

**PEMENUHAN HAK KONSUMEN PADA PESERTA BPJS  
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM METRO**

**Oleh:**

**NUNUNG PUSPITA SARI  
NPM. 13112559**



**Jurusan: Hukum Ekonomi Syari'ah  
Fakultas: Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1441 H / 2020 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Prihal : **Pengajuan Munaqosyah**

Kepada Yth  
Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah  
IAIN Metro  
Di –  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Jurnal penelitian yang disusun oleh :

Nama : **Nunung Puspita Sari**  
NPM : 13112559  
Fakultas : Syari'ah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah (HESY)  
Yang Berjudul : **PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM METRO**

Sudah kami setuju dan dapat diajukan kejurusan untuk diseminarkan. Demikian harapan kami dan atas penerimanya, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing I



**Drs. H. A. Jamil, M.Sy**  
NIP. 19590815 198903 1 004

Metro, Juni 2020  
Pembimbing II



**Muhammad Nasrudin, M.H**  
NIP. 19860 19201801 1 001

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Jurnal : **PELAYANAN KESEHATAN PESERTA  
BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT  
ISLAM METRO**

Nama : **Nunung Puspita Sari**

NPM : 13112559

Fakultas : Syari'ah

Program Studi : **Hukm Ekonomi Syari'ah**

## **MENYETUJUI**

Untuk diseminarkan pada Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Metro

Pembimbing I



**Drs. H. A. Jamil, M.Sy**  
NIP. 19590815 198903 1 004

Metro, Juni 2020  
Pembimbing II



**Muhammad Nasrudin, M.H**  
NIP. 19860 19201801 1 001

## ORISINAL PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NUNUNG PUSPITA SARI**

NPM : 13112559

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa jurnal ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Agustus 2020

Yang menyatakan



**Nunung Puspita Sari**  
NPM. 13112559



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
FAKULTAS SYARI'AH**

Jln. KH. Dewantara 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website:www.metro.univ.ac.id. e-mail iain@metrouniv. ac.id.

**PENGESAHAN JURNAL**

No. 0695/15-24.2/D/ pp. 00. 9/06/2020

Jurnal dengan judul: PELAYANAN HAK KONSUMEN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM METRO, disusun oleh: Nunung Puspita Sari, NPM. 13112559, Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (HESy) telah di ujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas : Syari'ah Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 19 Juni 2020.

**TIM PENGUJI :**

Ketua : Drs. A. Jamil, M.Sy

Penguji I : Nurhidayati, M.H

Penguji II : Muhammad Nasrudin, M.H

Sekretaris : Agus Salim Ferliadi, M.H



Mengetahui  
Dekan Fakultas Syari'ah  
  
**Husnul Fatarib, Ph. D**  
NIP. 19740104 199903 1 004

## **PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Bapak Tukimin dan Ibu Poniyah yang senantiasa mendidik, membimbing, mendoakan, berkorban non materi dan materi demi masa depanku.
2. Suamiku tersayang Febri Yansyah sebagai penyamangatku.
3. Anakku Fero Ramadhani Pratama dan Daniel Dwi Febian sebagai penyemangatku
4. Bapak Drs. A. Jamil, M.Sy selaku pembimbing I sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak Muhammad Nasrudin, M.H selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memotivasi penyusun dalam menyelesaikan skripsi.
6. Almamaterku IAIN Metro

## **PEMENUHAN HAK KONSUMEN PADA PESERTA BPJS KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM METRO**

*Nunung Puspita Sari*

Institut Agama Islam Negeri Metro

Email: [nunung.puspitasari15@gmail.com](mailto:nunung.puspitasari15@gmail.com)

**Abstrak:** Rumah Sakit Islam Metro melakukan kerjasama dengan pihak BPJS Kesehatan, perjanjian kerjasama yang dilakukan tidak hanya sekedar menunaikan hak dan kewajiban bagi peserta BPJS Kesehatan dan Rumah sakit Islam Metro, namun ada beberapa kewajiban yang harus dilakukan oleh rumah sakit untuk pasien peserta BPJS Kesehatan. Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, bagaimanakah pelayanan maupun hak konsumen yang didapatkan dari Rumah Sakit Islam Metro. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pelayanan hak konsumen pada peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro. Artikel ini merupakan penelitian lapangan, dengan menggunakan metode wawancara, metode wawancara bertujuan untuk memperoleh penjelasan tentang layanan hak konsumen peserta BPJS kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Metro, bahwasannya pelayanan yang diberikan kepada peserta dengan kelas I, II dan III tidak adanya diskriminasi pelayanan yang dilakukan. Hal initermaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Metro tidak ada tindakan diskriminasi yang dilakukan oleh petugas rumah sakit dan sudah dijalankan sesuai amanah undang-undang yang mengatur.

**Kata kunci :** BPJS Kesehatan, Pelayanan Hak Konsumen, Undang-Undang

*Abstract: Hospital Islam Metro is doing cooperation with BPJS Kesehatan, cooperation agreement that is done not only fulfill the rights and obligations for the participants BPJS health and Islamic Hospital Metro, but there are some obligations that should be done by the hospital for patients participants BPJS health. The problems used in this research are how the service and the rights of consumers acquired from the Islamic hospital Metro. The goal to be achieved is to know the customer's rights service to the participants of BPJS Kesehatan at the Metro Islam Hospital. This article is a field research, using the interview method, the interview method aims to obtain explanation about the consumer rights services participants of BPJS health. Based on research conducted at the Islamic Hospital of Metro, the service is given to participants with class I, II and III there is no discrimination of service conducted. This is contained in Law No. 8 of year 1999, it can be concluded that the service provided by the Islamic hospital Metro is not an act of discrimination conducted by hospital officers and has been executed according to the mandate law governing.*

**keywords :** BPJS Healthcare, Consumer rights services, law

## **PENDAHULUAN**

Semua orang yang berkedudukan di tanah air jaminan pelayanan kesehatan yang termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945, siapapun berhak untuk mendapatkan jaminan kesehatan baik secara perorang maupun masyarakat secara keseluruhan.<sup>1</sup> Setiap orang memiliki hak agar mendapatkan pelayanan dalam bidang kesehatan, namun bisa jadi juga bisa tidak diperbolehkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Maka, ketentuan seseorang mendapatkan pelayanan kesehatan atau tidak diatur oleh hukum. Hukum yang menjadi perlindungan atas konsumen diatur dengan ketentuan undang-undang sebagai hujjah yang memberikan aturan mengenai apa saja yang menjadi hak bagi setiap orang yang menjadi konsumen. Di dalam kajian hukum perlindungan atas apa yang menjadi hak atas konsumen diatur pada Pasal 4 yang merinci dan fundamental terhadap hak atas konsumen dalam UUPK.

Konsumen ialah setiap seseorang yang telah menggunakan jasa maupun barang yang ada di masyarakat, dengan tujuan sebagai pemenuhan kebutuhan secara pribadi, keluarga maupun yang dibutuhkan oleh orang lain. Dalam UUPK diatur dengan cukup jelas mengenai arti dari konsumen, Pasal satu angka dua menyebutkan pengertian konsumen sebagai konsumen yang mengkonsumsi hingga akhir. Tentu sudah sangat jelas dalam pasal ini mengartikan orang yang memiliki hak, bahwa orang yang berhak mendapatkan perlindungan adalah orang secara alami, bukan orang yang secara badan hukum. Penjelasan dalam UUPK

---

<sup>1</sup> Muninjaya, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta: EGC; 2010), h. 23



mengenai orang akhir adalah konsumen yang menggunakan maupun memanfaatkan produk sampai akhir.

Undang-undang dengan nomor 8 yang diberlakukan pada tahun 1999 menyebutkan dan mengatur lebih rinci mengenai apa yang menjadi hak bagi konsumen, pada undang-undang tersebut tentunya mengatur secara rinci dan menyeluruh mengenai hak asasi yang wajib didapatkan oleh konsumen. Tujuan dari peningkatan hak bagi konsumen tersebut untuk menghormati martabat setiap manusia dengan tidak membedakan strata sosial kemasyarakatan.<sup>2</sup> Maka, konsumen memiliki kewajiban untuk meningkatkan kepedulian atas apa yang digunakan dan mencari tahu mengenai setiap apa yang digunakan, sedangkan undang-undang yang mengatur memiliki orientasi akhir bagi konsumen agar mampu terhindar dari aktivitas yang dapat merugikan konsumen atau aktivitas negatif yang didapatkan dari kebutuhan yang dikonsumsi.<sup>3</sup>

Penting kiranya untuk dapat melakukan perlindungan terhadap konsumen dengan alasan konsumen berada dalam kedudukan yang tidak seimbang dengan produsen dari segi pengetahuan. Sehingga, acap kali konsumen dalam keadaan tidak seimbang dengan produsen.<sup>4</sup> Hak asasi manusia dapat didapatkan dengan cara terpenuhinya tingkat hidup masyarakat. Hak keamanan, keselamatan, dan kenyamanan ketika menggunakan barang maupun yang lainnya dalam bentuk jasa. Selain itu, diatur juga mengenai hak yang didapatkan konsumen seperti dapat

---

<sup>2</sup> Wulanmaas Frederik, *Aktualisasi Hukum Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010), h. 14

<sup>3</sup> Adery P. Winter, "Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi di Indonesia", *Vol.XXI/No.4/April-Juni /2013 Edisi Khusus*, h. 54

<sup>4</sup> Afghan Nanda, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Kesehatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten", *Journal Volume 5, Nomor 4, Tahun 2016*

memilih barang dan dapat menggunakan apa saja yang dikonsumsi oleh konsumen dengan harga yang sesuai dan wajar dan juga konsumen dapat merasakan jaminan dari yang dikonsumsi tersebut. Jaminan sosial yang didapatkan oleh masyarakat akan didapatkan melalui program yang telah diterbitkan oleh pihak pemerintah dengan berbagai programnya, salah satunya adanya jaminan bagi masyarakat dalam bidang kesehatan yang diberlakukan secara nasional dengan cara diciptakannya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai badan yang menyalurkan jaminan bagi masyarakat.<sup>5</sup>

BPJS sebagai badan yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat yang tercatat, masyarakat berhak mendapatkan jaminan sosial dengan cara melakukan pendaftaran dan pembayaran iuran yang telah ditentukan oleh BPJS. Program yang ditawarkan oleh BPJS pada dasarnya memiliki kesamaan dengan asuransi lainnya, yang membedakan dari BPJS ialah program pemerintah yang menjamin kesehatan bagi masyarakat. Islam mengatur bahwa pemimpin memiliki kewajiban untuk menjamin kesehatan masyarakat dengan cara yang sesuai dengan syariat Islam, dalam Islam jaminan yang diberikan bisa menggunakan akad *tabarru'* atau tolong-menolong namun dalam implementasi di masyarakat menggunakan *takafful*.

Agar tujuan BPJS bisa didapatkan oleh masyarakat, maka BPJS melakukan kerjasama dengan instansi terkait seperti Rumah Sakit Islam Metro. Kerjasama tersebut dilakukan oleh pihak BPJS dan Rumah Sakit Islam Metro sejak tahun 2014 memuat hak dan kewajiban yang harus dilakukan pihak rumah sakit agar

---

<sup>5</sup> Wahyu Sasongko. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung, 2007), h. 41

pasien yang telah mendaftarkan diri di BPJS mendapatkan haknya. Yayasan Da'wah dan Pemeliharaan masjid Taqwa (YDPMT) yang mulanya diketuai oleh Hi. A. Sajoeti Mantan Bupati Lampung Tengah merupakan yang mendirikan Rumah Sakit Islam Metro. Rumah sakit tersebut didirikan pada tanggal 4 Oktober 1976 di Jalan Jend. Sudirman 21P Metro dan sekarang berganti nama menjadi Jalan Jend. AH. Nasution Nomor 250 Yosodadi Metro.

Pelaksanaannya masih terdapat kekurangan, BPJS Kesehatan masih tidak sesuai dengan yang menjadi harapan bagi masyarakat di tanah air. Telah ditemukan beberapa kejadian yang merugikan masyarakat dengan menggunakan program pemerintah seperti terjadinya penelantaran bahkan terjadinya penolakan yang dilakukan oleh instansi kesehatan terkait. Bapak Juaini Eka Putra selaku Pasien BPJS Kesehatan mengaku ditolak saat akan menjalani pengobatan sakit mata di Rumah Sakit Islam (RSI) Kota Metro pada hari Jumat 13 Juli 2018. Pasien BPJS tersebut menjelaskan, datang ke Rumah Sakit Islam Metro sekitar pukul 09.00 WIB. Pasien datang ke Rumah Sakit Islam Metro setelah mendapat rujukan dari Klinik Griya Sehat, selaku fasilitas kesehatan pertama BPJS Kesehatan. Sesampainya di Rumah Sakit Islam Metro, bagian pelayanan di rumah sakit tersebut mengatakan pelayanan di bagian mata penuh. Alhasil, pasien BPJS kesehatan tersebut kembali dirujuk ke Rumah Sakit Mardi Waluyo.<sup>6</sup>

Tentunya kejadian tersebut merugikan pasien sebagai peserta BPJS Kesehatan, karena pasien kurang memahami hak yang didapatkan dari BPJS Kesehatan. Seperti yang diketahui, bahwa peserta BPJS Kesehatan merupakan

---

<sup>6</sup> <https://lampung.tribunnews.com>

konsumen yang mendapatkan pelayanan dari pihak BPJS. Ketentuan atas kejadian seperti ini sebenarnya sudah mendapatkan perlindungan pada pasal dua yang termaktub dalam UU No. 8 yang diberlakukan pada tahun 1999 perihal persoalan perlindungan yang ditujukan bagi konsumen.

terdapat lima asas sebagai landasan prioritas bagi konsumen, yang salah satunya adalah asas keadilan. Asas tersebut mencoba mengatur dengan orientasi bahwa konsumen serta produsen agar mendapatkan hak dan kewajiban yang wajib untuk dilakukan satu sama lain. Selain itu asas keselamatan dan keamanan wajib diberikan kepada konsumen sudah mengambil nilai guna dan manfaat dari suatu barang maupun jasa yang didapatkan oleh konsumen.

Berdasarkan persoalan yang terjadi seperti kejadian tersebut, maka peneliti membuat rancangan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimanapelayanan hak konsumen pada peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro. Tujuanm dari penelitian yang dilakukan ini yaitu untuk dapat mengetahui hak-hak konsumen peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro.

## **METODE PENELITIAN**

Sebelum melakukan penelitian makadiperlukan cara agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan, maka digunakan metode kualitatif, peneltian kualitatif merupakan metode yang mengamati orang dalam lingkungan aktivitasnya, yang berinteraksi dengan mereka. Penelitian merupakan penelitian yang menggunakan studi lapangan (*field research*), yang dilakukan dengan cara mendatangi lokasi penelitian untuk menapatkan data yang dibutuhkan selama penelitian. Dalam pelaksanaannya penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Islam Metro.

Sumber penelitian yang digunakan berasal penelitian bersumber dari data primer juga sekunder. Data primer sebagai sumber asli dalam proses penelitian yang dilakukan, maka proses untuk mendapatkan data sebagai kebutuhan dalam proses peneliti mencoba memperhatikan objek sekitar tempat yang dijadikan sampel penelitian,<sup>7</sup> yaitu pasien yang telah terdaftar sebagai bagian dari peserta BPJS dan pasien yang namanya tidak terdaftar dalam peserta BPJS. Data sekunder sebagai sumber kedua dalam penelitian yang bertujuan sebagai pelengkap,<sup>8</sup> data selkunder yang digunakan yaitu buku-buku yang terkait dengan judul penelitian seperti *Aktualisasi Hukum Perlindungan Konsumen* karangan pkarangan Wulanmas Frederik, *Hak-Hak Konsumen* karangan Abdul Halim Barkatullah, dan salah satu jurnal yang membahas mengenai perlindungan bagi pasien pada jurnal volume lima, pada nomor empat, tahun 2016 serta buku atau artikel lainnya yang dapat menjadi penunjang dalam penelitian ini.

Penelitian ini mencoba menggnakan metode wawancara juga observasi sebaga cara atau metode yang digunakan sebagai upaya untuk memperoleh kebutuhan data di lapangan selama proses pengamatan berlangsung. Wawancara sebagai salah satu metode yang digunakan bertujuan agar dapat memperoleh penjelasan mengani apa saja pemenuhan kebutuhan yang dilakukan bagi hak konsumen yang telah terdaftar di lembaga pemerintahan yang menangani persoalan jaminan sosial. Metode observasi dilakukan dengan cara pengamatan yang terjadi dengan melakukan pencatatan dari setiap gejala-gejala atau fenomena yang ada. Selain itu, penelitian ini juga memakai cara atau metode

---

<sup>7</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), h. 103

<sup>8</sup>*Ibid*, h. 105

observasi non-partisipan yang dilakukan dengan cara tidak terlibatnya peneliti secara langsung dalam proses yang dilakukan saat dalam proses penelitian berlangsung, peneliti akan mendapatkan gambaran serta data-data tentang pelayanan hak konsumen bagi pasien Rumah Sakit Islam dan menjadi peserta BPJS Kesehatan. Dalam menganalisis data dalam artikel ini yaitu menggunakan kualitatif lapangan yakni dilakukan secara interaktif melalui data yang direduksi dari hasil pengamatan yang dilakukan, lalu melakukan penyajian atas apa yang didapatkan selama pencarian data, dan menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.<sup>9</sup> Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Hak Konsumen**

Pelayanan menjadi kunci keberhasilan dari setiap usaha maupun jasa yang ditawarkan, pelayanan memiliki peran penting jika terjadi kompetisi dalam menentukan keberhasilan merebut perhatian dan mendapatkan pelanggan. Begitupun dalam segmentasi pemerintahan, jika pelayanan umum belum dapat mampu memenuhi pelayanan masyarakat, maka dibutuhkan manajemen yang tepat dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah. Pelayanan umum tidak akan pernah terlepas dari kepentingan umum, maka kedua kata ini memiliki korelasi diantaranya. Meskipun dalam perkembangannya pelayanan umum timbul karena ada kewajiban yang dikeluarkan sebagai suatu proses dalam organisasi, baik itu organisasi yang berasal dari pemerintah maupun organisasi yang

---

<sup>9</sup>. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R and D*, Cet. 16, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 246.

diciptakan oleh pihak swasta. Manusia memiliki hak untuk menentukan kemauan, hak diartikan sebagai apa yang menjadi kemauan bagi manusia. Hak merupakan wewenang atau kekuasaan berbuat dengan ketentuan berdasarkan hukum yang sah sesuai dengan kedudukan sebagai masyarakat di tanah air.

Setiap konsumen tentunya telah diatur apa saja yang menjadi hak sesuai dengan hukum yang diakui, yaitu dalam UUPK sebagai dasar hukum yang mengatur hak atas konsumen yaitu termaktub dalam Pasal 4 UUPK. Selain itu, apapun yang menjadi hak bagi seluruh masyarakat yang menjadi konsumen untuk mendapatkan tanggung jawab dalam bidang kesehatan diatur dalam hukum atau undang-undang lainnya, seperti yang diterbitkan pada tahun 2004 pada nomor 23 yang mengatur persoalan kesehatan, selain itu juga pada tahun 1999 pernah diterbitkan UU nomor 8 yang juga lebih awal mengatur perlindungan Perlindungan atas Konsumen. Undang-undang tersebut pun mengatur hal-hal apa saja yang harus dilakukan atau kewajiban bagi seorang tenaga ahli dalam bidang kesehatan untuk dapat memberikan pelayanan maksimal yang dibutuhkan oleh konsumen, pelayanan seperti kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan harus memberikana harapan bagi konsumen, yaitu: *reliability* (kehandalan) yaitu dengan memberikan kepuasan dalam pelayanan pada konsumen, *responsiveness* (daya tangkap) yaitu mampu memberikan sebuah pelayanan yang cepat tanggap dengan tidak membedakan beberapa unsur Suku, Agama, Ras, dan Golongan (SARA), serta jaminan yang diberikan agar dapat memberikan jaminan atas apa yang dibutuhkan bagi konsumen, serta rasa *empathy* (empati) merupakan hal yang

mampu berkomunikasi baik dengan konsumen dan memahami kebutuhan kesehatan konsumen.<sup>10</sup>

Dalam Pasal 4 mengatur Hak-hak yang didapatkan konsumen berdasarkan landasan hukum yang berlaku UUPK, yaitu:

Pertama, hak yang diperoleh bagi kenyamanan konsumen, keamanan serta memberikan keselamatan bagi konsumen dalam setiap mengkonsumsi yang diinginkan konsumen. Kedua, hak konsumen untuk dapat memilih apa saja barang maupun jasa juga mendapatkan sesuatu barang maupun jasa oleh konsumen tersebut yang berlaku dan dalam keadaan normal di lapangan dan mendapatkan jaminan yang telah dijanjikan oleh produsen atau pelaku usaha. Ketiga, hak bagi seluruh konsumen agar mampu mendapatkan informasi akurat dan sesuai, mendapatkan kejelasan dan kejujuran perihal konsumsi yang didapatkan maupun jasa yang diinginkan. Keempat, Hak konsumen agar dapat menjadi bahan pertimbangan dan bisa berpendapat untuk menyampaikan keluhan atas barang maupun jasa yang dikonsumsi. Kelima, hak bagi konsumen agar mendapatkan advokasi serta perlindungan segala upaya untuk dapat penyelesaian apabila terjadi permasalahan dari barang yang dikonsumsi. Keenam, hak konsumen agar mendapatkan pelayanan pembinaan serta pendidikan bagi hak yang didapatkan seluruh masyarakat yang menjadi konsumen. Ketujuh, hak bagi konsumen mendapatkan apa yang diperlukan serta mendapatkan pelayanann secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi ketika ingin mengkonsumsi barang yang dibutuhkan maupun jasa. Kedelapan, hak konsumen agar mendapatkan bentuk

---

<sup>10</sup> Juariah, "Pemenuhan Hak Konsumen di Institusi Pelayanan Kesehatan di Kota Bandung dan Kota Cimahi", *Jurnal, Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 3, No. 6, Juni 2009, h, 281



kompensasi, atas kerugian dan atau dalam bentuk penggantian, jika ternyata pelayanan dari apa yang ingin dikonsumsi atau dinikmati ternyata mengalami ketidaksesuaian atas yang disepakati. Serta terakhir, hak konsumen yang telah diatur pada landasan hukum lainnya sebagai pedoman dalam mendapatkan pelayanan.

Pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit juga merupakan bagian dari konsumen, maka seluruh pasien yang berada di rumah sakit berada dalam perlindungan UU yang diterbitkan tahun 1999 sebagai landasan hukum untuk memberikan pelayanan.

## **2. Hak Pasien**

Pasien memiliki aturan lebih lanjut mengenai hak-hak yang dilindungi dalam Undang-Undang mengenai praktek dalam bidang kedokteran yang diberlakukan pada tahun 2004 yang bernomor 29 tersebut, menyebutkan bahwa tujuannya adalah untuk dapat memberikan kenyamanan bagi pasien seperti dalam hal perlindungan. Tentunya hak-hak tersebut diatur lebih lanjut dalam undang-undangan yang membahas hak konsumen yang diterbitkan pada tahun 2004, yaitu:

- a. Pasien agar mendapatkan keterangan ataupun penjelasan secara lebih mengenai tindakan yang akan dilakukan sesuai dengan yang termaktub pada pasal lainnya.
- b. Dapat meminta suatu pendapat kepada dokter maupun kepada dokter lainnya mengenai kebutuhan pasien.
- c. Pasien mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya.
- d. Pasien dapat menolak tindakan jika tidak menginginkannya.

e. Pasien mendapatkan isi rekam medis yang dilakukan.

Selain itu, hak-hak yang didapatkan oleh pasien juga diatur dalam Undang-Undang 36 Tahun 2009 perihal Kesehatan, dalam peraturan hukum tersebut diatur dengan sangat jelas mengenai kewajiban dan hak-hak bagi pasien, selain itu juga mengatur hak-hak bagi tenaga kesehatan dan memiliki kewajiban bagi seluruh tenaga kerja, sehingga pada peraturan hukum tersebut memiliki terdapat pola yang mampu mengatur pasien sebagai salah satu pihak konsumen juga sebagai tenaga kerja yakni pihak yang memberikan pelayanan pada pasien telah pada akhirnya akan mendapatkan perlindungan dalam hukum bagi seluruh pasien.<sup>11</sup>

### **3. Hak Peserta BPJS**

Konsumen yang menerima pelayanan dalam bidang kesehatan yang disalurkan oleh pemerintah melalui lembaga sosial tentunya didalamnya diatur mengenai hak bagi pasien yang dilindungi secara hukum yang berlaku, sehingga pasien bisa mendapatkan pelayanan dalam bidang kesehatan secara maksimal. Hak bagi peserta yang terdaftar di lembaga sosial tersebut diatur dalam undang-undang yang diberlakukan pada tahun 2009 yaitu nomor 36, selain itu diatur juga mengenai peraturan dalam bidang kesehatan tentang jaminan kesehatan yang didapatkan, yang diberlakukan pada tahun 2014. Setiap peserta yang telah terdaftar tentunya akan mendapatkan hak untuk memperoleh manfaat dalam bidang kesehatan yang diberikan dalam bentuk pelayanan kesehatan secara perorangan, terdiri dari promotif preventif, kuratif, dan rehabilitatif selain itu juga ternyata mengatur sangat rinci mengenai penggunaan obat-obatan serta bahan

---

<sup>11</sup> Undang-Undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

medis yang dibutuhkan bagi peserta yang terdaftar. Pelaksanaan BPJS Kesehatan ada manfaat yang dapat diberikan jaminan dan manfaat yang yang tidak dapat diberikan jaminan.<sup>12</sup>

Bagi peserta yang terdaftar di instansi pemerintah yang menangani bidang sosial dapat dipahami bahwa peserta tersebut adalah konsumen, maka pembahasan yang berkaitan dengan peserta BPJS Kesehatan selalu memiliki keterkaitan dengan konsumen, yakni sebagai konsumen dalam jasa pelayanan kesehatan. Para ahli hukum secara umum sepakat mengartikan kata konsumen yaitu bagi siapapun yang mengkonsumsi dari hasil produksi sampai akhir (*uiteindelijk gebruiker van goederen en diensten*).<sup>13</sup> Jika dihubungkan persoalan konsumen dengan pemeliharaan perawatan ataupun dalam hal pelayanan di bidang medis, maka konsumen dalam hal ini adalah pasien atau yang mendapatkan jasa.<sup>14</sup> Dalam undang-undang yang diberlakukan pada tahun 2011 mengenai jaminan sosial bagi masyarakat, yaitu pada pasal satu angka empat nomor 24 menjelaskan bahwa Yang menjadi peserta merupakan setiap orang, termasuk juga orang yang berkedudukan asing dapat menjadi peserta dengan syarat telah menetap dan bekerja di Indonesia selama enam bulan dan telah melakukan pembayaran iuran. Selain itu pada tahun 2014 diberlakukan undang-undang yang mengatur pembagian peserta BPJS ke dalam dua macam, yaitu: Pertama, peserta penerima bantuan (PBI). Kedua, peserta bukan penerima bantuan iuran (Non-PBI). Kriteria peserta

---

<sup>12</sup>Suhartoyo, “*Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit*”, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Administrative Law & Governance Vol. 1, h, 55

<sup>13</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta, Kencana Prenanda Media Group, 2008), h, 61

<sup>14</sup> Hermein Hadiati Koeswadji, *Hukum dan Masalah Medik*, (Surabaya, Airlangga University Press, 2004), h. 31

BPJS Kesehatan tersebut diatur dalam Pasal 6, 7, 8, dan 9 dalam undang-undang tersebut.<sup>15</sup>

Setiap peserta yang telah terdaftar memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan, hak pelayanan yang didapatkan oleh pasien bisa didapatkan melalui fasilitas kesehatan rumah sakit yang diberikan. Peserta yang menjadi konsumen tentunya mengatur hak yang wajib untuk dilindungi oleh undang-undang agar mendapatkan pelayanan secara maksimal. Maka dengan perlindungan jaminan hukum yang diberikan kepada konsumen, konsumen atau pasien dapat melakukan tuntutan ganti rugi apabila mendapatkan penolakan layanan, hal ini tertera dalam undang-undang yang membahas kesehatan pada tahun 2014.<sup>16</sup>

Hak-hak dasar konsumen yaitu diantaranya adalah mendapatkan hak agar peserta mendapatkan jaminan keamanan yang diperoleh, selain itu peserta dapat memilih dan bisa memperoleh informasi serta pendapat dari peserta bisa menjadi pertimbangan. Setiap peserta yang terdaftar merupakan konsumen dari jasa pelayanan kesehatan, sehingga peserta yang terdaftar merupakan konsumen yang haknya diatur dan dilindungi serta dihormati, semua itu diatur dalam undang-undangan yang diberlakukan sejak tahun 2014. Hak-hak yang didapatkan oleh peserta BPJS Kesehatan, yaitu: Pertama, peserta berhak untuk mendapatkan kartu sebagai identitas peserta. Kedua, peserta berhak mendapatkan nomor virtual account. Ketiga, peserta dapat memilih fasilitas tingkat pertama yang melakukan kerjasama dengan BPJS. Keempat, peserta memperoleh jaminan kesehatan. Kelima, peserta dapat menyampaikan atas persoalan fasilitas kesehatan

---

<sup>15</sup> Hadi Setia tunggal, *Memahami Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Indonesia*, (Jakarta: Harvarindo, 2015), h. 24

<sup>16</sup>Suci Hartati, Toni Haryadi, Oemi Hartati, “*Perlindungan Hukum Hak-Hak Pasien Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kab. Brebes*”, Vol. 1 Edisi 2 Mei 2018, ISSN 2621 – 2781, h. 50

diantaranya terkait dengan informasi layanan kesehatan dan program asuransi kesehatan tambahan.<sup>17</sup>

Sebelum jauh membahas persoalan perlindungan hukum bagi pasien yang menjadi konsumen, maka lebih baiknya memahami pengertian dari perlindungan, yakni segala usaha yang berorientasi untuk mendapatkan kepastian hukum sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen. Maka upaya yang dilakukan merupakan bentuk nyata untuk dapat memberikan perlindungan.

Perlindungan dalam bidang hukum yang diberikan kepada konsumen tentunya memiliki keterkaitan dengan pelayanan tenaga kesehatan yang diberikan., namun lebih baiknya kita dapat memahami pengertian jasa terlebih dahulu, jasa ialah aktivitas yang tidak berwujud yang menjadi tujuan utama dalam proses transaksi agar mampu bernilai kepuasan bagi konsumen.<sup>18</sup>

Konsumen dilindungi secara hukum yang menjamin haknya, karena konsumen dinilai memiliki kedudukan yang lebih rendah jika dibandingkan dengan produsen atau pelaku usaha yang pada intinya konsumen tidak mengetahui apa yang menjadi hak pribadi karena didasari pada pengetahuan yang rendah, maka dibutuhkan landasan hukum yang mengatur agar memiliki keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha.<sup>19</sup>

#### **4. Pelayanan Hak Konsumen pada Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit**

##### **Islam Metro**

---

<sup>17</sup> Undang-undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Jaminan Penyelenggara Kesehatan

<sup>18</sup> H. Malayu, S.P. Hasibuan, *Pelayanan Terhadap Konsumen Jasa*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), h. 161

<sup>19</sup> Wila Chandrawila, *Hukum Kedokteran*, (Bandung: Mandar Maju, 2001), h. 47.

Yayasan Da'wah dan Pemeliharaan masjid Taqwa (YDPMT) yang mulanya diketuai oleh Hi. A. Sajoeti Mantan Bupati Lampung Tengah merupakan yang mendirikan Rumah Sakit Islam Metro. Rumah sakit tersebut didirikan pada tanggal 4 Oktober 1976 di Jalan Jend. Sudirman 21P Metro dan sekarang berganti nama menjadi Jalan Jend. AH. Nasution Nomor 250 Yosodadi Metro. Luas Rumah Sakit Islam Metro tersebut berkisar +12.350 M2 berdasarkan surat keterangan yang Nomor AG.00/1142/XI/1987. Kerjasama yang dilakukan oleh pihak BPJS dan Rumah Sakit Islam Metro sejak tahun 2014 memuat hak dan kewajiban yang harus dilakukan pihak rumah sakit agar pasien yang telah mendaftarkan diri di BPJS mendapatkan haknya baik dengan berobat jala maupun yang rawat inap.

Rumah Sakit Islam Metro merupan rumah sakit swasta, Rumah Sakit Islam Metro menerima pasien umum dan pasien BPJS. Peneliti melakukan wawancara dengan pasien peserta BPJS kelas III, berdasarkan wawancara diperoleh penjelasan bahwa perawatan yang diberikan sangat baik, perawat selalu aktif melihat dan mengecek kesehatan pasien setiap hari 3 kali yaitu pagi, siang dan malam. Perawat selalu bersikap ramah dan sopan. Untuk masalah pemeriksaan oleh dokter, dokter setiap hari mengecek kondisi pasien, dokter selalu mengecek obat-obatan yang dikonsumsi pasien, dokter selalu memberikan informasi perkembangan kesehatan pasien dan konter selalu memberikan pengarahan terhadap hal-hal yang baik dilakukan oleh pasien.<sup>20</sup> Hal serupa yang disampaikan oleh Bapak Sarjono bahwa apa yang menjadi hak pasien sudah diberikan oleh

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Agustina selaku pasien PBJs kelas III Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

dokternya juga sudah sangat baik.<sup>21</sup> Hal tersebut sama dengan yang disampaikan oleh Ibu Nariyem, apa yang menjadi kebutuhan bagi pasien sudah diberikan seperti pelayanan perawatan sampai dengan pelayanan dokter yang memeriksa sudah sangat baik.<sup>22</sup>

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pasien peserta BPJS kelas II, dari hasil wawancara diperoleh penjelasan bahwa pasien sudah dirawat selama 3 hari di Rumah Sakit Islam Metro, selama di Rumah Sakit Islam Metro pasien memperoleh pelayanan yang sangat baik, perawat selalu bersikap sopan santun, perawat selalu mengontrol keadaan pasien, baik dari air infus, obat-obatan dan perawat selalu menanyakan perkembangan kesehatan pasien. Sedangkan dokter yang merawat datang setiap hari, ketika dokter memeriksa kesehatan pasien dokter selalu menanyakan apa yang dirasa saat ini, Dokter selalu mengontrol obat-obatan yang dikonsumsi, dokter memberikan penjelasan perkembangan kesehatan pasien serta Dokter selalu memberikan pengarahan kepada pasien dan keluarga pasien.<sup>23</sup>

Peneliti melanjutkan wawancara dengan Bapak Poniran selaku pasien BPJS Kesehatan yang terdaftar dalam BPJS kesehatan kelas II, namun Bapak Poniran mengambil kamar kelas I. Berdasarkan hasil wawancara Bapak Poniran bisa mengambil kelas I dengan penambahan biaya pribadi. Jika dari segi pelayanan dari perawat sudah sangat baik, perawat setiap kali masuk kamar pasien selalu

---

<sup>21</sup>Wawancara dengan Bapak Sarjono selaku pasien PBJs kelas III Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

<sup>22</sup>Wawancara dengan Ibu Nariyem selaku pasien PBJs kelas III Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

<sup>23</sup> Wawancara dengan Narsih selaku pasien PBJs kelas II Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

mengucapkan salam, perawat selalu menanyakan keluhan pasien, perawat selalu memberikan arahan kepada pasien. Selain pelayanan perawat, pelayanan dari dokter juga sudah sangat baik, dokter yang memeriksa selalu bersikap sopan, dokter selalu memeriksa pasien dengan teliti, dokter selalu menanyakan perkembangan pasien setiap kali memeriksa dan dokter juga selalu memberikan nasihat kepada pasien.<sup>24</sup>

Kemudian peneliti mencoba melakukan wawancara kembali dengan beberapa peserta BPJS kelas I. Berdasarkan hasil wawancara diketahui mengenai pelayanan sebagai hak pasien sudah dilakukan oleh perawat maupun dokter dengan sangat baik, dari mulai dari pelayanan yang diberikan oleh perawat sampai dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter. Perawat selalu datang ke kamar pasien untuk mengontrol kesehatan pasien, perawat selalu menanyakan perkembangan kesehatan pasien, perawat memeriksa keadaan pasien, perawat selalu memberikan arahan-arahan kepada pasien. Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh dokter yang merawat, dokter datang setiap hari sekali, dokter selalu memeriksa kesehatan pasien, dokter selalu memeriksa obat-obatan yang konsumsi oleh pasien, dokter selalu menjelaskan perkembangan kesehatan pasien serta dokter selalu memberikan pengarahan kepada pasien.<sup>25</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada pasien non-BPJS. Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Endang pasien non-BPJS, diperoleh penjelasan bahwa Ibu Endang memilih kamar rawat inap kelas I, pelayanan

---

<sup>24</sup>Wawancara dengan Poniran selaku pasien BPJS kelas II Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

<sup>25</sup> Wawancara dengan Bapak Kardiman selaku pasien BPJS kelas I Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020



diberikan oleh tenaga media pada kamar kelas I, bahwa pewart selalu datang mengontrol pasien sehari 3 kali, sikap perawat sangat ramah, perawat selalu memeriksa pasien dengan teliti, perawat selalu memberikan saran kepada pasien terkait dengan perkembangan kesehatan pasien. Jika dari dokter yang memeriksa, dokter datang memeriksa sehari sekali, dokter selalu menanyakan keadaan pasien, dokter selalu mengecek obatan-obatan yang diberikan kepada pasien, dokter selalu menjelaskan kondisi perkembangan kesehatan pasien, dokter selalu memberikan saran kepada pasien.<sup>26</sup>

Peneliti kembali melanjutkan wawancara dengan pasien non BPJS kelas I, dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah sangat baik, begitu juga pelayanan yang diberikan oleh dokter juga sangat baik. Perawat maupun dokter setiap kali memeriksa pasien selalu bersikap sopan, selalu menanyakan keadaan kesehatan pasien, selalu memberikan motivasi dan masukan untuk kesehatan pasien.<sup>27</sup>

Selanjutnya peneliti kembali melakukan wawancara dengan Ibu Suparti selaku pasien non BPJS kesehatan kelas II, berdasarkan hasil wawancara diperoleh penjelasan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat sangat baik, perawat datang ke kamar pasien sehari 3 kali dan apabila ada masalah pada pasien jika perawat dipanggil selalu siap, perawat bersikap sangat baik, perawat selalu mengecek kesehatan pasien, perawat selalu memperhatikan obat-obatan pasien, perawat selalu memberikan saran kepada pasien. Sedangkan pelayanan yang

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Ibu Endang selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

<sup>27</sup> Wawancara dengan Bapak Triyono selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

diberikan oleh dokter yang merawat, dokter selalu datang setiap hari, dokter juga bersikap ramah, dokter selalu mengecek kesehatan pasien, dokter selalu memberikan pengarahan kepada pasien.<sup>28</sup>

Kembali peneliti melanjutkan wawancara dengan pasien non BPJS kesehatan kelas III. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh penjelasan bahwa perawat selalu mengontrol kesehatan pasien 3 kali dalam sehari, namun jika keluarga pasien memanggil terkait dengan kondisi pasien, perawat selalu siap kapanpun waktunya. Dokter selalu datang setiap hari sekali, dokter setiap kali memeriksa pasien selalu menanyakan keadaan pasien, dokter selalu memeriksa dengan teliti, dokter selalu memberikan penjelasan terkait dengan perkembangan kesehatan pasien serta dokter selalu memberikan arahan kepada pasien terkait dengan perkembangan kesehatan pasien.<sup>29</sup> Keterangan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Rohman Bahwa pelayanan yang diberikan dari pihak pewart dan dokter sudah sangat baik, perawat maupun dokter selalu bersikap ramah, selalu memeriksa dengan baik dan selalu memberikan nasihat kepada pasien maupun kepada keluarga pasien yang menunggu.<sup>30</sup>

Peneliti melanjutkan wawancara dengan pihak rumah sakit yaitu Ibu Dessy Fitriana selaku Kasie Diklat Verifikator Internal BPJS kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro bahwa dari pihak rumah sakit menyadari masih ada kekurangan pelayanan untuk pasien yang akan melakukan operasi jantung baik peserta BPJS

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Ibu Suparti selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

<sup>29</sup> Wawancara dengan Ibu Yuni selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

<sup>30</sup>Wawancara dengan Bapak Rohman selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

Kesehatan maupun pasien non-BPJS kesehatan.<sup>31</sup>Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pasien peserta BPJS dan pasien non-BPJS di atas dapat peneliti jelaskan bahwa dari segi pelayanan baik itu pelayanan dari perawat sampai dengan pelayanan dokter yang memeriksa memiliki sikap yang sama kepada peserta BPJS Kesehatan dengan pasien non-BPJS kelas I, kelas II maupun kelas III. Hanya saja yang membedakan dari fasilitas kamar warat inap yang ditempati, jika kamar pasien BPJS kelas I lebih luas dan kamar hanya di isi oleh satu pasien serta fasilitas cukup lengkap, sementara kamar kelas II pasien peserta BPJS cukup luas dan satu ruangan diisi oleh dua pasien, sedangkan kamar pasien peserta BPJS kelas III dalam satu ruangan diisi oleh beberapa pasien.

Pasien peserta BPJS kesehatan juga memiliki haknya sebagai konsumen yaitu pelayanan kesehatan yang terbaik dari rumah sakit, hal ini termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan kepada konsumen diatur lebih rinci pada Pasal 4 Huruf g Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 32 huruf c yaitu pasien berhak memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminatif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta BPJS kesehatan dari seluruh kelas yang ada serta hasil wawancara dengan pasien non BPJS dari seluruh kelas yang ada dalam praktiknya tidak terdapat perbedaan dalam hal pelayanan. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang materi dasarnya dimuat dalam Undang-Undang Dasar Pasal 27,

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Ibu Dessy Fitriana selaku Kasie Diklat Verifikator Internal BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

Pasal 28D Ayat (1) dan Pasal 33 UUD 1945. Hak-hak ataskonsumen yang diatur dalam undang-undang menjadi payung hukum bagi konsumen, namun dalam implementasinya terdapat ketimpangan sehingga menimbulkan kegamangan bagi peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara-wawancara tersebut dapat diketahui bahwa hak-hak konsumen peserta BPJS kesehatan maupun hak konsumen non BPJS di rumah Sakit Islam Metro sudah terpenuhi dengan baik, sebagaimana yang telah di atur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, dan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Pelayanan yang didapatkan oleh pasien dari tenaga medis baik dari perawat maupun dokter sudah dapat dikatakan baik dengan apa yang menjadi harapan pasien peserta BPJS kesehatan maupun pasien non-BPJS, pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Metro yaitu pemberian pelayanan yang sudah sangat memuaskan, daya tanggap pelayanan pihak Rumah Sakit Islam Metro dilaksanakan dengan tanggap tanpa membedakan SARA. Komunikasi dari pihak perawat maupun dokter sudah sangat baik dimana perawat maupun Dokter selalu memberikan informasi perkembangan kesehatan pasien.

Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro mendapatkan pelayanan cukup memuaskan yang sesuai dengan yang termaktub dalam Pasal 47 Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan pun mendapatkan pelayanan yang diberikan, pasien peserta BPJS Kesehatan mendapatkan hak-hak

di RumahSakit Islam Metro antara lain memperoleh pelayanan kesehatan yang maksimal.

## **KESIMPULAN**

Penelitian yang dilakukan tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa pasien peserta BPJS kesehatan mendapatkan pelayanan yang cukup maksimal dari rumah Sakit Islam Metro tanpa mendapatkan perbedaan pelayanan dengan pasien yang lainnya. Hal ini sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran yang memiliki tujuan untuk melindungi pihak pasien agar mendapatkan kesehatan dengan kualitas yang baik sesuai dengan Pasal 52 huruf c, Undang-Undang perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Huruf a. Berkaitan dengan perlindungan atas hukum pasien yang banyak disebutkan oleh undang-undang, cukup jelas dalam mengatur hak-hak yang didapatkan oleh tenaga kesehatan dan kewajiban yang harus dilakukan oleh tenaga kesehatan, sehingga membentuk suatu pola yang menimbulkan perlindungan hukum yang berkaitan antar tenaga kesehatan sebagai pemberi jasa pelayanan dan konsumen sebagai pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adery P. Winter, *Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi di Indonesia*, Jurnal, Vol.XXI/No.4/April-Juni /2013 Edisi Khusus
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010
- H. Malayu, S.P. Hasibuan, *Pelayanan Terhadap Konsumen Jasa*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001
- Juariah, "Pemenuhan Hak Konsumen di Institusi Pelayanan Kesehatan di Kota Bandung dan Kota Cimahi", Kesehatan Masyarakat Nasional Vol. 3, No. 6, Juni 2009

- Koeswadji, Hermein Hadiati. *Hukum dan Masalah Medik*, Surabaya: Airlangga University Press, 2004
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Perss, 2008
- Muninjaya. *Manajeme Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2010.
- Nanda, Afghan. *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Kesehatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*, Journal Volume 5, Nomor 4, Tahun 2016
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung, 2007.
- Suci Hartati, Toni Haryadi, Oemi Hartati, “*Perlindungan Hukum Hak-Hak Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Rsud Kab. Brebes*”, Vol. 1 Edisi 2 Mei 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*, Cet. 16, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suhartoyo, “*Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit*”, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Administrative Law & Governance.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta, Kencana Prenanda Media Group, 2008
- Tunggal, Hadi Setia, *Memahami Sistem Jaminan Sosial Nasionak (SJSN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Indonesia*, Jakarta: Harvarindo, 2015
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Jaminan Penyelenggara Kesehatan
- Undang-Undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Wawancara dengan Agustina selaku pasien PBJs kelas III Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara dengan Bapak Rohman selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara yang dilakukan kepada Dessy Fitriana selaku Kasie Diklat Verifikator Internal BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara yang dilakukan kepada Endang selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara yang dilakukan kepada Nariyem selaku pasien PBJs kelas III Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara yang dilakukan kepada Narsih selaku pasien PBJs kelas II Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara yang dilakukan kepada Poniran selaku pasien PBJs kelas II Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara yang dilakukan kepada Sarjono selaku pasien PBJs kelas III Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara yang dilakukan kepada Suparti selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020
- Wawancara yang dilakukan kepada Triyono selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

Wawancara yang dilakukan kepada Yuni selaku pasien non BPJS kesehatan Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

Wawancara yang dilakukan kepada Kadirman selaku pasien BPJS kelas I Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 20 Juni 2020

## UJI PLAGIAT

revisi\_baru\_1..docx

### ORIGINALITY REPORT

**16%**

SIMILARITY INDEX

**12%**

INTERNET SOURCES

**4%**

PUBLICATIONS

**14%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://www.ejournal-s1.undip.ac.id">www.ejournal-s1.undip.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://garuda.ristekdikti.go.id">garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<b>1%</b>



10	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	1%
11	fh.unsoed.ac.id Internet Source	1%
12	pt.scribd.com Internet Source	<1%
13	sintadev.ristekdikti.go.id Internet Source	<1%
14	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1%
15	Submitted to Universitas Jember Student Paper	<1%
16	e-journal.upstegal.ac.id Internet Source	<1%
17	Submitted to Atma Jaya Catholic University of Indonesia Student Paper	<1%
18	Wahyuni Wahyuni. "Implementasi Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan dalam Pemberian Pelayanan pada Pasien di Puskesmas Bajoe Kecamatan Tanete Riattang Timur Kabupaten Bone", Jurnal Al-Dustur : Journal of politic and islamic law, 2019 Publication	<1%

id.123dok.com

19	Internet Source	<1%
20	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet Source	<1%
21	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1%
22	<a href="http://adoc.tips">adoc.tips</a> Internet Source	<1%
23	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1%
24	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1%
25	<a href="http://journals.ums.ac.id">journals.ums.ac.id</a> Internet Source	<1%
26	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	<1%
27	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1%
28	Submitted to UIN Sunan Gunung DJati Bandung Student Paper	<1%
29	<a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	<1%
30	Ayu Novia Kurnia, Atik Nurwahyuni. "Analisis	<1%

Perhitungan Kapitasi pada Fasilitas Kesehatan  
Tingkat Pertama yang Bekerja Sama dengan  
BPJS Kesehatan KCU Kota Bogor Tahun 2015",  
Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia, 2017  
Publication

31	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://jurnal.uinsu.ac.id">jurnal.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	Submitted to Asia e University Student Paper	<1 %
36	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	<1 %
37	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
38	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1 %
40	Okky Chahyo Nugroho. "Tanggung Jawab	<1 %

Negara dalam Penanganan Tindak Pidana  
Perdagangan Orang", Jurnal Penelitian Hukum  
De Jure, 2018

Publication

---

**41** Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Surakarta <1 %  
Student Paper

---

**42** Ana Fadilah, Wahyu Yusianto. "HUBUNGAN  
KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
BEDAH DI RSUD dr. LOEKMONO HADI  
KUDUS", Jurnal Keperawatan dan Kesehatan  
Masyarakat Cendekia Utama, 2019 <1 %  
Publication

---

**43** Submitted to iGroup <1 %  
Student Paper

---

**44** Submitted to Universitas Islam Malang <1 %  
Student Paper

---

**45** Submitted to Universitas Muria Kudus <1 %  
Student Paper

---

**46** Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya <1 %  
Student Paper

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syarlah.metrouniv.ac.id](http://www.syarlah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syarlah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syarlah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Nunung Puspitasari**  
NPM : 13112559

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy  
Semester / TA : XIV / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/06 <sup>20</sup>		1. Pembahasan struktur naskah	✓
			2. Pembahasan 4 bab dan teori yg standar.	✓
			3. Abstrak & lampiran akhir	✓
			4. Pembahasan → - Latar belakang permasalahan. - Cerita & Lokasi studi (Kasus) - Kontroversi yg Terjadi Huk Korban	✓ ✓
			5. Pembahasan UU yg dirujuk	✓
			6. Pembahasan hukum pidana	✓

Dosen Pembimbing II

**Muhammad Nasrudin, MH**  
NIP. 19860619 201801 1 001

Mahasiswa Ybs.

**Nunung Puspitasari**  
NPM. 13112559



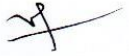


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syarlah.metrouniv.ac.id](http://www.syarlah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syarlah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syarlah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

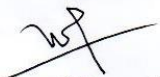
Nama : **Nunung Puspitasari**  
NPM : 13112559

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy  
Semester / TA : XIV / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18 / 20 06		(7) Fokus ke BPJS kesehatan + pembera beaya (8) Metode penulisan Data → pua → ? ↳ ukutan → ? Metode Analisis ? Wawancara GPT apa ? (9) Pembahasan diarahkan di topik yang sama dikaji.	    

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

  
**Muhammad Nasrudin, MH**  
NIP. 19860619 201801 1 001

  
**Nunung Puspitasari**  
NPM. 13112559



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Nunung Puspitasari**  
NPM : 13112559

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy  
Semester / TA : XIV / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18 / 20 / 20		(10) Fortrate di leglyni di direvisi dengan format buku	
			(11) Pembahasan → penulisan Hal kemas pd format DPS. di 101 buku	
			(12) Struktur pembahasan - Hal kemas - Hal penulisan - Hal format DPS	

Dosen Pembimbing II

**Drs. H. A. Jamil, M.Sv.**  
NIP. 19590815 198903 1 004

19860419 2009011001

Mahasiswa Ybs.

**Nunung Puspitasari**  
NPM. 13112559



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: [www.syarlah.metrouniv.ac.id](http://www.syarlah.metrouniv.ac.id); E-majil: syarah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Nunung Puspitasari**  
NPM : 13112559

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy  
Semester / TA : XIV / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/6 2020		acc. oleh cfs	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

**Drs. H. A. Jamil, M.Sy.**  
NIP. 19590815 198903 1 004

**Nunung Puspitasari**  
NPM. 13112559



## RIWAYAT HIDUP



Nunung Puspita Sari lahir pada tanggal 12 Oktober 1995 di Sritejo Kencono. Anak pertama dari Bapak Tukimin dan Ibu Poniyah yang bertempat tinggal di Sritejo Kencono Lampung Tengah.

Dalam jenjang pendidikan, penyusun menyelesaikan pendidikan formalnya di SD N 4 Sritejo Kencono lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan di SMP N 1 Kota Gajah lulus pada tahun 2010, melanjutkan ke SMAN 1 Pekalongan lulus pada tahun 2013, dan kemudian penyusun melanjutkan kuliah di perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro mengambil jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah.