

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seperti yang kita ketahui bahwa Indonesia ialah salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Oleh karena itu pemerintah harus memiliki perhatian lebih terhadap masyarakatnya agar dapat terciptanya masyarakat yang sejahtera dalam suatu negara. Salah satu hal dengan urgensi yang tinggi dalam membangun masyarakat yang sejahtera yaitu terkait masalah pembangunan kesehatan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakatnya, karena pembangunan kesehatan ini adalah bagian dari perlindungan kepada hak asasi manusia di suatu negara. Kesehatan menjadi salah satu kebutuhan penting dalam menunjang kehidupan masyarakat. Tanpa kesehatan tentunya seseorang tidak akan bisa melaksanakan aktivitas dengan prima. Sebagai suatu kebutuhan mendasar, kesehatan menjadi hak bagi semua individu yang harus diwujudkan dalam bentuk pemberian kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau oleh masyarakat.

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional. Kesehatan adalah hak dasar setiap warga negara untuk memperoleh sarana pelayanan kesehatan (Afifah, 2015 : 150). Dengan pembangunan kesehatan ialah bagian dari pembangunan nasional dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi tiap-tiap individu supaya tercipta tingkat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan

kesehatan dalam suatu negara sangatlah penting karena dari hal itulah kita dapat mengetahui kualitas sumber daya manusia dalam suatu negara tersebut dan kita juga dapat mengetahui sejauh mana hak asasi manusia dalam suatu negara tersebut dilaksanakan. Hak asasi manusia adalah hak dasar yang dimiliki oleh manusia karena martabatnya sebagai manusia dan bukan diberikan oleh masyarakat atau negara. Oleh karena itu, hak asasi manusia tidak dapat dihilangkan atau dinyatakan tidak berlaku oleh negara. Hak atas pelayanan kesehatan merupakan hak yang bersumber dari HAM. Hak atas pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian dari hak atas kesehatan. Prinsip-prinsip atau asas-asas HAM merupakan landasan bagi terwujudnya hak atas pelayanan kesehatan. Diantara prinsip-prinsip atau asas umum HAM tersebut terdapat asas yang terkait dengan pelayanan kesehatan yakni: prinsip kesetaraan, non-diskriminatif dan kewajiban negara. Di dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 disebutkan bahwa, “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.” Hak atas pelayanan kesehatan merupakan hak dasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah tanpa diskriminasi terhadap setiap orang. (Yustina, 2020 : 02)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan ini merupakan Jaminan Kesehatan Nasional diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Dasar hukum dari BPJS Kesehatan ini adalah Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011

tentang Asuransi Kesehatan (ASKES) yang sebelumnya dikelola oleh PT Askes Indonesia (Persero), berubah menjadi BPJS Kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh penduduk Indonesia. Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011, kini Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terbagi menjadi dua lembaga besar, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan berkedudukan dan berkantor di ibu kota Negara RI. BPJS dapat mempunyai kantor perwakilan di provinsi dan kantor cabang di kabupaten/kota. Tujuan sebuah negara adalah memberikan kesejahteraan kepada seluruh rakyatnya. Siapapun dan apapun statusnya, berhak mendapatkan kesejahteraan dalam hidupnya. Jadi keberadaan institusi bernama BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah salah satu cara untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur.

Undang-undang BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Selanjutnya beberapa permasalahan Dalam pelaksanaannya banyak menuai kritikan dan kekurangan di lapangan, bahkan bagi sebagian orang pengguna BPJS malah dianggap gagal memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang sedang dihadapi pemerintah mewarnai program badan penyelenggara jaminan kesehatan atau yang dikenal BPJS adalah bahwa pelayanan BPJS Kesehatan, khusus untuk masyarakat miskin penerima bantuan ditanggung Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), belum memuaskan. Buruknya pelayanan ini bisa dilihat dari sikap rumah sakit yang masih mencari alasan untuk tidak melayani warga miskin peserta penerima bantuan tersebut. Berbagai alasan pihak rumah sakit tidak melayani warga miskin bermacam- macam dan umumnya beralasan karena kamar pasien sudah penuh. Padahal ketika dicek banyak kamar (Afifah, 2015 : 151). Ini lagi-lagi dikarenakan, diakui atau tidak karena buruknya pelayanan rumah sakit pemerintah terhadap pasien BPJS.

Salah satu fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS adalah Rumah Sakit. Dewasa ini sudah banyak Rumah Sakit yang menerima layanan menggunakan BPJS. Hal tersebut merupakan gambaran bahwa saat ini Rumah Sakit turut serta membantu menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi masyarakat. Hal tersebut senada dengan tujuan dari Rumah Sakit yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi pasien. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam rangka mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan serta mewujudkan program pemerintah yaitu sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh

masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat Kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya yang bermutu, aman efisien dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. BPJS kesehatan dalam melaksanakan program jaminan kesehatan nasional perlu memperhatikan beberapa hal guna terselenggaranya upaya kesehatan. Salah satu upaya kesehatan tersebut yaitu berupa sarana dan prasarana dalam jumlah mutu yang memadai.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Perilaku manusia dalam dunia kesehatan khususnya keperawatan atau Pelayanan kesehatan merupakan respon terhadap rangsangan perilaku diterima oleh pasien. Petugas kesehatan berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan kesehatan diselenggarakan sendiri atau dalam satu organisasi pemeliharaan dan peningkatan kesehatan serta pencegahan dan pengobatan penyakit memulihkan kesehatan pada individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat (Lovey, 2013 : 28). Tim perawat rumah sakit memastikan melayani klien sesuai dengan keyakinan profesional dan standar yang ditetapkan. Hal ini untuk memastikan layanan perawatan yang diberikan selalu relevan layanan yang aman dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Maka dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada BAB 1 Pasal 2 disebutkan “bahwa Jaminan

Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak”.

Rumah Sakit, berkedudukan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan. RumahSakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Di satu pihak dituntut untuk melaksanakan tugas kemanusiaan dengan segala sifat sosialnya, hal ini menyebabkan Rumah Sakit memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga pelayanan publik maupun badan usaha lainnya. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Rumah Sakit sebagai mitra dari BPJS memiliki tanggung jawab untuk melayani pasien jaminan sosial berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif dan perlindungan.

Dewasa ini dengan digunakannya kartu BPJS kesehatan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan kemudahan pemerintah dalam membangun pelayanan kesehatan secara merata kepada masyarakat Indonesia, sehingga tujuan dari Negara ini perlahan mulai tercapai. Tetapi pada pelaksanaannya seringkali terdapat permasalahan-permasalahan yang timbul akibat kebijakan tersebut. Banyaknya keluhan dari pengguna BPJS yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit menjadikan permasalahan tersebut menjadi lebih kompleks. Seiring dengan berjalannya waktu keluhan-keluhan yang dialami oleh pengguna BPJS pun semakin bertambah, dalam hal ini permasalahan terkait dengan hubungan antara pasien pengguna BPJS

dengan Rumah Sakit. Walaupun program tersebut memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan, akan tetapi sampai saat ini masih banyak pengguna BPJS yang kesulitan mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pengguna BPJS harus berpindah-pindah dari satu rumah sakit ke Rumah Sakit lain hanya untuk mendapatkan tempat rawatan. Prilaku diskriminasi seperti ini merusak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, dan secara tidak langsung perilaku tersebut tidak mendukung reformasi dibidang kesehatan (Praptinianingsih, 2016 : 03).

Jika ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen, maka tindakan diskriminasi tersebut merupakan suatu pelanggaran terhadap konsumen, karena pengguna BPJS pun merupakan konsumen yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen seperti yang tertera pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 Huruf G “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak deskriminasi”. Pada Pasal 4 Poin G UUPK ini dicantumkan dimana pada pasien pengguna BPJS mengalami tindakan deskriminasi atau tindakan tidak adil oleh pihak rumah sakit, pelayanan kesehatan atau ketenaga kerjaan kesehatan yang memberikan pelayanan yang tidak baik dan tidak adil pada pasien para pengguna BPJS. Kurangnya pemahaman dan implementasi Rumah Sakit terhadap hak-hak dan kewajiban konsumen merupakan hal yang fundamental, sehingga kasus-kasus seperti ini terus terjadi (Susanti, 2018 : 61).

Pengguna BPJS kesehatan dapat diartikan juga sebagai konsumen jasa layanan kesehatan. Oleh sebab itu berbicara mengenai pengguna BPJS kesehatan tidak akan lepas dari pengertian konsumen. Secara yuridis pasien pengguna BPJS pun memiliki hak sebagai konsumen yang hak-haknya dilindungi, yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Selain itu rumah sakit berkewajiban untuk memperlakukan atau melayani pasien secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Hal tersebut seharusnya dijadikan pedoman dan dilaksanakan oleh Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien termasuk pasien BPJS sekalipun pasien ingin mengetahui bagaimana tindakan medis dilakukan agar nantinya tidak menderita kerugian akibat kesalahan dan kelalaian pihak medis (Soejami, 2019 : 83).

Perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS, yang dalam hal ini sebagai konsumen sangat diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pasien pengguna BPJS yang mendapatkan perlakuan diskriminasi oleh Rumah Sakit adalah pihak yang dirugikan. Masalah perlindungan konsumen tidak semata-mata masalah orang perorang, tetapi sebenarnya masalah bersama dan masalah nasional sebab pada dasarnya semua orang adalah konsumen. Dengan demikian, melindungi konsumen adalah melindungi semua orang. Karena itu, persoalan perlindungan hukum terhadap konsumen adalah masalah hukum nasional. Termasuk diantaranya perlindungan hukum terhadap pasien BPJS yang mendapat perlakuan tidak adil oleh Rumah Sakit. Salah satunya adalah tindakan diskriminasi pada pasien BPJS di Rumah Sakit di Kota Singaraja salah satunya ibu saya sendiri yang diperlakukan

deskriminasi oleh rumah sakit Bali Med, yang dimana ibu saya dilayani dengan lambat oleh rumah sakit padahal ibu saya mau operasi tumor dan paling awal di Rumah Sakit dan penyakit yang di derita ibu saya juga tidak main-main jika terlambat penanganan bisa fatal.

Dari permasalahan tersebut Penulis melakukan penelitian terhadap maraknya kasus pasien BPJS Kesehatan yang diperlakukan tidak adil atau dengan kata lain diskriminatif oleh pihak Rumah Sakit yang menjadikan pasien tersebut tidak mendapatkan haknya Hal ini diteliti oleh karena banyaknya keluhan-keluhan pengguna BPJS terhadap pelayanan Rumah Sakit terkait dengan sulitnya mendapatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan agar pihak BPJS dan Rumah Sakit dapat memperbaiki kinerja terhadap pelayanan pasien BPJS dan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam kegiatan perbaikan serta masukan mengenai pentingnya pelayanan pasien tanpa diskriminatif. Dengan demikian berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk menyajikan skripsi/penulisan hukum dengan judul **“IMPLEMENTASI PASAL 4 HURUF G UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL BAGI PASIEN BPJS ATAS PERLAKUAN DESKRIMINASI RUMAH SAKIT DI KOTA SINGARAJA”**

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Tidak dipatuhi pasal 4 Huruf G Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pasien BPJS di rumah sakit di Kota Singaraja.
2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial belum melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
3. Terdapat perlakuan deskriminasi bagi pasien BPJS di rumah sakit Kota Singaraja.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas maka peneliti melakukan pembatasan pada ruang lingkup terkait dengan faktor-faktor yang menyebabkan implementasi pasal 4 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 terhadap badan penyelenggara jaminan sosial bagi pasien bpjs atas perlakuan deskriminasi rumah sakit di Kota Singaraja. Adapun pembatasan permasalahan mengenai implementasi pasal 4 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 terhadap badan penyelenggara jaminan sosial bagi pasien bpjs atas perlakuan deskriminasi rumah sakit di Kota Singaraja serta upaya-upaya yang perlu dilakukan dalam menanggulangi kasus tersebut.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka masalah yang dapat diidentifikasi yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi UUPK Pasal 4 Huruf G dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan terhadap pasien BPJS di rumah sakit di Kota Singaraja ?

2. Bagaimana upaya penegakan hukum yang dapat diambil oleh pasien untuk mengatasi permasalahan perlakuan diskriminasi dari rumah sakit terhadap pasien BPJS oleh rumah sakit di Kota Singaraja ?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tujuan Umum :

1. Untuk menambah pemahaman penulis dan pembaca dalam bidang penulisan hukum perdata khususnya terkait dengan implementasi pasal 4 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 terhadap badan penyelenggara jaminan sosial bagi pasien bpjs atas perlakuan diskriminasi rumah sakit di Kota Singaraja.

Tujuan Khusus :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis terkait dengan implementasi pasal 4 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 terhadap badan penyelenggara jaminan sosial bagi pasien bpjs atas perlakuan diskriminasi rumah sakit di Kota Singaraja.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis terkait upaya penegakan hukum yang dapat diambil oleh pasien untuk mengatasi permasalahan perlakuan diskriminasi dari rumah sakit terhadap pasien BPJS oleh rumah sakit di Kota Singaraja

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat, antara lain yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi studi ilmu hukum dan perkembangan terhadap perlindungan korban pelayanan deskriminasi rumah sakit, khususnya bagi korban yang mengalami pelayanan deskriminasi pasien BPJS rumah sakit di Kota Singaraja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penulis dapat menyusun dan membuat karya tulis yang sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah, menambah wawasan penulis terkait dengan pengembangan dalam dunia hukum, secara khusus mengenai implementasi pasal 4 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 terhadap badan penyelenggara jaminan sosial bagi pasien bpjs atas perlakuan deskriminasi rumah sakit di Kota Singaraja.

b. Bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan pengatuhan masyarakat mengenai aturan yang berlaku dalam perlakuan deskriminasi pada pasien BPJS terkait Pasal 4 Huruf G UUPK tentang implementasi pasal 4 huruf g undang-undang no. 8 tahun 1999 terhadap badan penyelenggara jaminan sosial bagi pasien bpjs atas perlakuan deskriminasi rumah sakit di Kota Singaraja.

c. Bagi Aparat Penegak Hukum

Hasil penelitian ini diharapkan memberi sumbangan atau masukan terhadap aparat penegak hukum dan lembaga-lembaga negara yang

berkaitan agar menangani suatu perkara deskriminasi secara komprehensif dan proporsional.

