

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS Kesehatan dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bragolan Kabupaten Purworejo**

BPJS Kesehatan yang diselenggarakan sejak tahun 2014 adalah program sosial kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program ini diselenggarakan secara serentak diseluruh Indonesia untuk peningkatan mutu kesehatan masyarakat.

Kabupaten purworejo adalah salah satu kabupaten yang menyelenggarakan BPJS Kesehatan. Dalam pelaksanaannya dibawah oleh BPJS Cabang unit Kebumen bersama Kabupaten Wonosobo dengan jumlah peserta sebanyak 419.860 orang (52%) dari penduduk 805.812 orang hingga akhir 2016 kemarin.<sup>29</sup>

Puskesmas Bragolan adalah salah satu penyelenggara program BPJS Kesehatan di Kabupaten Purworejo. Puskesmas merupakan salah satu pelayanan publik dibidang kesehatan yang memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif).<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan kepala BPJS Kesehatan Cabang Kebumen “Maya Susanti”

<sup>30</sup> Soekidjo Notoatmodjo, 2007, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hal.406

Berbicara mengenai perlindungan hukum pasien BPJS sebagai konsumen, maka terlebih dahulu melihat pengertian dari perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS disini berkaitan dengan adanya pemberian jasa yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Namun sebelumnya perlu pula diketahui apa yang dimaksud dengan jasa. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. (Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Perjanjian antara dokter dengan pasien menimbulkan adanya suatu hubungan hukum yang akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Dalam pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut mendorong adanya perlindungan hukum terhadap pasien, sebab pasien seringkali dirugikan dalam pelayanan kesehatan. Perlindungan hukum terhadap pasien perlu untuk diatur secara mendalam dan luas di dalam undang-undang yang berkaitan dengan pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan, sehingga tercipta suatu kepastian hukum yang memberikan perlindungan hukum terhadap pasien tersebut.

Hubungan antara dokter dan pasien dalam ilmu kedokteran umumnya berlangsung sebagai hubungan biomedis aktif-pasif. Dalam hubungan tersebut rupanya hanya melihat superioritas dokter terhadap pasien dalam bidang ilmu

biomedis. Hanya ada kegiatan pihak dokter, sedangkan pasien tetap pasif. Maka dari itu hubungan ini berat sebelah dan tidak sempurna. Karena merupakan suatu pelaksanaan wewenang oleh yang satu terhadap yang lainnya. Oleh sebab hubungan dokter dengan pasien merupakan hubungan antar manusia, lebih dikehendaki hubungan yang mendekati persamaan antar manusia.

Secara hukum, hubungan dokter dengan pasien umumnya terjadi melalui suatu perjanjian dan kontrak. Dimulai dengan tanya jawab antara dokter dan pasien, kemudian diikuti dengan pemeriksaan fisik dan pada akhirnya menegakkan suatu diagnosis. Diagnosis ini dapat berupa suatu *working diagnosis* atau diagnosis sementara, bisa juga merupakan diagnosis yang *definitife*. Setelah itu, dokter biasanya merencanakan suatu terapi dengan memberikan resep obat atau suntikan maupun tindakan lain dan dengan disertai nasihat-nasihat yang perlu diikuti, agar kesembuhan lebih cepat di capai oleh pasien.

Dalam proses pelaksanaan hubungan dokter-pasien tersebut, sejak tanya jawab sampai dengan perencanaan terapi, dokter melakukan pencatatan dalam suatu *medical record* (rekam medis). Pembuatan rekam medis ini merupakan kewajiban dokter sesuai dengan dipenuhinya standar profesional medis.

Dalam upaya menegakkan diagnosis atau melaksanakan terapi, dokter biasanya melakukan suatu tindakan medik. Tindakan medik tersebut adakalanya atau sering tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.

Hubungan hukum antara dokter dengan pasien, didasarkan atas kepercayaan dari pasien terhadap dokter atau disebut dengan transaksi terapeutik. Transaksi

terapeutik adalah transaksi antara dokter dan pasien untuk menentukan atau mencari terapi yang paling tepat untuk pasien.

Transaksi yang dilakukan antara dokter dengan pasien, menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak. Maka, apabila hak dan kewajiban tersebut tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang sudah bersepakat melakukan transaksi ini, wajar apabila pihak yang merasa dirugikan melakukan tuntutan gugatan.

Hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien, apabila dilihat dari aspek hukum maka merupakan hubungan antara subyek hukum dengan subyek hukum. Hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien adalah hubungan dalam jasa pemberian pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan dan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

Didalam hak dan kewajiban pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan, yang pokok adalah hak yang didapatkan oleh pasien sebagai wujud dari perlindungan hukum terhadap pasien. Hak yang berhubungan erat dengan pasien adalah hak untuk menentukan nasibnya sendiri, dan hak untuk mendapatkan informasi. Hak menentukan nasibnya sendiri adalah tindakan dokter terhadap pasien sesuai dengan persetujuan yang telah diberikan oleh pasien. Sedangkan hak mendapatkan informasi adalah pemberian informasi dari dokter mengenai keadaan pasien serta langkah-langkah penanganannya.

Perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan tidak hanya diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga harus dikaitkan dengan apa yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Yang didalamnya mengatur mengenai hak-hak pasien dan kewajiban pasien, hak-hak dari tenaga kesehatan dan kewajiban tenaga kesehatan.

Didalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian secara langsung di salah satu Puskesmas yang berada di Kabupaten Purworejo, yaitu Puskesmas Bragolan. Untuk meneliti mengenai perlindungan hukum pasien BPJS dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Apakah sudah berjalan dengan semestinya atau masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya. Peneliti dalam melakukan penelitiannya menggunakan teknik wawancara kepada pasien, dokter/tenaga kesehatan, pejabat rumah sakit, dan kepala BPJS Cabang Kebumen. Seperti yang sejak awal peneliti rencanakan bahwa peneliti melakukan wawancara kepada 20 (dua puluh) informan sebagai responden dan informan kunci dokter/tenaga kesehatan, pejabat Puskesmas Bragolan serta pengelola BPJS di Kabupaten Purworejo sebagai narasumber.

Dari hasil penelitian kemudian hasil penelitian di buat dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Pemenuhan hak pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Bragolan Kabupaten  
Purworejo**

No	Jenis hak	Pemenuhan hak	
		Iya	Tidak
1	Pemberian informasi medis	20	0
2	Penjelasan kondisi pasien	20	0
3	Kerahasiaan medis	20	0
4	Pemberian informasi tata tertib puskesmas	20	0

Sumber: Data primer diolah, Mei 2017

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa faktor yang paling penting untuk melihat sejauh mana perlindungan hukum di puskesmas adalah terpenuhinya hak-hak pasien untuk mendapatkan informasi. Hak pasien sebagai konsumen di atur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.

Hak atas informasi merupakan hak yang harus didapatkan oleh pasien sebagai pihak yang menerima layanan kesehatan. Hak atas informasi adalah hak pasien untuk mendapatkan informasi dari dokter, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan pasien.

Dari hasil wawancara kepada dokter, perawat dan pejabat Puskesmas, hampir semuanya menyatakan bahwa mereka telah memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan oleh pasien. Agar lebih jelas lagi, peneliti juga bertanya secara langsung kepada salah satu dokter yang bernama Erlinah yang menyatakan: “Kami telah memberikan informasi kepada pasien tentang penyakit yang dideritanya. Serta langkah-langkah pengobatan apa yang akan dilakukan, dan juga resiko yang mungkin terjadi”.

Peneliti juga menanyakan kepada keluarga pasien BPJS mengenai pemberian informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan, apakah tenaga kesehatan telah memberikan informasi yang berkaitan dengan pasien. Dari penelitian yang dilakukan hampir semua menyatakan bahwa tenaga kesehatan telah memberikan informasi mengenai keadaan pasien. Wawancara juga dilakukan kepada salah satu keluarga pasien BPJS Kesehatan yang bernama Ajeng

Rahmawati yang menyatakan bahwa: “Benar, setelah memeriksa keadaan pasien, dokter memberikan informasi mengenai penyakit apa yang sedang diderita oleh pasien”.

Setelah tenaga kesehatan memberikan informasi kepada pasien, informasi yang diberikan tersebut harus dapat dimengerti oleh pasien. Hal ini sesuai dengan yang tercantum di dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Lalu apakah informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan dapat dimengerti oleh pasien, dari hasil wawancara kepada pejabat puskesmas yang bernama Rinto Sulistio menyebutkan bahwa: “Saya merasa pasien sudah mengerti tentang apa yang sudah saya jelaskan mengenai keadaannya, karena sebisa mungkin saya menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien”.

Peneliti juga menanyakan hal itu kepada pasien, sebagai pihak yang menerima layanan kesehatan. Sebagian pasien mengerti dengan apa yang dikatakan oleh dokter dan sebagian lainnya tidak mengerti dengan apa yang dikatakan oleh dokter. Seperti pernyataan dari salah satu pasien bernama Erlangga Dwi yang mengerti dengan apa yang dikatakan oleh dokter, yang menyebutkan bahwa: “Saya mengerti apa yang dikatakan oleh dokter, karena dokter memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti”. Peneliti juga menanyakan kepada pasien bernama Tri Anuwati yang tidak mengerti dengan apa

yang dijelaskan dokter, dia menyebutkan bahwa: “Saya kurang paham dengan apa yang dijelaskan oleh dokter, mungkin karena pendengaran saya yang sudah menurun”.

Hak pasien sebenarnya merupakan hak yang asasi yang bersumber dari hak dasar individu dalam bidang kesehatan. Dalam hubungan antara dokter-pasien, secara relatif pasien berada dalam posisi yang lebih lemah. Kurang mampunya pasien untuk membela kepentingannya dalam situasi pelayanan kesehatan, menyebabkan timbulnya kebutuhan untuk mempermasalahkan hak-hak pasien dalam menghadapi para professional kedokteran.

Dahulu hubungan antara dokter dengan pasiennya biasanya bersifat paternalistik, dimana pasien selalu mengikuti apa yang dikatakan oleh dokter tanpa bertanya apapun. Sekarang dokter adalah partner pasien, dan kedudukannya sama secara hukum. Pasien mempunyai hak dan kewajiban tertentu, demikian pula dengan dokter. Secara umum pasien berhak atas pelayanan yang manusiawi dan perawatan yang bermutu.

Dari hasil penelitian tersebut, memang wajar terjadi informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien belum tentu dimengerti oleh pasien. Menurut pendapat peneliti, sebaiknya dokter dalam memberikan penjelasan harus melihat pasien. Apabila pasien sudah tua, maka dokter harus menggunakan bahasa yang digunakan oleh orang tua. Jika pasien tetap belum jelas dengan apa yang dikatakan, maka sebaiknya dokter menjelaskan kepada keluarga yang ikut mengantarnya.

**Tabel 4.2**

**Jaminan atas persamaan hak dalam pelayanan kesehatan**

No	Jenis Hak	Pemenuhan Hak	
		Iya	Tidak
1	Pelayanan Kesehatan Non Diskriminatif	20	0
2	Kebebasan pasien untuk menentukan kelas perawatan	0	20

Sumber: Data primer diolah, Mei 2017.

Dari tabel, dijelaskan bahwa pasien harus mendapatkan jaminan atas persamaan hak dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Sesuai yang tercantum dalam Pasal 32 Huruf c Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang berbunyi: “Pasien berhak memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi”.

Sesuai dengan apa yang di sebutkan, maka seharusnya pasien tidak boleh dilakukan secara diskriminatif. Pasien harus diperlakukan secara sama satu sama lain baik kaya maupun miskin. Dari hasil wawancara kepada tenaga kesehatan dan dokter di puskesmas, semua menyatakan bahwa di lingkungan puskesmas Bragolan tidak ada tindakan diskriminatif, karena tindakan itu tidak sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Bragolan. Sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu dokter bernama Budiyantri, yang mengatakan: “Kami sebagai dokter tidak boleh

melakukan tindakan diskriminatif, baik itu kepada pasien yang kaya maupun pasien yang miskin”.

Setelah melakukan wawancara kepada dokter, peneliti juga menanyakan hal itu kepada pasien, karena merekalah yang mendapatkan layanan kesehatan. Dari penelitian yang dilakukan, pasien menanggapi bahwa mereka sudah diperlakukan dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh pasien bernama Jarwono, yang mengatakan: “Saya disini diperlakukan dengan baik tanpa dibeda-bedakan dengan pasien lainnya”.

Berdasarkan keterangan yang diberikan, memang seharusnya pasien dilakukan dengan baik tanpa dibeda-bedakan satu sama lainnya. Secara keseluruhan, jaminan atas persamaan hak dalam pelayanan kesehatan sudah dilakukan dengan baik oleh tenaga kesehatan dan dokter di lingkungan Puskesmas Bragolan.

Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Bragolan, ketidakbebasan pasien dalam memilih kelas perawatan dikarenakan kurang memadainya jumlah dokter dan juga ruangan perawatan.<sup>31</sup> Jadi pasien dalam melakukan pengobatan telah ditentukan kelas perawatannya oleh dokter.

Puskesmas baragolan sebagai penyedia layanan kesehatan, selalu berusaha memberikan perlindungan hukum. Juga sebagai bentuk pertanggungjawaban moral kepada pasien. Ini dibuktikan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang

---

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Bragolan Kabupaten Purworejo “dr Hanuke Ari Rachmawati”

bersikap sama, baik pasien yang umum maupun pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan.

**Tabel 4.3**

**Jaminan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan pelayanan kesehatan**

No	Jenis Hak	Pemenuhan Hak	
		Iya	Tidak
1	Pemberian jaminan Keamanan	20	0
2	Pemberian Jaminan Kenyamanan	20	0
3	Pemberian Jaminan Keselamatan	20	0

Sumber: Data primer diolah, Mei 2017.

Berdasarkan hal tersebut dijelaskan bahwa, kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas pelayanan kesehatan merupakan hak yang harus didapatkan oleh pasien BPJS Kesehatan. Serta harus dipenuhi oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan ini tercantum didalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni: “Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Terdapat pula didalam Pasal 32 huruf n Undang-Undang Nomor 44 Tahun

2009 tentang Rumah Sakit yaitu pasien berhak: “Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di rumah sakit”.

Berdasarkan hal itu sudah jelas, kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi pasien memang sangatlah penting. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada tenaga kesehatan di puskesmas, semua mengatakan bahwa pasien telah diberikan jaminan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Seperti pernyataan dari salah satu pejabat Puskesmas Bragolan, bernama Dian Kirana yang menyatakan bahwa: “Kami telah memberikan kenyamanan kepada pasien, seperti pembatasan jumlah penjenguk agar pasien tidak terganggu. Untuk keamanan, terdapat beberapa *security* yang bertugas mengawasi, dan untuk keselamatan dalam melakukan penanganan kami selalu berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku”.

Semua pasien yang menjadi informan mengatakan bahwa mereka sudah cukup nyaman dan merasa aman saat ditangani di puskesmas. Seperti pernyataan pasien bernama Hafifah Putri menyatakan: “Saya merasa aman dan nyaman saat dilayani di puskesmas Bragolan”. Selain melihat tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Puskesmas Bragolan bisa dilihat dari bagaimana pemenuhan hak-hak yang dilakukan terhadap pasien tersebut.

Dari hasil penelitian puskesmas Bragolan telah memberikan jaminan kenyamanan, keamanan dan keselamatan yang cukup baik terhadap pasien. Hal ini

dilihat dari keterangan tenaga kesehatan, bahwa mereka telah memberikan jaminan atas kenyamanan, keamanan dan juga keselamatan.

**Tabel 4.4**

**Jaminan kebebasan atas memilih pelayanan kesehatan**

No	Jenis Hak	Pemenuhan Hak	
		Iya	Tidak
1	Penentuan pengobatan oleh pasien	20	0
2	Hak pasien untuk memilih tenaga kesehatan dan kelas perawatan	18	2
3	Permintaan persetujuan perawatan dari pasien	20	0

Sumber: Data primer diolah, Mei 2017.

Dari data diatas, walaupun seorang dokter dianggap memiliki kemampuan dalam melakukan tindakan medis sesuai dengan bidangnya, pasien tetap berhak memilih dokter yang dikehendaki. Hak ini dapat dilaksanakan oleh pasien walaupun dengan konsekuensi akan ada biaya tambahan yang akan dikeluarkan.

Sebagaimana yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pasal 56 angka (1) yang berbunyi: “Setiap orang berhak menerima atau menolak sebagian atau seluruh tindakan pertolongan yang akan diberikan kepadanya setelah menerima dan memahami informasi mengenai tindakan tersebut secara lengkap”. Didalam Pasal 52 huruf d Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, pasien berhak: “Menolak

tindakan medis”. Begitu Juga didalam Pasal 32 huruf g dan k Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yaitu: (g) “memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit” dan (k)“memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya”.

Kebebasan atas pelayanan kesehatan ini berkaitan dengan hak pasien untuk menentukan nasibnya sendiri. Hak untuk menentukan nasibnya sendiri juga disebut sebagai hak pribadi, yakni hak atas keamanan yang menyangkut mengenai hidup, bagian tubuh, kesehatan, kehormatan serta hak atas kebebasan pribadi.

Berdasarkan Undang-undang diatas, memang jelas disebutkan bahwa pasien berhak untuk menolak, menyetujui dan juga memilih pengobatan yang akan diberikan kepadanya. Wawancara yang peneliti lakukan kepada dokter Risnantoko, yang menyatakan bahwa: “Mengenai penolakan, mungkin berkaitan dengan keadaan ekonomi dari pasien sendiri atau ketidaksepahaman dengan dokter dan itu sepenuhnya merupakan hak pasien. Kecuali, pasien yang menggunakan BPJS yang kehilangan sebagian haknya, karena pasien BPJS ditanggung pemerintah. jadi pasien sudah ditentukan kelas perawatannya oleh pihak puskesmas”. Peneliti juga mewawancarai pasien bernama Marisda, yang menyatakan bahwa: “ Waktu datang saya diminta persetujuan terlebih dahulu oleh pihak puskesmas. Mengenai kelas perawatan, sudah ditentukan oleh pihak rumah sakit, karena saya menggunakan BPJS Kesehatan”.

Dari hasil temuan peneliti dari keterangan dokter dan tenaga kesehatan serta pejabat Puskesmas, memang sesuai dengan apa yang dikatakan oleh pasien, bahwa dengan menjadi peserta BPJS Kesehatan, hak untuk memilih pelayanan kesehatan menjadi sedikit berkurang, karena sebagian besar telah ditentukan oleh pihak puskesmas. Sehingga pasien yang menggunakan BPJS tidak dapat memilih sesuai dengan keinginannya. Kecuali, apabila pasien memiliki riwayat penyakit tertentu yang mengharuskan pasien untuk dirawat oleh dokter yang khusus.

**Tabel 4.5**

**Jaminan untuk menuntut hak-hak yang dirugikan**

No	Jenis Hak	Pemenuhan Hak	
		Iya	Tidak
1	Pengaduan pasien melalui perawat/dokter	20	0
2	Pemberian tanggapan yang positif terhadap pengaduan pasien oleh pihak puskesmas	20	0

Sumber: Data primer diolah, Mei 2017

Kebebasan untuk menuntut hak-haknya yang merasa dirugikan merupakan hak pasien, hal ini tercantum di dalam Pasal 4 huruf e dan f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- e) hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dan juga terdapat pula didalam Pasal 58 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang berbunyi: “setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seseorang, tenaga kesehatan, dan/atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan kesehatan yang diterimanya”.

Jadi sudah jelas bahwa terdapat hak pasien yang harus dipenuhi, dan apabila tidak terpenuhi pasien dapat menuntut haknya. Wawancara yang dilakukan peneliti terhadap tenaga kesehatan dan pejabat kesehatan, mengenai kemanakah pasien mengadukan keluhannya, pejabat puskesmas memberikan tanggapannya, yang menyatakan bahwa: “Jika terdapat keluhan terhadap pelayanan kesehatan, pasien dapat segera menghubungi bagian pelayanan”. Sedangkan tenaga kesehatan juga memberikan tanggapannya, yang menyatakan bahwa: “Jika ada keluhan terhadap pelayanan kesehatan, dapat melalui kotak saran yang sudah disediakan untuk menampung keluhan-keluhan yang nantinya akan dilakukan evaluasi”.

Sebagai puskesmas yang menjalankan pelayanan kesehatan, memang seharusnya ada tempat khusus untuk menampung keluhan-keluhan dari pasien. Sehingga pasien dapat dengan jelas mengetahui kemana mereka mengadu dan mendapatkan pertanggungjawaban atas haknya yang dirugikan.

Secara keseluruhan jaminan kebebasan menuntut hak yang dirugikan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya bagian pelayanan kesehatan yang melayani keluhan pasien. Serta ada kotak saran yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan di Puskesmas Bragolan.

## **B. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap peserta BPJS Kesehatan**

Dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap peserta BPJS, terdapat dua hal yang menghambat maupun mendukung perlindungan hukum terhadap pasien. Faktor penghambat dan pendukung dibagi menjadi dua yakni faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor Internal dan Eksternal yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap peserta BPJS Kesehatan yaitu:

1. Faktor internal yang menghambat perlindungan hukum:
  - a. Komunikasi yang kurang antara pasien dengan tenaga kesehatan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pasien yang mengeluh karena pengaduannya ditanggapi dengan tidak serius oleh pihak puskesmas. Dengan kurangnya komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan/dokter, maka akan menimbulkan kesalahpahaman dan menjadi penghambat perlindungan hukum terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan.
  - b. Fasilitas pengaduan bagi pasien BPJS yang belum ada. Sehingga apabila pasien BPJS yang ingin menyampaikan keluhannya terhadap layanan kesehatan, harus terlebih dahulu ke kantor cabang BPJS Kesehatan yang berada di Purworejo, yang berjarak lumayan jauh dari Puskesmas. Hal ini dapat menjadi penghambat bagi perlindungan hukum terhadap pasien.

- c. Fasilitas tenaga kesehatan/dokter yang kurang memadai, ini dapat dilihat dari keterangan pejabat puskesmas yang menyebutkan bahwa, fasilitas kesehatan di lingkungan Puskesmas Bragolan masih kurang. Terutama dokter dan ruangan inap bagi pasien, sehingga pasien tidak dapat memilih fasilitas kesehatan yang diinginkan sebagai haknya. Hal ini dapat menjadi faktor penghambat perlindungan hukum terhadap pasien.
- d. Lingkungan kerja, lingkungan kerja yang kurang baik, dapat berakibat kurangnya kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kinerja yang kurang baik dari tenaga kesehatan, dapat menjadi faktor penghambat perlindungan hukum karena sikap kurang baik dari tenaga kesehatan berakibat pasien seperti lakukan secara diskriminatif.

2. Faktor Eksternal yang menjadi penghambat:

Dalam pelaksanaan program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) yang terbilang masih cukup baru, menimbulkan hambatan yang sering terjadi pada prakteknya. Terdapat beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan BPJS diantaranya adalah:

- a. Pasien yang tidak membawa persyaratan dengan lengkap
- b. Banyak pasien yang pada saat berobat di Puskesmas Bragolan, mendaftarkan dirinya sebagai pasien program BPJS Kesehatan. Meskipun sebelumnya bukan merupakan peserta BPJS Kesehatan, hanya karena akan melakukan pengobatan secara gratis, maka ia menjadi peserta BPJS Kesehatan secara mendadak.

- c. Setelah melakukan pengobatan, banyak peserta BPJS Kesehatan yang tidak membayar lagi iuran BPJS Kesehatan.
- d. Tagihan yang terhenti karena kekeliruan saat peserta BPJS Kesehatan akan membayar iurannya.
- e. kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan, tentang bagaimana cara penggunaan dan syarat apa saja yang harus dibawa.
- f. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan, membuat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa sekarang jamkesmas sudah diambil alih oleh BPJS Kesehatan.

Faktor Internal dan Eksternal yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan perlindungan hukum peserta BPJS Kesehatan yaitu:

1. Faktor Internal yang menjadi pendukung:
  - a. Komunikasi, cara penjelasan dari tenaga kesehatan, dapat menunjang perlindungan hukum. Penyampaian yang mudah dipahami oleh pasien, membuat pasien dapat mencerna informasi dengan baik. Hal ini merupakan penunjang bagi perlindungan hukum.
  - b. Informasi, pemberian informasi merupakan suatu hal yang penting bagi pasien. Pada saat diberikan pelayanan kesehatan oleh dokter, pemberian informasi yang benar mengenai penyakit dan tindakan apa yang akan dilakukan, dapat menjadi pendukung dalam hal perlindungan hukum terhadap pasien.

- c. Peran Dokter, dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, peran dokter dalam menjelaskan penyakit yang diderita dan juga untuk menyembuhkan pasien. Akan memberikan motivasi bagi pasien, dan dapat menjadi pendukung perlindungan hukum.
  - d. Sumber Daya Manusia, pemberian pelayanan yang baik dalam melakukan pelayanan kesehatan, akan membuat pasien menjadi lebih nyaman dalam melakukan pengobatan. Hal ini dapat berpengaruh dalam mendukung perlindungan hukum.
2. Faktor Eksternal yang menjadi Pendukung:
- a. Motivasi pasien, pemberian pelayanan kesehatan yang baik oleh tenaga kesehatan, maka secara langsung akan menimbulkan motivasi yang baik dari pasien. Sehingga pasien akan beranggapan telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik di Puskesmas.
  - b. Kepatuhan Pasien, dalam menjalankan pelayanan kesehatan, pasien juga harus mematuhi peraturan yang ada di Puskesmas, dan juga terhadap pengobatan yang akan diberikan oleh dokter. Karena dengan dipatuhinya peraturan maka kerugian terhadap pasien dapat dihindari.

