

## ABSTRAK

Permasalahan yang selama ini selalu dikeluhkan oleh peserta BPJS adalah pelayanan dari mitra BPJS. Tidak maksimalnya layanan kesehatan mitra kerja menjadi salah satu prioritas persoalan yang dicarikan solusi. Keluhan pasien ini terjadi baik di faskes tingkat pertama maupun lanjutan. Untuk faskes tingkat pertama misalnya, dokter keluarga tak mau melayani dengan dalih antrean penuh. Kemudian soal obat yang dibeda-bedakan hingga tidak adanya dokter pengganti. Sedang keluhan terkait layanan kesehatan di rumah sakit beragam. Mulai ditolaknya pasien dengan dalih ruang pelayanan penuh hingga perbedaan perlakuan antara peserta BPJS dengan pasien umum. Buruknya pelayanan dari mitra BPJS tersebut sangat merugikan pasien BPJS yang telah melaksanakan kewajibannya sebagai peserta BPJS Kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji atau mengetahui peran Rumah Sakit terhadap pasien pengguna kartu BPJS atas pelayanan medisnya dan untuk mengetahui atau menganalisis pertanggungjawaban dokter dan rumah sakit atas pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan standar rumah sakit. Penelitian hukum dalam tulisan ini menggunakan tipe penelitian normatif, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap hak-hak pasien baik pasien umum maupun pasien peserta BPJS telah diatur dalam beberapa undang-undang yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Kesehatan dan Undang-Undang Rumah Sakit. Dengan demikian, peserta BPJS dapat menuntut ganti kerugian kepada pihak rumah sakit sebagai penyelenggara kesehatan dan/atau tenaga kesehatan. Selain itu penyelenggara kesehatan juga dapat dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 190 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Sedangkan kriteria pertanggungjawaban rumah sakit dan dokter yang tidak memberikan pelayanan kesehatan sebagaimana ditentukan ada tiga kriteria yaitu kriteria berdasar pada hukum perdata, hukum administrasi dan hukum pidana.

**Kata Kunci:** Pasien BPJS, Perlindungan Hukum, Pertanggungjawaban Hukum.