



ANALISIS YURIDIS TERHADAP DAMPAK VIRUS CORONA/COVID-19 BAGI
PELAYANAN PESERTA BPJS OLEH PIHAK RUMAH SAKIT UMUM DI
KABUPATEN BURU

Oleh
Laeko Lapandewa¹⁾, Darwin Rukua²⁾, Ivana³⁾, Muhammad Ikbal Zakariah⁴⁾, M Chairul
Basrun Umanailo⁵⁾
^{1,2,4,5}Universitas Iqra Buru, Maluku, Indonesia
³STISIPOL Candradimuka, Palembang, Indonesia
Email: 1ekolapandewa@gmail.com

Abstrak

Kesehatan adalah kebutuhan primer manusia untuk menjalankan fungsi dan peranannya sehingga mampu memperoleh kesejahteraan, dan menjadi hak bagi setiap warga negara. rumah sakit sesuai dengan fungsinya (melaksanakan pelayanan medis, dan pelayanan penunjang medis) berkewajiban mengupayakan, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bermutu dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. jaminan sosial berupa penanggulangan kesehatan bagi masyarakat diimplementasikan dalam bentuk program jkn yang akan diselenggarakan oleh badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) yang sesuai dengan undang-undang ri nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis empiris atau disebut studi lapangan dengan pendekatan undang-undang (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach) serta pendekatan konseptual (conceptual approach) agar dapat mengetahui manakah yang harus dilaksanakan/diterapkan terkait dampak virus corona/covid-19 bagi pelayanan peserta bpjs oleh pihak rumah sakit umum di kabupaten buru, dengan teknik wawancara (interview) kepada responden dan menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan terhadap pasien bpjs di rumah sakit umum kabupaten buru telah dilakukan dengan cukup baik tetapi tidak semaksimal di karena adanya dampak pandemik/virus corona/covid-19 sehingga membutuhkan kelengkapan peralatan rumah sakit yang memadai dari berbagai lembaga pemerintah daerah dengan didukung pendidikan para aparatur atau tenaga kesehatan yang tinggi dan profesional sehingga mampu menangani pasien bpjs dengan baik dalam situasi virus corona/covid-19

Kata Kunci: Dampak Virus Corona/Covid-19, Pelayanan Peserta BPJS, Pihak Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Hidup dalam bermasyarakat yang membutuhkan kesehatan serta kesejahteraan yang menjadi cita-cita suatu bangsa karena kesuksesan suatu Negara dapat dinilai pada terlaksananya tujuan pada pembangunan nasional. Oleh karena itu, untuk menjadi nilai ukur kesuksesan terhadap suatu bangsa dilihat dari kesejahteraan pada masyarakat, sebab kesejahteraan menjadi nilai ukur paling utama

karena berkenan dengan kehidupan masyarakat yang layak untuk setiap kebutuhan masyarakat, misalkan penyediaan sarana dan parasaran yg berkaitan dengan kebutuhan pokok kesehatan. Pembangunan rumah sakit merupakan sebuah mitra dan fasilitas bagi pasien BPJS demi mendapatkan kesehatan yang baik.

Negara harus menyediakan sarana pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan sebagaimana telah dirumuskan



dalam Undang-Undang Dasar 1945 yaitu bertujuan agar dapat meningkatkan kecerdasan dan kesejahteraan untuk masyarakat, oleh karena itu agar dapat menyelenggarakan Sistem Kesehatan Nasional yang disebut SKN yang berpatokan pada prinsip hak asasi manusia (HAM) sebagaimana telah dirumuskan dalam pasal 28 H ayat 1 yang menjelaskan bahwa setiap manusia berhak hidup sejahtera lahir dan batin, serta memiliki tempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang aman serta sehat dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar primer bagi setiap manusia agar dapat berfungsi sesuai dengan peranannya dan dapat memperoleh kehidupan yang sejahtera, hal ini menjadi hak utama disetiap masyarakat Indonesia. Namun sering kali menjadi ketidakadilan dalam diberbagai daerah untuk akses kesehatan sehingga untuk mendapatkan fasilitasi kesehatan bagi masyarakat, banyak yang tidak mendapat pelayanan kesehatan yang tidak memadai. Dengan adanya peristiwa tersebut maka pada tahun 2000 pemerintah mengeluarkan konsep mengenai pengembangan Sistem Jaminan Sosial, kemudian dengan konsep tersebut dibuat dan disahkan menjadi Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional disingkat menjadi SJNS. dari sistem tersebut didalamnya termuat Jaminan Kesehatan Nasional atau disebut JKN. Yang merupakan bagian dari program pemerintah yang unggulan yang harus dijalankan oleh pemerintah Indonesia.

Tujuan pemerintah dalam membangun sarana kesehatan agar memajukan kesadaran masyarakat, kemauan serta hidup yang sehat untuk setiap masyarakat sehingga memperoleh tingkat kesejahteraan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya dalam perwujudan kemakmuran secara

merata. penyelenggaraan sarana kesehatan di Negara Indonesia berpatokan melalui sistem SKN yang menjadi suatu panduan demi mengumpulkan semua kegiatan bangsa Indonesia dengan terstruktur dan saling berkaitan satu dengan yang lain demi mendukung derajat pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya. Untuk mengimplemntasikan program penanggulangan jaminan sosial yang dibuat dalam bentuk JKN yang nantinya diselenggarakan melalui Badan Penyelenggaraan jaminan Sosial (BPJS). olehnya itu pemerintah dalam melaksanakan program tersebut dijalankan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Dalam undang-undang tersebut temuat juga Jamina Sosial Nasional yang akan diselenggarakan oleh BPJS kesehatan yang diimplementasikan pada tanggal 1 Januari 2014.

Penyelenggaraan BPJS merupakan program pemerintah untuk memenuhi semua kebutuhan kesehatan pada masyarakat yang tercantum pada daftar BPJS. sehingga diwajibkan bagi semua masyarakat membayar iuran dari nilai tertentu yang sudah ditentukan. Gambaran dalam penyelenggaraan BPJS yang diselenggarakan seperti pada umumnya asuransi yang ada, namun yang dapat membedakan BPJS adalah salah satu bagian dari program pemerintah yang bermaksud agar masyarakat dapat terjamin hak-haknya. Membentuk sarana kesehatan oleh pemerintah pusat hingga pemerintah daerah harus menyatu bersama-sama untuk meningkatkan sarana kesehatan yang terstruktur secara terpadu demi meningkatkan pelayanan kesehatan yang seluas-luasnya. Sehingga rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan dan merupakan bagian dari penyelenggaraan BPJS. namun dalam pelaksanaan BPJS kesehatan terdapat berbagai masalah yang ditemukan diberbagai daerah.¹termaksud didaerah kabupaten buru.

¹ Trisna Widada, "Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Vol.16 No.6 Januari 2022

Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu)" JURNAL

KETAHANAN NASIONAL Vol.23, No.2, 2017,

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



Berdasarkan fungsi rumah sakit yaitu untuk melaksanakan pelayanan kesehatan, serta penunjang medis harus berusaha mengupayakan dan menyediakan serta melaksanakan pelayan yang bermutu sesuai kebutuhan hidup masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang termuat dalam pasal 28 Ayat 1 yang menjelaskan bahwa setiap warga Negara Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya dengan tidak membedakan satu dengan yang lain baik itu status, golongan, suku, agama. Jenis kelamin maupun status sosial maupun ekonomi seseorang.²

Namun hal yang berbeda ketika Virus Corona / Covid-19 menyebar luas sampai ke Kabupaten Buru, sehingga dampak yang dirasakan oleh segelintir masyarakat kabupaten Buru terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia pelayanan termasuk rumah sakit Namlea masih belum sesuai dengan apa yang digariskan oleh undang-undang, salah satunya adalah adanya diskriminasi yang didapatkan masyarakat Kabupaten Buru dalam hal pelayanan kesehatan yang tidak memadai karena adanya Virus Corona. Proses pelayanan dalam rumah sakit umum kabupaten buru dapat dilihat pada rumusan pasal Pasal 3 Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang pengaturan penyelenggaraan rumah sakit. Dengan maksud agar masyarakat mudah mendapatkan pelayan kesehatan, selain mudah mengakses pelayanan kesehatan, rumah sakit juga diharapkan dapat melindungi keselamatan terhadap masyarakat. Disamping itu meningkatkan sumber daya bagi para pemberi pelayanan kesehatan dirumah sakit dan membeikan pelayanan sesuai mutu dan standar dalam pelayan di rumah sakit. disamping itu

rumah sakit memberikan kepastian hukum pada pasien, meningkatkan mutu dan standar pelayan di dalam rumah sakit.

Namun pada kenyataannya masih ada rumah sakit di kota Namlea yang memberikan pelayanan yang berbelit-belit pasca adanya virus Corona, tidak profesional serta lambat dalam melayani pasien BPJS. Masyarakat Kabupaten Buru berharap agar pemerintah menunjukan pula kemajuan pembangunan dalam hal pelayanan rumah sakit yang profesional baik sebelum dan adanya virus corona yang meyebar luas hingga di kota Namlea Kabupaten Buru. Karena masyarakat bukan hanya membutuhkan kepuasan dari segi pembangunan fisik, tetapi juga membutuhkan kepuasan dari pelayanan rumah sakit yang diberikan oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah Kabupaten Buru setempat.

Pasca adanya virus corona maka Pelayanan di rumah sakit masih memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan khususnya pasien pengguna BPJS, sehingga masyarakat Kabupaten Buru banyak mengeluhkan pelayanan di rumah sakit umum Namlea. Keterlambatan dalam menangani pasien yang menggunakan BPJS selalu terjadi dan dapat dibuktikan dari beberapa pemberitaan yang dimuat dalam media massa maupun media elektronik lainnya. Masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan khusus untuk pasien pengguna BPJS sering mengalami keterlambatan pasca adanya Virus Corona. Pasien pengguna BPJS yang mengaku kecewa dengan ketelambatan pelayanan Rumah Sakit umum Namlea. Pasalnya pelayanan di Rumah Sakit Umum Namlea bagi pasien pengguna BPJS tidak dilayani dengan baik oleh petugas atau perawat dengan alasan bahwaantisipasi beredarnya virus Corona maka masyarakat di

Kodam XIV/Hasanuddin, hal. 201,
[DOI:http://dx.doi.org/10.22146/jkn.26388](http://dx.doi.org/10.22146/jkn.26388)

² Yasir Arafa , 2001, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, dan Perubahannya Ke I, II, III, dan IV, Permata Press, hal. 47



suruh kembali kerumah. Kekecewaan yang dirasakan oleh pasien pengguna BPJS di antaranya adalah tidak adanya kepastian prosedur pelayanan dalam menebus obat bagi pasien yang sedang mengalami kesakitan berat. Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa Rumah Sakit umum Namlea selaku lembaga resmi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat terindikasi kurang memuaskan pasien dan realitanya lagi tidak sesuai dengan visi yang menyatakan bahwa “berkomitmen untuk senantiasa mengutamakan kedisiplinan untuk mewujudkan pengabdian dalam bidang kesehatan dan akan terus berupaya demi kesembuhan dan kepuasan pasien, senantiasa memberikan mutu pelayanan kesehatan profesional dengan standar pelayanan prima yang dilandasi asas kemanusiaan. Olehnya itu dari proses permasalahan di atas permasalahan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Yuridis Terhadap Dampak Virus Corona/ Covid-19 Bagi Pelayanan Peserta Bpjs Oleh Pihak Rumah Sakit Umum Di Kabupaten Buru”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian Yuridis Empiris atau disebut studi Lapangan. Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, “Penelitian Yuridis Empiris adalah penelitian mengenai sesuatu hal yang bersifat yuridis dan kenyataan. Penelitian hukum empiris yaitu penelitian hukum yang menggunakan data primer, yang didasarkan atas fakta-fakta yang di peroleh dari hasil penelitian dan observasi, dengan menggunakan pendekatan Undang-Undang (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach).³ Menurut Peter Mahmud Marzuki, “Pendekatan Undang-Undang (statute approach) untuk mengungkap konsistensi dan kesesuaian

antara dan kesesuaian antara suatu Undang-undang dengan Undang-undang lain atau antara Undang-undang Dasar dan Undang-undang lainnya”.⁴

Sedangkan pendekatan konseptual (conceptual approach) dimana beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang dalam ilmu hukum agar dapat mengetahui manakah yang harus dilaksanakan/diterapkan terkait dengan Dampak Virus Corona/Covid-19 Bagi Pelayanan Peserta Bpjs Oleh Pihak Rumah Sakit Umum Di Kabupaten Buru.

Sumber Bahan Huku Penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menguraikan, “bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat sementara bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dengan cara studi pustaka dan bahan hukum tersier bahan hukum yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder”.

Sesuai dengan penjelasan diatas maka dapat diuraikan sumber bahan hukum dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat dalam hal ini adalah Undang-Undang Dasar, Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Pengaturan Penyelenggaraan Rumah Sakit dan Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang ada hubungannya dengan penelitian ini.
- b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dengan cara melakukan studi pustaka yaitu meliputi, buku-buku berupa ilmu

³ Ronny Hanitijo Soemitro, 2009, *Metedologi penlitian hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal. 11

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2006, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal. 39



hukum, teori dan konsep hukum dan buku-buku lain yang menyangkut dengan permasalahan yang diteliti.

- c. Bahan hukum tersier Yaitu bahan hukum yang dapat menguraikan terhadap bahan hukum tersier. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penulisan ini adalah berupa kamus hukum dan ensiklopedia.⁵

Teknik Pengumpulan Data diusahakan sebanyak mungkin data yang diperoleh atau dikumpulkan mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan teknik wawancara (interview) kepada responden untuk menjawab beberapa pertanyaan yang di tentukan oleh peneliti dan akan menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Menurut Roniy Hanitjo Soemitro menjelasna, “Melalui kepustakaan dimana untuk mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat-pendapat, ataupun penemuan-penemuan yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan dapat berupa peraturan perundangan, karya ilmiah para sarjana dan lain-lain sumber”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah sakit merupakan tempat atau sana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dengan berbagai pendekatan untuk memberikan pelayan yang baik kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan metode pendekatan pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, memulihkan kesehatan, perawatan, dan meningkatkan kesehatan yang dijalankan melalui system meyeluru serta terpadu yang berkaitan satu sama lain.⁶ Sementara orang atau masyarakat

yang memerlukan bantuan dari dokter agar dapat memulihkan kesehatannya dari penderitanya atau kesakitanya disebut sebagai pasien baik itu pasien umum atau pasien pengguna BPJS.⁷

Rumah sakit merupakan suatu sarana pemerintah yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga rumah saksit di tuntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang telah ditentukan untuk menjadi patokan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Rumah sakit merupakan sala satu sumber daya kesehatan dan menjadi kebutuhan hidup bagi masyarakat, Sala satu sarana prasana kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna kartu BPJS Kabupaten Buru yaitu rumah sakit umum Daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rini sebagai kepala bidang pelayanan di Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Buru, menyampaikan bahwa pelayanan rumah sakit umum Kabupaten Buru dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan dengan baik, tanpa harus di lihat latar belakang pasien yang masuk dengan menggunakan kartu BPJS kesehatan atau pesien umum yang tidak menggunakan kartu BPJS kesehatan, dengan berbagai peralatan dan tenaga medis yang ada serta ilmu pengetahuan yang di miliki oleh tenaga kesehatan di rumah sakit umum Kabupaten Buru maka rumah sakit d tuntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar pelayana rumah sakit.

Berdasarkan penemuan peneliti di lapangan melalui wawancara dengan pihak dinas kesehatan menjelaskan bahwa Rumah sakit umum Kabupaten Buru telah memberikan kemudahan bagi masyarakat mendapatkan

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif; Suatu Tinjauan Singkat*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 13.

⁶ Charles J.P.Siregar, 2003, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta, hlm.7

⁷ Willa Candrawila, 2004, *Hukum Kedokteran*, Mandar Maju, Bandung, hlm.20.



19, bahkan dengan adanya virus corona pasien BPJS yang masuk di rumah sakit umum daerah kabupaten buru dengan sendirinya meminta untuk pulang paksa karena dikuatirkan terkenal virus corona.

Menurut Ika sebagai unsur pegawai pelayanan rumahsakit di bidng kebidanan menjelaskan bahwa dengan adanya virus corona /covid-19 pelayan di rumah sakit umum daerah kabupaten buru dilakukan dengan penuh kehati-hatian, karena di kuatirkan apabila sala satu pasien BJPS yang masuk terpapar dengan virus corona/covid-19, sehingga akan tersebar luas ke pasien BPJS lainnya atau pada tenaga medis rumah sakit Umum daedar kabupaten buru. Dalam kondisi maraknya virus corona proses penanganan pasien BPJS menjadi terhambat karena keterbatasan tenaga medis serta kesediaan obat-obatan yang terbatas di rumah sakit, sehingga pasien BPJS diharuskan membeli obat di luar rumah sakit, tentunya membutuhkan biaya yang besar untuk membeli obat-obatan di apotic diluar rumah sakit. Keterbatasan obat-obatan dalam rumah sakit membuat keluarga pasien BPJS kompleng ke pihak rumah sakit karena ketidak mampuan biaya untuk membeli obat di apotic lua rumah sakit, hal inilah menjadi masalah yang dirasakan oleh pasien BPJS, bila pasien BPJS tidak mampu membeli obat maka kondisi pasien tersebut tidak dapat di obati, sehingga pasien BPJS dan keluarganya merasa ketidakadilan dalam menangani perawatan, pihak rumah sakit dalam hal ini tenaga medis juga mengali kendala dalam melakukan pelayanan terhadap pasien BPJS yang kondisi ekonominya tidak mampu membeli obat di luar yang begitu mahal, tenaga medis hanya bisa menjalankan tugasnya sesuai kemampuan dan ketentuan peraturan yang berlaku.

Menurut Anisa sebagai unsur pegawai tenaga kerja di rumah sakit Umum menjelaskan bahwa dengan maraknya Virus corona yang membuat tenaga kesehatan bekerja dengan waktu kerja yang panjang melebihi waktu kerja sebelumnya, banyak tantangan yang harus

dihadapi oleh para tenaga kerja rumah sakit. Tantangan yang hadapi seperti trauma karena mendengar teman atau rekan kerja meraka meninggal karena terpapar oleh virus corona/covid-19, meningkatnya pasien yang terkenal virus corona dan ditambah dengan kekuatiran tertularnya virus corona kepada keluarga mereka.

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti dilapangan dengan pasien BPJS bernama Fitri dan Lisa menjelaskan bahwa munculnya virus corona membuat pelayanan terhadap pasien BPJS kesehatan di rumah sakit umum Kabupaten Buru dikatakan tidak baik. Dimana pelayanan terhadap pasien BPJS bisa dikatakan tidak serius dalam memberikan pelayanan sebab selama masa covid-19 para tenaga kesehatan di arahkan vokus untuk menangani pasien yang terpapar oleh virus corona dan berhati-hati dalam menangi pasien BPJS yang berobat di rumah sakit umum daerah Kabupaten Buru di kuatirkan karena mudahnya tersebar covid-19. Pelayanan rumah sakit yang tidak baik sudah jelas akan membuat dampak buruk bagi pasien BPJS. Dengan tersebar luasnya visur corona/covid-19 membuat pihak rumah sakit umum kabupaten Buru tidak menyediakan sarana dan pelayanan yang baik dan bermutu bagi pasien BPJS karena semua pelayanan di fokuskan untuk menengani virus corona/covid-19. Dan pada saat kemunculan serta tersebar luas virus corona masyarakat dengan sendirinya membatasi diri untuk melakukan pengobatan di rumah sakit. dengan adanya dampak virus corona membuat rumah sakit umum kabupaten buru sepih dari jangkauan pasien BPJS.

Menurut ida sebagai pasien rumah sakit daerah kabupaten buru yang menggunakan karu BPJS menjelaskan bahwa dalam pelayanan pasien BPJS di waktu beredarnya virus corona-covid-19 pihak ruma sakit dalam hal ini tenaga media telah melakukan pelayanan dengan mudah dan baik, bahkan membatu pasien untuk mengarahkan pasien m,enggunakan BPJS biar biaya pengobatan gratis, bahkan tenaga medis membantu untuk memperlancarkan



administrasi agar proses pengobatan di rumah sakit berjalan sesuai yang diinginkan oleh pasien BPJS. menurut idda bahwa terkait dengan obat-obatan lebih banyak beli di luar apotic rumah sakit, hasl ini mrnjadi kesulitan untuk keluarga pasien mencari dan membeli obat-obatan di apotic luar yang jauh dari rumah sakit.

Menurut Rianto selauku pasien BPJS menjelaskan bahwa pelayanan rumah sakit umum daerah kabupaten buru di saat maraknya virus corona/covid-19 mengalami penurunan standar pelayanan, dimana pelayanan dokter yang tidak sesuai dengan waktu kerja, dokter yang menangani pasien biasanya salalu datang di di atas jam 10:00 WIT, hal ini membuat pasien menunggu perawatan yang lama, terkadang keluarga pasien slalu bertanya-tanya tentang kedatangan dokter, dengan adanya virus corona para dokter menangani pasien BPJS penuh dengan kehati-hatian sebab di takutkan virus corona yang muda tersebar dan dapat menyebar dengan luas. Selain waktu yang lambat yang menjadi kendala untuk kehadiran dokter dalam melakukan pengobatan, ada juga faktor yang menjdi pendukung atas pelayana pasien BPJS yaitu lambatnya menangi keluhan pasien yang melukan pengobatan dengan kartu BPJS, keluhan-keluhan pasien BPJS terhadap pelayan yang lambat membuat pasien harus tunggu hingga berjam-jam. Dampak virus corona sangat berpengaruh terhadap pelayan dirumah sakit umum daerah kabupaten buru. Keterbatasan fasilitas membuat pasien BPJS merasa takut dan cemas dengan maraknya virus corona yang mudah tersebar luas.

Untuk meberikan pelayan kepada pasien atau peserta BJPS memiliki pengaruh terhadap hasil akhir dari pelayanan kesehatan, bukan penyembuhan yang diharapkan oleh pasien tetapi pelayan kesehatan yan baik menjadi penilainkepuasan dan tolok ukur dalam pelayanan kesehatan oleh pihak rumah sakit.⁸ Timbulnya pelanggaran-pelangaran terhadap

pelayanan pasien BPJS, maka diharuskan adanya upaya perlindungan hukum bagi pasien BPJS sehingga dengan adanya perlindungan hukum dapat menjamin rasa keadilan dalam pelayanan serta pelayanan yang diberikan secara maksimal kepada pasien BPJS di rumah sakit umum Kabupaten Buru. sangat tidak manusiawi bila terdengar rumah sakit melantarkan Pasien BPJS hanya karena mencari keuntungan semata atau alasan karena adanya virus corona/covid-19 yang melanda bangsa. Melalui kartu BPJS yang diadakan oleh program pemerintah buat masyarakat, sehingga masyarakat bisa memperoleh pengobatan secara gratis dan mendapatkan pelayanan dari pihak rumah sakit yang berkualitas, terasa nyaman serta aman sesuai dengan harapan masyarakat.

Rumah sakit umum daerah kabupaten buru merupakan sarana kesehatan yang memberikan akses kesehatan kepada masyarakat dan memiliki tugas yang sangat strategi untuk mempermuda kesembuhan bagi masyarakat. Dengan demikian rumah sakit umum kabupaten buru diminta untuk melayani masyarakat sesuai standar yang bermutu dan dapat menyentuh kepada semua kehidupan masyarakat. Selain itu rumah sakit umum kabupaten buru sala satu pelayanan publik untuk melayani kesehatan dan sebagai bagian dari sumber daya kesehatan yang dapat membantu menyelenggarakan upaya kesehatan.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada rumah sakit umum dikabupaten buru memliki karakteristik serta organisasi yang sangat tersruktur. Berbagai tenaga medis kesehatan serta berbagai bidang keilmuan yang di miliki oleh teganaga kesehatan yang saling membutuhkan antara satu dengan lain. Sumberdaya manusia yang dimiliki oleh tenga kesehatan serta teknologi atau alat peralatan kesehatan yang berkembang pesat disesuaikan dengan kebutuhan tenaga medis dalam upaya

⁸ Titik Triwulan dan Shinta Febrina,2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, hlm. 27



membrikan pelayanan yang baik serta bermutu sehingga menjdi komplet dalam pelayanan rumah sakit.

Pelaksanaan bagi rumah sakit umum kabupaten buru di atur dan dijelaskan oleh undang-undang, sebgaimana tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dengan tujuan:

- 1) Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan;
- 2) Perlindungan bagi keselamatan pasien serta bagi masyarakat secara umum dan perlindungan terhadap lingkungan rumah sakit maupun sumebr daya manusia rumah sakit tersebut.
- 3) Memajukan mutu pelayanan dan memperkuat sstandar bagi pelayan dalam rumah sakit;
- 4) Menjamin kepastian hukum untuk pasien baik itu pasien BPJS maupun pasien umum nonBPJS serta perlindungan hukum untuk masyarakat, rumah sakit dan tenaga medis dalam rumah sakit.⁹

Untuk itu, dalam melaksanakan tujuan tersebut rumah sakit diharapkan memberikan pelayanan yang baik dan tidak diskriminatif antara pasien umum dengan pasien BPJS. Pelayanan publik dalam hal ini adalah pelayan rumah sakit yang menangani pasien BPJS maupun pasien umum yang diberikan oleh birokrasi rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai factor. Berdasarkan informasi yang dihimpun peneliti temukan dilapangan melalui wawancara dengan pemaku kepentingan, bahwa dengan adanya virus corona dan kebijakan-kebijakan pemerintah untuk menagatasi Virus corona tersebut maka menjadi dampak terhadap pelayanan pasien BPJS di antaranya:

1) Kemampuan Para Aparatur Rumah Sakit

Kemampuan para aparatur rumah sakit umum kabupaten buru menjadi tolak ukur dalam menangani pasien BPJS didalam kondisi masyarakat yang lagi mengalami dampak virus corona sehingga dapat mempengaruhi pelayana kesehatan bagi pasien BPJS yang tidak baik , minimnya pendidikan serta pengalaman kerja dan pelatihan-pelatihan yang mendukung pengetahuan bagi para aparatur rumah sakit, sebab bisa dikatakan bahwa apabila semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang pada aparatur kesehatan maka semakin baik pula pelayaan yang di berikan kepada pasien BJPS karena berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya.

2) Mutu peralatan di rumah sakit kurang memadai

Mutu peralatan yang digunakan dalam rumah sakit menjadi acuan serta bisa mempengaruhi proses pelayanan rumah sakit yang cepat dan baik, kurangnya sarana prasarana untuk menampung pasien BPJS dan rasa kekuatiran dengan adanya virus corona yang muda tersebar dan muda terinveksi ke orang lain maka para pasien BJPS tidak di layani secara maksimal. Sulitnya penanganan virus corona bagi pihak rumah sakit umum kabupaten buru dengan keterbatasan peralatan membuat pihak rumah sakit mengambil langkah untuk membatasi pasien BPJS yang berobat dan nginap di rumah sakit umum, hal ini juga untuk mencegah dan memutus tersebarnya virus corona kepada pasien BPJS Kesehatan.

3) Budaya organisasi

Organisasi merupakan suatu sistem yang memilki makna kebersamaan yang diikuti oleh seluruh anggota yang ada dalam rumah sakit, sehingga dapat mebedakan antar organisasi yang satu dengan oraganisasi lainnya. Dengan adanya organisasi dapat melahirkan hubungan

⁹ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.



kerja antara atasan dan bawahan, dengan adanya organisasi mencerminkan bahwa pemimpin harus melindungi bawahan sementara bawahan berkewajiban menjaga nama baik pemimpin sehingga saling melengkapi dan menepi kekurangan satu dan lainnya.¹⁰

Selain 3 faktor tersebut diatas yang menjadi dampak virus corona sehingga bisa mempengaruhi penanganan pasien BPJS oleh pihak rumah sakit umum kabupaten buru, juga terdapat beberapa faktor tertentu yang menjadi penghambat penanganan peserta BPJS di rumah sakit umum daerah, hambatan tersebut di antaranya sebagai berikut:

- 1) Keterbatasan pengetahuan bagi peserta BPJS terhadap prosedur dan mekanisme pasien dalam memperoleh pelayanan penanganan kesehatan

Salah satu faktor hambatan untuk kebutuhan pelayanan bagi peserta BPJS yaitu kurangnya pengetahuan bagi peserta BPJS yang tidak mengikutir prosedur yang telah dibuat untuk mendapatkan pelayanan misalkan tidak memiliki surat rujukan dari puskesmas setempat sehingga untuk mendapatkan pelayanan menjadi terhambat. Hal ini sebagaimana telah uraikan dalam lampiran Peraturan Menteri Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Bab IV bagian F. mengenai tata cara mendapatkan pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan disebutkan bahwa “peserta datang ke rumah sakit dengan menunjukkan nomor identitas peserta JKN dan surat rujukan, kecuali kasus emergency, tanpa surat rujukan”.

- 2) Sarana dan Prasarana Fasilitas kesehatan dalam Kerjasama BPJS kesehatan

Untuk memberikan pelayanan kesehatan membutuhkan ketersediaan kelengkapan fasilitas kesehatan untuk menjamin kebutuhan hak peserta BPJS. Misalkan fasilitas ruangan yang tidak terbatas sehingga tidak adanya

keluhan pasien tentang ruangan yang tidak memadai atau ruangan yang terbatas, dengan adanya fasilitas ruangan yang cukup maka peserta BPJS yang dirawat nginap tidak penuh, selain ruangan nginap untuk pasien, maka terdapat juga fasilitas obat-obatan yang cukup agar para peserta BPJS tidak mengeluh untuk membeli obat di luar rumah sakit yang membutuhkan biaya obat begitu mahal. Olehnya itu jika ruangan kesehatan dan obat diloket yang tidak tersedia maka menjadi hambatan dalam memperoleh pelayanan kesehatan menjadi terhambat.

- 3) Kurangnya Kesadaran Peserta BPJS Kesehatan dalam memberikan laporan.

Dalam hal memberikan laporan terkait keluhan dalam pelayanan untuk peserta BPJS memiliki keterbatasan kesadaran masyarakat dalam memberikan keluhan atau pengaduan terhadap pelayan kesehatan yang tidak memadai, sehingga dapat mempengaruhi pelayanan terhadap peserta BPJS. bila laporan atau pengaduan yang disampaikan dengan baik sesuai dengan mekanisme maka dapat merubahnya tingkat pelayanan kesehatan menjadi baik.

Dari berbagai faktor pengambat dalam menangani peserta BPJS tersebut diatas oleh pihak rumah sakit umum kabupaten buru. Namun dalam pelayanan pasien atau peserta BPJS maupun nonBPJS disamping membutuhkan kesembuhan, masyarakat pengguna BPJS yang datang dirumah sakit mengharapkan pelayanan kesehatan yang memuaskan dari pihak rumah sakit. Untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu maupun pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit baik itu dokter, bidang maupun perawat dalam memberikan pelayanan harus memiliki hubungan yang diatur oleh kode etik dan atau kaidah-kaidah hukum yang tertulis maupun tidak tertulis, sebab apabila pelayanan kesehatan dirumah sakit memiliki hubungan

¹⁰ Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, hlm. 56.



hukum dalam melakukan pelayanan kesehatan berdasarkan perjanjian yang dengan maksud untuk memberikan pelayanan serta pengobatan untuk kesembuhan pasien baik itu pasien BPJS maupun pasien NonBPJS.¹¹

Untuk melaksanakan pelayanan publik berupa kesehatan di rumah sakit umum kabupaten buru harus bertolak pada sebuah hubungan perjanjian atau hubungan hukum antara pasien dengan dokter atau pihak rumah sakit, hubungan hukum atau perjanjian dimana dokter berusaha untuk berupaya menyembuhkan penderitaan atau kesakitan pasien baik itu pasien BPJS maupun pasien NonBPJS. Untuk dapat mengukur sahnyanya suatu perjanjian antar dokter dengan pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut maka dapat dilihat dalam rumusan dalam pasal 1320 KUHPdata, untuk dapat mengetahui unsur-unsur suatu perjanjian hubungan hukum yang memenuhi syarat-syaratnya meliputi:

1. Kedua belah pihak bersepakat untuk mengikatkan dirinya.
2. Salah satu pihak melakukan kecakapan untuk membuat perikatan
3. Perjanjian tertentu oleh suatu hal yang diperbolehkan
4. Perjanjian tersebut berdasarkan sesuatu sebab yang hal.

Agar dapat melaksanakan perjanjian tersebut diatas, maka harus dijalankan dengan niat atau itikad baik, sebagaimana penjelasan yang diuraikan dalam ketentuan rumusan pasal 1338 sampai dengan pasal 1339 KUHPdata, perikatan yang dilakukan harus memiliki prinsip kehati-hatian. Perjanjian yang dilakukan antara pihak rumah sakit atau pemberi pelayanan kesehatan dengan peserta BPJS maupun nonBPJS dapat dibedakan dalam dua bentuk perikatan/perjanjian, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Perikatan pelayanan perawatan, perikatan tersebut terdapat kedua belah pihak antara pihak rumah sakit dan pasien, dimana pihak pemberi pelayanan kesehatan menyediakan fasilitas berupa kamar perawatan dan menyediakan tenaga medis untuk melakukan tindakan penyembuhan terhadap pasien.
- 2) Perikatan pelayanan kesehatan, dalam hal ini terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak, dimana pihak pemberi pelayanan kesehatan dengan perjanjian berupaya untuk kesembuhan pasien melalui tindakan medis oleh pihak rumah sakit.¹²

Untuk mencapai hal-hal tersebut diatas maka pemerintah daerah kabupaten buru serta pihak rumah sakit memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik berupa pelayanan kesehatan yang optimal sesuai standar pelayanan kesehatan. Menyediakan fasilitas yang bermutu kepada masyarakat yang datang untuk berobat sesuai dengan ketentuan hukum yang mengatur dan melindungi pasien secara menyeluruh. Sehingga dapat menggambarkan peningkatan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga masyarakat yang datang berobat baik itu menggunakan kartu BPJS maupun pasien umum nonBPJS mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti temukan di lapangan melalui wawancara yang di peroleh dari unsur rumah sakit bahwa Apa bila rumah sakit tidak memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar kepada pasien BPJS yang telah di atur maka rumah sakit kabupaten Buru bisa dikenakan sanksi yang sesuai dijabarkan dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Sanksi tersebut berupa

- 1) Sanksi berupa teguran secara lisan kepada Rumah sakit;

¹¹ Hermien Hadiati Koeswadi, 1998, *Hukum Kedokteran*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 101

¹² Endang Kusuma Astuti, 2009, *Transaksi Terapeutik Dalam Upaya Pelayanan Medis Di Rumah Sakit*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.94.



- 2) Sanksi berupa tertulis; dan
- 3) Sanksi berupa denda serta pencabutan izin rumah sakit.

Berdasarkan penelusuran penelitian dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan terdapat bahwa selain sanksi tersebut di atas sebagaimana dalam Pasal 29 Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, terdapat juga sanksi yang di berikan kepada rumah sakit yang melantarkan pasien umum maupun pasien BPJS, saksi tersebut terjabarkan dalam Pasal 190 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan, yang menjelaskan bahwa Pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau tenaga kesehatan yang melakukan praktik atau pekerjaan pada fasilitas pelayanan kesehatan yang dengan sengaja tidak memberikan pertolongan pertama terhadap pasien yang dalam keadaan gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) atau Pasal 85 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Pasal 32 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta, wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi penyelamatan nyawa pasien dan pencegahan kecacatan terlebih dahulu. Sementara Ayat (2) menguraikan bahwa dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka.

Sanksi pidana bagi rumah sakit yang tidak memberikan pertolongan bagi pasien baik itu pasien pengguna kartu BPJS maupun Non BPJS yang membutuhkan penanganan pelayanan, apalagi pasien tersebut sedang dalam keadaan gawat darurat. Sanksi pidana tersebut terdapat pada Bab XX tentang Ketentuan Pidana mulai Pasal 190 sampai dengan Pasal 201 Undang-Undang Nomor 36

Tahun 2014 tentang Kesehatan :Pasal 190 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan. Menegaskan bahwa Pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau tenaga kesehatan yang melakukan praktik atau pekerjaan pada fasilitas pelayanan kesehatan yang dengan sengaja tidak memberikan pertolongan pertama terhadap pasien yang dalam keadaan gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) atau Pasal 85 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).¹³

Dalam hal perbuatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan terjadinya kecacatan atau kematian, pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau tenaga kesehatan tersebut dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). Berdasarkan uraian ketentuan pidana sebagaimana diatas, maka rumah sakit swasta maupun pemerintah secara keseluruhan harus memberikan penanganan pelayanan terhadap pasien Umum maupun pasien BPJS secara merata tanpa ada pengecualian, dikarenakan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, tidak memisahkan pelayanan antara pasien BPJS maupun pasien Biasa. Jika rumah sakit tidak memberikan penanganan pelayanan dengan baik maka Pasien bisa menuntut Rumah Sakit baik secara perdata maupun secara pidana.

Sesuai dasar hukumnya pada Pasal 32 huruf q Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, berbunyi: “Setiap pasien mempunyai hak: menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; ¹⁴“Secara perdata, Pasien bisa mengajukan gugatan ke pengadilan atau melalui Badan penyelesaian sengketa

¹³ Pasal 190 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan.

¹⁴ Pasal 32 huruf q Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit



konsumen terhadap rumah sakit yang akibat tindakannya telah merugikan pasien (pasal 1365 KUH Perdata), dan atau menempuh jalur pidana dengan melaporkan pimpinan rumah sakit dan/atau tenaga kesehatannya ke pihak yang berwajib". Landasan hukum dari setiap tindakan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pasien peserta BPJS wajib dijalankan sebagaimana yang tertuang dan dijelaskan Undang-undang Kesehatan sebagaimana yang dijabarkan, hal ini untuk melaksanakan pelayanan kesehatan oleh pihak rumah sakit harus berdasarkan aspek yang menyangkut pemelihara kesehatan.¹⁵

PENUTUP

Kesimpulan

Rumah sakit merupakan sala satu sumber daya kesehatan dan menjadi kebutuhan hidup bagi masyarakat, Sala satu sarana prasana kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat pengguna kartu BPJS di Kabupaten Buru yaitu rumah sakit umum Daerah. Pelayanan terhadap pasien BPJS bagi pihak rumah sakit umum Kabupaten Buru sangatlah baik sebelum adanya virus corona, namun dengan adanya virus corona dan kebijakan-kebijakan pemerintah untuk mengatasi virus corona tersebut maka menjadi dampak terhadap pelayanan pasien BPJS menjadi kurang baik. Hal ini disebabkan kerana keterbatasan Kemampuan Para Aparatur Rumah Sakit terbatas serta mutu peralatan rumah sakit tidak memadai sehingga untuk menampung pasien BPJS dalam kondisi maraknya virus corona sangatlah terbatas.

Untuk mengatasi pelayana pasien BPJS yang tidak baik oleh pihak rumah sakit umum Kabupaten Buru maka pemerintah kabupaten Buru menerapkan Undang-Undang Nomor 36

Tahun 2014 tentang Kesehatan untuk memberikan perlindungan hukum bagi pasien BPJS maupun Pasien non BPJS berupa sanksi yang di berikan kepada pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang tidak bermutu dan tidak sesuai standar. Sanksi tersebut berupa teguran secara lisan kepada Rumah sakit; Sanksi berupa tertulis; dan Sanksi berupa denda serta pencabutan izin rumah sakit. Dan apa bila ada dugaan pelayan rumah sakit terhadap pasien BPJS buruk atau tidak sesuai dengan standar pelayanan kesehatan, maka pasien tersebut bisa mengajukan hukum berupa, hukum pidana maupun perdata sesuai dengan hukum yang berlaku di Negara Indonesia

Pelayanan terhadap pasien BPJS di di rumah sakit umum kabupaten buru telah di lakukan dengan cukup baik tetapi tidak semaksimal di karena adanya dampak pandemik/virus corona/covid-19 sehingga membutuhkan kelengkapan peralatan rumah sakit yang memadai dari berbagai lembaga pemerintah daerah dengan didukung pendidikan para aparaturnya atau tenaga kesehatan yang tinggi dan profesional sehingga mampu menangani pasien BPJS dengan baik dalam situasi virus corona/covid-19

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Kementerian Ristek Dikti yang telah memberikan kesempatan meneliti melalui hibah skema Penelitian Dosen Pemula Tahun 2021. Disamping itu penulis juga mengucapkan berterima kasih kepada Ketua Lembaga Penelitian serta Pengabdian Masyarakat (LPPM), Kepala Pusat Studi Perencanaan Pembangunan Masyarakat (PSP2M) Universitas Iqra Buru atas dukungan yang

¹⁵ Cecep Triwibowo, 2014, *Etika dan Hukum Kesehatan*, PT Medika, Yogyakarta, hlm. 16.



diberikan selama penelitian dan penulisan artikel ini dilakukan hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Charles J.P.Siregar, 2003, Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan, Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- [2] Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- [3] Endang Kusuma Astuti, 2009, Transaksi Terapeutik Dalam Upaya Pelayanan Medis Di Rumah Sakit, Citra Aditya Bakti, Bandung
- [4] Hermien Hadiati Koeswadji, 1998, Hukum Kedokteran, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- [5] Peter Mahmud Marzuki, 2006, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- [6] Ronny Hanitijo Soemitro, 2009, Metodologi penelitian hukum dan Jurimetri, Ghalia Indonesia, Jakarta
- [7] Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2006, Penelitian Hukum Normatif; Suatu Tinjauan Singkat, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- [8] Titik Triwulan dan Shinta Febrina, 2010, Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta
- [9] Willa Candrawila, 2004, Hukum Kedokteran, Mandar Maju, Bandung.
- [10] Yasir Arafa, 2001, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, dan Perubahannya Ke I, II, III, dan IV, Permata Press. Jurnal
- [11] Ika Widiastuti, "Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Jawa Barat" Jurnal Ilmiah WIDYA, Volume 4 Nomor 1 Januari Juli 2017, Universitas Krisnadwipayana Jakarta, <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/801>
- [12] ODI SUPANDRI, OTNIEL KETAREN, LIA ROSA VERONIKA, "Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019" Jurnal Ilmia Simantek, Vol. 3 No. 3. 2019, Universitas Sari Mutiara, Medan, <http://download.garuda.ristekdikti.go.id>
- [13] Solechan, "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik". Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 4, 2019, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/ali/issue/view/461>
- [14] Trisna Widada, "Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu)" JURNAL KETAHANAN NASIONAL Vol.23, No.2, 2017, Kodam XIV/Hasanuddin, hal. 201, DOI:<http://dx.doi.org/10.22146/jkn.26388>
- [15] Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- [16] Undang-Undang Nomor. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- [17] Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan.