

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PENYEDIA LAYANAN KESEHATAN TERHADAP PEMENUHAN HAK PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Nur Azizah Wulandari

Universitas Mulawarman

izahwl6@gmail.com

Purwanto

Universitas Mulawarman

purwanto@fh.unmul.ac.id

Erna Susanti

Universitas Mulawarman

ernasusanti@fh.unmul.ac.id

Abstract

Healthcare is a constitutional right guaranteed by the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia and various regulations in the field of health and social security. This study aims to analyze the legal accountability of hospitals in fulfilling the rights of participants in the National Health Insurance (JKN) program, with a case study at the Abdoel Wahab Sjahranie Regional General Hospital in Samarinda. This study uses a socio-legal approach with qualitative methods, which examines the relationship between health service regulations, administrative service practices, and the legal accountability mechanisms of hospitals in providing services to JKN participants. The results show that although hospitals have made efforts to fulfill their legal obligations and service standards, there are still gaps between legal norms and service practices, particularly in relation to administrative issues, infrastructure limitations, and handling complaints from JKN patients. The legal accountability of hospitals in practice is mostly manifested through administrative mechanisms and a tiered complaint system, but this does not fully guarantee the optimal protection of patient rights. This study emphasizes that strengthening human resource capacity, integrating service information systems, and effective regulatory oversight are important prerequisites for improving the legal accountability of hospitals and realizing fair, non-discriminatory, and sustainable health services. This study contributes to revealing the gaps in the implementation of hospitals' legal obligations in the JKN system and provides an evaluative basis for strengthening the protection of health insurance participants' rights.

Keywords: *health services; national health insurance; legal accountability; patient rights.*

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan hak konstitusional yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan berbagai peraturan di bidang kesehatan serta jaminan sosial. Penelitian ini bertujuan menganalisis pertanggungjawaban hukum rumah sakit dalam pemenuhan hak peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dengan studi kasus di RSUD Abdoel Wahab Sjahranie Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan socio-legal dengan metode kualitatif, yang mengkaji keterkaitan antara regulasi pelayanan kesehatan, praktik pelayanan administratif, serta mekanisme akuntabilitas hukum rumah sakit dalam penyelenggaraan layanan bagi peserta JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun rumah sakit telah berupaya memenuhi kewajiban hukum dan standar pelayanan yang ditetapkan, masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan praktik pelayanan, khususnya terkait permasalahan administratif, keterbatasan infrastruktur, serta penanganan keluhan pasien JKN. Pertanggungjawaban hukum rumah sakit dalam praktik lebih banyak diwujudkan melalui mekanisme administratif dan sistem pengaduan bertingkat, namun belum sepenuhnya menjamin perlindungan hak pasien secara optimal. Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi sistem

informasi pelayanan, serta pengawasan regulasi yang efektif merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan akuntabilitas hukum rumah sakit dan mewujudkan pelayanan kesehatan yang adil, non-diskriminatif, dan berkelanjutan. Studi ini berkontribusi dalam mengungkap kesenjangan implementasi kewajiban hukum rumah sakit dalam sistem JKN serta memberikan dasar evaluatif bagi penguatan perlindungan hak peserta jaminan kesehatan.

Kata kunci: pelayanan kesehatan; jaminan kesehatan nasional; pertanggungjawaban hukum; hak pasien.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara. Di Indonesia pelayanan publik sudah berjalan selama bertahun-tahun lamannya. Saat ini, kebutuhan akan perbaikan pelayanan publik harus menjadi prioritas utama,¹ karena dianggap sangat penting dalam memperhatikan kesehatan sebagai hak asasi manusia yang harus dijunjung tinggi dan dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang tercantum dalam Pasal 28H ayat (1),² Pasal tersebut menyatakan, “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir batin, memiliki tempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak menerima pelayanan kesehatan”, pernyataan ini menegaskan bahwa setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak dan merata.³

Dan dalam Pasal 34 ayat (3) menyebutkan bahwa negara bertanggung jawab menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang memadai. Pelaksanaan pelayanan kesehatan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab, aman, berkualitas, merata, dan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk menetapkan standar mutu pelayanan kesehatan bagi pasien.⁴

Pelayanan administratif termasuk dalam pelayanan publik yang memegang peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Abdoel Wahab Sjahranie, terutama bagi pengguna BPJS. Pelayanan ini mencakup beberapa aspek penting seperti pendaftaran dan antrian, pengelolaan data pasien, pelayanan informasi serta pengelolaan klaim BPJS. Dengan pelayanan administrasi yang efektif, proses pendaftaran menjadi lebih cepat dan mudah, data pasien dikelola secara akurat dan efisien, informasi tentang prosedur dan biaya menjadi lebih jelas dan transparan.

Pelayanan administratif yang baik secara langsung mempengaruhi kualitas

¹ Sirajuddin, I. A. (2016). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*.

² Solechan (2019). *Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik*. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 2 Issue 4, Nov 2019

³ Pasal kesehatan UUD 1945; CIA <https://homecare24.id/pasal-kesehatan-uud-1945/> diakses pada 8 Januari 2024 pukul 20.23 Wita

⁴ Soekidjo Notoatmodjo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta. Hal 63.

pelayanan kesehatan bagi pengguna BPJS. Hal ini tercermin dari waktu tunggu yang lebih singkat, pelayanan yang memuaskan dan mengurangi kesalahan administrasi. Selain itu, pelayanan administrasi yang ramah dan profesional juga meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan dalam pelayanan administrasi untuk memastikan hak-hak pasien terpenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

RSUD Abdoel Wahab Sjahanie (RSUD AWS) sebagai rumah sakit rujukan di Kalimantan Timur diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan adil bagi semua pasien, termasuk peserta BPJS. Namun, berdasarkan pengaduan dan observasi di lapangan, masih ditemukan praktik diskriminatif dalam pelayanan, terutama terhadap pasien BPJS. Waktu tunggu yang lebih lama, pelayanan administrasi yang tidak efisien, kurangnya fasilitas, serta perlakuan yang kurang manusiawi dari petugas, menjadi indikasi ketidakadilan yang bertentangan dengan hak pasien untuk mendapatkan layanan yang layak dan tanpa diskriminasi. Situasi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara regulasi yang mewajibkan pelayanan kesehatan yang adil dan nondiskriminatif dengan realitas di lapangan, yang membutuhkan perhatian dan perbaikan segera untuk memastikan terpenuhinya hak-hak pasien di RSUD AWS.

Kasus yang terjadi di RSUD AWS Samarinda berkaitan dengan pertanggungjawaban hukum rumah sakit dalam pemenuhan hak peserta jaminan kesehatan BPJS. Terdapat 113 pengaduan sepanjang tahun 2022-2024, Berdasarkan penelitian, terdapat berbagai keluhan dari pasien BPJS terkait dengan pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi di RSUD AWS.

Perbaikan pelayanan administratif dapat dilakukan melalui beberapa strategi. Pertama, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan staf administrasi. Kedua, mengintegrasikan sistem informasi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan. Ketiga, membuat prosedur yang jelas dan standar untuk menghindari kesalahan. Terakhir, mengadakan evaluasi berkala untuk memantau kualitas pelayanan administrasi dan mengidentifikasi area perbaikan.⁵ Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Dengan demikian, hak-hak pasien dapat terpenuhi dan kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Jaminan Kesehatan merupakan hak konstitusional setiap warga negara, dengan memiliki

⁵<https://dosenppkn.com/jenis-pelayanan-publik/> diakses pada Jumat tanggal 27/12/2024 pukul 15.56 Wita

jaminan kesehatan tersebut setiap warga negara berhak mendapatkan layanan kesehatan.⁶

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan bahwa negara memberikan perlindungan komprehensif terhadap hak-hak kesehatan pasien sebagai bagian dari hak dasar yang dilindungi negara. Setiap pasien memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, aksesibel, terjangkau, dan adil tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, gender, agama, atau kondisi kesehatan. Pasien juga berhak atas informasi dan edukasi kesehatan yang seimbang, benar, dan bertanggung jawab, termasuk penjelasan mengenai pilihan terapi dan risiko sebelum tindakan medis (informed consent). Selain itu, kerahasiaan data kesehatan pasien wajib dijaga, kecuali pasien memberikan izin atau diperlukan oleh hukum. Dalam kondisi darurat, pasien berhak mendapatkan pelayanan segera tanpa mempertimbangkan biaya terlebih dahulu, dan penolakan pelayanan darurat dapat dikenai sanksi hukum.

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memastikan akses yang adil terhadap pelayanan kesehatan, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 Pasal 46, Peraturan ini

menegaskan hak setiap peserta Jaminan Kesehatan untuk mendapatkan manfaat medis dan nonmedis secara menyeluruh.

Sejauh ini, kajian mengenai pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional dan pelayanan rumah sakit di Indonesia lebih banyak berfokus pada aspek manajemen pelayanan, kepuasan pasien, dan efisiensi pembiayaan kesehatan. Sejumlah penelitian menitikberatkan pada evaluasi kualitas layanan dan kendala administratif dalam sistem BPJS, namun relatif sedikit yang secara khusus mengkaji pertanggungjawaban hukum rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dalam perspektif hukum. Kajian yang ada umumnya belum secara mendalam menganalisis bagaimana kewajiban hukum rumah sakit dijalankan, bagaimana mekanisme akuntabilitas hukum bekerja dalam praktik, serta sejauh mana pelanggaran terhadap hak peserta JKN dapat menimbulkan konsekuensi hukum bagi rumah sakit. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang signifikan, khususnya pada level rumah sakit daerah, sehingga penelitian ini menempatkan diri sebagai upaya untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis pertanggungjawaban hukum RSUD dalam pemenuhan hak peserta Jaminan Kesehatan Nasional melalui pendekatan socio-legal.

Dalam konteks pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional, pertanggungjawaban hukum rumah sakit tidak hanya dipahami sebagai kewajiban moral atau administratif semata, melainkan sebagai

⁶ Asih Eka Putri. 2014. Pahami JKN Jaminan Kesehatan Nasional, Seri Buku Saku 4, Kantor Perwakilan Indonesia, CV Komunitas Pejaten Mediatama, Jakarta. Hal.7.

kewajiban hukum yang melekat pada penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan. Pertanggungjawaban hukum tersebut mencakup kewajiban administratif untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai regulasi yang berlaku, kepatuhan terhadap standar mutu dan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang efektif bagi pasien. Selain itu, pertanggungjawaban hukum juga mencakup kemungkinan dikenakan sanksi administratif maupun sanksi hukum lainnya apabila rumah sakit terbukti lalai atau melakukan pelanggaran terhadap hak peserta JKN. Dengan demikian, analisis pertanggungjawaban hukum rumah sakit menjadi penting untuk menilai sejauh mana hak pasien dilindungi dan bagaimana akuntabilitas penyelenggara pelayanan kesehatan ditegakkan dalam praktik.

Berdasarkan uraian diatas maka, penelitian ini difokuskan terhadap implementasi kewajiban dari RSUD dalam pemenuhan pelayanan kesehatan untuk mengukur seberapa jauh tanggungjawab fasilitas kesehatan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan socio-legal dengan metode kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis pertanggungjawaban hukum rumah sakit dalam pemenuhan hak peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan mengaitkan norma hukum dan praktik pelayanan

kesehatan di lapangan. Pendekatan socio-legal digunakan untuk memahami bagaimana ketentuan hukum di bidang pelayanan kesehatan dan jaminan sosial diterapkan dalam praktik, serta mengidentifikasi kesenjangan antara regulasi dan realitas pelayanan.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Wahab Sjahranie Kota Samarinda. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait, seperti peserta JKN, petugas administrasi, dan pengelola pelayanan kesehatan, serta melalui observasi terhadap proses pelayanan kesehatan dan pelayanan administratif di rumah sakit. Data sekunder diperoleh dari bahan hukum dan literatur yang relevan, meliputi peraturan perundang-undangan di bidang kesehatan dan jaminan sosial, buku teks hukum, serta artikel ilmiah yang mendukung penelitian ini.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan induktif, yang diawali dari temuan empiris di lapangan. Data yang terkumpul dianalisis melalui tahapan reduksi data, pengelompokan dan penyajian data, serta penarikan kesimpulan, dengan menekankan pada analisis hubungan antara praktik pelayanan kesehatan dan ketentuan hukum yang mengatur pertanggungjawaban rumah sakit. Hasil analisis digunakan untuk menilai sejauh mana kewajiban hukum rumah sakit telah dilaksanakan serta

mengidentifikasi bentuk-bentuk kendala dalam pemenuhan hak peserta JKN.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Kewajiban Dalam Pemenuhan Layanan Kesehatan Kepada Peserta Jaminan Kesehatan

Berdasarkan Pasal 1 Angka 4 Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, pasien adalah individu yang berkonsultasi tentang masalah kesehatannya untuk mendapatkan layanan kesehatan yang dibutuhkan. Pasien yang menerima layanan kesehatan di fasilitas kesehatan terbagi menjadi dua jenis, yaitu pasien umum dan pasien peserta BPJS Kesehatan. Layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pasien, dan tidak boleh ada perlakuan yang merugikan mereka. Setiap pasien yang datang ke rumah sakit memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan kesehatan.⁷

Dukungan dari pimpinan memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas dan efisiensi pelaksanaan program dalam mencapai tujuan. Bentuk dukungan tersebut meliputi menjadikan kebijakan sebagai prioritas program, menugaskan pelaksana

yang mendukung program, serta memperhatikan aspek keseimbangan wilayah, agama, suku, jenis kelamin, dan karakteristik demografi lainnya. Selain itu, penyediaan dana yang memadai diperlukan untuk memberikan insentif kepada pelaksana program, sehingga mereka dapat mendukung dan menjalankan kebijakan atau program dengan sepenuh hati. Aspek daya tanggap juga melibatkan kemampuan petugas kesehatan dalam melayani pelanggan dengan kesiapan sesuai prosedur, serta memenuhi harapan pasien. Responsivitas layanan kesehatan terhadap kebutuhan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap staf yang berinteraksi langsung dengan pasien.

Secara umum, prasarana dan sarana merupakan alat pendukung yang penting untuk keberhasilan proses pelayanan. Tanpa ketersediaan kedua hal ini, kegiatan yang dilaksanakan tidak akan mencapai hasil yang diinginkan. Prasarana dan sarana terdiri dari berbagai perangkat yang digunakan dalam proses kegiatan, baik yang berperan sebagai alat bantu maupun alat utama, dengan tujuan mendukung pencapaian hasil yang diinginkan. Prasarana yang harus tersedia di rumah sakit mencakup instalasi air, instalasi mekanik dan listrik, instalasi gas medis, instalasi uap, instalasi pengelolaan limbah, sistem pencegahan dan penanggulangan kebakaran, petunjuk arah, sistem informasi dan komunikasi, standar dan sarana evakuasi dalam keadaan darurat, instalasi tata udara, dan ambulans.

⁷ Althaf Naufal R, Sri Ratna Suminar, Asep Hakim Z, Jurnal, 2023. Pemenuhan hak pasien dalam mendapatkan pelayanan antidiskriminasi dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung.

Seluruh prasarana tersebut harus memenuhi standar pelayanan, keamanan, serta keselamatan dan kesehatan kerja dalam operasional rumah sakit. Oleh karena itu, prasarana tersebut perlu dipelihara dan dipastikan berfungsi dengan baik.

Hak pasien peserta BPJS Kesehatan untuk menerima pelayanan kesehatan harus dipenuhi di setiap fasilitas kesehatan. Berdasarkan Pasal 47 Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, pasien peserta BPJS Kesehatan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.⁸

Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit telah diatur tentang kewajiban dan hak baik rumah sakit maupun pasien. Kewajiban rumah sakit terhadap pasien diantaranya memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

kewajiban rumah sakit merupakan hal yang inheren sebagai lembaga yang bergerak di bidang kemanusiaan dan sosial sekaligus mampu menghidupi dirinya sendiri supaya kondisinya tetap sehat terutama dari aspek pembiayaan operasionalnya. Kewajiban rumah sakit dan pasien seharusnya tidak perlu diperdebatkan secara mendalam, karena peran masing-masing sebagai pencari dan pemberi

layanan sudah terjadi secara alami. Masalah sering muncul ketika rumah sakit enggan dan tidak mampu memenuhi hak-hak pasien seperti apa yang dikeluhkan pada pasien. Memenuhi hak-hak pasien menjadi hal yang sangat penting, karena esensi pelayanan terletak pada nilai-nilai kemanusiaan dan sosial.

Ketidakpatuhan terhadap regulasi yang mengatur program BPJS, yang sebelumnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), terus diperkuat dengan peraturan-peraturan terbaru. Pasal 52 UU SJSN menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit, wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Dalam hal ini, Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, yang mengatur tentang pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), menegaskan bahwa fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan wajib menyediakan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh BPJS dan peraturan pemerintah lainnya.

Jika Rumah Sakit sebagai pemberi layanan gagal memenuhi kewajiban ini, maka rumah sakit dapat dikenai sanksi administratif berupa teguran, peringatan, atau bahkan pencabutan izin operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam beberapa kasus, kegagalan untuk memenuhi standar ini

⁸ Pasal 47 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

juga dapat berujung pada sanksi pidana jika terbukti melanggar ketentuan hukum yang mengatur pelayanan kesehatan. Hal ini mencakup pengabaian terhadap kualitas pelayanan atau penundaan yang mengakibatkan kerugian bagi pasien, yang dapat dikategorikan sebagai kelalaian atau penyalahgunaan wewenang yang dapat merugikan hak-hak pasien.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 dan Perpres Nomor 82 Tahun 2018, serta peraturan-peraturan pendukung lainnya, sistem jaminan kesehatan di Indonesia diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi peserta BPJS, memastikan bahwa fasilitas kesehatan mematuhi standar pelayanan yang layak dan adil. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Pasal 43, RSUD yang tidak memenuhi kewajiban terhadap pasien BPJS dapat dikenakan sanksi oleh BPJS Kesehatan. Sanksi ini dapat berupa pengurangan atau penghentian pembayaran klaim dan pemutusan kerjasama antara BPJS dengan RSUD. Pemerintah dapat memberikan sanksi berupa teguran, denda, hingga pencabutan izin operasional jika RSUD terbukti melanggar regulasi kesehatan secara serius dan berulang.

Pasien yang merasa dirugikan oleh pelayanan yang tidak memadai dapat mengajukan gugatan perdata terhadap RSUD. Gugatan ini dapat mencakup tuntutan ganti rugi atas kerugian materiil dan immateriil yang diderita pasien. Pasien dapat menuntut

ganti rugi untuk biaya tambahan yang harus dikeluarkan akibat pelayanan yang buruk, seperti biaya pengobatan lanjutan di tempat lain atau biaya transportasi. Pasien juga dapat menuntut kompensasi atas penderitaan, rasa sakit, atau kehilangan kesempatan akibat pelayanan yang tidak memadai.

Dengan mengutamakan hak-hak pasien, setiap pemangku kepentingan di RSUD akan menjadikan pemenuhan hak tersebut sebagai motivasi untuk memenuhi kewajiban dan hak rumah sakit. Artinya, ketika hak-hak pasien dihormati dan dipenuhi, kewajiban rumah sakit, kewajiban pasien, serta hak rumah sakit akan ikut terwujud, mendorong terciptanya hubungan kemitraan terapeutik antara dosen dan pasien.

3.2 Pertanggungjawaban Hukum Rumah Selaku Penyedia Fasilitas Kesehatan Dalam Pemenuhan Layanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan

Setiap tindakan yang melanggar aturan tentu saja memiliki konsekuensi yang harus dihadapi, salah satunya adalah pertanggungjawaban. Hal ini juga berlaku bagi rumah sakit yang melanggar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Rumah Sakit, yang dapat dimintakan pertanggungjawaban. Dalam konteks hukum administratif, pertanggungjawaban rumah sakit diatur dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang-Undang Rumah Sakit, yang menyatakan bahwa pelanggaran

terhadap kewajiban rumah sakit dapat dikenakan sanksi administratif, seperti teguran, teguran tertulis, denda, atau bahkan pencabutan izin rumah sakit. Selain itu, terkait pertanggungjawaban rumah sakit dalam hal pelayanan, mereka juga dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum perdata yang merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Dalam ilmu hukum dikenal 3 (tiga) kategori perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:⁹

- a. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian

Jika ditinjau dari pengaturan KUHPerdata Indonesia tentang perbuatan melawan hukum, sebagaimana dengan KUHPerdata, maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:¹⁰

- a. Tanggungjawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Berdasarkan pasal ini, perbuatan diskriminasi pada pasien peserta BPJS di rumah sakit merupakan pelanggaran terhadap undang-undang, maka dari itu

perbuatan tersebut dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum (onrechmatigedaad) diatur dalam Buku III KUHPerdata pada pasal 1365, yaitu “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata, yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seorang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain.

- b. Tanggungjawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1366 KUHPerdata. Pasal ini menekankan tanggung jawab seseorang atas kerugian yang terjadi akibat kelalaiannya. Dalam konteks RSUD, jika ada tindakan atau kelalaian dari pihak rumah sakit yang mengakibatkan kerugian bagi pasien, maka rumah sakit tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan pasal ini.

Unsur pelanggaran undang-undang terkait dengan perbuatan melawan hukum, seperti adanya tindakan yang bertentangan dengan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal antara tindakan tersebut dan

⁹ Munir Fuady, 2010. Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer, Citra aditya Bakti, Bandung. Hal. 3

¹⁰ *Ibid.* Hal.3

kerugian yang terjadi telah terpenuhi. Semua pegawai, staf, petugas, dan karyawan rumah sakit, baik dari bidang kesehatan maupun non-kesehatan, dapat memberikan dampak yang berimplikasi pada rumah sakit, yakni pertanggungjawaban rumah sakit.

Hal yang dapat menjadi acuan pertanggungjawaban rumah sakit atas tindakan atau perbuatan pegawai, staff, petugas, karyawan adalah Pasal 1367 KUHPerdara. Tanggung Gugat (liability) merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab. Pengertian tanggung gugat merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus melakukan ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum, karena telah melakukan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sehingga menimbulkan kerugian bagi orang atau badan hukum lain.¹¹

Perihal tersebut juga didukung oleh doktrin yang mendukung pertanggungjawaban rumah sakit atas tindakannya, yaitu *vicarious liability* atau *respondeat superior* serta *corporate liability*. Dalam kasus diskriminasi terhadap pasien BPJS di rumah sakit, doktrin yang relevan adalah *corporate liability*. Menurut doktrin ini, lembaga atau korporasi yang memperkerjakan sekelompok pekerja bertanggung jawab atas tindakan mereka. Rumah Sakit bertanggung jawab atas semua

tindakan dan kesalahan yang dilakukan oleh stafnya saat menjalankan tugas yang diberikan, meskipun mereka bukan karyawan tetap rumah sakit. Doktrin *corporate liability* menekankan tanggung jawab hukum rumah sebagai sebuah korporasi.

Pertanggungjawaban RSUD dalam hal ini melibatkan berbagai aspek, mulai dari kepatuhan terhadap regulasi, penyediaan fasilitas dan tenaga medis yang memadai, hingga pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Mengingat pentingnya peran RSUD, penting untuk mengeksplorasi bagaimana pertanggungjawaban ini diterapkan dalam praktik untuk memastikan kualitas layanan kesehatan yang optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Staff Humas di RSUD Abdoel Wahab Sjahranie, bahwa RSUD Abdoel Wahab Sjahranie tidak pernah membedakan pelayanan antara pasien BPJS dengan pasien mandiri, semua pasien dilayani dengan memberikan hak-haknya, pelayanan yang standar dan pelayanan yang bermutu, hak dan kewajiban pasien sudah dijalani dengan baik oleh RSUD Abdoel Wahab Sjahranie. Berdasarkan berita yang beredar mengenai pelayanan di RSUD Abdoel Wahab Sjahranie, dari sekian banyaknya pasien yang mendapatkan pelayanan dari RSUD Abdoel Wahab Sjahranie berbeda-beda, sebagian merasa puas dan ada yang tidak puas, adapun pasien yang tidak puas

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, 2011, Kencana, Prenadamedia Group, Jakarta. Hal.220

dengan berat, maka dari itu RSUD Abdoel Wahab Sjahranie menyediakan media pengaduan yang bisa diakses masyarakat, masyarakat bisa menyampaikan keluhannya dan RSUD Abdoel Wahab Sjahranie akan mengevaluasi dan akan dilakukan audit apakah hal tersebut benar terjadi. Keluhan pasienpun bermacam-macam terkait perilaku petugas, petugas administrasi, perawat yang dilakukan oleh oknum tertentu dan akan ditindaklanjuti oleh RSUD Abdoel Wahab Sjahranie dan akan dibuat surat pengaduan kepada atasan mengenai aduan pelayanan staff nya untuk dilakukan perbaikan pelayanan tersebut.

Dalam sistem pertanggungjawaban RSUD Abdoel Wahab Sjahranie yang terstruktur untuk menangani pengaduan masyarakat, yang dibagi menjadi tiga tingkatan atau grading berdasarkan tingkat keparahan masalah: hijau (ringan), kuning (sedang), dan merah (berat). Sistem ini dirancang untuk mempermudah klasifikasi pengaduan sehingga dapat ditangani secara efektif dan efisien sesuai dengan sifat dan dampaknya terhadap pasien maupun pihak rumah sakit.

Pada pengaduan gradasi hijau, yang bersifat ringan, masalah umumnya terkait dengan aspek administratif dan tidak menimbulkan dampak serius terhadap kondisi kesehatan pasien. Contohnya adalah ketidakhadiran perawat di ruang poli yang membuat pasien harus mencari informasi tambahan. Dalam kasus seperti ini, tanggung

jawab rumah sakit lebih bersifat informasional, yaitu memberikan informasi yang jelas dan memastikan masalah serupa tidak terulang. Penanganannya cenderung cepat, seperti menyediakan informasi langsung melalui bagian Humas atau meningkatkan manajemen jadwal staf.

Untuk pengaduan gradasi kuning, sifatnya lebih serius dan berpotensi mengarah ke ranah hukum. Pengaduan ini biasanya melibatkan dampak yang lebih signifikan terhadap pelayanan medis, misalnya keterlambatan penanganan pasien darurat yang bisa membahayakan keselamatan pasien. RSUD harus melakukan audit mendalam untuk mengidentifikasi penyebab permasalahan, seperti kekurangan sumber daya manusia, kendala teknis, atau prosedur pelayanan yang tidak optimal. Dalam kasus ini, rumah sakit menunjukkan tanggung jawabnya melalui langkah-langkah konkret seperti menyelidiki kasus tersebut, menawarkan mediasi kepada pelapor, dan memberikan kompensasi yang wajar jika diperlukan. Solusi yang ditawarkan juga dapat berupa prioritas pelayanan bagi pelapor di masa depan atau penjadwalan ulang perawatan sebagai bentuk perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Pengaduan yang masuk ke kategori gradasi merah adalah pengaduan serius yang langsung masuk ke ranah hukum. Contoh kasus adalah kematian pasien yang diduga disebabkan oleh kelalaian atau keterlambatan penanganan, sehingga keluarga pasien merasa

tidak terima dan melaporkan kasus tersebut kepada pihak berwenang. Dalam kasus ini, RSUD perlu melakukan investigasi mendalam untuk menentukan apakah ada unsur kelalaian atau pelanggaran prosedur medis. Jika terbukti ada kesalahan, RSUD harus memberikan pertanggungjawaban secara hukum, termasuk menyediakan kompensasi finansial atau bentuk tanggung jawab lainnya sesuai peraturan yang berlaku. Selain itu, pengaduan seperti ini juga menjadi momen kritis bagi RSUD untuk mengevaluasi sistem pelayanan mereka secara menyeluruh agar kasus serupa tidak terulang di masa depan.

Dalam seluruh proses penanganan pengaduan, RSUD AWS menunjukkan komitmennya dengan menerapkan langkah-langkah sistematis, mulai dari penelusuran awal untuk memahami permasalahan, audit dan investigasi mendalam untuk menemukan akar penyebab, hingga penyelesaian melalui mediasi atau jalur hukum jika diperlukan. Solusi yang ditawarkan oleh rumah sakit meliputi kompensasi finansial, prioritas dalam pelayanan kesehatan, atau perbaikan prosedur agar pelayanan menjadi lebih responsif dan efisien.

Pendekatan ini mencerminkan tanggung jawab RSUD AWS dalam tiga aspek utama: Etis, dengan menunjukkan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya. hukum, dengan mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku untuk menyelesaikan pengaduan berat, dan operasional, dengan terus meningkatkan sistem pelayanan berdasarkan

masukan dari pengaduan yang diterima. Namun, tantangan terbesar tetap ada pada pengaduan gradasi merah yang tidak hanya berdampak pada keluarga pasien, tetapi juga pada reputasi rumah sakit secara keseluruhan. Pengelolaan pengaduan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap RSUD, sedangkan kegagalan dalam penanganan kasus berat dapat merusak citra institusi secara signifikan.

Dengan mengintegrasikan sistem grading pengaduan ini, RSUD AWS menunjukkan upaya serius untuk menjaga kualitas pelayanan dan memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada pasien maupun keluarganya. Selain itu, sistem ini juga mendorong evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam operasional rumah sakit, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai institusi kesehatan yang terpercaya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kewajiban Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam pemenuhan hak pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada prinsipnya telah dilaksanakan sesuai dengan kerangka peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan kesenjangan antara norma hukum dan pelaksanaan pelayanan, khususnya terkait aspek pelayanan administratif, ketersediaan

fasilitas, serta prinsip non-diskriminasi terhadap peserta BPJS. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan kewajiban hukum rumah sakit belum sepenuhnya berjalan secara optimal dan berkeadilan.

Penelitian ini menegaskan bahwa RSUD sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan memiliki pertanggungjawaban hukum yang mencakup kewajiban administratif, kepatuhan terhadap standar pelayanan kesehatan, serta akuntabilitas atas keluhan dan pengaduan pasien. Apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan secara konsisten, RSUD berpotensi menghadapi konsekuensi hukum berupa sanksi administratif, tanggung jawab hukum perdata, serta penurunan kepercayaan publik. Dengan demikian, pertanggungjawaban hukum rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga sebagai instrumen perlindungan hak pasien dan penjaminan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdulkadir, Muhammad. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Fuady, Munir. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.
- Kelsen, Hans. *Pure Theory of Law*. Diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien dengan judul *Teori Hukum Murni*:

Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif. Cetakan ke-6. Bandung: Nusa Media, 2008.

Koeswadi, Hermien Hadiati. *Hukum untuk Perumaha Sakitan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.

Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011.

———. *Penelitian Hukum* (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana, 2017.

Muhdar, Muhamad. *Penelitian Doctrinal dan Non-Doctrinal: Pendekatan Aplikatif dalam Penelitian Hukum*. Samarinda: Mulawarman University Press, 2019.

Notoatmodjo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Prio, Agus Santoso Aris, dkk. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Surakarta: Pustaka Baru Press, 2021.

Putri, Asih Eka. *Paham JKN: Jaminan Kesehatan Nasional*. Seri Buku Saku No. 4. Jakarta: CV Komunitas Pejaten Mediatama, 2014.

Shidarta. *Hak dan Kewajiban*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2022.

Triwulan, Titik, dan Shinta Febriani. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, tanpa tahun.

Wila, Chandrawila. *Hukum Kedokteran*. Bandung: Mandar Maju, 2001.

2. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 28 H
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2024 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan
Penyelenggaraan Jaminan Sosial

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Presiden Republik Indonesia
Nomor 82 Tahun 2018 Tentang
Jaminan Kesehatan

Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024
tentang Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan Republik
Indonesia Nomor 4 Tahun 2018
Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan
Kewajiban Pasien

Kamus Besar Bahasa Indonesia,
<https://kbbi.web.id/hak> Pasal kesehatan
UUD 1945; CIA
[https://homecare24.id/pasal-kesehatan-
uud-1945/](https://homecare24.id/pasal-kesehatan-uud-1945/)

Kamus Besar Bahasa Indonesia,
[https://sastrawacana.id/2020/05/01/11-
pengertian-keadilan-menurut-para-ahli/](https://sastrawacana.id/2020/05/01/11-pengertian-keadilan-menurut-para-ahli/)

[https://dosenppkn.com/jenis-pelayanan-
publik/](https://dosenppkn.com/jenis-pelayanan-publik/)

Pengertian Keadilan: Definisi dan Penjelasan
Lengkap Menurut Ahli
[https://geograf.id/jelaskan/pengertian-
keadilan/](https://geograf.id/jelaskan/pengertian-keadilan/)

3. Jurnal

Althaf Naufal R., Sri Ratna Suminar, dan
Asep Hakim Z. “Pemenuhan Hak
Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan
Antidiskriminasi Dihubungkan dengan
Undang-Undang Rumah Sakit.” *Jurnal
Fakultas Hukum Universitas Islam
Bandung*, 2023.

Tangdilambi, Novagita, Adam Badwi, dan
Andi Alim. “Hubungan Kualitas
Pelayanan Kesehatan terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD
Makassar.” *Jurnal* (2019).

Sirajuddin, I. A. “Implementasi Kebijakan
Pemerintah Daerah dalam Pelayanan
Publik Dasar Bidang Sosial di Kota
Makassar.” *Jurnal Ilmiah Ilmu
Administrasi Publik* (2016).

Solechan. “Badan Penyelenggaraan Jaminan
Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai
Pelayanan Publik.” *Administrative Law
& Governance Journal* 2, no. 4
(November 2019).

4. Website

Kamus Besar Bahasa Indonesia,
<https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab>