

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM PELAYANAN
JAMINAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA
UMMI ROSNATI BANDA ACEH DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2023
TENTANG KESEHATAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum**



Oleh

**Nama : Aisyah Saharani
Nomor Induk Mahasiswa : 2201110185
Bagian : Hukum Perdata**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh

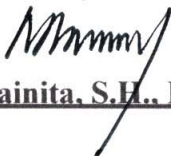


Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM PELAYANAN
JAMINAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA
UMMI ROSNATI BANDA ACEH DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2023 TENTANG KESEHATAN**

Banda Aceh, 30 Januari 2026

Pembimbing


Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM PELAYANAN JAMINAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA UMMI ROSNATI BANDA
ACEH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2023
TENTANG KESEHATAN**

Oleh

Nama : Aisyah Saharani
No. Mahasiswa : 2201110185
Program studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji

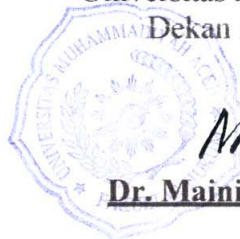
Pada Tanggal 25 Februari 2026

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|-------------------------|------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 2. Sekretaris | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn. | () |
| 3. Pembimbing/Penguji I | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 4. Penguji II | : Riza Cadizza S.H.,LLM | () |
| 5. Penguji III | : Rusnin S.H., M.H | () |

Banda Aceh, 28 Februari 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum




Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

**AISYAH SAHARANI
2026**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM
PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN DI
RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA UMMI
ROSNATI BANDA ACEH DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2023
TENTANG KESEHATAN**

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(iv, 56) pp., tabl., bibl.

Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes

Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, yang menjadi dasar perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan. Namun, kenyataannya pelayanan jaminan kesehatan masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pemahaman pasien mengenai hak-haknya, hambatan administratif, serta beban kerja tenaga kesehatan, yang berdampak pada efektivitas perlindungan hukum dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan jaminan kesehatan, bentuk perlindungan hukum terhadap pasien BPJS, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, ditinjau dari Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan (*library research*) dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal ilmiah, serta pendapat para ahli hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS. Sementara itu, penelitian lapangan (*field research*) dilakukan untuk memperoleh data primer melalui wawancara dengan responden dan informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Jaminan Kesehatan Nasional. Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS diwujudkan melalui perlindungan hukum preventif berupa penerapan standar pelayanan medis, standar keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional, serta perlindungan hukum represif melalui penyediaan mekanisme pengaduan. pelaksanaan perlindungan hukum tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pemahaman pasien mengenai hak dan mekanisme pengaduan, kendala administratif dalam pelayanan BPJS, serta beban kerja tenaga kesehatan yang berdampak pada efektivitas pelayanan kesehatan.

Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pasien BPJS mengenai hak dan kewajiban mereka. BPJS Kesehatan perlu melakukan evaluasi berkelanjutan pada sistem pelayanan administrasi JKN. Selain itu, Kementerian Kesehatan diharapkan dapat memperkuat fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan guna memastikan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan berjalan secara konsisten, khususnya dalam menjamin perlindungan hukum bagi pasien BPJS.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan hidayahnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat dan salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang merupakan tauladan dalam kehidupan manusia menuju jalan yang diridhai oleh Allah SWT.

Karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pelayanan Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan” diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H. Kes selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, juga selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dalam memberikan bimbingan sehingga penulisan dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Bapak Rusnin, S.H., M.H selaku dosen wali yang telah membantu dalam proses pembelajaran.
3. Dosen-dosen dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu dan nasihat sehingga proses pekerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.

4. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 program studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan.
6. Serta ucapan terima kasih kepada semua pihak yang tak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sangat spesial kepada Ibu dan ayah tercinta yaitu Cici Enta Orlanda dan (alm) Akli Muthakar, yang telah mendoakan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, serta memberikan motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi ini diselesaikan dengan baik meskipun terdapat kekurangan di dalam skripsi ini.

Terima kasih juga saya sampaikan kepada seseorang yang telah setia menemani saya sejak awal perkuliahan hingga menjelang wisuda, yang dengan sabar memberikan dukungan, doa, semangat, dan motivasi selama proses perkuliahan serta penyusunan skripsi ini. Dukungan tersebut menjadi salah satu sumber kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan studi.

Penulisan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya kepada Allah Swt, dimohonkan taufiq dan hidayah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hukum Perdata.

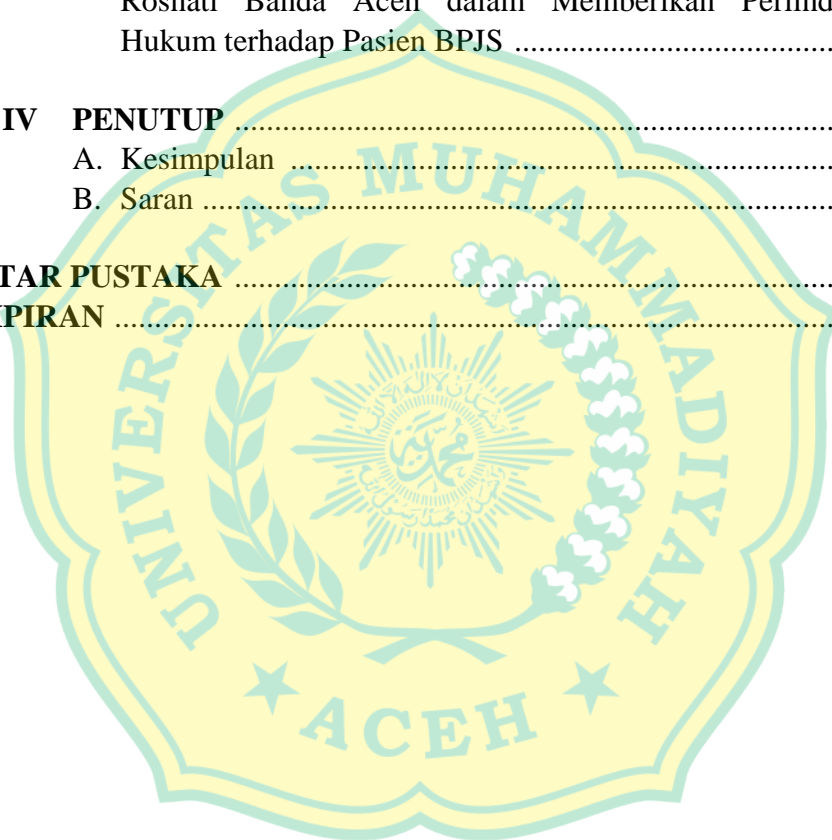
Banda Aceh, 24 Januari 2026
Penulis

Aisyah Saharani
NPM. 2201110185

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penelaahan Kepustakaan	6
1. Pengertian Perlindungan Hukum	6
2. Pengertian dan Teori Pelayanan Kesehatan	8
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ...	10
4. Perlindungan Hukum Pasien dalam Pelayanan BPJS	12
5. Tanggung Jawab Rumah Sakit dalam Pelayanan BPJS	15
C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian	17
1. Ruang Lingkup Penelitian	17
2. Tujuan Penelitian	18
D. Metode Penelitian	19
1. Pendekatan Penelitian	19
2. Definisi Operasional Variabel	19
3. Populasi dan Sampel Penelitian	20
4. Cara Penentuan Sampel	21
5. Cara Pengumpulan Data	22
6. Cara Analisis Data	23
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM DAN SISTEM JAMINAN KESEHATAN	24
A. Konsep Perlindungan Hukum	24
1. Pengertian Perlindungan Hukum	24
2. Jenis Perlindungan Hukum	25
3. Perlindungan Hukum dalam Pelayanan Kesehatan	26
B. Konsep BPJS	28
1. Pengertian BPJS	28
2. Asas-Asas BPJS Kesehatan	29
3. Fungsi BPJS Kesehatan	30
C. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional	32
1. Pengertian JKN	32
2. Prinsip-Prinsip JKN	33
3. Pelayanan JKN di Rumah Sakit	34
D. Konsep Rumah Sakit	35
1. Pengertian Rumah Sakit	35
2. Kewajiban Rumah Sakit	36
3. Rumah Sakit sebagai Subjek Hukum	37

BAB III	IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA UMMI ROSNATI BANDA ACEH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2023 TENTANG KESEHATAN	39
	A. Bentuk Sistem Pelayanan Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh	39
	B. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh	43
	C. Kendala yang Dihadapi Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS	47
BAB IV	PENUTUP	50
	A. Kesimpulan	50
	B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang dijamin oleh konstitusi serta berbagai instrumen hukum internasional. Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization/WHO*) menegaskan bahwa kesehatan adalah hak fundamental setiap individu dan negara berkewajiban menyediakan akses layanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.¹ Komitmen ini tercermin dalam tujuan ketiga *Sustainable Development Goals* (SDGs), yakni “Menjamin kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua orang di segala usia.” Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan bukan hanya kewajiban moral, tetapi juga kewajiban hukum negara terhadap warga negaranya.

Indonesia sebagai negara hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945, menempatkan perlindungan terhadap hak-hak dasar warga negara sebagai prinsip utama penyelenggaraan pemerintahan, termasuk hak atas kesehatan. Konstitusi menegaskan dalam Pasal 28H ayat (1) UUD 1945 bahwa “*Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.*” Ketentuan konstitusional ini menjadi

¹ World Health Organization, *Universal Health Coverage: Global Monitoring Report* (Geneva: WHO, 2021).

dasar bagi negara untuk mengatur sistem kesehatan nasional, termasuk melalui penyelenggaraan jaminan kesehatan sosial.

Sebagai implementasi dari amanat konstitusi tersebut, pemerintah Indonesia sejak tahun 2014 meluncurkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program ini diatur melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Hingga tahun 2023, cakupan peserta JKN telah mencapai lebih dari 252 juta jiwa atau sekitar 92% dari penduduk Indonesia.² Secara kuantitatif, capaian ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan cakupan jaminan kesehatan terbesar di dunia.

Pencapaian kuantitatif tersebut tidak selalu sejalan dengan kualitas pelayanan di lapangan. Berbagai studi dan laporan lembaga negara menunjukkan masih adanya persoalan dalam sistem pelayanan kesehatan BPJS, khususnya di rumah sakit pemerintah yang menjadi rujukan utama pasien. Penelitian oleh Sari & Handayani mengungkapkan bahwa banyak pasien BPJS menilai kualitas pelayanan masih rendah, terutama terkait kecepatan penanganan, antrean panjang, dan ketersediaan obat.³ Hal ini sejalan dengan Laporan Ombudsman Republik Indonesia yang mencatat bahwa sektor kesehatan, khususnya pelayanan BPJS, menempati urutan ketiga terbanyak

² BPJS Kesehatan, *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2023* (Jakarta: BPJS, 2023).

³ D. P. Sari & S. Handayani, "Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Pemerintah," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 7, no. 1 (2019): 34–45.

dalam pengaduan publik sepanjang tahun tersebut.⁴ Keluhan masyarakat berkisar pada ketidakpastian prosedur, lambannya pelayanan, serta kurangnya transparansi informasi mengenai hak dan kewajiban peserta.

Kondisi serupa juga dapat ditemui di Kota Banda Aceh, khususnya pada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati sebagai salah satu rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan, Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati melayani pasien dari berbagai latar belakang dan wilayah pelayanan, termasuk peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam praktiknya, tingginya kebutuhan layanan kesehatan berpotensi menimbulkan berbagai persoalan dalam pelayanan pasien BPJS, seperti lamanya waktu tunggu, keterbatasan layanan tertentu, serta kendala administratif dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana sistem pelayanan jaminan kesehatan telah memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi pasien BPJS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

Dalam praktik pelayanan BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tahun 2025 yang lalu terdapat kasus dimana seorang pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang telah membawa surat rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama mengalami penundaan pelayanan akibat kendala verifikasi administrasi dan keterbatasan ruang rawat inap sesuai kelas kepesertaannya. Pasien tersebut harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk memperoleh kepastian tindakan medis,

⁴ Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2022* (Jakarta: Ombudsman, 2022).

⁵ Ombudsman RI Perwakilan Aceh, *Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Sektor Kesehatan* (Banda Aceh: Ombudsman Aceh, 2022).

sementara kondisi kesehatannya memerlukan penanganan segera. Selama proses tersebut, pasien dan keluarganya mengalami kebingungan mengenai prosedur yang harus ditempuh serta tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai mekanisme pengaduan apabila merasa dirugikan.

Penundaan pelayanan tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pasien sebagai penerima layanan kesehatan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan atau mengakibatkan kerugian, maka persoalan tersebut tidak hanya menjadi persoalan administratif, tetapi juga menyangkut aspek tanggung jawab hukum rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam perspektif hukum perdata, apabila terbukti terdapat kelalaian yang menimbulkan kerugian, maka dapat dikaji sebagai perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sementara itu, dari sudut pandang hukum administrasi, rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur serta menjamin hak pasien sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Kasus tersebut menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara norma hukum yang menjamin hak pasien dengan implementasi pelayanan di lapangan, sehingga diperlukan kajian mendalam mengenai bentuk perlindungan hukum yang tersedia serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.

Masalah-masalah tersebut memiliki implikasi serius terhadap perlindungan hukum bagi pasien sebagai penerima layanan kesehatan. Secara

yuridis, hak-hak pasien telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Pasal 4 ayat (1) huruf c UU ini menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, adil, dan non-diskriminatif. Secara yuridis, hak-hak pasien telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, adil, non-diskriminatif, serta mendapatkan perlindungan hukum dalam penerimaan pelayanan tersebut.

Di sisi lain, perlindungan hukum tidak hanya dipahami sebagai adanya aturan tertulis, tetapi juga implementasi nyata di lapangan. Hadjon menyatakan bahwa perlindungan hukum mencakup dua aspek, yaitu perlindungan hukum preventif (mencegah terjadinya pelanggaran) dan perlindungan hukum represif (penyelesaian sengketa ketika terjadi pelanggaran).⁶ Dalam konteks pelayanan BPJS di rumah sakit, perlindungan hukum preventif seharusnya terwujud dalam bentuk standar pelayanan yang jelas, transparansi prosedur, serta jaminan ketersediaan fasilitas dan obat. Sedangkan perlindungan hukum represif tampak dalam mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa, hingga ganti rugi bagi pasien yang dirugikan.

Beberapa penelitian menunjukkan masih lemahnya mekanisme perlindungan hukum bagi pasien BPJS. Studi oleh Fitriani & Nugroho menemukan bahwa banyak pasien tidak mengetahui mekanisme pengaduan ketika mengalami pelayanan yang tidak sesuai standar.⁸ Selain itu, proses

⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, edisi revisi (Surabaya: Bina Ilmu, 2017).

penyelesaian sengketa seringkali berbelit dan tidak memberikan efek jera bagi tenaga kesehatan maupun institusi pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara norma hukum yang ada dengan implementasi di lapangan.

Urgensi penelitian ini semakin kuat karena menyangkut keadilan sosial dan pemenuhan hak dasar masyarakat Aceh. Sebagai daerah dengan karakteristik geografis dan demografis yang beragam, Aceh menghadapi tantangan besar dalam pemerataan akses kesehatan. Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang adil, bermutu, dan sesuai dengan prinsip perlindungan hukum. Oleh karena itu, penelitian mengenai “Perlindungan Hukum terhadap Sistem Pelayanan Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati ditinjau dari Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan” tidak hanya memiliki urgensi akademis, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka adapapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk sistem pelayanan BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan?

3. Apa saja kendala yang dihadapi Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?

B. Penelaahan Kepustakaan

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu konsep penting dalam negara hukum yang berfungsi menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara serta memberikan mekanisme penyelesaian apabila hak tersebut dilanggar. Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi hak asasi manusia dari kesewenang-wenangan yang dilakukan oleh pihak lain, baik oleh pemerintah maupun oleh sesama warga negara.⁷ Perlindungan hukum juga dimaksudkan agar terdapat kepastian hukum yang menjadi dasar bagi masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajibannya.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan untuk mencegah terjadinya sengketa, misalnya melalui regulasi, standar operasional prosedur (SOP), dan mekanisme pelayanan yang jelas. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan apabila telah terjadi pelanggaran atau sengketa, misalnya melalui proses pengaduan, mediasi, atau jalur litigasi di pengadilan.⁸

⁷ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2017), hlm. 53.

⁸ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 24.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, perlindungan hukum memiliki arti penting karena menyangkut hak fundamental setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan manusiawi. Perlindungan hukum pasien dalam pelayanan kesehatan meliputi hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, hak atas privasi, hak atas pelayanan non-diskriminatif, serta hak untuk memperoleh pengobatan yang sesuai standar profesi medis.⁹ Kegagalan rumah sakit atau tenaga medis dalam memenuhi kewajiban ini dapat menimbulkan persoalan hukum, baik dalam bentuk tanggung jawab perdata, pidana, maupun administratif.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh perlindungan hukum dalam menerima pelayanan kesehatan. Pasal 5 ayat (3) UU tersebut secara eksplisit menyebutkan bahwa negara berkewajiban memberikan perlindungan terhadap hak-hak pasien. Hal ini sejalan dengan prinsip *rule of law*, di mana negara harus hadir untuk melindungi masyarakat dari segala bentuk ketidakadilan, termasuk dalam hal pelayanan kesehatan yang dikelola oleh lembaga publik maupun swasta.

Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya dipahami sebatas penegakan hukum ketika terjadi pelanggaran, tetapi juga mencakup upaya pencegahan, pemberdayaan masyarakat, peningkatan mutu layanan, dan penyediaan mekanisme pengawasan yang efektif. Dalam penelitian ini, konsep perlindungan hukum menjadi kerangka teoritis utama untuk menganalisis

⁹ Nurhayati & Rika Putri, "Perlindungan Hukum terhadap Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Indonesia," *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, Vol. 5 No. 2, 2020, hlm. 115.

bagaimana sistem pelayanan BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dilaksanakan serta sejauh mana implementasi UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023 mampu melindungi hak-hak pasien.

2. Pengertian dan Teori Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional karena berkaitan langsung dengan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Menurut Azwar, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.¹⁰ Definisi ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya terbatas pada aspek kuratif, tetapi juga mencakup promotif, preventif, dan rehabilitatif.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan kegiatan pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan bukan hanya sekadar aktivitas medis, melainkan sebuah sistem yang terintegrasi dengan tujuan untuk menjamin hak kesehatan warga negara.

Teori pelayanan kesehatan menekankan adanya prinsip-prinsip tertentu yang harus dipenuhi agar pelayanan berjalan optimal. Menurut Anderson,

¹⁰ Azwar, Azrul, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 2019), hlm. 47.

terdapat empat prinsip utama dalam pelayanan kesehatan, yaitu *equity*, *accessibility*, *quality*, dan *accountability*.¹¹ Pertama, prinsip *equity* berarti setiap individu berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama tanpa diskriminasi. Kedua, *accessibility* menuntut agar pelayanan kesehatan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari segi biaya, lokasi, maupun fasilitas. Ketiga, *quality* mengacu pada mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi medis dan etika kesehatan. Keempat, *accountability* berarti pelayanan kesehatan harus dapat dipertanggungjawabkan, baik secara hukum, moral, maupun profesional.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit pada hakikatnya merupakan interaksi antara tenaga medis, pasien, serta penyelenggara fasilitas kesehatan. Menurut Kusnadi, pelayanan kesehatan harus memenuhi beberapa indikator penting, yaitu ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan obat dan fasilitas, sikap ramah tenaga kesehatan, kejelasan informasi medis, serta adanya mekanisme pengaduan pasien.¹² Dengan indikator ini, kualitas pelayanan dapat diukur secara objektif dan sekaligus menjadi dasar untuk menilai sejauh mana perlindungan hukum terhadap pasien telah dijalankan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan berbasis jaminan sosial, rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal

¹¹ Anderson, James G., "Health Services and the Concept of Equity," *Journal of Health Policy Research*, Vol. 34 No. 2, 2018, hlm. 215.

¹² Kusnadi, M. Ridwan, "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Perspektif Pasien," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 9 No. 1, 2021, hlm. 33.

menegaskan bahwa setiap rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan dengan standar minimal tertentu untuk menjamin mutu dan keselamatan pasien. Dengan demikian, teori pelayanan kesehatan tidak hanya menjelaskan konsep abstrak, tetapi juga menjadi landasan normatif bagi rumah sakit dalam menyelenggarakan layanan yang aman, bermutu, dan berkeadilan.

3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak 1 Januari 2014 berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS. Kehadiran BPJS Kesehatan menjadi wujud komitmen negara dalam mewujudkan sistem jaminan kesehatan nasional yang bersifat menyeluruh (*universal health coverage*).

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS Kesehatan memiliki tugas untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan dengan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, portabilitas, dan kepesertaan wajib. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan bukan hanya sekadar lembaga administrasi, tetapi juga instrumen hukum untuk menjamin hak konstitusional masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Tujuan utama BPJS Kesehatan adalah memberikan perlindungan kesehatan yang menyeluruh dan berkesinambungan bagi peserta agar dapat

memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.¹³ Melalui sistem iuran yang bersifat wajib, BPJS Kesehatan membiayai pelayanan kesehatan mulai dari tingkat dasar di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) hingga pelayanan rujukan di rumah sakit.

Dalam praktiknya penyelenggaraan BPJS Kesehatan sering menghadapi berbagai persoalan. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa permasalahan utama adalah tingginya defisit keuangan, keterlambatan pembayaran klaim rumah sakit, kurangnya tenaga medis, antrean panjang pasien, serta keterbatasan fasilitas kesehatan.¹⁴ Kondisi ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS di rumah sakit.

Selain itu, persoalan terkait ketidakjelasan informasi kepada peserta, misalnya mengenai prosedur rujukan, ketersediaan obat, serta standar pelayanan medis. Penelitian oleh Fitriani dan Suryanto menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien peserta BPJS banyak disebabkan oleh kurangnya transparansi informasi dan rendahnya komunikasi antara tenaga medis dengan pasien.¹⁵ Hal ini menegaskan pentingnya penerapan perlindungan hukum agar hak-hak pasien tidak diabaikan dalam sistem pelayanan kesehatan berbasis BPJS.

Dalam konteks penelitian ini, BPJS Kesehatan dipandang sebagai aktor penting dalam menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati. Namun, perlu dianalisis sejauh mana sistem pelayanan BPJS di rumah sakit tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang

¹³ BPJS Kesehatan, *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan Tahun 2022*, (Jakarta: BPJS Kesehatan, 2023), hlm. 12.

¹⁴ Nuraini, R. & Wibowo, H., "Permasalahan Implementasi JKN oleh BPJS Kesehatan," *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 7 No. 1, 2019, hlm. 41.

¹⁵ Fitriani, S. & Suryanto, A., "Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 8 No. 2, 77 (2020).

berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang secara tegas menjamin perlindungan hukum terhadap pasien.

4. Perlindungan Hukum Pasien dalam Pelayanan BPJS

Perlindungan hukum bagi pasien BPJS adalah upaya untuk menjamin bahwa hak-hak pasien sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terpenuhi serta ada mekanisme bila terjadi pelanggaran. Aspek-aspek perlindungan meliputi hak atas informasi, hak atas pelayanan yang layak, hak atas keadilan dalam akses pelayanan, dan penyelesaian pengaduan.

Penelitian dari Yulius Don Pratama dkk yang mengkaji bagaimana prosedur pelayanan kesehatan, penyelesaian keluhan, dan hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pasien JKN-KIS.¹⁶ Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi yang mengatur hak peserta JKN, implementasinya masih terhambat karena kurangnya pemahaman staf dan pasien tentang hak-hak hukum yang dimiliki, serta mekanisme pengaduan yang belum efektif.

Penelitian Yeni Nuraeni dan Lasmin Alfies Sihombing berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia: Tanggung Jawab Rumah Sakit dan Hak Pasien” membahas tanggung jawab rumah sakit terhadap pemenuhan hak pasien. Penelitian tersebut menemukan bahwa rumah sakit masih banyak yang belum sepenuhnya menjalankan

¹⁶ Yulius Don Pratama, Sangking, & Thea Farina, “Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya,” *Journal of Environment and Management*, Vol. 2 No. 2, 2022.

kewajiban hukum, seperti menyediakan fasilitas sesuai standar, tidak mendiskriminasi pasien BPJS, dan respons atas keluhan sering kali lambat.¹⁷

Studi di Makassar, M. Yusuf Sidang Amin menemukan di RS Wisata UIT masih terdapat pelanggaran hak pasien pengguna BPJS, di antaranya hak untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang layak masih sering diabaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum jangan hanya bersifat regulatif saja, tetapi implementatif di lapangan masih lemah.¹⁸

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan secara eksplisit mengatur hak pasien dan perlindungan hukum dalam pelayanan kesehatan. Salah satu contohnya adalah Pasal 5 ayat (3) yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak memperoleh perlindungan hukum dalam menerima pelayanan kesehatan. Selain itu, dalam UU ini juga diatur tanggung jawab penyedia layanan kesehatan dalam hal kelalaian (contoh: Pasal tentang tanggung jawab administratif, pidana, dan perdata), kewajiban pertolongan pertama, keselamatan pasien, dan standar profesi medis.¹⁹

Namun demikian, beberapa penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dengan praktik pelayanan di rumah sakit. Misalnya, dalam penelitian *“Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Terkait Sistem Rujukan Rumah Sakit di Kota Yogyakarta”* oleh Finensia Aulia Kusumastuti dan Mukti Fajar ND,

¹⁷ Yeni Nuraeni & Lasmin Alfies Sihombing, “Perlindungan Hukum Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia: Tanggung Jawab Rumah Sakit dan Hak Pasien,” *Jurnal Darma Agung*, Vol. 32 No. 1, 2024.

¹⁸ M. Yusuf Sidang Amin, Baharuddin Badaru & Hardianto Djanggih, “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wisata UIT Makassar,” *Journal of Lex Generalis*, 2021.

¹⁹ Alexandro Joseph Watuseke, “Tanggungjawab Pidana Pelayanan Kesehatan yang Tidak Memberikan Pertolongan Pertama Terhadap Pasien dalam Keadaan Gawat Darurat Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan,” *Lex Privatium*, Vol. 15 No. 3, 2025.

ditemukan berbagai hambatan seperti prosedur rujukan yang kompleks, minimnya pengetahuan pasien dan keluarga, serta lemahnya koordinasi antar fasilitas kesehatan menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal.²⁰

Dari berbagai studi tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pasien BPJS melibatkan beberapa komponen, yaitu:

1. Regulasi dan standar yang jelas (UU/Kementerian/Kebijakan BPJS);
2. Pelayanan di lapangan yang sesuai standar, inklusif, dan tidak diskriminatif;
3. Mekanisme pengaduan yang mudah, responsif, dan transparan;
4. Kesadaran hukum dari pasien, tenaga medis, dan penyedia fasilitas kesehatan;
5. Akuntabilitas dan sanksi yang tegas bila terjadi pelanggaran;
6. Pengawasan internal dan eksternal terhadap pelaksanaan pelayanan BPJS;
7. Evaluasi dan peningkatan mutu layanan berbasis hak pasien.

Komponen-komponen tersebut menjadi tolok ukur dalam penelitian ini untuk menilai bagaimana Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati melaksanakan perlindungan hukum pasien dalam pelayanan BPJS, terutama setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

5. Tanggung Jawab Rumah Sakit dalam Pelayanan BPJS

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab hukum, administratif, dan moral dalam memberikan pelayanan kepada pasien, termasuk peserta BPJS. Tanggung jawab ini tidak hanya diatur dalam

²⁰ Finensia Aulia Kusumastuti dan Mukti Fajar ND, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Terkait Sistem Rujukan Rumah Sakit di Kota Yogyakarta." *Jurnal Media Hukum dan Syariah*. Vol. 1 No. 3.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, tetapi juga dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, serta peraturan turunannya yang berkaitan dengan akreditasi rumah sakit, standar pelayanan, dan keselamatan pasien.

Menurut Pasal 29 Undang-Undang Nomor 17 dalam Bab tentang Rumah Sakit, setiap rumah sakit berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Ini berlaku pula untuk pasien BPJS, sehingga rumah sakit tidak boleh membedakan pelayanan antara pasien umum dengan pasien JKN-KIS.

Penelitian Hendri Septiawan dan Edy Fernando menegaskan bahwa tanggung jawab rumah sakit meliputi aspek hukum perdata, pidana, maupun administratif.²¹ Dalam konteks pelayanan BPJS, rumah sakit bertanggung jawab apabila terjadi kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi pasien, baik berupa kerugian materiil maupun immateriil. Penelitian tersebut juga menyoroti perlunya kejelasan mekanisme pertanggungjawaban hukum ketika terjadi kasus malpraktik atau penolakan pasien BPJS.

Studi lain dari Mustakin, Haslinda, dan La Ode Sugianto menemukan bahwa dalam praktiknya masih terdapat hambatan dalam pemenuhan tanggung jawab rumah sakit, misalnya keterbatasan fasilitas, antrian yang panjang, serta persepsi sebagian tenaga kesehatan bahwa pasien BPJS kurang menguntungkan

²¹ Hendri Septiawan & Edy Fernando, "Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit Terhadap Pasien BPJS," *Res Judicata: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5 No. 2, 2022.

secara finansial dibanding pasien umum.²² Hambatan ini menimbulkan potensi diskriminasi, yang jelas bertentangan dengan kewajiban hukum rumah sakit.

Selain itu, penelitian oleh Ridwan Arifin dalam jurnal Hukum Kesehatan menegaskan pentingnya akuntabilitas rumah sakit terhadap pasien JKN. Menurutnya, akuntabilitas tidak hanya mencakup pelaporan administratif kepada BPJS dan pemerintah, tetapi juga pertanggungjawaban langsung kepada pasien dalam bentuk pelayanan yang layak, transparansi biaya, serta mekanisme pengaduan yang mudah diakses.²³

Dalam kerangka hukum terbaru, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 mempertegas kewajiban rumah sakit untuk memenuhi hak pasien, termasuk dalam hal: (1) hak atas informasi; (2) hak atas pelayanan yang bermutu dan anti diskriminasi; (3) hak atas keselamatan pasien; dan (4) hak atas perlindungan hukum apabila terjadi pelanggaran. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan tidak hanya berperan sebagai pemberi layanan, tetapi juga sebagai pihak yang wajib memastikan terpenuhinya hak-hak hukum pasien.

Dengan demikian, tanggung jawab rumah sakit dalam pelayanan BPJS tidak bisa hanya dilihat dari sisi teknis medis, tetapi juga dari sisi hukum dan etika. Hal ini yang akan menjadi fokus penelitian lebih lanjut di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati, apakah rumah sakit telah memenuhi tanggung jawab hukumnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

²² Mustakin, Haslinda, & La Ode Sugianto, "Tanggung Jawab Rumah Sakit dalam Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan," *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 52 No. 3, 2022.

²³ Ridwan Arifin, "Akuntabilitas Rumah Sakit dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional," *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, Vol. 1 No. 1, 2020.

C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada analisis perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan dalam sistem pelayanan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana implementasi hak-hak pasien peserta BPJS dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit, dan bagaimana kewajiban rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pembahasan penelitian ini akan menitikberatkan pada:

- a. Aspek normatif, yaitu ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, serta regulasi terkait pelayanan rumah sakit.
- b. Aspek empiris, yaitu praktik penyelenggaraan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati, khususnya dalam hal prosedur pelayanan, mekanisme rujukan, transparansi informasi, serta akses terhadap pelayanan kesehatan.
- c. Batasan lokasi penelitian, yakni di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Aceh.
- d. Batasan waktu penelitian, yakni periode tahun 2023–2024, agar penelitian ini sesuai dengan konteks terbaru pelaksanaan UU Nomor 17 Tahun 2023.

Dengan adanya batasan ruang lingkup, penelitian lebih terarah dan fokus pada persoalan inti, sehingga menghasilkan analisis yang dalam dan relevan.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan bentuk sistem pelayanan BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh
- b. Untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum terhadap pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- c. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

D. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan pendekatan yuridis empiris yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan wawancara dengan responden dan informan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.²⁴

Pendekatan yuridis digunakan untuk menelaah ketentuan hukum yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, serta

²⁴ Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

peraturan lain terkait pelayanan kesehatan. Sementara itu, pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis implementasi perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati.

2. Definisi Operasional Variabel

Agar penelitian lebih terarah, maka variabel penelitian ini dijelaskan secara operasional sebagai berikut:

- a. Perlindungan Hukum: segala bentuk jaminan hukum yang diberikan kepada pasien peserta BPJS untuk menjamin terpenuhinya hak-hak mereka dalam pelayanan kesehatan, baik berupa perlindungan preventif maupun represif.
- b. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang bertanggungjawab menyelenggarakan program jaminan sosial nasional, termasuk Jaminan Kesehatan Nasional, guna memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS.
- c. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- d. Jaminan Kesehatan adalah bentuk perlindungan sosial yang bertujuan menjamin peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial.

- e. Rumah Sakit Pertamedika adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan menjadi objek penelitian dalam kajian implementasi sistem pelayanan jaminan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.²⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan layanan BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh pada tahun penelitian, serta tenaga kesehatan dan pegawai administrasi yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili keseluruhan karakteristik populasi untuk dijadikan objek penelitian. Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik dari populasi tersebut. Dengan kata lain, sampel digunakan ketika peneliti tidak mungkin meneliti seluruh populasi karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya sehingga dipilih sebagian yang dianggap representatif.²⁶

4. Cara Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini digunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang

²⁵ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 119.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 81.

disesuaikan dengan tujuan penelitian. Pertimbangan tersebut didasarkan pada kemampuan responden dan informan untuk memberikan keterangan yang relevan mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap sistem pelayanan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Adapun sampel dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Responden, yaitu 5 orang pasien peserta BPJS Kesehatan yang sedang atau pernah menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.
2. Informan, yaitu 3 orang tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, dan petugas administrasi BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.
3. Akademisi, yaitu 2 orang dosen atau ahli hukum kesehatan/kebijakan publik yang memberikan pandangan akademis mengenai perlindungan hukum dalam sistem pelayanan jaminan kesehatan.

Pemilihan jumlah responden dan informan ini dilakukan secara selektif untuk memperoleh data empiris yang akurat dan representatif terhadap pelaksanaan perlindungan hukum dalam sistem pelayanan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.

5. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data yang relevan.²⁷ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan

²⁷ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 87.

hukum sekunder yang dilengkapi dengan bahan-bahan non hukum yang terdiri dari peraturan perundang undangan, buku-buku, jurnal, surat kabar, pendapat ahli, artikel dari internet dan lain-lain.²⁸

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan terbagi atas dua bagian yaitu:

- a. Data primer yaitu diperoleh melalui wawancara dengan mengumpulkan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
- b. Data skunder yang diperoleh melalui teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, buku-buku, media elektronik dan bahan-bahan yang relevan dengan permasalahan.

6. Cara Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan kesatuan uraian dasar.²⁹ Data yang diperoleh melalui studi dokumen dan wawancara akan dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.³⁰

²⁸ Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 229.

²⁹ Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006. hlm. 153.

³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021, hlm. 224.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM DAN SISTEM JAMINAN KESEHATAN

A. Konsep Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan konsep yang sangat fundamental dalam sistem negara hukum. Istilah ini berkaitan dengan kewajiban negara untuk memberikan jaminan, kepastian, serta penghormatan terhadap hak-hak warga negara. Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah upaya melindungi hak-hak seseorang agar tidak dirugikan oleh pihak lain, serta memastikan bahwa keadilan dapat terwujud melalui instrumen hukum.³¹

Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah segala upaya pemerintah untuk menjamin tercapainya keadilan, ketertiban, dan ketenteraman masyarakat dengan memberikan suatu perlindungan terhadap hak-hak warga negara.³² Selain itu, Philipus M. Hadjon menegaskan bahwa perlindungan hukum dilihat sebagai perlindungan terhadap martabat manusia, yaitu pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak dasar yang melekat pada manusia.³³

³¹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2017), hlm. 54.

³² Muchsin, *Perlindungan dan Penegakan Hukum di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo, 2015), hlm. 41.

³³ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 2018), hlm. 29.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah bentuk jaminan dan pengakuan negara terhadap hak-hak individu serta kewajiban untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan memberikan penyelesaian ketika terjadi sengketa.

2. Jenis Perlindungan Hukum

Dalam konteks pelayanan kesehatan, perlindungan hukum berarti setiap pasien memiliki hak untuk memperoleh layanan kesehatan yang aman, bermutu, dan sesuai standar profesi, serta hak untuk mendapatkan keadilan apabila terjadi pelanggaran. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan ini mencakup dua bentuk, yaitu:³⁴

a. Perlindungan hukum preventif

Yaitu perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran. Bentuknya berupa aturan hukum, standar pelayanan, dan prosedur yang bertujuan mencegah terjadinya tindakan melawan hukum.

b. Perlindungan hukum represif

Yaitu perlindungan yang diberikan setelah terjadi pelanggaran. Bentuknya berupa mekanisme penyelesaian sengketa, penjatuhan sanksi, dan pemulihan hak-hak yang dilanggar.

Dalam pelayanan kesehatan, kedua bentuk perlindungan ini sangat penting. Perlindungan preventif dapat berupa standar akreditasi rumah sakit, standar kompetensi tenaga kesehatan, prosedur pelayanan BPJS, dan regulasi pemerintah. Perlindungan represif dapat berupa hak pasien mengajukan

³⁴ Ibid., hlm. 34.

keberatan, melapor ke Ombudsman, melakukan gugatan perdata, hingga proses pidana jika terdapat kelalaian berat.

3. Perlindungan Hukum dalam Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan memiliki karakteristik unik karena langsung berkaitan dengan keselamatan jiwa manusia. Oleh karena itu, perlindungan hukum menjadi aspek yang tidak terpisahkan. Kementerian Kesehatan menegaskan bahwa pelayanan kesehatan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip: keselamatan pasien, mutu, efisiensi, keadilan, dan non-diskriminasi.³⁵

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan memiliki kewajiban hukum untuk menyediakan pelayanan sesuai standar profesi, standar pelayanan medis, dan standar prosedur operasional. Kegagalan dalam memenuhi standar tersebut dapat menimbulkan akibat hukum. Perlindungan hukum bagi pasien dijamin dalam berbagai peraturan, termasuk:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

UU ini menjadi dasar hukum perlindungan pasien, yang mengatur hak pasien untuk memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, serta perlindungan hukum apabila terjadi kelalaian atau pelanggaran dalam pelayanan kesehatan.

2. Permenkes tentang Keselamatan Pasien

Peraturan ini menetapkan standar keselamatan pasien di fasilitas kesehatan, termasuk pencegahan kesalahan medis, pelaporan insiden, dan kewajiban rumah sakit menjaga mutu pelayanan.

³⁵ Kementerian Kesehatan RI, *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, 2019.

3. Peraturan BPJS Kesehatan

BPJS mengatur prosedur pelayanan bagi peserta JKN, seperti alur rujukan, hak peserta, serta kewajiban fasilitas kesehatan. Aturan ini mengikat BPJS, rumah sakit, dan peserta dalam hubungan pelayanan.

4. Peraturan Internal Rumah Sakit (SPO)

SPO menjadi panduan teknis pelayanan di rumah sakit, mengatur alur tindakan medis, penanganan pasien, dan standar pelayanan. Ketaatan pada SPO menjadi bagian penting dalam menjamin perlindungan hukum bagi pasien.

Pelindungan hukum juga dipandang sebagai mekanisme yang memastikan bahwa setiap hubungan hukum antara individu dengan negara berada dalam koridor kepastian hukum. Dalam teori negara hukum, perlindungan hukum merupakan ciri utama karena hukum tidak hanya berfungsi mengatur, namun juga memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Jimly Asshiddiqie menjelaskan bahwa negara hukum harus menjamin adanya mekanisme kontrol terhadap tindakan pemerintah, agar setiap tindakan yang merugikan individu dapat dipertanggungjawabkan melalui sarana hukum yang tersedia. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional melalui institusi penegak hukum dan mekanisme pengawasan publik.³⁶

Selain itu, konsep perlindungan hukum mencakup pula pemenuhan hak asasi manusia, terutama pada sektor pelayanan publik seperti kesehatan.

³⁶ Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, hlm. 140.

Hak atas kesehatan merupakan salah satu hak konstitusional yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, negara wajib membentuk instrumen hukum yang memadai untuk menjamin terlaksananya hak tersebut. Marzuki menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap warga negara harus diwujudkan melalui regulasi yang jelas, lembaga pelaksana yang berwenang, serta adanya sarana pengaduan ketika terjadi penyimpangan.³⁷

Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, perlindungan hukum tidak hanya berorientasi pada penyelesaian setelah sengketa terjadi, tetapi juga menekankan penguatan sistem agar potensi pelanggaran dapat diminimalisir. Oleh karena itu, hadirnya akreditasi rumah sakit, standardisasi pelayanan, kewajiban pencatatan rekam medis, serta peningkatan kualitas tenaga kesehatan merupakan bagian dari upaya preventif yang memiliki basis hukum. Aspek perlindungan ini juga mencakup aksesibilitas layanan, karena pasien berhak mendapat pelayanan tanpa hambatan yang bersifat diskriminatif, baik dari segi ekonomi, administratif, maupun geografis.³⁸

B. Konsep BPJS

1. Pengertian BPJS

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di

³⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019, hlm. 215.

³⁸ Dewa Gede Sudika Mangku, *Hukum Kesehatan: Perlindungan Pasien dan Tenaga Kesehatan*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2020, hlm. 87.

Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Menurut Ilyas, BPJS adalah institusi yang menyelenggarakan program jaminan sosial dan bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan kesehatan, ketenagakerjaan, dan perlindungan sosial lainnya kepada peserta.³⁹

Dalam konteks kelembagaan, BPJS berperan sebagai institusi publik yang menjamin akses perlindungan dasar bagi seluruh warga negara agar terlindungi dari risiko sosial maupun risiko finansial akibat sakit, kecelakaan kerja, atau kematian. BPJS Kesehatan bertugas menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

2. Asas-Asas BPJS Kesehatan

Setelah memahami kedudukan dan peran BPJS, penting pula meninjau asas-asas penyelenggaraan jaminan sosial. Asas-asas ini menjadi dasar operasional yang mengarahkan mekanisme kerja BPJS, memastikan bahwa penyelenggaraan jaminan sosial berjalan sesuai prinsip keadilan, akuntabilitas, dan keberlanjutan. BPJS diselenggarakan berdasarkan beberapa asas:

1. Kemanusiaan

Asas ini menekankan bahwa penyelenggaraan BPJS harus menjunjung tinggi nilai, martabat, dan hak setiap manusia. Pelayanan kesehatan wajib diberikan dengan memperhatikan kebutuhan pasien, tanpa mengabaikan aspek kemanusiaan.

³⁹ Ilyas, *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2014), hlm. 73.

2. Manfaat

Pelayanan yang diberikan BPJS harus memberi manfaat nyata bagi peserta, baik dalam kemudahan akses, mutu pelayanan, maupun kepastian mendapat layanan sesuai kebutuhan medisnya.

3. Keadilan sosial

Asas ini memastikan bahwa seluruh peserta BPJS berhak memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi, baik berdasarkan ekonomi, status sosial, maupun lokasi tempat tinggal.

4. Gotong royong

Asas ini menggambarkan sistem jaminan sosial yang bersifat saling membantu, di mana peserta yang sehat turut mendukung pembiayaan peserta yang sakit, sehingga tercipta keberlanjutan program.

5. Keterjangkauan layanan

BPJS wajib menjamin bahwa pelayanan kesehatan dapat diakses oleh seluruh peserta dengan biaya yang terjangkau, termasuk penyediaan fasilitas dan layanan sesuai standar yang ditetapkan.

Asas-asas ini menjadi dasar evaluasi terhadap apakah pelayanan BPJS telah memenuhi standar perlindungan hukum di rumah sakit.

3. Fungsi BPJS Kesehatan

Sebagai badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan memiliki sejumlah fungsi strategis yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Fungsi ini menempatkan BPJS Kesehatan bukan semata sebagai pengelola dana, tetapi

juga sebagai lembaga yang menjamin terpenuhinya hak konstitusional warga negara atas pelayanan kesehatan yang layak. Tugas BPJS Kesehatan mencakup aspek pengelolaan keuangan, pemenuhan mutu layanan, koordinasi antar fasilitas kesehatan, serta pengawasan terhadap penyelenggaraan jaminan kesehatan secara menyeluruh. BPJS Kesehatan berfungsi untuk:

a. Mengelola dana jaminan kesehatan

BPJS bertanggung jawab mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan dana jaminan kesehatan secara transparan dan berkelanjutan untuk membiayai pelayanan kesehatan peserta.

b. Menjamin pelayanan kesehatan komprehensif

BPJS memastikan peserta memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan medis, mulai dari pelayanan tingkat pertama hingga rujukan, termasuk promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

c. Mengatur sistem rujukan

BPJS mengatur alur rujukan berjenjang antara fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit, agar pelayanan berjalan tertib, efisien, dan sesuai indikasi medis.

d. Menjalin kerja sama dengan fasilitas kesehatan

BPJS melakukan kontrak dan koordinasi dengan puskesmas, klinik, dan rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan bagi peserta JKN.

e. Melakukan pengawasan pelayanan

BPJS mengawasi mutu, efektivitas, dan kepatuhan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan, termasuk evaluasi klaim, audit medis, serta penyelesaian keluhan peserta.

Fungsi-fungsi tersebut memiliki implikasi langsung terhadap kewajiban BPJS Kesehatan dalam menjamin terpenuhinya hak-hak peserta JKN, termasuk pasien yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Pertamina Ummi Rosnati. Sebagai badan hukum publik, BPJS tidak hanya bertugas mengelola dana jaminan kesehatan, tetapi juga memastikan terselenggaranya pelayanan yang bermutu, tepat, dan berkesinambungan sesuai standar profesi dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Melalui fungsi pengelolaan dana, pengaturan sistem rujukan, kerja sama dengan fasilitas kesehatan, hingga pengawasan mutu pelayanan, BPJS memikul tanggung jawab untuk memastikan tidak terjadinya hambatan administratif, diskriminasi, atau penolakan pelayanan bagi peserta. Dengan demikian, fungsi BPJS tidak semata bersifat administratif, melainkan merupakan instrumen operasional negara dalam memenuhi hak konstitusional warga negara atas pelayanan kesehatan yang aman dan layak.

C. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional

1. Pengertian JKN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan kesehatan wajib bagi seluruh penduduk Indonesia. Menurut Azhar, JKN adalah sistem perlindungan kesehatan yang memberikan jaminan pembiayaan kesehatan melalui mekanisme asuransi sosial.⁴⁰

Tujuan utama JKN adalah memastikan bahwa seluruh penduduk dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang layak tanpa hambatan biaya.

⁴⁰ Azhar, *Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 102.

2. Prinsip-Prinsip JKN

JKN dijalankan berdasarkan prinsip:⁴¹

1. Kepesertaan bersifat wajib

Seluruh penduduk Indonesia wajib menjadi peserta JKN agar perlindungan kesehatan mencakup semua orang dan sistem jaminan berjalan merata.

2. Dana bersifat gotong royong

Pembiayaan JKN berasal dari kontribusi bersama, sehingga peserta yang sehat ikut membantu peserta yang sakit melalui mekanisme pengumpulan dana bersama.

3. Pembayaran iuran sesuai kemampuan

Besaran iuran ditetapkan berdasarkan kemampuan ekonomi peserta, sehingga iuran tidak membebani peserta berpenghasilan rendah.

4. Pelayanan sesuai kebutuhan medis

Peserta berhak mendapatkan pelayanan yang diperlukan sesuai indikasi medis, bukan berdasarkan permintaan atau status sosial.

5. Pengelolaan dana secara transparan dan akuntabel

Dana JKN wajib dikelola secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga penggunaan dana sesuai ketentuan dan tujuan program.

Rumah sakit wajib mengikuti mekanisme JKN dalam memberikan pelayanan, termasuk sistem kapitasi, INA-CBGs, dan rujukan berjenjang.

⁴¹ Ibid., hlm. 118.

3. Pelayanan JKN di Rumah Sakit

Pelayanan JKN meliputi:

1. Pelayanan rawat jalan tingkat pertama

Pelayanan awal yang diberikan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas, klinik, atau dokter keluarga untuk pemeriksaan dasar, pengobatan, dan tindakan sederhana.

2. Pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan

Pelayanan lanjutan di rumah sakit setelah peserta dirujuk dari fasilitas tingkat pertama, termasuk konsultasi spesialis dan pemeriksaan penunjang yang lebih lengkap.

3. Rawat inap tingkat lanjutan

Pelayanan perawatan di rumah sakit untuk peserta yang membutuhkan observasi, tindakan medis, atau operasi sesuai indikasi medis.

4. Gawat darurat

Pelayanan yang diberikan pada kondisi mengancam nyawa atau kecacatan, dan dapat diakses di fasilitas kesehatan mana pun tanpa memerlukan rujukan.

5. Manfaat obat, tindakan medis, dan penunjang

Peserta berhak atas obat, tindakan medis, dan pemeriksaan penunjang (seperti laboratorium dan radiologi) sesuai dengan daftar manfaat yang ditanggung JKN dan indikasi medis.

Setiap pelayanan harus memenuhi standar pelayanan kesehatan dan tidak boleh diskriminatif.

D. Konsep Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Azwar, rumah sakit adalah suatu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, pendidikan, dan penelitian, serta dilengkapi dengan tenaga medis dan sarana medis yang memenuhi standar.

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sebagai bagian dari upaya kesehatan perseorangan, serta harus memenuhi standar mutu dan keselamatan pasien. Sementara itu, Azwar mendefinisikan rumah sakit sebagai suatu organisasi kompleks yang bukan hanya memberikan pelayanan kuratif, tetapi juga melaksanakan pendidikan, pelatihan, serta penelitian, dan ditunjang oleh tenaga medis profesional serta fasilitas yang memadai.⁴²

WHO juga menyatakan bahwa rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu sistem sosial dan kesehatan yang memiliki fungsi menyediakan pelayanan kesehatan komprehensif, mulai dari promotif, preventif, kuratif hingga rehabilitatif, sekaligus berperan sebagai pusat rujukan dan penyedia pelatihan tenaga kesehatan.⁴³ Selain itu, definisi menurut Depkes RI menekankan bahwa rumah sakit berfungsi memberikan pelayanan kesehatan

⁴² Azwar, S. *Pengantar Administrasi Kesehatan*.

⁴³ World Health Organization (WHO). *Health Systems: Hospital Definition*.

secara paripurna, meliputi rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat, serta menjadi institusi yang wajib menerapkan standar keselamatan pasien, standar mutu layanan, dan tata kelola klinis yang akuntabel.⁴⁴

2. Kewajiban Rumah Sakit

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik memiliki kewajiban hukum yang harus dipenuhi untuk menjamin keselamatan, mutu pelayanan, serta kepastian hak pasien, termasuk peserta JKN. Kewajiban tersebut mencakup berbagai aspek teknis maupun administratif yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun kewajiban rumah sakit antara lain:

a. Pelayanan rawat jalan tingkat pertama

Pelayanan awal yang diberikan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas, klinik, atau dokter keluarga untuk pemeriksaan dasar, pengobatan, dan tindakan sederhana.

b. Pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan

Pelayanan lanjutan di rumah sakit setelah peserta dirujuk dari fasilitas tingkat pertama, termasuk konsultasi spesialis dan pemeriksaan penunjang yang lebih lengkap.

c. Rawat inap tingkat lanjutan

Pelayanan perawatan di rumah sakit untuk peserta yang membutuhkan observasi, tindakan medis, atau operasi sesuai indikasi medis.

⁴⁴ Departemen Kesehatan RI. *Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit*.

d. Gawat darurat

Pelayanan yang diberikan pada kondisi mengancam nyawa atau kecacatan, dan dapat diakses di fasilitas kesehatan mana pun tanpa memerlukan rujukan.

e. Manfaat obat, tindakan medis, dan penunjang

Peserta berhak atas obat, tindakan medis, dan pemeriksaan penunjang (seperti laboratorium dan radiologi) sesuai dengan daftar manfaat yang ditanggung JKN dan indikasi medis.

Kewajiban ini menjadi dasar analisis apakah Rumah Sakit Pertamedika telah memberikan perlindungan hukum kepada pasien BPJS.

3. Rumah Sakit sebagai Subjek Hukum

Rumah sakit sebagai subjek hukum memiliki tanggung jawab yang melekat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tanggung jawab ini muncul karena rumah sakit merupakan badan hukum yang menjalankan fungsi pelayanan publik, sehingga setiap tindakan, kelalaian, maupun kebijakan internal dapat menimbulkan akibat hukum. Adapun bentuk tanggung jawab rumah sakit meliputi:

a. Tanggung jawab administratif

Tanggung jawab ini berkaitan dengan kewajiban rumah sakit untuk mematuhi seluruh regulasi administratif, seperti perizinan, standar akreditasi, penyelenggaraan rekam medis, dan pemenuhan standar sarana-prasarana. Pelanggaran administratif dapat berakibat pada teguran, denda, pembekuan izin, atau pencabutan izin operasional.

b. Tanggung jawab perdata (wanprestasi dan perbuatan melawan hukum)

Rumah sakit dapat dimintai pertanggungjawaban perdata apabila terjadi kerugian akibat kegagalan memenuhi perjanjian pelayanan (wanprestasi) atau karena tindakan yang melanggar hukum, termasuk kelalaian tenaga medis maupun kegagalan prosedur pelayanan. Bentuk penyelesaiannya biasanya berupa ganti rugi atau pemenuhan kewajiban tertentu.

c. Tanggung jawab pidana

Dalam kondisi tertentu, rumah sakit atau tenaga kesehatan dapat dikenakan tanggung jawab pidana apabila terjadi perbuatan yang memenuhi unsur tindak pidana, seperti kelalaian berat yang menyebabkan luka atau kematian, pemalsuan dokumen medis, atau pelanggaran terhadap peraturan kesehatan tertentu yang diancam sanksi pidana.

d. Tanggung jawab etik-profesi

Rumah sakit juga bertanggung jawab menjamin bahwa seluruh tenaga medis dan tenaga kesehatan yang bekerja di dalamnya mematuhi kode etik profesi masing-masing. Pelanggaran etik, meskipun tidak selalu menghasilkan sanksi pidana atau perdata, tetap dapat menimbulkan pemeriksaan oleh dewan etik dan memengaruhi kredibilitas layanan rumah sakit.

Setiap kelalaian pelayanan BPJS dapat berakibat pada tanggung jawab hukum rumah sakit.

BAB III

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP SISTEM PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA UMMI ROSNATI BANDA ACEH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 17 TAHUN 2023 TENTANG KESEHATAN

A. Bentuk Sistem Pelayanan Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh merupakan salah satu rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjutan, rumah sakit ini memberikan pelayanan medis kepada pasien BPJS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan BPJS Kesehatan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan responden dan informan, diketahui bahwa sistem pelayanan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dilaksanakan berdasarkan mekanisme pelayanan berjenjang sebagaimana ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Peserta BPJS pada umumnya memperoleh pelayanan melalui rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, kecuali dalam keadaan gawat darurat.⁴⁵

Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh merupakan rumah sakit rujukan utama di Provinsi Aceh yang menyelenggarakan

⁴⁵ Wawancara dengan petugas administrasi BPJS Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

elayanan kesehatan bagi masyarakat, termasuk bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Sebagai rumah sakit rujukan tingkat lanjutan, Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati memiliki peran strategis dalam menjamin akses pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan berkesinambungan bagi peserta BPJS Kesehatan.

Sistem pelayanan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dilaksanakan berdasarkan mekanisme pelayanan berjenjang sebagaimana ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Peserta BPJS pada umumnya harus terlebih dahulu memperoleh pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, seperti puskesmas atau klinik, sebelum dirujuk ke rumah sakit, kecuali dalam keadaan gawat darurat.⁴⁶

Informan dari pihak tenaga kesehatan menjelaskan bahwa pasien BPJS yang datang ke Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati umumnya berasal dari rujukan fasilitas kesehatan tingkat pertama atau rumah sakit jejaring lainnya. Dalam praktiknya, pasien BPJS yang telah memenuhi persyaratan rujukan akan langsung diarahkan ke unit pelayanan sesuai dengan kebutuhan medisnya, baik rawat jalan lanjutan maupun rawat inap. Proses ini diawali dengan verifikasi administrasi BPJS oleh petugas khusus sebelum pasien memperoleh tindakan medis lebih lanjut.⁴⁷

Sistem pelayanan rawat jalan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati meliputi pelayanan poliklinik spesialis dan subspecialis. Pasien akan dilayani oleh dokter spesialis sesuai dengan

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ Wawancara dengan tenaga kesehatan (perawat) Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

diagnosis rujukan, dengan tetap mengacu pada standar pelayanan medis yang berlaku. Sementara itu, pelayanan rawat inap diberikan kepada pasien BPJS yang secara medis memerlukan perawatan lanjutan, baik di ruang perawatan kelas III maupun kelas perawatan lainnya sesuai ketentuan kepesertaan BPJS.⁴⁸

Selanjutnya secara prosedural pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati telah mengikuti alur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Responden menjelaskan bahwa pelayanan dimulai dari pemeriksaan administrasi, pemeriksaan dokter, hingga pemberian tindakan medis. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala, seperti waktu tunggu yang cukup lama pada beberapa poliklinik tertentu serta keterbatasan fasilitas pada jam-jam pelayanan yang padat.⁴⁹

Selain pelayanan rawat jalan dan rawat inap, Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati juga memberikan pelayanan gawat darurat kepada peserta BPJS tanpa mensyaratkan rujukan terlebih dahulu. Informan dari petugas administrasi BPJS menyampaikan bahwa dalam kondisi gawat darurat, rumah sakit wajib memberikan pelayanan medis segera kepada pasien, sedangkan kelengkapan administrasi BPJS dapat diselesaikan setelah pasien mendapatkan penanganan awal. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pemenuhan prinsip keselamatan pasien.⁵⁰

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Wawancara dengan pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026

⁵⁰ Wawancara dengan petugas administrasi BPJS Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026

Pelaksanaan sistem pelayanan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati juga didukung oleh penerapan standar prosedur operasional (SPO) yang mengatur alur pelayanan pasien BPJS, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, tindakan medis, hingga pemulangan pasien. SPO tersebut menjadi pedoman bagi tenaga kesehatan dan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang seragam dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁵¹

Jika ditinjau dari perspektif normatif, sistem pelayanan yang diterapkan oleh Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati pada dasarnya telah sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medisnya. Pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS juga mencerminkan prinsip pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan non-diskriminatif.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa bentuk sistem pelayanan jaminan kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh telah dilaksanakan sesuai dengan mekanisme JKN yang ditetapkan BPJS Kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek teknis dalam pelaksanaan pelayanan yang memerlukan perbaikan agar pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS dapat berjalan lebih optimal dan berkeadilan.

⁵¹ Standar Prosedur Operasional Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

B. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan sistem pelayanan jaminan kesehatan. Dalam konteks Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, perlindungan hukum dimaknai sebagai upaya rumah sakit dan pihak terkait untuk menjamin terpenuhinya hak-hak pasien BPJS sejak tahap pendaftaran, proses pelayanan medis, hingga penyelesaian apabila terjadi permasalahan dalam pelayanan kesehatan.

Informan dari tenaga kesehatan dan petugas administrasi BPJS, memberikan informasi bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati pada dasarnya diwujudkan melalui penerapan standar pelayanan medis, standar prosedur operasional (SPO), serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan kesehatan dan BPJS Kesehatan.¹²¹ Perlindungan ini bersifat preventif maupun represif, meskipun dalam praktiknya lebih dominan pada upaya preventif.

Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui penetapan prosedur pelayanan yang harus dipatuhi oleh seluruh tenaga kesehatan dan petugas rumah sakit. Informan menjelaskan bahwa setiap pasien BPJS yang datang ke rumah sakit wajib melalui proses verifikasi administrasi, pemeriksaan medis sesuai indikasi, serta pencatatan rekam medis sebagai bentuk pertanggungjawaban pelayanan. Prosedur ini dimaksudkan untuk mencegah

terjadinya kesalahan pelayanan, kelalaian medis, maupun perlakuan diskriminatif terhadap pasien BPJS.⁵²

Selain itu, rumah sakit juga menerapkan standar keselamatan pasien sebagai bagian dari perlindungan hukum. Informan dari tenaga kesehatan menyampaikan bahwa setiap tindakan medis yang dilakukan kepada pasien BPJS harus didasarkan pada standar profesi dan standar pelayanan medis. Dalam hal terjadi risiko medis, tenaga kesehatan wajib memberikan penjelasan kepada pasien atau keluarga pasien mengenai tindakan yang akan dilakukan, termasuk kemungkinan risiko yang dapat timbul. Hal ini merupakan bentuk perlindungan hukum yang berkaitan dengan hak pasien atas informasi dan persetujuan tindakan medis.⁵³

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang merupakan pasien BPJS, sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka memperoleh pelayanan medis yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Responden menjelaskan bahwa dokter dan perawat memberikan pemeriksaan serta tindakan medis tanpa membedakan status pasien BPJS atau pasien umum. Namun demikian, beberapa responden menyampaikan bahwa mereka tidak selalu memahami hak-hak hukum yang dimilikinya sebagai pasien BPJS, khususnya terkait mekanisme pengaduan apabila terjadi ketidakpuasan terhadap pelayanan.⁵⁴

⁵² Wawancara dengan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

⁵³ Wawancara dengan Tenaga Kesehatan (Dokter/Perawat) Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

⁵⁴ Wawancara dengan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

Dalam hal perlindungan hukum represif, Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati menyediakan mekanisme pengaduan bagi pasien BPJS yang merasa dirugikan dalam pelayanan. Informan dari petugas administrasi menjelaskan bahwa pasien dapat menyampaikan keluhan melalui unit pengaduan rumah sakit atau melalui saluran pengaduan BPJS Kesehatan. Pengaduan tersebut akan ditindaklanjuti oleh pihak manajemen rumah sakit sesuai dengan prosedur yang berlaku.⁵⁵ Mekanisme ini dimaksudkan sebagai sarana penyelesaian sengketa secara internal sebelum pasien menempuh jalur hukum yang lebih lanjut.

Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS juga berkaitan dengan jaminan akses pelayanan kesehatan tanpa diskriminasi. Berdasarkan hasil penelitian, pihak rumah sakit pada prinsipnya berupaya memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pasien, baik pasien BPJS maupun pasien umum. Informan menegaskan bahwa tenaga kesehatan tidak diperbolehkan menolak pasien BPJS yang memenuhi syarat administrasi dan medis, karena hal tersebut bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, bentuk perlindungan hukum yang diterapkan oleh Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati telah mencerminkan kewajiban penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang aman, bermutu, adil, dan non-diskriminatif. Hak pasien atas pelayanan kesehatan dan perlindungan

⁵⁵ Wawancara dengan Petugas Administrasi BPJS Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

hukum secara normatif telah diakomodasi melalui kebijakan internal rumah sakit dan kerja sama dengan BPJS Kesehatan.⁵⁶

Namun demikian, berdasarkan temuan lapangan, perlindungan hukum terhadap pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati masih menghadapi beberapa keterbatasan, terutama terkait pemahaman pasien mengenai hak-haknya serta efektivitas mekanisme pengaduan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada ketersediaan aturan, tetapi juga pada implementasi yang konsisten dan pemahaman semua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati telah diwujudkan melalui penerapan standar pelayanan, mekanisme pengaduan, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Meskipun demikian, perlindungan hukum tersebut masih perlu diperkuat agar hak-hak pasien BPJS dapat terpenuhi secara optimal dalam praktik pelayanan kesehatan sehari-hari.

C. Kendala yang Dihadapi Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS

Dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS, Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pemenuhan hak-hak pasien. Kendala tersebut muncul baik dari aspek internal rumah sakit maupun faktor eksternal

⁵⁶ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, sebagaimana telah diubah terakhir, BPJS Kesehatan, Jakarta.

yang berkaitan dengan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara dengan informan dari tenaga kesehatan dan petugas administrasi BPJS, salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan pemahaman pasien BPJS mengenai hak dan kewajibannya. Banyak pasien yang belum mengetahui secara jelas prosedur pelayanan, alur rujukan, mekanisme pengaduan apabila terjadi permasalahan dalam pelayanan kesehatan. Kondisi ini menyebabkan pasien sering kali tidak menggunakan saluran hukum atau administratif yang tersedia ketika merasa dirugikan.⁵⁷

Kendala berikutnya berkaitan dengan aspek administratif dan prosedural pelayanan BPJS. Informan menyampaikan bahwa proses verifikasi administrasi BPJS terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, terutama pada jam pelayanan yang padat. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien dan persepsi negatif terhadap pelayanan, meskipun secara normatif prosedur tersebut merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh rumah sakit.⁵⁸

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi kendala dalam pemberian perlindungan hukum terhadap pasien BPJS. Tenaga kesehatan dan petugas administrasi harus menangani jumlah pasien yang relatif besar, sehingga fokus pelayanan sering kali lebih diarahkan pada aspek medis daripada aspek edukasi hukum pasien. Akibatnya, informasi mengenai

⁵⁷ Wawancara dengan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

⁵⁸ Wawancara dengan Petugas Administrasi BPJS Rumah Sakit Pertamedika Umni Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

hak pasien, persetujuan tindakan medis, serta mekanisme pengaduan tidak selalu tersampaikan secara optimal.⁵⁹

Dari sisi sistem JKN, informan menyebutkan bahwa perubahan regulasi BPJS Kesehatan yang cukup dinamis juga menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit. Penyesuaian terhadap kebijakan baru, baik terkait tarif, sistem klaim, maupun alur pelayanan, memerlukan waktu dan kesiapan internal. Dalam kondisi tertentu, ketidaksiapan ini dapat berdampak pada kualitas perlindungan hukum yang diterima pasien BPJS.⁶⁰

Informan yang merupakan pasien BPJS memberikan informasi bahwa sebagian besar pasien masih merasa ragu atau enggan menyampaikan keluhan secara formal karena khawatir akan memengaruhi pelayanan medis yang diterimanya. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum represif melalui mekanisme pengaduan belum sepenuhnya berjalan efektif, meskipun secara normatif telah disediakan oleh rumah sakit dan BPJS Kesehatan.⁶¹

Jika ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, kendala-kendala tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik pelayanan kesehatan. Undang-undang telah mewajibkan penyelenggara pelayanan kesehatan untuk menjamin perlindungan hukum bagi pasien, namun implementasinya sangat

⁵⁹ Wawancara dengan Tenaga Kesehatan (Dokter) Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

⁶⁰ Wawancara dengan Petugas Administrasi BPJS Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

⁶¹ Wawancara dengan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, tanggal 20 Januari 2026.

bergantung pada kesiapan sistem, sumber daya manusia, serta tingkat pemahaman pasien sebagai subjek hukum.

Dengan demikian, kendala yang dihadapi Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat struktural dan kultural. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa peningkatan edukasi pasien, penguatan mekanisme pengaduan, serta peningkatan kapasitas tenaga kesehatan agar perlindungan hukum bagi pasien BPJS dapat terwujud secara lebih efektif.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan jaminan kesehatan bagi pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan. Pelayanan diberikan melalui mekanisme pelayanan berjenjang, penerapan standar prosedur operasional, serta pemenuhan pelayanan medis sesuai kebutuhan pasien. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala teknis, terutama terkait waktu tunggu pelayanan dan pemahaman pasien terhadap prosedur pelayanan BPJS.
2. Bentuk perlindungan hukum terhadap pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh diwujudkan melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan dengan penerapan standar pelayanan medis, standar keselamatan pasien, serta kepatuhan terhadap prosedur administrasi dan regulasi BPJS. Perlindungan represif diwujudkan melalui penyediaan mekanisme pengaduan bagi pasien yang merasa dirugikan. Secara normatif, bentuk perlindungan

hukum tersebut telah sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal.

3. Kendala yang dihadapi rumah sakit dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS meliputi keterbatasan pemahaman pasien mengenai hak-haknya, beban kerja tenaga kesehatan dan petugas administrasi, serta dinamika regulasi BPJS Kesehatan. Kendala-kendala tersebut menyebabkan perlindungan hukum yang tersedia secara normatif belum sepenuhnya dirasakan secara efektif oleh pasien BPJS dalam praktik pelayanan kesehatan sehari-hari.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pasien BPJS mengenai hak dan kewajiban mereka, termasuk mekanisme pengaduan apabila terjadi permasalahan dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, rumah sakit perlu memperkuat pelaksanaan standar prosedur operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan agar perlindungan hukum terhadap pasien dapat terwujud secara optimal.
2. Kepada BPJS Kesehatan, disarankan untuk terus melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan dan administrasi JKN, khususnya yang berkaitan dengan kemudahan akses dan kepastian pelayanan bagi peserta

BPJS, sehingga tidak menimbulkan hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit.

3. Kepada pemerintah, khususnya Kementerian Kesehatan, disarankan untuk memperkuat pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan serta memastikan implementasi Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan berjalan secara konsisten di lapangan, termasuk dalam hal perlindungan hukum bagi pasien.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Amiruddin & Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Azrul Azwar. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara, 2019.
- Bambang Waluyo. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Burhan Ashshofa. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Dewa Gede Sudika Mangku, *Hukum Kesehatan: Perlindungan Pasien dan Tenaga Kesehatan*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2020, hlm. 87.
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.
- Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Muchsin, *Perlindungan dan Penegakan Hukum di Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo, 2015.
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019.
- Philipus Hadjon. M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Prasetyo Bambang & Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2017.
- Soerjono Soekanto. & Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Sugiyono. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2019.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal.

D. Jurnal dan Artikel Ilmiah

Amin, M. Yusuf Sidang, Baharuddin Badaru & Hardianto Djanggih. "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wisata UIT Makassar." *Journal of Lex Generalis*, 2021.

Anderson, James G. "Health Services and the Concept of Equity." *Journal of Health Policy Research* 34, no. 2 (2018): 215.

Don Pratama, Yulius, Sangking, & Thea Farina. "Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya." *Journal of Environment and Management* 2, No. 2 (2022).

Finensia Aulia Kusumastuti dan Mukti Fajar ND, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Terkait Sistem Rujukan Rumah Sakit di Kota Yogyakarta." *Jurnal Media Hukum dan Syariah*. Vol. 1 No. 3. (2022)

Fitriani, S. & A. Suryanto. "Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 8, no. 2 (2020): 77.

Kusnadi, M. Ridwan. "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Perspektif Pasien." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 9, no. 1 (2021): 33.

Mustakin, Haslinda & La Ode Sugianto. "Tanggung Jawab Rumah Sakit dalam Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 52, no. 3 (2022).

- Nuraini, R. & H. Wibowo. "Permasalahan Implementasi JKN oleh BPJS Kesehatan." *Jurnal Kebijakan Publik* 7, no. 1 (2019): 41.
- Nurhayati & Rika Putri. "Perlindungan Hukum terhadap Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Indonesia." *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 5, no. 2 (2020): 115.
- Nuraeni, Yeni & Lasmin Alfies Sihombing. "Perlindungan Hukum Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia: Tanggung Jawab Rumah Sakit dan Hak Pasien." *Jurnal Darma Agung* 32, no. 1 (2024).
- Ridwan Arifin. "Akuntabilitas Rumah Sakit dalam Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional." *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia* 1, no. 1 (2020).
- Rohmah, Siti & Putri Larasati. "Reformasi Sistem Kesehatan Nasional Pasca UU Nomor 17 Tahun 2023." *Jurnal Hukum dan Kesehatan Indonesia* 4, no. 2 (2023).
- Sari, D. P. & S. Handayani. "Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Pemerintah." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 7, no. 1 (2019): 34–45.
- Septiawan, Hendri & Edy Fernando. "Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit Terhadap Pasien BPJS." *Res Judicata: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2022).
- Sidang Amin, M. Yusuf, Baharuddin Badaru & Hardianto Djanggih. "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS." *Journal of Lex Generalis*, 2021.
- Watusoke, Alexandro Joseph. "Tanggungjawab Pidana Pelayanan Kesehatan yang Tidak Memberikan Pertolongan Pertama Terhadap Pasien dalam Keadaan Gawat Darurat Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan." *Lex Privatum* 15, no. 3 (2025).
- Kusumastuti, Finensia Aulia & Mukti Fajar ND. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Terkait Sistem Rujukan Rumah Sakit di Kota Yogyakarta." *Media of Law and Sharia* 1, no. 3 (2021).

D. Laporan/Institusi

- BPJS Kesehatan. *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2022*. Jakarta: BPJS, 2023.
- BPJS Kesehatan. *Laporan Tahunan BPJS Kesehatan 2023*. Jakarta: BPJS, 2023.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Naskah Akademik Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023*. Jakarta: Kemenkes RI, 2023.

Ombudsman Republik Indonesia. *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2022*. Jakarta: Ombudsman RI, 2022.

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh. *Laporan Pengaduan Pelayanan Publik Sektor Kesehatan*. Banda Aceh: Ombudsman Aceh, 2022.

RS Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. *Profil RSUDZA Tahun 2024*. Banda Aceh: RSPUR, 2024.

World Health Organization. *Universal Health Coverage: Global Monitoring Report*. Geneva: WHO, 2021.



Lampiran 1

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara dengan Pasien Peserta
BPJS Kelas 3



Wawancara dengan Pasien Peserta
BPJS Kelas 2



Wawancara dengan Perawat Rumah Sakit
Pertamedikat



Wawancara dengan Petugas Pelayanan
BPJS RS Pertamedika