

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana termaktub dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>1</sup> Penegakan hukum di Negara Pancasila perlu dipahami tidak hanya dari sudut upaya dan pendekatan melainkan dilihat dari sudut-sudut nilai dasar dan prinsip-prinsip kehidupan berbangsa dan bernegara.<sup>2</sup> Sebagai negara hukum, setiap tindakan dan aktivitas bermasyarakat harus sesuai dengan aturan atau norma yang ada dan berlaku di masyarakat. Hukum menurut Van Kan adalah keseluruhan aturan hidup yang bersifat memaksa untuk melindungi kepentingan manusia didalam masyarakat.<sup>3</sup> Manusia dalam memenuhi kebutuhannya melakukan hubungan atau interaksi dengan manusia lainnya, dengan kelompok atau masyarakat. Adapun hukum yang mengatur mengenai hubungan hukum antara seseorang dengan yang lainnya disebut dengan hukum perdata.<sup>4</sup>

Pembangunan nasional merupakan upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa dalam rangka mencapai tujuan bernegara. Sistem perencanaan pembangunan nasional adalah satu kesatuan tata cara perencanaan pembangunan untuk menghasilkan rencana-rencana pembangunan dalam

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

<sup>2</sup> Sukanto Marmosudjono, Penegakan Hukum di Negara Pancasila, Pustaka Kartini, Jakarta, 1989, Hlm.9.

<sup>3</sup> Marwan Mas, Pengantar Ilmu Hukum, Ghalia Indonesia, Bogor, 2014, hlm.20

<sup>4</sup> Neng Yani Nurhayani, Hukum Perdata, Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm.19.

jangka panjang, jangka menengah dan tahunan yang akan dilaksanakan oleh unsur penyelenggaraan negara dan masyarakat di tingkat daerah dan pusat.

Ahmadi Miru dan Sutaraman Yado, mengemukakan bahwa substansi Pasal 2 UUPK serta penjelasannya, menunjukkan bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Hal ini juga sesuai dengan penjelasan umum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa UUPK ini dirumuskan dengan mengacu kepada filosofi pembangunan nasional.<sup>5</sup>

Demikian halnya dengan adanya pembangunan hukum di Indonesia ini Konsumen atau masyarakat dalam hal ini merupakan organ terpenting dalam proses pembangunan dimana agar terus berjalan proses pembangunan nasional secara baik ini maka diperlukan yang namanya perlindungan konsumen itu sendiri. Permasalahan perlindungan konsumen merupakan bagian dari masalah hukum nasional juga. Dengan demikian, berbicara mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen sama saja dengan berbicara kebutuhan bagi semua manusia.<sup>6</sup> Menurut Robert Lauer bahwa tak ada orang secara mutlak mampu memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri, karena sejatinya kebutuhan manusia hanya akan dapat dipenuhi melalui usaha kerja sama dengan manusia lain.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Ahmadi Miru & Sutaraman Yado, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 26

<sup>6</sup> Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006), hlm 5.

<sup>7</sup> Ahmad Beni Saebani, Sosiologi Hukum, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2007), hlm 45

Pembangunan nasional dilaksanakan secara berencana, menyeluruh, terpadu, terarah bertahap dan berlanjut untuk memicu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka mewujudkan kehidupan yang sejajar dan sederajat dengan bangsa lain yang maju. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional Menyatakan sebagai berikut :

“Sistem perencanaan pembangunan nasional adalah satu kesatuan tata cara pembangunan untuk menghasilkan rencana – rencana pembangunan dalam jangka panjang, jangka menengah, dan jangka tahunan yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara Negara dan masyarakat di tingkat pusat dan daerah”

Mewujudkan kesejahteraan rakyat merupakan tujuan negara modern.<sup>8</sup> Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menyejahterakan rakyat, salah satunya dengan melakukan Pembangunan Nasional. Pembangunan Nasional dimaknai dengan usaha bersama antara rakyat dan negara untuk memperbaiki diri ke arah yang lebih baik lagi dari sebelumnya yang tentunya tetap pada tujuan negara untuk membuat rakyat sejahtera. Pembangunan nasional dapat dimulai dengan merencakana pembangunan hukum nasional, sebab hukum menjadi sentral utama untuk mengatur kehidupan sebagai bentuk usaha antara rakyat dengan negara dalam rangka melakukan pembangunan nasional, maka langkah yang lebih baik dilakukan agar pembangunan nasional dapat terealisasi ialah dengan melakukan pembangunan hukum nasional.

Konsep pembangunan hukum nasional mensyaratkan bahwa kepentingan masyarakat harus menjadi prioritas utama. Sehingga tahapan

---

<sup>8</sup> Ni'Matul Huda, *Ilmu Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm. 2.

pembangunan hukum nasional diarahkan untuk menciptakan sistem hukum nasional yang sesuai dengan kebutuhan bangsa Indonesia.<sup>9</sup> Saat ini, keberadaan hukum sebagai sarana pembangunan sudah berkembang begitu pesat, mengikuti dinamisnya kehidupan masyarakat. Bahkan saat ini semakin banyak cabang-cabang ilmu hukum yang lahir seiring dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu cabang ilmu hukum yang berkembang cukup pesat dan menjadi perbincangan hangat adalah terkait Hukum Perlindungan Konsumen terhadap pelayanan kesehatan

Indonesia sebagai negara berkembang selalu berusaha untuk memajukan negaranya<sup>10</sup>. Salah satunya adalah dengan meningkatkan fungsi teknologi kesehatan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kesehatan masyarakat dapat dijadikan indikator kesejahteraan masyarakat di samping faktor ekonomi dan sosial. Secara filosofis, kesehatan sebagai hak setiap manusia, dan kewajiban negara memenuhi hak itu terutama pada situasi bahwa tidak setiap orang mempunyai kesempatan yang sama untuk menikmati haknya itu, merupakan isi keadilan.<sup>11</sup>

Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak dan kewajiban setiap manusia. Pasal 5 ayat (2) Undang Undang No. 36 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Setiap orang

---

<sup>9</sup> Mochtar Kusumatmadja, *Pembangunan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan Nasional*, Bina cipta, Bandung, 1986, hlm. 3.

<sup>10</sup> Huala Adolf, *Hukum Ekonomi Internasional (Suatu pengantar)*, Cetakan ke-6, (Keni Media: Bandung, 2010), hlm. 1-2.

<sup>11</sup> Titon Slamet Kurnia, *Hak Atas Derajat Kesehatan Optimal Sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung, 2007, hlm. 2

mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau”.<sup>12</sup> Namun pada kenyataannya standar pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat masih belum sesuai dengan yang seharusnya, masyarakat masih belum mendapatkan hak nya atas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan Pasal 33 ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 47 tahun 2021 disebutkan bahwa “Kewajiban Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan Pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf b dilakukan melalui sebagai berikut:

- a. pelaksanaan standar mutu dalam penyelenggaraan Rumah Sakit;
- b. penerapan standar keamanan dan keselamatan Pasien;
- c. pengukuran indikator nasional mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit; dan
- d. pelayanan dengan tidak membedakan ras, agama, suku, gender, kemampuan ekonomi, orang dengan kebutuhan khusus atau penyandang disabilitas, latar belakang sosial politik dan antar golongan.<sup>13</sup>

Maka dari itu untuk mewujudkan pelayanan yang tidak diskriminatif, partisipatif, perlindungan, dan berkelanjutan perlu dibentuk peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Sebagai tindak lanjut, pemerintah membuat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bangsa Indonesia telah memiliki sistem

---

<sup>12</sup> Lihat Pasal 5 ayat (2) Undang Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

<sup>13</sup> Lihat Pasal 33 Peraturan Pemerintah No. 47 tahun 2021 Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitarn

Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan Peserta.<sup>14</sup>

Rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan harus dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa. Mendirikan rumah sakit diberbagai daerah adalah salah satu upaya pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah dibidang kesehatan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.<sup>15</sup>

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan dirumah sakit. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan dirumah sakit, kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan sehingga perlu adanya peningkatan mutu pelayanan keperawatan dirumah sakit tersebut.

---

<sup>14</sup> Lihat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

<sup>15</sup> Lihat Konsiderat huruf a Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Fenomena yang terjadi di RSUD Karawang pada pasien BPJS akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang terdapat masalah seperti pada registrasi kartu yang rumit, pasien yang harus menunggu antrian ICU, ruang yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. kurangnya perhatian yang akhirnya menimbulkan persepsi ketidak puasan dengan pelayanan yang diterima oleh pasien dan kurangnya fasilitas yang memadai karena banyaknya jumlah pasien tidak seimbang dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. kualitas pelayanan memegang peranan sangat penting dimana kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian pelayanan dari pemberi jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang menjadi harapan dari pasien.<sup>16</sup>

Berdasarkan fenomena yang dialami oleh pasien BPJS RSUD Karawang tentang pelayanan diberikan oleh pihak Rumah Sakit jelas masih banyak yang perlu diteliti lebih lanjut terkait dengan prosedur pelayanan kesehatan di RSUD Karawang seperti bagaimana perlindungan hukum yang didapatkan bagi para pasien BPJS yang mengalami kerugian atas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana ada nya.

Berikut merupakan salah satu contoh kasus Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Karawang pada tanggal 16 juli 2019. Dikatakan seorang pasien BPJS bernama Hana berumur 6 tahun

---

<sup>16</sup> Hasil Wawancara Pribadi Penulis dengan Bapak Yudi Selaku Pasien RSUD Karawang Pada Hari Kamis tanggal 12 Januari 2023 Pukul 14:00 WIB

penderita Leukimia High Risk (Kanker) ditolak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Karawang. Padahal kondisi anaknya butuh penanganan medis.

Pengakuan itu disampaikan orangtua Hana, Mukhamad Yuda. Pada Senin 15 juli 2019 saat dirinya datang ke RSUD Karawang.

"Kami merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit pemerintah, dengan alasan tidak jelas, padahal membutuhkan penanganan medis segera akibat demamnya kembali naik," kata Yuda, Selasa 16 juli 2019.

Yuda menjelaskan, anaknya menderita penyakit tersebut sudah tiga tahun, dengan menggunakan BPJS tidak pernah ada penolakan pada saat pemeriksaan dan perawatan medis di sejumlah rumah sakit. Namun setelah membawa anaknya yang kembali berobat ke tiga rumah sakit swasta dan upaya terakhir ke RSUD Karawang juga ditolak, malah dengan nada penolakan yang dinilai tidak etis dari seorang tenaga medis.

"Kemarin sempat membawa anak yang sakit ke tiga rumah sakit swasta, namun dengan alasan tidak ada dokter spesialis, dan terakhir ke RSUD Karawang juga ditolak," katanya.

Yuda mengaku merupakan salah satu pasien BPJS kecewa karena anaknya yang menderita kanker ditolak rumah sakit karena memakai BPJS. Malah petugas medis sempat mengatakan harus menunggu tiga jam dan mengatakan perkataan yang tidak etis sebagai pelayan medis. "Ada petugas medis mengatakan akibat BPJS kami belum digaji." katanya.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Merdeka.com, *Berobat Ke RSUD Karawang Orang Tua Pasien Di Sindir Tak Etis Tenaga Medis*. Melalui : <<https://www.merdeka.com/peristiwa/berobat-ke-rsud-karawang-orangtua-pasien-bpis-disindir-tak-etis-tenaga-medis.html>>, diakses pada tanggal 25 Januari 2023, Pukul 18:30 WIB

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari kantor BPJS Karawang berikut adalah jumlah pengaduan pasien BPJS Karawang terkait hak pelayanan Rumah Sakit yang kurang ideal.<sup>18</sup>

Tabel 1 : Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2020-2022

No	Tahun	Jumlah pengaduan
1	2020	2653
2	2021	775
3	2022	1737

Sumber: Data laporan kantor BPJS Karawang

Berdasarkan banyaknya hasil data jumlah laporan masyarakat atas kurang maksimalnya pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Karawang yang menjadi alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berlokasi di Rumah Sakit Umum Daerah Karawang tersebut. Hal inilah yang menjadi latar belakang Peneliti tertarik untuk meneliti dan membuat Karya Tulis dalam bentuk Proposal Penelitian dengan judul

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN BPJS KESEHATAN ATAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DIHUBUNGAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARAWANG)”**

---

<sup>18</sup> Berdasarkan Wawancara Penulis Dengan Ibu Fika Selaku Legal & Public Relation Di Kantor BPJS Karawang Pada Hari Rabu 18 Januari 2023

Ini mengkaji mengenai peranan RSUD Karawang sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan bagi pasien peserta BPJS. Rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan program BPJS Kesehatan ini karena rumah sakit merupakan pemberi pelayanan tingkat lanjutan yang mana merupakan pelayanan yang sangat penting dalam pengobatan.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penelitian merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi pasien BPJS atas pelayanan kesehatan dihubungkan dengan Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan?
2. Bagaimana pertanggungjawaban manajemen rumah sakit atas pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan standar rumah sakit dihubungkan dengan Undang-undang nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum bagi pasien BPJS atas pelayanan yang tidak sesuai dengan Undang-undang nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pertanggungjawaban manajemen rumah sakit atas pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan dengan

standar rumah sakit dihubungkan dengan Undang-undang nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit?

D. Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan dari informasi yang dapat dikumpulkan sebagai hasil dari penelitian dapat memperoleh manfaat atau kegunaan. Kegunaan tersebut di klasifikasikan ke dalam dua bagian, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu hukum pada umumnya serta Hukum Perdata mengenai Perlindungan Hukum terhadap Pasien BPJS Kesehatan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberi masukan dan memberikan tambahan pengetahuan kepada pelaksanaan BPJS kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien peserta BPJS kesehatan sehingga tidak terjadi intepretasi sesat dan diharapkan mempunyai nilai kemanfaatan bagi masyarakat umum khususnya demi terjaminnya penegakan hukum yang adil dan tegas dalam kehidupan bermasyarakat.
- b. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam membuat regulasi mengenai perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan.

- c. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat, khususnya pasien pengguna BPJS Kesehatan mengenai perlindungan hukum pasien.

### **E. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang 1945 yang menjadi prinsip negara Indonesia, dimana setiap orang dalam melakukan segala tindakan harus dilandasi atas dasar hukum. Perlindungan hukum merupakan suatu perlindungan yang diterima oleh setiap individu subyek hukum dari badan hukum pemerintah dengan jaminan setiap hak yang dimiliki akan dilindungi dari gangguan yang dapat merugikan hak yang dimiliki oleh subyek hukum tersebut.<sup>19</sup>

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui institusi lainnya seperti perlindungan ekonomi atau politik misalnya, yang bersifat temporer atau sementara.<sup>20</sup> Selain itu, perlindungan hukum berfungsi guna melindungi masyarakat dari adanya perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sejalan

---

<sup>19</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987) hlm 1.

<sup>20</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm. 30

dengan aturan hukum dan untuk mewujudkan keadaan yang tertib sehingga manusia dapat menikmati martabatnya sebagai seorang manusia. Mochtar Kusumaatmadja mengemukakan tujuan pokok hukum bila direduksi pada satu hal saja adalah ketertiban yang dijadikan syarat pokok bagi adanya masyarakat yang teratur.<sup>21</sup> Hubungan dengan fungsi hukum yang telah dikemukakannya, Mochtar Kusumaatmadja memberikan definisi hukum dalam pengertian yang lebih luas, tidak saja merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, melainkan meliputi pula lembagalembaga (institution) dan proses-proses (processes) yang mewujudkan berlakunya kaidah- kaidah itu dalam kenyataan.<sup>22</sup> Tujuan lain hukum adalah tercapainya keadilan yang berbeda-beda isi dan ukurannya, menurut masyarakat dan jamannya.<sup>23</sup>

Pengertian mengenai perlindungan hukum telah didefinisikan oleh para ahli, Adapun ahli hukum tersebut, sebagai berikut:

1. Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum ialah suatu pemberian pengayoman kepada hak asasi manusia yang telah dirugikan oleh orang lain, dimana perlindungan tersebut diberikan agar mereka dapat menikmati seluruh hak yang telah diberikan oleh hukum.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, Penerbit Bina Cipta, Bandung, tanpa tahun, hlm. 2-3.

<sup>22</sup> Mochtar Kusumaatmadja, *Pembinaan Hukum Dalam Rangka Pembangunan Nasional*, Penerbit Binacipta, Bandung, 1986, hlm. 11

<sup>23</sup> Mochtar Kusumaatmadja, *Hukum, Masyarakat, dan Pembinaan Hukum Nasional*, Penerbit Binacipta, Bandung, 1995, hlm. 13.

<sup>24</sup> Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, 2003, Hlm 121.

2. CST Kansil, perlindungan hukum merupakan suatu upaya hukum yang diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman dari berbagai ancaman pihak manapun.
3. Setiono, perlindungan hukum adalah suatu tindakan guna melindungi masyarakat dari adanya perbuatan sewenang-wenang yang dilakukan oleh penguasa yang tidak sejalan dengan aturan hukum yang telah ada dan untuk mewujudkan keadaan tertib dan tentram dalam bermasyarakat.<sup>25</sup>
4. Sudikno Mertokusumo, Perlindungan Hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.<sup>26</sup>
5. R. Suroso, tujuan negara dalam perlindungan hukum yaitu mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan para rakyatnya. Hukum melayani tujuan negara tersebut dengan menyelenggarakan “keadilan” dan “ketertiban”. Keadilan lazim dilambangkan dengan neraca keadilan, dimana dalam keadaan yang sama, setiap orang harus mendapatkan bagian yang sama pula.<sup>27</sup>

Perlindungan hukum tidaklah terlepas dari segala bentuk hak yang dimiliki oleh masyarakat secara individu dan perlindungan hukum haruslah dijaga dengan benar oleh pemerintah. Tindakan pemerintah dalam menjaga hak

---

<sup>25</sup> Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, Hlm. 3.

<sup>26</sup> Sudikto Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2009

<sup>27</sup> R.Suroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007, hlm 57.

tersebut dibuktikan dengan adanya sebuah peraturan perundang-undangan yang dibuat secara adil, guna melindungi berbagai macam hak, seperti menjamin perlindungan untuk setiap konsumen jasa maupun barang dan menjamin perlindungan hak-hak lainnya. Selain itu, bentuk dari perlindungan hukum ini terbagi menjadi dua macam, sebagai berikut:<sup>28</sup>

1. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif merupakan suatu perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada rakyatnya untuk menyelesaikan suatu sengketa agar keadilan dan kepastian dapat tercapai.

2. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan suatu perlindungan hukum bagi rakyat dimana negara memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan pendapatnya atau keberatan sebelum ditetapkannya keputusan yang sah secara pemerintah.

Pada dasarnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap jenis kelamin pria maupun wanita. Oleh sebab itu negara haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap seluruh warga negaranya karena perlindungan hukum tersebut akan melahirkan perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan sosial sehingga memungkinkan untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum atau legal protection merupakan kegiatan untuk menjaga atau memelihara masyarakat demi

---

<sup>28</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, 1987, Hlm. 3

mencapai keadilan. Kemudian perlindungan hukum dikonstruksikan sebagai bentuk pelayanan, dan subjek yang dilindungi.<sup>29</sup>

Pengertian Perlindungan Konsumen Demi terciptanya keadilan serta kepastian hukum dalam pemenuhan hak setiap warga negara, maka negara sebagai penjamin kesejahteraan umum berkewajiban memberikan perlindungan hukum bagi hak dari setiap warga negaranya. Salah satunya ialah memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pada saat memakai suatu jasa ataupun mengkonsumsi suatu barang tertentu. Dalam hal ini perlindungan hukum yang dimaksud adalah perlindungan hukum terhadap konsumen. Konsumen merupakan setiap orang yang memakai suatu barang atau jasa tertentu yang tersedia di dalam kehidupan bermasyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri juga orang lain.

Konsumen yang merupakan subjek dalam perlindungan konsumen tentu saja memiliki hak, yang selanjutnya disebut sebagai hak konsumen.

Oleh sebab itu konsumen sama dengan peserta atau pasien. Adapun hak dari konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

1. Hak atas keamanan dan keselamatan serta kenyamanan pada saat mengkonsumsi suatu barang dan jasa.
2. Hak untuk menentukan suatu barang dan jasa yang akan digunakan serta mendapatkannya sesuai nilai tukar dan jaminan yang telah dijanjikan.
3. Hak terhadap suatu informasi yang jujur mengenai keadaan suatu barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar keluhan serta pendapatnya atas suatu barang dan jasa yang telah dipergunakan.

---

<sup>29</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, "Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi", cet. 1, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 261.

5. Hak untuk mendapatkan proteksi, dan advokasi serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara baik dan benar.
6. Hak untuk diperlakukan secara baik dan tidak diskriminatif.
7. Hak untuk menerima pembinaan serta edukasi konsumen.
8. Hak untuk mendapatkan ganti rugi dan kompensasi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa telah yang diperjanjikan.

Menurut Black's Law Dictionary, perlindungan konsumen adalah *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*. Adapun dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa “yang dimaksud dari perlindungan konsumen merupakan segala macam upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan disini memiliki cakupan yang luas dalam melindungi konsumen, berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga dampak yang berasal dari pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>30</sup>”

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen memiliki tujuan yang hendak dicapai, sebagai berikut :

1. Menaikan kemampuan dan kesadaran konsumen guna melindungi diri.
2. Meningkatkan pemberdayaan konsumen perihal menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen.
3. Menaikan harkat serta martabat konsumen melalui suatu cara yang bertujuan untuk menghindarkannya dari ekses negatif dalam penggunaan suatu barang dan jasa.
4. Membuat suatu sistem perlindungan konsumen yang didalamnya berisi unsur transparansi informasi serta kepastian hukum.
5. Memunculkan rasa kesadaran bagi pelaku usaha perihal pentingnya perlindungan konsumen yang berguna untuk menumbuhkan sikap bertanggung jawab dalam berbisnis.

---

<sup>30</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, Hlm. 21.

6. Menaikan kualitas suatu barang dan jasa yang memberikan jaminan kelangsungan usaha produksi baik dalam bentuk barang ataupun jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, serta keselamatan konsumen.

Rumah sakit merupakan salah satu instrumen kesehatan yang memiliki peran sangat strategis dalam hal percepatan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat, salah satunya adalah pemberian pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit haruslah memberikan pelayanan yang bertaraf sesuai kriteria yang telah ditetapkan sehingga mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Definisi rumah sakit yang diberikan oleh para ahlis sebagaimana dikutip oleh Azwar dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Administrasi Kesehatan” adalah sebagai berikut:<sup>31</sup>

1. Rumah sakit merupakan suatu tempat yang dituju oleh orang sakit dalam hal mencari dan menerima pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan serta tempat untuk melakukan pendidikan bagi mahasiswa kedokteran, perawat dan tenaga profesi kesehatan lainnya (Wolper dan Pena, 1987).
2. Rumah sakit adalah suatu senter mengenai hal pelayanan kesehatan masyarakat, Pendidikan dan penelitian kedokteran (Association of Hospital Care, 1947).

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menjaga kesehatan perorangan secara penuh dan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap serta gawat darurat.

---

<sup>31</sup> Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Bina Rupa Aksara, Jakarta, 2010, Hlm. 88.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara penuh, artinya rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan kesehatan promotif, preventif, dan kuratif serta rehabilitatif.

Selain itu dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit disebutkan juga bahwa rumah sakit memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pengadaan dan penyedia pelayanan pengobatan serta pemulihan kesehatan sesuai dengan kriteria pelayanan rumah sakit.
2. Peningkatan serta perawatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang lengkap sesuai dengan kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan serta pelatihan sumber daya manusia dalam hal menaikkan kualitas pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian, perkembangan dan penapisan teknologi di bidang kesehatan tanpa melanggar etika ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan No. 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit disebutkan bahwa Klasifikasi Rumah Sakit umum terdiri atas:

- a. Rumah Sakit umum kelas A;
- b. Rumah Sakit umum kelas B;
- c. Rumah Sakit umum kelas C; dan
- d. Rumah Sakit umum kelas D.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang seterusnya disingkat BPJS Kesehatan ialah suatu badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan secara nasional. Membahas

tentang badan hukum, sangatlah erat kaitannya dengan pelaku usaha, baik perseorangan maupun negara. Pelaku usaha yang termasuk kedalam pengertian Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain ialah korporasi, perusahaan, BUMN, koperasi, importir, distributor, dan lain sebagainya.<sup>32</sup>

BPJS bertanggung jawab kepada presiden. Organ BPJS terdiri dari Dewan Pengawas dan Direksi. Anggota direksi BPJS diangkat dan diberhentikan oleh presiden. Presiden menetapkan Direktur Utama BPJS. BPJS diawasi oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal dilaksanakan oleh organ BPJS, yaitu Dewan Pengawas dan sebuah unit kerja di bawah Direksi yang bernama Satuan Pengawas Internal. Pengawas eksternal dilaksanakan oleh badan- badan diluar BPJS, yaitu Dewan, Jaminan Sosial Nasional (DJSN), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).<sup>33</sup>

#### **F. Metode Penelitian**

Suatu metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data yang akurat<sup>34</sup>, lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Adapun metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>32</sup> Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia, bpjs-kesehatan.go.id. Melalui : <[https://bpjs\\_kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4](https://bpjs_kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4)>, diakses pada tanggal 13 Januari 2023, pukul 20:00 WIB

<sup>33</sup> Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta, 2016, hlm. 61

<sup>34</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986, hlm 10

## 1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum *deskriptif analisis* yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memberi data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala lainnya. Metode deskriptif ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang baik, jelas dan dapat memberikan data seteliti mungkin tentang objek yang diteliti.<sup>35</sup> Dengan demikian, melalui penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran tentang Perlindungan Hukum yang didapatkan bagi para pasien BPJS yang mengalami kerugian atas pelayanan yang didapatkan di RSUD Karawang

## 2. Metode Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang penulis gunakan yaitu metode pendekatan Yuridis Normatif, artinya teknik penelitian dalam perolehan data-data berupa data primer, sekunder, dan tersier<sup>36</sup>. Menurut Ronny Hanitijo berpendapat bahwa :“Metode pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan atau penelitian hukum dengan menggunakan metode pendekatan / teori / konsep dan metode analisis yang termasuk dalam disiplin Ilmu Hukum yang dogmatis.”<sup>37</sup>

Berhubungan dengan jenis penelitian yang digunakan dalam

---

<sup>35</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1998, hlm. 58.

<sup>36</sup> Amirrudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers: Jakarta, 2012, Hlm 218.

<sup>37</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, “*Metodologi Penelitian Hukum dan Jurumetri*”, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 97-98.

penelitian ini yuridis normatif, maka pendekatan yang dapat digunakan dalam penelitian ini maka pendekatana yang digunakan adalah dengan menggunakan *statute approach* atau pendekatan perundang-undangan; dengan menggunakan *Statute Approach* digunakan untuk meneliti Undang-undang yang diberlakukan dan mengatur tentang Hak konsumen dalam Undang-undang No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

### **1. Sumber Data dan Jenis Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sejumlah bahan informasi yang terdapat dalam buku-buku, jurnal, maupun wawancara dan observasi langsung, data yang diambil dari penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

#### **a. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sejumlah bahan informasi yang terdapat dalam buku-buku, jurnal, maupun wawancara dan observasi langsung, data yang diambil dari penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

##### **1) Sumber Data Primer**

Sumber data Primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utamanya. Untuk mendapatkan data tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara dan observasi kepada pihak BPJS dan manajemen RSUD Karawang

##### **2) Sumber Data Sekunder**

Sumber Data Sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer, yang dapat membantu menganalisis bahan hukum primer, berupa buku-buku teks, dokumen, hasil karya ilmiah dari kalangan hukum dan hasil investigasi dari lembaga terkait yang berhubungan dengan topik masalah yang dikaji dalam penelitian ini. Sumber data sekunder meliputi sebagai berikut :

- a) Bahan Hukum Primer, Meliputi bahan hukum yang mengikat, berupa peraturan perundang-undangan yang masih berlaku, meliputi sebagai berikut :
- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
  - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
  - 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
  - 4) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
  - 5) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
  - 6) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan.

7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional

- b) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang diperoleh dari berbagai literatur yang ada dan pendapat para ahli, buku-buku guna menjelaskan lebih rinci bahan hukum primer
- c) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, internet, dan lain-lain.

**b. Jenis data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang deskriptif berupa kata-kata tertulis yang digunakan untuk menggambarkan, atau menjelaskan yang berhubungan dengan suatu fakta fenomena yang terjadi dihubungkan dengan konsep penerapan hukum pada prakteknya

**2. Teknik Pengumpulan Data**

a. Studi Kepustakaan

Data-data dalam penelitian ini salah satunya diperoleh melalui studi kepustakaan (*Library Research*), yaitu dengan penelaahan data yang diperoleh dalam peraturan perundang-undangan, buku, teks, jurnal, hasil penelitian, ensiklopedi, biografi, indeks kumulatif, dan lain-lain melalui inventarisasi data secara sistematis dan terarah, sehingga diperoleh gambaran apakah yang terdapat dalam suatu penelitian, apakah suatu aturan

bertentangan dengan aturan lain atau tidak, sehingga data yang akan diperoleh lebih akurat..<sup>38</sup>

b. Studi Lapangan (*Field Research*)

Mengenai studi lapangan (*Field Research*) dalam penelitian ini menitik beratkan pada penggunaan data kepustakaan atau data sekunder yang menjadikannya bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang ditunjang oleh data primer. Selanjutnya dalam metode pengumpulan data di lapangan peneliti melalui dua langkah sebagaimana berikut:

a) Observasi

Tahapan Observasi dapat dilakukan secara langsung untuk turun ke lapangan guna mengetahui kondisi yang terjadi dilapangan. Observasi dilakukan ununtuk memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini guna memperoleh data di kantor BPJS Karawang yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani Nomor 85, Karawangpawitan, Kec. Karawang Barat, Karawang.

b) Wawancara

Wawancara terstruktur yaitu jenis wawancara yang disusun secara terperinci. Wawancara tidak terstruktur yaitu jenis wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan<sup>39</sup>. Subjek wawancara ditujukan kepada pihak pasien, manajemen RSUD

---

<sup>38</sup> Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metodologi : Penelitian Hukum Normatif*, Banyumedia, Malang, 2006, hlm 249

<sup>39</sup> S.Nasution, *Metode Research*, Bumi Aksara, Jakarta, 1996, hlm. 113.

Karawang, serta pihak BPJS Karawang

Maka dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan melakukan tanya jawab secara cermat dan mendalam bersama beberapa responden berkaitan dalam penelitian ini, sebagaimana yang telah dijelaskan di atas.

c. Studi Dokumen

Studi dokumen yaitu metode pengumpulan data yang datanya diperoleh dari buku, internet, atau dokumen lain yang menunjang penelitian yang dilakukan.

### **3. Metode Analisis Data**

Teknik Analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah data kualitatif yakni peneliti menulis dengan cara penulisan yang menggambarkan permasalahan yang didasarkan pada data-data yang ada, lalu dianalisa secara mendalam guna mengambil sebuah kesimpulan. Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dianalisis oleh peneliti dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif guna memberikan jawaban terhadap rumusan masalah atau mengintepretasikan bahan hukum kedalam bentuk kalimat yang peneliti susun secara sistematis sehingga diperoleh suatu penafsiran dan gambaran yang jelas sesuai dengan rumusan masalah untuk selanjutnya ditarik kesimpulan.

### **4. Lokasi Penelitian**

Penelitian untuk penulisan hukum ini dilakukan pada tempat-tempat yang memiliki korelasi dengan masalah yang diangkat pada penulisan

hukum ini. Lokasi penelitian dalam penulisan hukum ini difokuskan pada lokasi kepastakaan (*library Research*), diantaranya yaitu :

a). Penelitian Kepustakaan

- 1) Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
- 2) Perpustakaan Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djatin Bandung.

b). Penelitian Lapangan

- 1) Kantor BPJS Karawang Jl. Jendral Ahmad Yani No. 85, Karangpawitan, Kec. Karawang Barat, Karawang
- 2) RSUD Karawang Jl. Galuh Mas Raya No.1 Sukaharja, Telukjambe Timur, Karawang

