

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PESERTA TIDAK  
MAMPU BPJS KESEHATAN DALAM MENGAKSES JASA  
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU PURI RAHARJA  
(DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN)\***

Oleh:

Nyoman Rexa Danandhika\*\*

Suatra Putrawan\*\*\*

I Nyoman Bagiastra\*\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Bisnis, Fakultas Hukum,  
Universitas Udayana

**Abstrak**

Dalam pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa hak konsumen yang mendapatkan jaminan khususnya kesehatan serta mendapatkan perlindungan hukum. Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) khususnya peserta PBI meliputi orang yang tergolong tidak mampu. rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan seharusnya tidak membedakan status sosial seseorang didalam masyarakat, baik itu orang yang mempunyai harta ataupun orang yang tidak mampu. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha terkait hak-hak pasien tidak mampu sebagai peserta BPJS PBI di RSU Puri Raharja serta untuk mengetahui apakah peserta BPJS PBI telah mendapatkan informasi yang jelas dari BPJS kesehatan. Pentingnya dilakukan penelitian untuk menemukan kesenjangan antara norma dan perilaku masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan fakta, artinya dalam menelaah permasalahan yang ada dikaji berdasarkan fakta yang ada dilapangan dan ditunjang dengan disiplin ilmu dan peraturan-peraturan secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan hak-hak pasien tidak mampu peserta

---

\* Jurnal ini diambil dari intisari skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum bagi masyarakat tidak mampu terhadap penyelenggaraan BPJS Kesehatan di RSU Puri Raharja dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

\*\* Nyoman Rexa Danandhika adalah mahasiswa fakultas hukum universitas udayana, [rexadanandhika06@gmail.com](mailto:rexadanandhika06@gmail.com)

\*\*\* Suatra Putrawan, SH.,MH. adalah dosen pembimbing skripsi I

\*\*\*\* I Nyoman Bagiastra, SH.,MH. adalah dosen pembimbing skripsi II

BPJS kesehatan di RSUD Puri Raharja dianggap tidak optimal dari segi jasa pelayanan kesehatan bila dilihat dalam kasus persalinan yang ditolak oleh rumah sakit dan Peserta BPJS PBI telah mendapatkan informasi yang jelas dari BPJS Kesehatan, hal tersebut terletak pada kendala dalam penerapannya yang terletak terutama kesadaran pada peserta yang kurang menyerap atau menerima informasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan

**Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Pelayanan Kesehatan**

### **Abstract**

*Article 4 of Law number 8 year 1999 concerning consumer protection states that in order to improve their dignities and values. The Healthcare and Social Security Agency (BPJS), especially PBI participants include people who are incapable, hospitals in providing health services should be the service which does not distinguish people's social status in society either the rich, the poor, the ruling, the ordinary people, the smart and the fool people. research how legal protection right incapable patients as BPJS participants at Puri Raharja General Hospital in the perspective of consumer protection and what is the obstacle factor and the effort made in the implementation of BPJS program for an incapable people at Puri Raharja General Hospital. The research is important to do is to find the gap between norms with community behavior. The researcher used empirical legal research with statute approach and fact approach, that is in reviewing existing problems reviewed based on existing facts in the field and supported by disciplines and regulations that exist in relation to the problems. result showed that right of patients as BPJS participants at Puri Raharja General Hospital is not optimal in terms of health services seen in the labor case rejected by the hospital. Obstacles and efforts made in the implementation of BPJS program for an incapable people at Puri Raharja General Hospital situated in the low contribution of BPJS PBI participants and tiered health services. From the results of the study there are suggestions that, hospitals should be more prioritize patients who in emergency conditions and the government increases the contribution of BPJS healthy*

**Keywords: Protection, Consumers, Health services**

## **I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang seharusnya diberikan perlindungan hukum dan diperhatikan langsung oleh pemerintah.<sup>1</sup> Dalam pasal 4 undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen ditentukan juga hak-hak konsumen yang mendapatkan jaminan dari perlindungan hukum, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan serta keselamatan yang memiliki pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman serta yang memberikan keselamatan. Sebab oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa harta bendanya karena memakai atau mengkonsumsi produk.<sup>2</sup>

Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien juga dapat dipandang sebagai pelayanan jasa kesehatan yang diberikan antara konsumen (pasien) dengan pelaku usaha (rumah sakit).

Pelayanan jasa kesehatan yang diberikan haruslah pelayanan kesehatan yang tidak membeda-bedakan status sosial seseorang dalam masyarakat, baik orang ataupun orang tidak mampu, pemenuhan kesehatan yang merata dan tidak membeda-bedakan golongan sosial juga sejalan dengan nilai-nilai yang tertuang dalam pancasila terutama sila ke-5 yang menyatakan bahwa keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia yaitu negara hendak mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat.

Masyarakat tidak mampu yang tergolong fakir miskin harus diberikan perlindungan oleh pemerintah maupun negara. Hal

---

<sup>1</sup> Soekidjo Notoatmojo, 2007, *Kesehatan Masyarakat*, Rineka Cipta, h. 9.

<sup>2</sup> Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, citra aditya bakti, bandung, h. 31-32.

tersebut ditentukan dalam pasal 34 ayat (1) UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945. Maka dari itu dalam pemeliharaan masyarakat tidak mampu ini juga termasuk pemeliharaan kesehatan mereka. Kelompok tidak mampu pada umumnya mempunyai status kesehatan yang lebih rendah dibandingkan dengan status kesehatan rata-rata penduduk. Rendahnya status kesehatan penduduk tidak mampu terutama disebabkan oleh terbatasnya akses terhadap pelayanan dikarenakan faktor biaya (*cost barrier*) oleh terbatasnya akses terhadap pelayanan kesehatan karena kendala biaya (*cost barrier*). Selain mengenai faktor biaya, masyarakat tidak mampu lebih rentan mengidap penyakit serta rentan terjadinya penularan penyakit, dikarenakan faktor kurangnya kebersihan.

Dalam layanan BPJS, manfaat serta pelayanan BPJS kesehatan berbeda dari asuransi kesehatan swasta serta askes, bisa dibedakan dalam hal penerapan pelayanan kesehatan berjenjang. Peserta BPJS diharuskan terlebih dahulu ke fasilitas kesehatan (faskes) tingkat I yang ditunjuk yaitu klinik, puskesmas, dokter keluarga untuk mendapatkan surat rujukan. Kecuali gawat darurat peserta dapat langsung pergi kerumah sakit apabila BPJS tersebut bekerja sama dengan rumah sakit yang terkait.<sup>3</sup>

## **1.2. Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha terkait hak-hak pasien tidak mampu sebagai peserta BPJS PBI di RSUD Puri Raharja serta untuk mengetahui peserta BPJS PBI telah mendapatkan informasi yang jelas dari BPJS kesehatan.

---

<sup>3</sup>Hartono B, 2010, *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit*, rineka cipta, Jakarta, h. 5.

## **II. ISI**

### **2.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian hukum empiris. Penelitian empiris merupakan jenis penelitian yang menjelaskan fenomena hukum tentang terjadinya kesenjangan antara norma dengan perilaku masyarakat (kesenjangan *das sollen* dan *das sein*). Penggunaan jenis penelitian ini dikarenakan objek kajian yang akan diteliti terdapat langsung pada masyarakat. Serta data yang diperoleh langsung dari responden maupun informan.

### **2.2 Hasil dan Pembahasan**

#### **2.2.1 Bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha terkait hak-hak pasien tidak mampu sebagai peserta BPJS PBI di RSUD Puri Raharja**

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Menurut hukum perdata dasar dari pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu berdasarkan kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak.

Upaya Konsumen (pasien) bilamana ingin melakukan upaya hukum terkait kerugian yang dialami terhadap pelaku usaha (rumah sakit), dalam pasal 45 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa, apabila hak-haknya dilanggar, maka upaya hukum yang dapat dilakukan pasien adalah:

1. Dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, baik kepada lembaga peradilan umum maupun kepada lembaga

yang secara khusus berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

2. Dapat melaporkan kepada polisi atau penyidik lainnya, hal tersebut dikarenakan disetiap undnag-undang yang disebutkan diatas, terdapat ketentuan sanksi pidana atas pelanggaran terhadap hak-hak pasien.

Pada dasarnya Undang-undang No. 8 tahun1999 tentang perlindungan konsumen, didasarkan pada pemikiran bahwa kedudukan konsumen yang lebih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha. Selain itu konsumen yang pada dasarnya tidak mengetahui hak-haknya karena pendidikan yang rendah.<sup>4</sup>

Perlindungan hukum yang diberikan terkait hak-hak pasien serta konsumen, diatur dalam undang-undang no.8 tahun 1999 rumusan dari perlindungan konsumen, undang-undang no. 29 tahun 2004 rumusan dari praktek kedokteran, undang-undang no. 36 tahun 2009 rumusan dari kesehatan, undang-undang no. 44 tahun 2009 rumusan dari rumah sakit, serta pemerintah memberikan perlindungan hukum terhadap pasien dengan menyelenggarakan jaminan kesehatan yaitu BPJS khususnya PBI (penerima bantuan iuran).

Akan tetapi dalam implementasinya, rumah sakit umum puri raharja tidak menerapkannya dengan optimal. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah salah satu contoh kerugian yang dialami pasien tidak mampu peserta PBI terkait tidak terpenuhinya hak-hak pasien di RSUD PURI RAHARJA:

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pasien tidak mampu peserta BPJS PBI pada tanggal 8 april 2017, yang merasa

---

<sup>4</sup> Wila Chandrawila, 2001, *Hukum Kedokteran*, Mandar Maju, Bandung, h. 47.

dirugikan yaitu pasangan suami istri bapak nengah suati dan ni nyoman yuli yang beralamatkan di jalan banteng gang 4 no.17. Ni Nyoman Yuli yang biasa di panggil buk yul adalah pasien tidak mampu peserta PBI dari RSUD Puri Raharja, pasien tersebut pergi kerumah sakit dikarenakan akan segera melahirkan. Yang jadi permasalahan proses persalinan bisa dilakukan apabila mendapat surat rujukan dari faskes tingkat 1 yaitu puskesmas. Karena istri sudah kesakitan saya takut juga membawanya ke puskesmas, jadi istri tetap tinggal di RSUD dan dengan biaya sendiri tanpa BPJS.

Bila dilihat dalam rumusan undang-undang no. 8 tahun 1999 menurut pasal 4, hak konsumen mengenai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan jelas rumah sakit telah melanggar hak-hak atas konsumen.

Jika ditinjau dari kasus diatas pasien seharusnya diberikan pelayanan kesehatan yang optimal dari Rumah Sakit Umum Puri Raharja karena masalah persalinan tersebut sudah masuk ke dalam kategori gawat darurat karena mengancam keselamatan jiwa pasien.

Negara hukum pada prinsipnya memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindakan yang diberikan oleh pemerintah serta dilandasi dua prinsip negara hukum, yaitu:

#### 1. Hukum preventif

Bila dilihat dalam perlindungan hokum preventif BPJS Kesehatan khususnya peserta PBI telah gagal untuk memenuhi hak pesertanya dalam menangani kasus persalinan diatas sehingga peserta BPJS PBI menggunakan biaya pribadi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

#### 2. Hukum represif

Bila dilihat dalam perlindungan hukum represif rumah sakit umum puri raharja jelas melanggar hak atas peserta BPJS PBI, karena rumah sakit menolak pasien persalinan.

Bila dikaitkan dengan kasus diatas pasien tidak mampu tidak memiliki upaya hukum yang jelas sehingga haknya sebagai pasien dirumah sakit umum puri raharja juga tidak optimal.

Secara umum, tanggung jawab rumah sakit yang merugikan pasien mempunyai beberapa prinsip-prinsip hukum yang dibedakan sebagai berikut:

#### 1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian adalah suatu prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku rumah sakit. Sifat subjektifitas muncul pada kategori bahwa seseorang yang bersikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada pasien. Berdasarkan teori tersebut, kelalaian/kesalahan rumah sakit yang berakibat pada munculnya kerugian pasien merupakan faktor penentu adanya hak pasien untuk mengajukan tuntutan kerugian kepada rumah sakit.

Kelalaian rumah sakit merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada pasien (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian pasien). Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: "tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".

Bila dilihat dalam kasus diatas Rumah Sakit Umum Puri Raharja, telah melakukan kelalaian yang berakibat pada munculnya kerugian terhadap pasien tidak mampu yang berupa,



tidak terpenuhinya hak-hak pasien dalam melakukan pelayanan persalinan yang dikategorikan keadaan darurat.

## 2. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Tanggung Jawab mutlak/*strict liability*, yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti kerugian, ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPerdara yaitu “seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Dalam hal ini pasien PBI dapat meminta pertanggung jawaban atas kerugian yang diterima pasien terhadap rumah sakit umum puri raharja, kerugian yang dialami berupa biaya (cost barrier) yang dibayarkan pribadi oleh pasien PBI, seharusnya biaya tersebut dibayarkan oleh pemerintah.<sup>5</sup>

Penggugat (pasien) hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan rumah sakit dan kerugian yang dideritanya. Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab ini, maka setiap pasien yang merasa dirugikan akibat pelayanan kesehatan dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan pada pihak rumah sakit.

---

<sup>5</sup> Sidharta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, hal. 32

### **2.2.2 Peserta BPJS PBI telah mendapatkan informasi yang jelas dari BPJS Kesehatan**

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi lingkungan sosialnya, informasi adalah data yang diolah dan dibentuk yang lebih berguna bagi yang penerimannya. Keterbukaan informasi salah satu sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggara negara dan badan publik lainnya, BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial dalam hal pelayanan kesehatan maupun informasi publik.<sup>6</sup>

Dalam wawancara dengan Sani Nggadas selaku staff Kepesertaan dan Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar pada tanggal 6 Desember 2017, beliau menyatakan bahwa informasi yang diberikan terhadap semua peserta BPJS sudah sangat jelas beliau sampaikan terkait proses jasa pelayanan kesehatan.

Sedangkan dalam memberikan informasi kepada peserta BPJS Kesehatan memiliki kendala dalam penerapannya yang terletak terutama kesadaran pada peserta yang kurang menyerap atau menerima informasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, seperti informasi yang wajib disediakan, informasi yang disediakan dan diumumkan serta informasi serta merta, karena dalam faktanya BPJS Kesehatan sudah menginformasikan semua dalam bentuk apapun yang memungkinkan BPJS Kesehatan gunakan seperti media konvensional, media online dan lain sebagainya

---

<sup>6</sup> Jogiyanto Hartono, 2004, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta, h. 5

### **III PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

1. Bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha terkait hak-hak pasien tidak mampu sebagai peserta BPJS PBI di RSUD Puri Raharja umumnya berkaitan dengan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan serta prinsip tanggung jawab mutlak, bila dilihat dalam kasus persalinan yang dialami pasien peserta BPJS PBI, Rumah Sakit Umum Puri Raharja menolak proses persalinan karena belum menunjukkan surat rujukan tingkat I, sehingga pasien peserta PBI menggunakan biaya pribadi tanpa menggunakan BPJS. Hal tersebut sangat merugikan pasien sebagai peserta BPJS Kesehatan khususnya PBI dan dapat menyebabkan kondisi pasien semakin memburuk
2. Peserta BPJS PBI telah mendapatkan informasi yang jelas dari BPJS Kesehatan, hal tersebut terletak pada kendala dalam penerapannya yang terletak terutama kesadaran pada peserta yang kurang menyerap atau menerima informasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, seperti informasi yang wajib disediakan, informasi yang disediakan dan diumumkan serta informasi serta merta, karena dalam faktanya BPJS Kesehatan sudah menginformasikan semua dalam bentuk apapun yang memungkinkan BPJS Kesehatan gunakan seperti media konvensional, media online dan lain sebagainya

#### **3.2 Saran**

1. Pertanggung jawaban pelaku usaha terkait hak-hak pasien perlu adanya sosialisasi kembali antara pihak pelaku usaha dengan BPJS Kesehatan sehingga peserta BPJS khususnya peserta PBI tidak kesulitan dalam menjalankan haknya di

- rumah sakit, serta rumah sakit seyogyanya lebih memprioritaskan pasien yang lagi dalam kondisi gawat darurat.
2. BPJS Kesehatan harus melakukan sosialisasi yang lebih gencar terhadap peserta BPJS, agar peserta BPJS mengetahui manfaat dari mengikuti program jaminan sosial kesehatan yang sebenarnya memiliki manfaat yang sangat besar bagi peserta itu sendiri dan peserta sadar akan hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **1. Buku**

Hartono B, 2010, *promosi kesehatan di puskesmas dan rumah sakit*, Rineka Cipta, Jakarta

Janus Sidabalok, 2006, *hukum perlindungan konsumen di indonesia*, citra aditya bakti, Bandung

Jogiyanto Hartono, 2004, *Analisis dan Desain Sistem Informasi* , Andi Offset, Yogyakarta

Sidharta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta

Soekidjo Notoatmojo, 2007, *kesehatan masyarakat*, Rineka Cipta, Jakarta

Wila Chandrawila, 2001, *hukum kedokteran*, Mandar Maju, Bandung

### **2. Peraturan Perundang-Undangan**

Indonesia, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang No. 8 tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 42

Indonesia, Undang-undang tentang Praktek Kedokteran, Undang-undang No. 29 tahun 2004, Lembaran Negara Republik

Indonesia, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 116

Indonesia, Undang-undang tentang Kesehatan, Undang-undang No. 36 tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 114

Indonesia, Undang-undang tentang Rumah Sakit, Undang-undang No. 44 tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 153

Indonesia, Undang-undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Undang-undang No. 24 Tahun 2011, Lembaran Negara Republik Indonesia, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 116