354>
- Suhartoyo. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit*. Administrative Law & Governance Journal, 1(2). Retrieved

from:<http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=777674&val=12745&title>

Sutedi, Adrian. (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*.

Bogor: Ghalia Indonesia

Yudithia dkk. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Peserta Bpjs Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. Pactum Law Journal. Vol 1 No. 2

Zaeni Asyadie. (2008.) *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*, cet.ke-1, Jakarta, Rajawali Pers