

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN PESERTA  
BPJS DALAM PELAYANAN KESEHATAN  
DI RSUP SANGLAH DENPASAR**

**I Nyoman Dharma Wiasa <sup>(1)</sup>, I Nyoman Budiana <sup>(2)</sup>**  
*dharmawiasa68@gmail.com <sup>(1)</sup>, budiananyoman1961@gmail.com <sup>(2)</sup>*

**RSUP Sanglah**

**ABSTRACT**

*Health development is an integral part of national development, which aims to improve the optimal degree of public health. Article 28 letter (h) of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia states that: "Every person lives in prosperity physically and spiritually, lives and gets a good and healthy environment and has the right to receive health services. Serious attention from the government towards health development is getting stronger by placing social protection health insurance in the amendment to Article 34 paragraph (2) of the 1945 Constitution, which states that "The state develops a social security system for all Indonesian people". Article 34 paragraph (3) of the 1945 Constitution also states that "the State is responsible for the provision of adequate health service facilities and public service facilities". The manifestation of the seriousness of the Indonesian Government to build health insurance and social protection is by establishing a National Social Security System as in the amendment to the 1945 Constitution followed by Law No. 40 of 2004 concerning the National Social Security System. Since the implementation of the BPJS to date, the implementation of health services to BPJS participants has received many complaints from the public. This study aims to examine and analyze the forms of legal protection against BPJS participants in health services, review and analyze the forms of BPJS participant health services, review and analyze the juridical constraints faced by BPJS participants to obtain health services. This type of research is sociolegal research, this research was conducted at Sanglah General Hospital Denpasar in March-April 2019. Informants in this study were family/BPJS patients, doctors, nurses, hospital officers at Sanglah Hospital Denpasar. The results of this study found that legal protection has been obtained, especially protection to obtain information, protection of security, comfort and safety, protection of equal rights, protection of freedom of choice and protection of freedom to claim disadvantaged rights, but in its implementation there are still some deficiencies that still need to be fixed soon. The implementation of BPJS health rules for the community to obtain health services seems to only prioritize legal certainty or rule enforcement so that it seems to ignore justice and benefit for the community, even though we know that the main legal objective is justice without ignoring legal certainty especially the benefit of the law for the community achieve people's welfare. It is recommended to hospital staff and BPJS officers: to pay more attention to legal protection to BPJS participants, to BPJS Participants: to be more careful when given information so as not to cause confusion when using their rights as BPJS participants, next researcher: to research using other methodologies.*

**Keywords: Consumer Protection, Health insurance, Health Services.**

### ABSTRAK

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pasal 28 huruf (h) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa: "Setiap orang hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Perhatian yang serius dari pemerintah terhadap pembangunan kesehatan semakin menguat dengan menempatkan jaminan kesehatan perlindungan sosial pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat (2), yaitu menyebutkan bahwa "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia". Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 juga menyebutkan bahwa "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Wujud keseriusan Pemerintah Indonesia untuk membangun jaminan kesehatan dan perlindungan sosial adalah dengan membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sejak dilaksanakannya BPJS sampai saat ini, pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada peserta BPJS banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan, mengkaji dan menganalisis bentuk pelayanan kesehatan peserta BPJS, mengkaji dan menganalisis kendala yuridis yang dihadapi peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Jenis penelitian ini adalah sosiolegal research, dilakukan di RSUP Sanglah Denpasar pada bulan Maret-April 2019. Informan dalam penelitian ini adalah keluarga/pasien BPJS, dokter, perawat, petugas rumah sakit di RSUP Sanglah Denpasar. Hasil penelitian didapatkan bahwa peserta BPJS telah mendapatkan perlindungan hukum, khususnya perlindungan untuk mendapatkan informasi, perlindungan terhadap keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, perlindungan terhadap persamaan hak, perlindungan akan kebebasan memilih serta perlindungan akan kebebasan untuk menuntut hak yang dirugikan, akan tetapi dalam implementasinya masih terdapat beberapa kekurangan yang masih harus segera diperbaiki. Pelaksanaan aturan BPJS kesehatan terkesan mengutamakan kepastian hukum atau kepastian pelaksanaan aturan saja sehingga terkesan mengabaikan keadilan serta kemanfaatan bagi masyarakat. Disarankan kepada petugas rumah sakit dan petugas BPJS: agar lebih memperhatikan perlindungan hukum kepada peserta BPJS, kepada Peserta BPJS: agar lebih teliti ketika diberikan informasi sehingga tidak menyebabkan kebingungan ketika akan menggunakan hak haknya sebagai peserta BPJS, Peneliti selanjutnya: agar meneliti dengan menggunakan metodologi yang lainnya.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, BPJS, Pelayanan Kesehatan.*

### I. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan adalah bagian yang integral dari pembangunan nasional, yang tujuannya untuk meningkatkan derajat

kesehatan masyarakat yang optimal<sup>1</sup>. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 huruf (h) menyebutkan bahwa: “Setiap orang hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan

Pemerintah Indonesia memberikan perhatian yang sangat serius terhadap pembangunan kesehatan. Hal ini dibuktikan dengan semakin menguat dengan menempatkan jaminan kesehatan perlindungan sosial pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat (2), yang menyebutkan bahwa “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”. Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 juga menyebutkan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”

Sebagai wujud keseriusan Pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional sebagaimana dalam perubahan UUD 1945 yang ditindaklanjuti dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan sebuah bukti bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia<sup>2</sup>.

Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional mengamanatkan untuk dibentuknya badan penyelenggara jaminan kesehatan maka dibentuklah PT. Askes (Persero) sebagai badan penyelenggara jaminan kesehatan bagi Pegawai Negara Sipil (PNS) sekaligus pelaksana program Jamkesmas, hal ini dapat dilihat pada ketentuan Pasal 5 ayat (1) Jo Pasal 52 Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Undang-Undang SJSN)<sup>3</sup>. Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan salah satu program Jaminan Sosial yang merupakan hak dan kewajiban bagi setiap warga negara

---

<sup>1</sup> Sundoyo, 2009, *Jurnal Hukum Kesehatan*, Biro Hukum dan Organisasi Setjen Kementerian Kesehatan RI, Jakarta, h.1.

<sup>2</sup> *Ibid.* h.3

<sup>3</sup> Asih Eka Putri, 2012, *Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Indonesia*, Legalasi Indonesia Volume 9 Nomor 2, h. 240.

Indonesia yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pada tanggal 1 Januari 2014, dilakukan perubahan PT. Askes (Persero) menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Dengan dijalankannya BPJS Kesehatan ini maka seluruh program PT. Askes (Persero) sebagai penyelenggara jaminan sosial dan sebagai pelaksana program Jamkesmas beralih kepada BPJS Kesehatan.

Ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS sendiri terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan<sup>4</sup>. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. BPJS Kesehatan memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi warga negara Indonesia. Bentuk pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS kesehatan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan.

Pelaksanaan program yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan masih belum optimal sebagaimana yang diharapkan pemerintah Indonesia sebagai badan hukum yang menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional. Banyak kasus ketidakpuasan yang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan di Indonesia termasuk salah satunya terjadi di Denpasar.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada tanggal 2 Januari 2019, jam 17.00 wita di UGD RSUP Sanglah Denpasar, terdapat seorang keluarga pasien peserta BPJS kelas 1 mengamuk di UGD, disebabkan karena pasien terkesan ditelantarkan oleh petugas, tidak diberikan

---

<sup>4</sup> *Ibid.* hlm. 246

informasi tentang kondisi pasien serta tidak mendapatkan informasi tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien, menyebabkan pasien diajak pulang paksa dan dipindahkan ke rumah sakit lain.

Dalam empat tahun terakhir yaitu tahun 2015 sampai tahun 2018 banyak terdapat keluhan pasien yang berobat ke RSUP Sanglah Denpasar, seperti terlihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tahun	JumlahKeluhan	Keluhan BPJS	Rata rata/bulan
2015	240	180	15
2016	216	165	14
2017	180	160	13
2018	155	145	12

Tabel 1. Jumlah keluhan peserta BPJS tahun 2015-2018

Table 1 diatas memperlihatkan jumlah keluhan pasien BJPS sejak tahun 2015-2018 sedikit mengalami penurunan, namun masih cukup tinggi, rata rata 12 keluhan/bulan untuk tahun 2018.

Sepanjang tahun 2018, RSUP Sanglah Denpasar sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada peserta BPJS banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. Rata rata 12 keluhan perbulan yang menyampaikan keluhannya diantaranya tentang: prosedur pelayanan yang berbelit belit, kesulitan untuk mendapatkan kamar perawatan, jadwal operasi yang tidak pasti bahkan terkesan ditunda tunda, obat dan alat kesehatan yang tidak ditanggung BPJS sehingga masyarakat harus mengeluarkan biaya tambahan<sup>5</sup>.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menemukan permasalahan yang akan diangkat dalam tesis ini yaitu: bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar dan bagaimana kendala yuridis yang dihadapi peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar?

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Yuridis Empiris serta jenis

---

<sup>5</sup> Laporan Kegiatan Bagian Hukum RSUP Sanglah Denpasar tahun 2018

penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosiolegal research, yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan-ketentuan Normatif (kodifikasi, undang-undang, dan kontrak) secara nyata (in action) pada peristiwa hukum tertentu dalam masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji bahan-bahan pustaka dan perundang-undangan terkait dengan implementasi aturan perlindungan hukum dan perlindungan konsumen terhadap peserta BPJS Kesehatan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Dalam menyelesaikan masalah hukum yang dihadapi, diperlukan adanya penelitian hukum guna menghasilkan argumentasi, teori dan konsep hukum. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengidentifikasi masalah hukum, melakukan penalaran hukum, menganalisis masalah yang dihadapi dan kemudian memberikan pemecahan atas masalah tersebut sangat diperlukan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku ditempat tertentu dan pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi secara lengkap dan jelas mengenai hak-hak peserta BPJS Kesehatan selaku konsumen menurut hukum perlindungan konsumen, perlindungan hukum terhadap peserta BPJS Kesehatan menurut hukum negara.

Informan/Partisipan dalam penelitian ini adalah keluarga/pasien peserta BPJS yang menjalani perawatan di RSUP Sanglah Denpasar serta stakeholder dalam pelayanan kesehatan peserta BPJS.

Informan yang berasal dari peserta BPJS dalam penelitian ini diambil dengan teknik accidental sampling, sedangkan informan dari stakeholder rumah sakit dan pegawai BPJS diambil secara purposive sampling yakni teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Informan dari stakeholder dalam pelayanan kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar yang terdiri dari tiga (3) orang dokter yang bertugas merawat pasien BPJS (informan kunci), satu (1) orang kepala Instalasi (pejabat rumah sakit), dua (2) orang perawat di RSUP Sanglah Denpasar.

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data-data primer dan sekunder dilakukan melalui Studi Kepustakaan dan wawancara dengan narasumber terkait. Teknik pemeriksaan keabsahan data, dilakukan dengan teknik triangulasi, peningkatan ketekunan dan perpanjangan pengamatan.

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pada Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan Kesehatan, Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Undang Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional maka secara garis besar disimpulkan ada 5 (lima) jaminan hak pasien yang harus dipenuhi oleh pihak rumah sakit agar perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa dalam pelayanan kesehatan dapat terpenuhi yaitu:

1. Jaminan Untuk Mendapatkan Informasi Pada Saat Diberikan Pelayanan Kesehatan
2. Jaminan Atas Keamanan, Kenyamanan dan Keselamatan Atas Pelayanan Kesehatan
3. Jaminan Atas Persamaan Hak Dalam Pelayanan Kesehatan
4. Jaminan Atas Kebebasan Memilih Atas Pelayanan Keperawatan
5. Jaminan Atas Kebebasan Untuk Menuntut Hak-hak Yang Dirugikan

Berdasarkan hasil wawancara terkait tema yang telah ditentukan dikaitkan dengan implementasi peraturan perundang undangan, ditemukan bahwa peserta BPJS Kesehatan telah mendapatkan perlindungan hukum yang menjadi haknya, seperti: perlindungan untuk mendapatkan informasi, perlindungan terhadap keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, perlindungan terhadap persamaan

hak, perlindungan akan kebebasan memilih serta perlindungan akan kebebasan untuk menuntut hak yang dirugikan, akan tetapi dalam implementasinya masih terdapat beberapa kekurangan kekurangan yang masih harus segera diperbaiki.

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan Pancasila<sup>6</sup>. Perlindungan hukum merupakan tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Berkaitan dengan konsumen peserta BPJS, dalam implementasinya telah memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut, hanya masih perlu ditingkatkan pengawasannya khususnya terkait dengan pemberian informasi.

Pemberian perlindungan hukum secara preventif, masyarakat harus diberikan perlindungan dan diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive. Perlindungan preventif untuk peserta BPJS, dimana peserta BPJS diberikan kesempatan untuk menyampaikan keberatan, keluhannya agar perlindungan terhadap peserta BPJS sebagai konsumen menjadi lebih baik.

Perlindungan Hukum yang represif memiliki tujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk dalam kategori perlindungan hukum ini. Prinsip utama perlindungan hukum adalah adanya tindakan pemerintah, bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Menurut sejarah dari, lahirnya konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Perlindungan hukum represif untuk peserta BPJS dapat

---

<sup>6</sup> Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Peradaban, Surabaya, h. 19.

diberikan apabila terjadi sengketa yang dapat merugikan hak hak peserta BPJS. Pada penelitian ini perlindungan hukum represif belum dapat diberikan

Dilihat dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan atau praktek penegakan hukum di Indonesia khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan terhadap peserta BPJS, saat ini terkesan bahwa petugas BPJS atau rumah sakit hanya berpegangan terhadap kepastian aturan BPJS saja dan terkesan mengabaikan keadilan dan kemanfaatan bagi masyarakat. Hal ini bukanlah sesuatu yang baru di masyarakat kita, tetapi sudah menjadi konsumsi publik dimana di dalamnya terdapat perbedaan persepsi atau pandangan mengenai eksistensi peraturan pelaksanaan tentang BPJS di Indonesia.

Menurut Gustav Radbruch, hukum bukan hanya untuk diri dan keperluannya sendiri melainkan untuk kepentingan manusia, khususnya bagi kebahagiaan dan kesejahteraan manusia. Hukum tidak hanya memiliki tujuan dalam dirinya sendiri tetapi hukum merupakan alat untuk menegakkan keadilan dan menciptakan kesejahteraan sosial. Tanpa keadilan sebagai tujuan utamanya, maka hukum akan terperosok menjadi alat pembenar kesewenang-wenangan pihak penguasa terhadap minoritas atau pihak yang dikuasai. Itulah sebabnya maka fungsi utama dari hukum pada akhirnya menegakkan keadilan. Keadilan merupakan salah satu tujuan hukum yang paling banyak dibicarakan sepanjang perjalanan sejarah filsafat hukum. Tujuan hukum bukan hanya untuk keadilan, tetapi juga kepastian dan kemanfaatan hukum. Idealnya, hukum memang harus mengakomodasikan ketiganya. Putusan hakim misalnya, sedapat mungkin merupakan resultant dari ketiganya. Sekalipun demikian, tetap ada yang berpendapat, bahwa di antara ketiga tujuan hukum tersebut, keadilan merupakan tujuan hukum yang paling penting, bahkan ada yang berpendapat, bahwa keadilan adalah tujuan hukum satu-satunya.

Pelaksanaan aturan BPJS kesehatan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terkesan hanya mengutamakan kepastian hukum atau kepastian pelaksanaan aturan saja sehingga

terkesan mengabaikan keadilan serta kemanfaatan bagi masyarakat, padahal kita ketahui bahwa tujuan hukum yang paling utama adalah keadilan tanpa mengabaikan kepastian hukum apalagi kemanfaatan hukum tersebut bagi masyarakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat., karena tidak terjadi sengketa antara pihak rumah sakit maupun pihak BPJS.

#### **IV. KESIMPULAN**

Peserta BPJS sebagai konsumen yang mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUP Sanglah telah mendapatkan perlindungan hukum, khususnya mendapatkan perlindungan untuk mendapatkan informasi, perlindungan terhadap keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, perlindungan terhadap persamaan hak, perlindungan akan kebebasan memilih serta perlindungan akan kebebasan untuk menuntut hak yang dirugikan, akan tetapi dalam implementasinya masih terdapat beberapa kekurangan kekurangan yang masih harus segera diperbaiki.

Kendala yuridis yang dihadapi peserta BPJS untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar disebabkan karena petugas hanya berpegang pada aturan yang berlaku. Pelaksanaan aturan BPJS kesehatan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya di RSUP Sanglah Denpasar terkesan hanya mengutamakan kepastian hukum atau kepastian pelaksanaan aturan sehingga terkesan mengabaikan keadilan serta kemanfaatan bagi masyarakat, padahal kita ketahui bahwa tujuan hukum yang paling utama adalah keadilan tanpa mengabaikan kepastian hukum apalagi kemanfaatan hukum tersebut bagi masyarakat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Disarankan kepada: Petugas rumah sakit: agar lebih memperhatikan perlindungan hukum kepada peserta BPJS khususnya mengenai pemberian hak hak pasien sebagai peserta BPJS, kepada petugas BPJS: pemberian informasi kepada peserta BPJS agar lebih diintensifkan khususnya mengenai prosedur pengobatan, system rujukan dan apabila mengeluarkan aturan yang baru, agar disosialisasikan terlebih dahulu sebelum aturan tersebut diterapkan untuk mengurangi kebingungan pada masyarakat peserta BPJS,

kepada peserta BPJS: agar lebih teliti ketika diberikan informasi sehingga tidak menyebabkan kebingungan ketika akan menggunakan hakaknya sebagai peserta BPJS, kepada peneliti selanjutnya: agar meneliti dengan menggunakan metodologi yang lainnya sehingga penelitian mengenai perlindungan hukum peserta BPJS menjadi lebih kompleks dan komprehensif untuk menciptakan perlindungan hukum kepada masyarakat khususnya kepada peserta BPJS sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku:

- Abdulkadir, Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Aditama, Tjandra Yoga, 2002, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. UI-Press, Jakarta.
- A.Z, Nasution. A.z, 1995, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azrul, Anwar. 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Astuti, Endang Kusuma, 2009, *Transaksi Terapeutik dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Chandrawila, Wila, 2001, *Hukum Kedokteran*, Mandar Maju, , Bandung.
- Green Mind Community, 2009, *Teori dan Politik Hukum Tata Negara*, Total Media, Yogyakarta.
- Hadjon, Philipus M, 2007, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Peradaban, Surabaya.
- Hasibuan, H.Malayu,S.P.,2001, *Pelayanan Terhadap Konsumen Jasa*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hutchinson, Terry CM, 2002, *Researching and Writing in Law*, Lawbook CO, Sydney.
- Irianto, Sulistyowati dan Shidarta, 2011, *Metode Penelitian Hukum Konstelasi dan Refleksi*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta.
- Koeswadi, Hermien Hadiati, 1984, *Hukum dan Masalah Medik*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- McLeod, Ian, 1996, *Legal Method*, Macmilan Press LTD, London.
- Maria, Alfons, 2010, *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis atas Produk-Produk Masyarakat Lokal dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual*, Universitas Brawijaya, Malang.
- M. Sadar, dkk, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta.
- Miru Ahmadi, 2017, *Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Rajagrafindi Persada, Depok.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2017. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Pernada Media Group.
- Nugroho, Susanti Adi, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*

- Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- Praptianingsih, Sri, 2006, *Kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Rawls, Jhon, 2011, *Teori Keadilan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok.
- Salim HS, Septiana Nurbani, 2017, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Desertasi dan Tesis*, PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Megister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Soekanto, Soerjono, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta.
- Tim Visi Yustisia. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS: Semua Warga Negara Wajib Daftar*. Jakarta: Visimedia.
- Van Hoecke, Mark, 2011, *Legal Research for Beginners*, Hart Publishing, Nomorrt America.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta.

#### **Jurnal :**

- Putri, Asih Eka, 2012, *Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Indonesia*, Legalisasi Indonesia Volume 9 Nomor 2.
- Rahardjo, Satjipto, 1993, *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum.
- Sundoyo, 2009, *Jurnal Hukum Kesehatan*, Biro Hukum dan Organisasi Setjen Departemen Kesehatan RI. Jakarta.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

#### **Internet**

- <http://blokbojonegoro.com/read/article/5/20150225/ditolak-rsu-sumberegjo-pasien-jamkesmas-meninggal-di-perjalanan.html>, diakses pada tanggal 11 Februari 2018
- <http://news.detik.com/berita/2834754/ditelantarkan-rs-hingga-meninggal-keluarga-pasien-bpjs-mengamuk-di-siantar> Tanggal 13 Februari

2017, pukul 21.40

<http://sp.beritasatu.com/home/bocah-2-tahun-meninggal-setelah-ditolak-6-rs-pemerintah-diminta-benahi-kis-dan-bpjs/116672> tanggal 13 Februari 2018 pukul 22.05

Februari 2018 pukul 22.05

<http://tesishukum.com>. , Diakses pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 10.22

WIB. [https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS\\_Kesehatan](https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan), diakses pada 16 Januari 2018, pukul 11.44WIB

<http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/5>, diakses pada tanggal 16 Januari 2017, pada pukul 13.35

<https://id.wikipedia.org/wiki/Wawancara>, diakses pada tanggal 11 Januari 2018 pukul 23.57WIB