

**PELAKSANAAN PEMENUHAN HAK PELAYANAN KESEHATAN BAGI
PESERTA BPJS DI PUSKESMAS GUNUNGPATI KOTA SEMARANG**

Irfan Rizky Hutomo

(irfansky94@gmail.com)

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

Arifatus Shofiyah

(arifatus.shofiyah@undaris.com)

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hak setiap manusia tanpa memandang status dan kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap manusia. Untuk itu pemerintah Negara Indonesia membentuk lembaga yaitu BPJS Kesehatan yang bertugas untuk menjamin kesehatan masyarakat. Namun dalam pelaksanaan program BPJS tersebut masih terdapat berbagai kendala maupun hambatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bagi pasien peserta BPJS Kesehatan. Puskesmas Gunungpati sudah melakukan kewajiban sebagai fasilitas kesehatan terhadap pasien peserta BPJS. Seperti, Pemberian pelayanan sudah sesuai Standar Operasional yang berlaku. Kenyamanan pelayanan yang sudah baik walaupun masih terdapat kesalahan yang bersifat hal teknis, dan Ketersediaan pelayanan dirasa sudah memenuhi dan sudah baik. Hal tersebut dibuktikan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang sudah cukup baik dan sesuai dengan fungsinya. Pemenuhan hak pasien BPJS di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang merupakan hal yang penting. Untuk itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan, mulai dari Faktor yang mempengaruhi pelayanan meliputi ketersediaan ruangan, faktor kedisiplinan, faktor sarana dan prasarana, dan Faktor kemampuan dan keterampilan adalah faktor yang terakhir dalam pemenuhan hak terhadap pasien.

Kata Kunci : Pelayanan, Pasien, Kesehatan, Peserta, BPJS

PENDAHULUAN

Negara adalah suatu organisasi yang memiliki tujuan. Pada konteks Negara Indonesia, tujuan Negara tertuang dalam alinea ke-empat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun 1945) yang mengidentifikasi Negara Indonesia sebagai Negara hukum yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan umum. Setiap kegiatan disamping harus di orientasikan pada tujuan yang hendak dicapai juga harus berdasarkan pada hukum yang berlaku sebagai

aturan kegiatan kenegaraan, pemerintahan dan kemasyarakatan. Untuk mencapai tujuan nasional tersebut, maka dilakukan upaya pembangunan yang berkesinambungan yang merupakan rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terarah, dan terpadu, termasuk di dalamnya adalah pembangunan kesehatan.

Peranan negara dalam pemenuhan kebutuhan dasar rakyat sangat diperlukan terutama di dalam bentuk pelayanan kesehatan secara menyeluruh, dengan diakui kesehatan sebagai salah satu hak asasi manusia yaitu seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum dan pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Dalam konteks asasi, kesehatan merupakan hak setiap orang dengan negara yang wajib menghormati, menjunjung dan melindungi.¹

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dalam Pasal 28H ayat (1) mengamanatkan bahwa Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.² Serta pada ayat (3) menyatakan setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Pasal-pasal tersebut menegaskan bahwa mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan hak bagi seluruh rakyat Indonesia. Negara bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan terhadap rakyatnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa negara bertanggung jawab atas pemenuhan jaminan sosial bagi setiap warganya dan dengan memiliki jaminan kesehatan setiap warga negara berhak mendapat layanan kesehatan.³

Kesehatan merupakan salah satu Hak Asasi Manusia (HAM) yang dimiliki tiap manusia dan harus di lindungi dan tentunya harus diperhatikan oleh pemerintah. Hak atas perlindungan kesehatan mewajibkan pemerintah melakukan pengaturan-pengaturan agar kesehatan setiap orang selaku pemegang hak aman dari bahaya-bahaya yang

¹ Wiwik Afifah dan Deasy N Paruntu, *Perlindungan Hukum Hak Kesehatan Warga Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*, Mimbar Keadilan (2015).

² Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

³ Tim Penyusun Bahan Sosialisasi dan Advokasi JKN, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional*, hlm 10

mengancam. Kewajiban ini merupakan bagian dari tugas-tugas mengatur pemerintah.⁴ Selain itu, tingkat kesehatan juga merupakan salah satu indikator dalam kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara selain indikator sosial dan ekonomi. Pemerintah menyadari bahwa kesehatan adalah salah satu kebutuhan pokok dan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi produktivitas dan kualitas sumber daya manusia. Rakyat yang sehat merupakan tujuan utama dalam mencapai masyarakat adil dan makmur. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban:

1. Menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.
2. Membiayai pelayanan kesehatan yang bersifat *public goods*.
3. Membiayai pelayanan kesehatan orang miskin dan usia lanjut.

Pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah telah menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan sosial di bidang kesehatan, diantaranya adalah melalui PT. Askes (Persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu, pemerintah memberikan jaminan melalui skema Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda). Namun banyak kasus tumpang tindih dan menyebabkan biaya Kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali.

Untuk itu, pemerintah membentuk sebuah badan untuk menjamin kesehatan rakyat. Badan tersebut bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi 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.⁵

Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari

⁴ Titon Slamet Kurnia, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, (Bandung : PT. Alumni, 2007), hlm. 49

⁵ Tim Penyusun Bahan Sosialisasi dan Advokasi JKN, *Op.Cit*, hlm 41

BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014. Program tersebut selanjutnya disebut sebagai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Pengesahan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada November 2011 menjadi satu bekal menuju sistem jaminan sosial bagi masyarakat Indonesia. Undang-undang tersebut mengamankan transformasi empat badan penyelenggara yaitu PT. ASKES (Persero) untuk bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan dan PT. JAMSOSTEK akan bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Undang-Undang BPJS belum mengatur mekanisme transformasi PT. ASABRI (Persero) dan PT. TASPEN (Persero) dan mendelegasikan pengaturannya ke Peraturan Pemerintah. Dua BPJS ini memiliki amanah yang berbeda. BPJS Kesehatan akan memberikan jaminan kesehatan. Sementara BPJS Ketenagakerjaan akan memberikan jaminan pensiun, jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian.

Untuk memperkuat pelaksanaan program BPJS maka pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan pelaksana tentang program jaminan kesehatan nasional. Salah satunya adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional dijelaskan bahwa peserta Jaminan Kesehatan Nasional memiliki beberapa hak diantaranya adalah memperoleh manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). BPJS dalam menjalankan programnya masih belum menuai hasil yang optimal sebagaimana yang diharapkan dari pemerintah Indonesia yang menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional. Fenomena yang berkembang di Indonesia saat ini adalah sulitnya akses dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini tidak saja terjadi di perkotaan namun juga merambah hingga pedesaan. Kesulitan pelayanan tersebut utamanya dipengaruhi oleh faktor finansial banyak dijumpai di daerah daerah di Indonesia.

Padahal pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Layanan yang diberikan haruslah

sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes. Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang Pelayanan Umum (*Publik Service*).

Pemerintah sebagai penyedia jasa (*Service Provider*) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Tujuan pelayanan publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu responsif, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian penulisan hukum ini adalah metode penelitian secara yuridis sosiologis. Penulis dalam penulisan hukum ini pendekatan dengan metode penelitian Kualitatif. Melalui pendekatan penelitian

kualitatif ini, penulis melakukan wawancara langsung kepada informan untuk memperoleh data yang benar dan valid.

PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Profil Puskesmas Gunungpati

Lokasi penelitian ini terdapat di wilayah kerja Puskesmas Gunungpati yang terletak di Jl. Mr. Wuryanto No.38 Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Ditinjau dari letaknya Puskesmas Gunungpati cukup strategis dengan luas wilayah kerja 5.399,085 Km² dan merupakan salah satu Puskesmas di Kota Semarang yang menyediakan fasilitas rawat jalan dan rawat inap dengan 3 Puskesmas Pembantu (Pustu) yaitu Pustu Sadeng, Pustu Pongangan dan Pustu Sumurejo. Secara administrasi Puskesmas Gunungpati terbagi atas 11 kelurahan wilayah kerja yaitu Kelurahan Gunungpati, Kelurahan Jatirejo, Kelurahan Sumurejo, Kelurahan Mangunsari, Kelurahan Plalangan, Kelurahan Pakintelan, Kelurahan Nongkosawit, Kelurahan Cepoko, Kelurahan Pongangan, Kelurahan Kandri serta yang terakhir adalah Kelurahan Sadeng.

Jumlah Penduduk di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati tahun 2021 sesuai dengan Data Monografi Kecamatan Gunungpati sebesar 64.001 jiwa, yang terdiri atas jumlah penduduk laki - laki sebesar 31.908 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebesar 32.093 jiwa mengalami kenaikan 2,6 % dari 62.303 jiwa pada tahun 2020. Dari tahun ke tahun jumlah penduduk di wilayah kerja UPTD Puskesmas Gunungpati cenderung mengalami peningkatan. Jumlah Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Gunungpati meningkat dengan relatif cepat. Diperlukan kebijakan untuk mengatur atau

membatasi jumlah kelahiran agar kelahiran dapat dikendalikan dan kesejahteraan penduduk makin meningkat.⁶

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, tentunya dibutuhkan sumber daya manusia. Sumber daya manusia Puskesmas terdiri atas Tenaga Kesehatan dan tenaga non kesehatan Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional dijelaskan bahwa untuk melaksanakan upaya kesehatan dalam rangka pembangunan kesehatan diperlukan sumber daya manusia kesehatan yang mencukupi dalam jumlah jenis dan kualitasnya serta terdistribusi secara adil dan merata.⁷ Berikut tenaga kesehatan yang bertugas di Puskesmas Gunungpati :

No.	Jenis Tenaga	Jumlah Tenaga		
		ASN	BLUD	BOK
1.	Dokter Umum/Fungsional	4	1	0
2.	Dokter Gigi	0	1	0
3.	Bidan	6	6	0
4.	Perawat	10	0	0
5.	Tenaga Kesehatan Lingkungan	1	0	0
6.	Ahli Teknologi Lab. Medik	2	1	0
7.	Tenaga Gizi	2	0	0
8.	Tenaga Kefarmasian	1	0	1
9.	Tenaga Administrasi	4	1	1
10.	Perkarya	0	2	0
11.	Perawat Gigi	1	0	0
12.	Epidemiologi	0	0	2
13.	Promkes	1	0	0
14.	Pengemudi	1	1	0
15.	Penjaga Kantor	0	1	0
16.	Petugas Kebersihan	1	0	0
17.	Petugas Masak	0	1	0
	Total	34	15	4

Tabel 1. Jumlah Tenaga Pelayanan Kesehatan Puskesmas Gunungpati

⁶ Wawancara dengan Sri Khayatun, bagian Pengadministrasi umum dan bagian UHC / BPJS, pada 21 November 2022

⁷ Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional

2. Program Puskesmas Gunungpati

Puskesmas Gunungpati memiliki beberapa program dalam melayani masyarakat. Program tersebut bernama Upaya Kesehatan Bersumber Masyarakat (UKBM). UKBM adalah salah satu wujud nyata peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan. Program-program tersebut adalah sebagai berikut :

a. Posyandu

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber daya Masyarakat (UKBM) yang dilaksanakan oleh, dari, dan bersama masyarakat, untuk memberdayakan dan memberi kemudahan kepada masyarakat guna memperoleh pelayanan kesehatan bagi ibu, bayi dan anak balita.

b. Posbindu PTM

Posbindu PTM merupakan wujud peran serta masyarakat dlm kegiatan deteksi dini, pemantauan dan tindak lanjut dini faktor resiko Penyakit Tidak Menular secara mandiri dan berkesinambungan. Posbindu PTM menjadi salah satu bentuk Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) yang selanjutnya berkembang menjadi upaya kesehatan bersumber daya masyarakat (UKBM).

c. Vaksinasi Covid-19

Vaksinasi Covid-19 merupakan salah satu upaya yang dinilai paling efektif untuk mengatasi Pandemi Covid-19 yang masih terus berlangsung. Vaksinasi sebagai upaya pencegahan primer yang sangat handal mencegah penyakit yang dapat dicegah dengan vaksinasi.

d. Vaksinasi Meningitis

Vaksinasi Meningitis adalah vaksin untuk mencegah penyakit meningitis yang bisa menyebabkan peradangan pada selaput otak (meninges) dan sumsum

tulang belakang. Penyakit ini biasanya disebabkan oleh infeksi bakteri meningokokus. Vaksin meningitis wajib diberikan pada calon jamaah haji dan umroh, namun vaksin ini juga dapat diterima semua orang yang ingin dan perlu terhindar dari penyakit tersebut.

e. *Drill Emergency*

Drill Emergency Merupakan inovasi Puskesmas Gunungpati melalui simulasi kasus kegawat-daruratan medis dan persalinan sebagai upaya melatih kesiap-siagaan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan PONEB Puskesmas Gunungpati.

f. Batik Lurik

Batik Lurik adalah salah satu inovasi Puskesmas Gunungpati melalui implementasi Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN) 3M Plus Berkualitas, Berkelanjutan, dan Tepat Sasaran sebagai solusi pencegahan penyakit DBD dan mewujudkan kelurahan STBM (Pilar 4).

B. Pemenuhan Hak Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang

Upaya kesehatan adalah upaya peningkatan kesehatan bagi masyarakat dan wajib diselenggarakan oleh Puskesmas seperti promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana, perbaikan gizi masyarakat, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular serta pengobatan. Oleh sebab itu Puskesmas harus dapat menjelaskan pendaftaran peserta BPJS kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup

pelayanan kesehatan masyarakat manyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar.

Pemerintah berperan aktif dalam pelaksanaan kesehatan masyarakat tertulis dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan yang berbunyi pemerintah bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Selanjutnya dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan disebutkan bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan dilakukan secara serasi dan seimbang oleh pemerintah dan masyarakat. Agar penyelenggaraan upaya kesehatan tersebut berhasil guna dan berdaya guna. Maka pemerintah perlu mengatur upaya penyelenggaraan serta sumber daya kesehatan, membina penyelenggaraan serta sumber daya kesehatan, mengawasi penyelenggaraan serta sumber daya kesehatan, menggunakan peran serta masyarakat dalam upaya penyelenggaraan serta sumber daya kesehatan.

Menurut Ketua Dewan Pengawas BPJS Kesehatan Abdul Kadir, saat ini pertanggal 7 Oktober 2022 jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meningkat menjadi 246.464.342 jiwa atau kurang lebih 89,35% dari seluruh penduduk Indonesia. Beliau menyampaikan bahwa BPJS Kesehatan melakukan penguatan strategi dilakukan melalui perluasan akses layanan dengan meningkatkan jumlah petugas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.⁸

Maka peran Puskesmas di dalam masa BPJS kesehatan akan berdampak pada implementasi sistem kesehatan nasional, yang menganut prinsip *managed care*, pelayanan kesehatan primer yang saat ini dilakukan di Puskesmas, akan menjadi

⁸ Rika Anggraeni, *Peserta BPJS Kesehatan Tembus 246,6 Juta Jiwa per Oktober 2022*, <https://finansial.bisnis.com/read/20221019/215/1589180/peserta-bpis-kesehatan-tembus-2466-juta-jiwa-per-oktober-2022>, diakses 2 November 2022

gerbang utama pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Untuk itu kualitas pelayanan kesehatan primer ini harus dijaga Puskesmas Gunungpati Kota Semarang mengingat efek dari implementasi BPJS kesehatan, akan mengakibatkan naiknya pendaftaran peserta BPJS kesehatan yaitu meningkatnya permintaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena kepastian jaminan sudah didapatkan.⁹

Puskesmas mempunyai peran strategis dan keunggulan dalam mendukung terlaksananya BPJS kesehatan dibandingkan dengan praktik dokter dan klinik swasta. Hal ini disebabkan karena Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Fungsi ini mempunyai makna bahwa Puskesmas bertanggungjawab terhadap kesehatan masyarakat di wilayahnya, tidak hanya menunggu sampai masyarakat menjadi sakit. Puskesmas juga bertanggungjawab dalam upaya kesehatan perorangan dan masyarakat berupa upaya kesehatan wajib dan upaya kesehatan.¹⁰

PENUTUP

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan dimanapun mulai di puskesmas hingga rumah sakit dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Untuk itu penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Puskesmas Gunungpati sudah melakukan kewajiban sebagai fasilitas kesehatan terhadap pasien peserta BPJS. Hal-hal yang merupakan hak-hak pasien peserta BPJS telah terpenuhi, seperti : (1) Pemberian pelayanan sudah sesuai Standar Operasional yang berlaku.(2) Kenyamanan pelayanan yang sudah baik

⁹ Wawancara dengan Sri Khayatun, bagian Pengadministrasi umum dan bagian UHC / BPJS, pada 21 November 2022

¹⁰ Wawancara dengan Sri Khayatun, bagian Pengadministrasi umum dan bagian UHC / BPJS, pada 21 November 2022

walaupun masih terdapat kesalahan yang bersifat hal teknis. Namun dengan kesalahan-kesalahan yang ada, pegawai Puskesmas siap untuk memperbaiki dan tetap memprioritaskan kenyamanan pasien, terutama pasien BPJS. (3) Ketersediaan pelayanan dirasa sudah memenuhi dan sudah baik. Hal tersebut dibuktikan sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang sudah cukup baik dan sesuai dengan fungsinya.

2. Pemenuhan hak pasien BPJS di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang merupakan hal yang penting. Untuk itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan, seperti : (1) Faktor ketersediaan ruangan yang merupakan syarat yang mutlak, hal tersebut karena guna mempermudah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada masyarakat khususnya pasien peserta BPJS. (2) Faktor kedisiplinan yang menentukan kepuasan pasien. Hal itu dikarenakan kedisiplinan menjadi ujung tombak dalam melayani pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. (3) Faktor sarana dan prasarana juga merupakan hal yang sangat penting dan jangan sampai terlupakan. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien secara langsung maupun tidak juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. (4) Faktor kemampuan dan keterampilan adalah faktor yang terakhir dalam pemenuhan hak terhadap pasien. Apabila kemampuan dan keterampilan pegawai Puskesmas Gunungpati Kota Semarang tidak sesuai dengan yang diharapkan, tentu hal tersebut akan berdampak dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Afifah, Wiwik dan Deasy N Paruntu, *Perlindungan Hukum Hak Kesehatan Warga Negara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*, Mimbar Keadilan (2015).
- Alamsyah, Dedi, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. (Yogyakarta : Nuha Medika, 2011)
- Ari, Yunanto dan Helmi.. *Hukum Pidana Malpraktik Medik*, (Yogyakarta: Penerbit Andi. 2010)
- Creswell, John W., *Research Design: Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Campuran* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2016)
- Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. 2015)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Kurnia, Titon Slamet, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, (Bandung : PT. Alumni, 2007)
- Moleong, Lexy J., *Motodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2008)
- Putri, Asih Eka, *Seri Buku Saku-2: Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan)*, (Jakarta : iedrich-Ebert-Stiftung, 2014)
- Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jumetri* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1990)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT: Remaja Rosdakarya, 2009)
- Tim Penyusun Bahan Sosialisasi dan Advokasi JKN, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional*
- Tim Penyusun Bahan Sosialisasi dan Advokasi JKN, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional*,
- Triwulan, Titik dan Shinta Febi *indungan Hukum bagi Pasien*, (Jakarta : Prestasi Pustaka, 2010)

Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008)

Zahrotul, Nur Ana C.A, *Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat Di Fasilitas Kesehatan*, (Yogyakarta, Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 2008)

Perundang-Undangan :

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien

Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Internet :

Jamsostek Indonesia. *Hak dan Kewajiban BPJS Kesehatan*.
<http://archives.jamsosindonesia.com>.

Najib, Yudha. *Hak dan Kewajiban Pasien BPJS, Umum dan Asuransi di IGD/UGD*.
<https://tirto.id/hak-dan-kewajiban-pasien-bpjs-umum-dan-asuransi-di-igdugd-ejzD>.

Putri, Devia Irine, *Layanan dan Jenis Penyakit yang Tidak Ditanggung BPJS Kesehatan*,
<https://www.klikdokter.com/info-sehat/berita-kesehatan/layanan-dan-jenis-penyakit-yang-tidak-ditanggung-bpjs-kesehatan>.

Anggraeni, Rika, *Peserta BPJS in Tembus 246,6 Juta Jiwa per Oktober 2022*,
<https://finansial.bisnis.com/read/20221019/215/1589180/peserta-bpjs-kesehatan-tembus-2466-juta-jiwa-per-oktober-2022>,

Wawancara :

Wawancara dengan Sri Khayatun, bagian Pengadministrasi umum dan bagian UHC / BPJS,