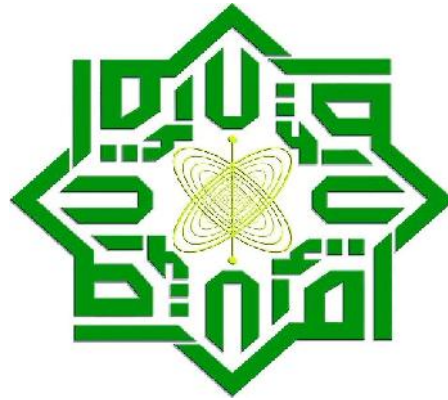


**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELAKSANAAN PERLINDUNGAN
HUKUM PASIEN PESERTA BPJS PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ARIFIN ACHMAD KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Syariah dan Hukum



OLEH:

RIZKI SUPRI YOGA
NIM. 11027102671

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2015**



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293
Fax. 0761-21129, Web. www.uin suska.ac.id, E-mail : iam-sq@pekanbaru.indo.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN PESERTA BPJS PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD KOTA PEKANBARU", yang ditulis oleh:

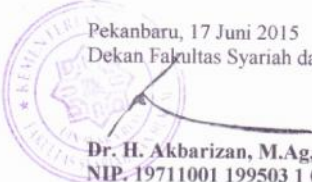
Nama : Rizky Supri Yoga
NIM : 11027102671
Jurusan : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 13 Mei 2015
Bertempat : Ruang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH).

Pekanbaru, 17 Juni 2015
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum


Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

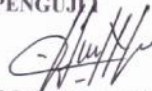
KETUA


Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19741006 200501 1 005

SEKRETARIS


Kamiruddin, M.Ag
NIP. 19771018 200501 1 002

PENGUJI I


Febri Handayani, Shi, MH
NIP. 19830208 200801 2 012

PENGUJI II


Asril, Shi, MH
NIP. 19760420 200901 1 008

ABSTRAK

Adapun latar belakang permasalahan dalam penelitian ini adalah dijumpainya hak-hak konsumen pasien peserta BPJS sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang masih terabaikan oleh pihak rumah sakit umum daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru.

Sedangkan yang menjadikan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum pasien peserta BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru, apa saja kendala-kendala yang dialami pihak Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Pekanbaru dan pihak BPJS dalam pelaksanaan perlindungan hukum pasien peserta BPJS serta bagaimana upaya hukum dari pihak Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Pekanbaru dan pihak BPJS. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum pasien peserta BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru, untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dialami pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru serta untuk mengetahui bagaimana upaya hukum dari pihak Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Pekanbaru Pekanbaru dan pihak BPJS. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Sementara itu populasi dalam penelitian ini berjumlah 1005 orang, mengingat jumlahnya yang besar dan keterbatasan penulis maka diambil sampel sebanyak 10 % atau 100 orang dari pasien dan 3 orang staff dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pasien BPJS masih belum berjalan sesuai yang diharapkan peraturan perundang-undangan. Hak-hak sebagai konsumen atau hak sebagai pasien dalam hal mendapatkan pelayanan yang

baik,

serta dalam mendapatkan fasilitas perawatan sesuai keinginan masiherbaikan. Keluhan-keluhan dari pasien peserta BPJS

terhadap rumah sakit umum daerah Arifin Achmad kota Pekanbaru tersebut menandakan kurangnya program BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad

Kota Pekanbaru. Adapun hambatan dalam pelaksanaan Program

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah

Arifin Achmad Kota Pekanbaru antara lain dikarenakan kurangnya sosialisasi,

kepesertaan pelayanan kesehatan dan pendanaan Program serta pengorganisasian,

peranan fungsi pemerintah Daerah yang tidak berjalan sesuai amanat. Dan

tidak adanya perlindungan hukum yang kuat dari pihak BPJS

itu sendiri terhadap aparasi peserta

BPJS. Konsumen atau pasien tidak sepenuhnya mendapatkan perlindungan hukum

yang proporsional sebagaimana yang diatur dalam perundang-

undangan. Kinerja dari pad tanggungan BPJS

masih lemah dan kurang tanggap atas permasalahan-permasalahan yang

terjadi terhadap pasien peserta

BPJS. Adapun upaya hukum dari pihak rumah sakit yaitu dilakukan secara kekeluargaan

atau mediasi, sedangkan upaya hukum dari pihak BPJS yaitu BPJS

akan bertanggung jawab sepenuhnya atas masalah-masalah yang terjadi pada peserta

BPJS.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga atas izin dan ridho-nya skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat sertasalam di sampaikan kepada junjungan alam Nabi MUHAMMAD SAW yang telah mengantarkan umatnya ke pintu gerbang kecerdasan.

Penulis skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program Strata Satu (S1) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk melengkapi skripsi ini dan sebagai bahan masukan bagi penulis untuk menghasilkan karya ilmiah yang lebih baik di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda Masdi Hadid dan Ibunda Siti Rohannah yang telah banyak berjasadalam memenuhi kebutuhan baik materi maupun moril kepada penulis selamamenempuh pendidikan sertaseluruhuntai ando'anya untuk keberhasilan penulis. Dan tak lupajugakakak-kakak yang selalumemotivasipenulis untuk terus berusaha agar berhasil.
2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, M.A selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta seluruh staf – stafnya.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.A, M.pd selaku Dekan Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum
4. Ibu Hj. Nuraini Sahu, SH.MH selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU.

5. Bapak Asril SH, MH sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU sertapembimbingskripsi yang sudah memberikan bimbingan, nasehat, masukan, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak BPJS Kesehatan Pekanbaru dan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Kepala Perpustakaan beserta seluruh stafnya yang memberikan fasilitas peminjaman buku yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

Semoga ALLAH SWT membalas budi baik dan jasa-jasadarisemuapihak yang telah membantupenulisselama penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi pihak yang memerlukan dalam menambah pengetahuan di bidang ilmu hukum.

Pekanbaru, 13 Mei 2015

Penulis

RIZKY SUPRI YOGA
NIM. 11027102671

DAFTAR ISI

PENGESAHAN

| | |
|-----------------------------|----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |

BAB I : PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Batasan Masalah | 13 |
| C. Rumusan Masalah | 13 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 14 |
| E. Metode Penelitian | 15 |
| F. Sistematika Penulisan | 19 |

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran UmumBPJS Kesehatan Kota Pekanbaru | 20 |
| B. Gambaran Umum RSUD Arifin Achmad Kota Pekanbaru... | 29 |
| C. Visi dan Misi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru..... | 35 |
| D. Janji Pelayanan | 36 |
| E. Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan..... | 36 |
| F. Struktur Organisasi | 37 |
| G. Tugas Pokok dan Fungsi..... | 38 |

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

| | |
|--|----|
| A. TinjauanUmumTentang Jaminan Sosial..... | 40 |
| 1. Hukum Kesehatan | 40 |
| 2. Jaminan Sosial Kesehatan..... | 54 |
| B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen | 57 |
| 1. Pengertian Perlindungan Konsumen..... | 57 |
| 2. Tujuan Perlindungan Konsumen | 57 |

| | |
|----------------------------|----|
| 3. Hak Konsumen | 58 |
| 4. Kewajiban Konsumen..... | 58 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Pasien Peserta BPJS Pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru..... | 60 |
| B. Kendala-kendala yang Dialami Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru dan Pihak BPJS dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Pasien Peserta BPJS..... | 73 |
| C. Upaya Hukum dari Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru dan Pihak BPJS terhadap Pasien Peserta BPJS | 76 |

BAB V : PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 81 |
| B. Saran | 83 |

DAFTAR PUSTAKA