

INTISARI

**Fitriana
NIM 210510151**

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PASIEN PESERTA PROGRAM BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL PENERIMA
BANTUAN IURAN (BPJS PBI) DALAM
MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATA (Studi
Penelitian di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh
Utara)**

(Harun, S.H., M.H. dan Hasan Basri, S.H.,M.H.)

Perlindungan hukum terhadap pasien peserta program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Penerima Bantuan Iuran (BPJS PBI) menjadi isu krusial dalam sistem kesehatan Indonesia. Meskipun program BPJS Kesehatan dirancang untuk memberikan akses pelayanan yang merata, kenyataannya masih banyak kendala dalam implementasinya di lapangan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan telah memberikan dasar hukum untuk menjamin hak-hak pasien, termasuk pasien BPJS PBI. Namun, di Rumah Sakit Umum Cut Meutia (RSUCM) Aceh Utara masih ditemukan berbagai keluhan dari pasien BPJS PBI terkait kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan implementasi perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS PBI di RSUCM Aceh Utara serta kendala atau hambatan yang dihadapi oleh pihak RSUCM Aceh Utara dan pihak BPJS Kesehatan kantor cabang Lhokseumawe dalam melindungi hak-hak pasien. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi lapangan, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap pasien BPJS PBI belum sepenuhnya terpenuhi. Keluhan yang sering disampaikan antara lain keterlambatan penanganan medis, sikap tenaga kesehatan yang kurang komunikatif, kurang tanggapnya petugas dalam situasi darurat serta respon yang lambat untuk kebutuhan medis lainnya. Maka, hal tersebut tidak sejalan dengan amanat dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Hambatan yang dihadapi RSUCM Aceh Utara dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pasien mencakup keterbatasan dalam aspek administratif, sosial, ketersediaan sarana dan prasarana, serta jumlah dan kualitas sumber daya manusia. Sementara itu, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Lhokseumawe mengalami kendala dalam pengawasan serta minimnya laporan resmi dari pasien, sehingga masalah tersebut tidak dapat ditindaklanjuti. Sebagai saran, RSUCM Aceh Utara diharapkan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap mutu layanan dan menanggapi keluhan pasien dengan serius serta mengadakan pelatihan SDM (Sumber Daya Manusia) kesehatan di bidang etika dan hukum kesehatan. Pihak BPJS Kesehatan juga disarankan menempatkan petugas khusus di rumah sakit untuk mempermudah pasien dalam menyampaikan pengaduan secara langsung dan cepat.

Kata kunci: Perlindungan hukum, BPJS PBI, hak pasien, kendala/hambatan

ABSTRACT

Fitriana
NIM 210510151

**IMPLEMENTATION OF LEGAL PROTECTION
FOR PATIENTS PARTICIPATING IN THE SOCIAL
SECURITY ADMINISTERING BODY CONTRIBUTION
ASSISTANCE PROGRAM (BPJS PBI) IN ACCESSING
HEALTHCARE SERVICES (A Case Study At Cut
Meutia General Hospital North Aceh)**

(Harun, S.H., M.H. and Hasan Basri, S.H., M.H.)

Legal protection for patients enrolled in the Contribution Assistance Recipient (PBI) program of the Social Security Administering Body (BPJS) has become a crucial issue within Indonesia's healthcare system. Although the BPJS Health program is designed to provide equitable access to healthcare services, various challenges still persist in its implementation. Law Number 24 of 2011 concerning BPJS and Law Number 17 of 2023 concerning Health provide the legal foundation to guarantee patient rights, including those of BPJS PBI participants. However, at Cut Meutia General Hospital (RSUCM) in North Aceh, there are still numerous complaints from BPJS PBI patients regarding the quality of services. This study aims to explore and explain the implementation of legal protection for BPJS PBI patients at RSUCM North Aceh, as well as the obstacles faced by RSUCM and the BPJS Health Branch Office in Lhokseumawe in safeguarding patient rights. This research uses an empirical juridical method with data collected through interviews, field observations, documentation, and literature review. The results indicate that the implementation of legal protection for BPJS PBI patients has not been fully realized. Common complaints include delays in medical treatment, uncommunicative attitudes of healthcare personnel, lack of responsiveness in emergency situations, and slow responses to other medical needs. These issues are not in accordance with Law Number 17 of 2023 on Health. RSUCM faces several obstacles in providing legal protection, including administrative, social, and human resource limitations. Meanwhile, BPJS Health in Lhokseumawe encounters challenges in monitoring due to a lack of formal complaints from patients, which hinders further action. It is recommended that RSUCM conduct a comprehensive evaluation of service quality, respond seriously to patient complaints, and provide training for healthcare personnel in medical ethics and health law. BPJS Health is also advised to assign special officers at hospitals to facilitate direct and prompt patient complaint handling.

Keywords: *Legal protection, BPJS PBI, patient rights, obstacles/challenges*

