

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA
ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN PENERIMA BANTUAN IURAN PEMERINTAH DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

Trista Fitra Yovwanda

2110012111009

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2026

No.Reg.:706/Pdt/02/II-2026

UNIVERSITAS BUNG HATTA

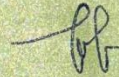
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg.: 706/Pdt/02/II-2026

Nama : Trista Fitra Yovwanda
Nomor : 2110012111009
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna Asuransi
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima
Bantuan Iuran Pemerintah Di Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Mukomuko.

Telah disetujui pada Hari Jumat Tanggal Dua Puluh Bulan Februari Tahun Dua Ribu
Dua Puluh Enam untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji.

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Pembimbing)



Mengetahui :

Ketuan Bagian
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg.: 706/Pdt/02/II-2026

Nama : **Trista Fitra Yovwanda**
Nomor : **2110012111009**
Bagian : **Hukum Perdata**
Judul Skripsi : **Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna Asuransi
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima
Bantuan Iuran Pemerintah Di Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Mukomuko.**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Bagian **Hukum Perdata** pada Hari
Selasa Tanggal Dua Puluh Empat Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh
Enam dan dinyatakan **LULUS**.

SUSUNAN TIM PENGUJI:

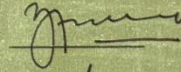
1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

(Ketua/Pembimbing)



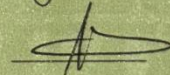
2. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H.

(Anggota Penguji)



3. Dr. Suamperi, S.H., M.H.

(Anggota Penguji)



**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**


Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA
ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN PENERIMA BANTUAN IURAN PEMERINTAH DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO**

Trista Fitra Yovwanda¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: tristanfitrayovwanda@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan pelayanan kesehatan merupakan pemenuhan hak dasar warga negara, khususnya bagi pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima Bantuan Iuran (PBI). Dalam praktiknya, pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai permasalahan yang menimbulkan ketidakpuasan. Di RSUD Kabupaten Mukomuko, pelaksanaan pelayanan kesehatan belum sepenuhnya berjalan optimal sesuai peraturan perundang-undangan. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan PBI di RSUD Kabupaten Mukomuko? 2) Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut? 3) Upaya apa sajakah yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam mengatasi kendala pelayanan? Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis dengan sumber dari data primer dan sekunder. Data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan PBI pada dasarnya telah sesuai ketentuan, namun masih terdapat kekurangan dalam aspek administrasi dan pelayanan medis, 2) Kendala berupa keterbatasan fasilitas, tenaga medis, kurangnya pemahaman pasien terhadap prosedur BPJS, serta lamanya waktu tunggu pelayanan, 3) Upaya rumah sakit dilakukan melalui perbaikan sistem pelayanan, peningkatan koordinasi internal, serta sosialisasi prosedur BPJS. Penelitian ini menyimpulkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan, optimalisasi sumber daya rumah sakit, serta penguatan koordinasi dengan BPJS Kesehatan guna menjamin terpenuhinya hak pasien secara adil dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan, Penerima Bantuan Iuran, Rumah Sakit

**HEALTH INSURANCE OF THE GOVERNMENT-FUNDED
CONTRIBUTION RECIPIENTS OF THE SOCIAL SECURITY
ADMINISTRATIVE BODY (BPJS KESEHATAN) AT THE REGIONAL
GENERAL HOSPITAL OF MUKOMUKO REGENCY**

Trista Fitra Yovwanda¹, Yofiza Media¹

¹Law Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

Email: tristanfitrayovwanda@gmail.com

ABSTRACT

The implementation of health services constitutes the fulfillment of citizens' fundamental rights, particularly for patients covered by the Social Security Administrative Body for Health (BPJS Kesehatan) under the Government-Funded Contribution Recipient scheme (PBI). In practice, health services still encounter various problems that lead to patient dissatisfaction. At the Regional General Hospital of Mukomuko Regency, the implementation of health services has not yet been fully optimized in accordance with prevailing laws and regulations. The issues examined in this study include: 1) How health services are implemented for BPJS Kesehatan PBI patients at the Regional General Hospital of Mukomuko Regency? 2) What obstacles are encountered in the implementation of these services? 3) What efforts are undertaken by the hospital to overcome service-related obstacles?. The research method employed is sociological juridical, using both primary and secondary data sources. Data were collected through interviews and document studies. The results of the study indicate that: 1) Health services for BPJS Kesehatan PBI patients have generally been implemented in accordance with applicable regulations; however, shortcomings remain in administrative procedures and medical services, 2) Obstacles include limited facilities, shortages of medical personnel, patients' lack of understanding of BPJS procedures, and long waiting times, 3) The hospital's efforts include improving service systems, strengthening internal coordination, and enhancing the socialization of BPJS procedures. This study concludes that improvements in service quality, optimization of hospital resources, and strengthened coordination with BPJS Kesehatan are necessary to ensure the fair and sustainable fulfillment of patients' rights.

Keywords: Healthcare Services, BPJS Health Insurance, Government-Funded Contribution Recipients, Public Hospital

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr .Wb

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PENERIMA BANTUAN IURAN PEMERINTAH DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO”**. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita semua kepada zaman yang penuh pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta. Dengan keterbatasan ilmu yang dimiliki, penulis yakin bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik materi maupun teknis penulisannya maka untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Kemudian ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu **Dr. YOFIZA MEDIA, S.H., M.H.** selaku pembimbing yang telah mengarahkan dengan bijak dan memberi saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan juga telah memberikan masukan dan pengarahan yang sangat bermanfaat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof.Diana Kartika, selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr.Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Dr.Suamperi, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr.Yofiza Media,S.H.,M.H, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Dr.Uning Pratimaratri, S.H., M.H, selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membantu penulis dalam menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
7. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
8. Kepada informan Bapak Syafriadi S.KM., M.Kes, selaku Direktur Utama RSUD Kabupaten Mukomuko dan Ibu Lindawati S.A.P selaku Kepala Pelayanan Medis RSUD Kabupaten Mukomuko dan para responden.

Akhir kata, Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.

Padang, Februari 2026

TRISTA FITRA YOVWANDA
2110012111009

Yang Teristimewa Orang Spesial Dalam Hidup

1. Terimakasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta, kepada Papa Yosveri dan pintu surga-ku Mama Sri Sudarmilah, terimakasih atas segala do'a yang tidak pernah putus, pengorbanan yang tak terhitung, serta kasih sayang yang tidak pernah pudar. Disetiap langkah perjalanan penulis, selalu ada do'a dan harapan dari kedua orang tua yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besarnya jasa dan cinta yang telah diberikan. Semoga pencapaian kecil ini dapat menjadi kebanggaan dan sedikit membalas perjuangan yang telah Papa dan Mama berikan.
2. Terimakasih kepada kakak pertama penulis, Amellia Wulandari A.Md. Keb dan kakak kedua penulis, Wella Ania Vanessa, S.Pd, yang selalu memberikan dukungan, semangat serta motivasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Kepada keluarga tercinta, terima kasih atas setiap do'a, dukungan, dan kasih sayang yang selalu menjadi alasan penulis untuk terus berjuang hingga sampai pada titik ini.
4. Kepada Farhan Nofal S.H, Arif Maulana, Naswa Wulya Nofrida S.H dan Cindya Wulandari S.H yang telah membantu, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman Mahasiswa Program Kekhususan Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta 2022.

6. Seluruh teman-teman Angkatan 2021 Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
7. Terakhir, penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang tetap berdiri ditengah lelahnya perjalanan, berusaha sekuat mungkin untuk tetap bertahan dan menyelesaikan perjalanan ini. Proses yang panjang, penuh tantangan, serta berbagai rasa lelah dan keraguan yang menyelimuti, akhirnya dapat dilalui hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha dan perjuangan tidak pernah sia-sia. Semoga ini menjadi awal dari langkah-langkah baik berikutnya dalam kehidupan penulis.

Pada akhirnya, setiap langkah, doa, dan perjuangan yang mengiringi perjalanan ini menjadi bagian dari cerita yang mengantarkan penulis sampai pada titik ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan dibalas dengan keberkahan, dan semoga karya sederhana ini dapat memberi manfaat bagi siapa pun yang membacanya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Metode Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2. Jenis Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
3. Syarat Berlakunya Layanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)...	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	Error! Bookmark not defined.
3. Hak Dan Kewajiban Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	Error! Bookmark not defined.
C. Tinjauan Tentang Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2. Tanggung Jawab Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
3. Hak dan Kewajiban Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tinjauan Tentang Pasien	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pasien	Error! Bookmark not defined.
2. Pengertian Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.

3. Hak dan Kewajiban Pasien **Error! Bookmark not defined.**

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Error! Bookmark not defined.

- A. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko. **Error! Bookmark not defined.**
- B. Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko **Error! Bookmark not defined.**
- C. Upaya Yang Dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko Dalam Menangani Kendala Yang Terjadi Bagi Pengguna BPJS Kesehatan **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUP Error! Bookmark not defined.

- A. Simpulan **Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang baik, adil, dan merata. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan vital adalah pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan hak dasar yang dijamin oleh konstitusi.¹ Ketentuan tersebut menegaskan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia yang wajib dipenuhi oleh negara berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan kesehatan pada hakikatnya merupakan bagian dari pelayanan publik yang menjadi kewajiban negara untuk dipenuhi kepada setiap warga negara. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, pelayanan kesehatan diselenggarakan berdasarkan prinsip kepastian hukum, kesetaraan, akuntabilitas, serta non-diskriminasi guna menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas derajat kesehatan yang optimal. Pelayanan kesehatan memiliki peranan strategis karena menentukan derajat kesejahteraan masyarakat.²

¹ Jimly Asshiddiqie, 2025, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Konstitusi Press, Jakarta, hlm. 143.

² Lijan Poltak Sinambela, 2021, *Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Edisi Terbaru, Bumi Aksara, Jakarta, hlm. 10.

Sebagai wujud tanggung jawab negara, pemerintah membentuk program Jaminan Kesehatan Nasional yang selanjutnya disingkat dengan JKN, dan diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat dengan BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014. Pelaksanaan program JKN sebagian besar dijalankan melalui fasilitas kesehatan, terutama rumah sakit yang memiliki kedudukan strategis sebagai institusi penyedia layanan kesehatan masyarakat. Dalam penyelenggaraan JKN dikenal adanya peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Pemerintah yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang iuran jaminan kesehatannya dibayarkan oleh pemerintah sebagai bentuk perlindungan sosial dibidang kesehatan.

Peserta BPJS Kesehatan PBI Pemerintah merupakan subjek hukum penerima manfaat jaminan sosial kesehatan yang berhak memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tanpa dipungut iuran secara mandiri, sehingga negara memikul tanggung jawab penuh dalam menjamin akses dan keberlangsungan pelayanan kesehatannya. Program ini bertujuan memberikan perlindungan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat Indonesia khususnya kelompok masyarakat kurang mampu.³ Pasien BPJS Kesehatan PBI Pemerintah pada prinsipnya tidak perlu membayar iuran sendiri, karena iuran kepesertaannya dibayarkan oleh pemerintah.

Peserta BPJS Kesehatan PBI Pemerintah secara otomatis ditempatkan pada kelas perawatan kelas III dan tidak memiliki keleluasaan untuk memilih

³ Dewi Harfina dkk., 2020, *JKN dalam Kacamata Pekerja Sektor Informal*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, hlm. 23.

kelas perawatan lain pada saat pendaftaran.⁴ Penempatan pada kelas III tersebut tidak memengaruhi kualitas maupun jenis pelayanan medis yang diberikan, karena secara normatif seluruh peserta BPJS Kesehatan, termasuk peserta PBI Pemerintah, memperoleh hak pelayanan medis yang sama sesuai dengan indikasi medis dan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Perbedaan kelas perawatan hanya berkaitan dengan fasilitas ruang rawat inap, bukan pada mutu tindakan medis. Status kepesertaan BPJS Kesehatan PBI Pemerintah dapat menjadi tidak aktif apabila yang bersangkutan tidak lagi memenuhi kriteria sebagai penerima bantuan iuran, terjadi perubahan data kependudukan, perubahan kondisi sosial ekonomi, atau adanya permasalahan dalam pendataan penerima bantuan oleh instansi terkait. Dalam kondisi demikian, meskipun peserta tidak memiliki tunggakan iuran secara pribadi, akses terhadap pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan dapat terhambat hingga dilakukan pembaruan atau reaktivasi data kepesertaan.⁵

Prosedur pelayanan kesehatan oleh BPJS Kesehatan dilaksanakan secara berjenjang mulai dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang kemudian disingkat dengan (FKTP) sebagai pintu masuk utama bagi peserta. FKTP meliputi puskesmas, klinik pratama, praktik dokter umum, dan praktik dokter gigi. Pada tingkat ini peserta memperoleh pelayanan promotif dan preventif seperti penyuluhan kesehatan, pemeriksaan kesehatan dasar, pengobatan penyakit ringan, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta pelayanan keluarga berencana. Peserta juga mendapatkan obat dan alat

⁴ Tri Yann Nuraini, 2023, *Hukum Jaminan Sosial dan Kesehatan di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 113.

⁵ Navry Nanda Aprilian, Deasy Rosmala Dewi & Puteri Fannya, 2024, Tinjauan Penyebab Peserta Non Aktif BPJS di Puskesmas Kecamatan Cengkareng, *Jurnal Siti Rufaidah*, Vol. 2 No. 3, hlm. 90.

kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Jika kondisi kesehatan peserta memerlukan penanganan lebih lanjut, FKTP akan memberikan rujukan ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan selanjutnya disingkat dengan (FKRTL). Pelayanan pada tingkat lanjutan ini diselenggarakan oleh rumah sakit atau klinik utama dan mencakup pelayanan rawat jalan spesialis, rawat inap, tindakan medis spesialis dan subspesialis, pelayanan penunjang medis seperti laboratorium dan radiologi, serta pelayanan rehabilitatif.⁶ Seluruh pelayanan tersebut diberikan sesuai dengan indikasi medis dan ketentuan yang ditetapkan dalam sistem JKN. Dalam keadaan gawat darurat, peserta BPJS Kesehatan dapat langsung memperoleh pelayanan di rumah sakit tanpa harus melalui prosedur rujukan dari FKTP. Pelayanan gawat darurat ini bertujuan untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan lebih lanjut, sehingga penanganan medis harus diberikan secara cepat dan tepat. Setelah kondisi pasien stabil, pelayanan lanjutan tetap dilakukan sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan.

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang menyediakan layanan medis dan perawatan yang canggih serta komprehensif bagi individu yang sakit, cedera atau membutuhkan perawatan kesehatan. Rumah sakit telah menjadi bagian penting dari sistem keperawatan kesehatan seiring dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan.⁷ Program JKN telah berjalan lebih dari satu dekade dan dalam rangka mendukung transformasi mutu

⁶ Khovifah Khairani, dkk, 2024, "Implementasi Program Rujukan Berjenjang pada Skema JKN di Puskesmas Darussalam Kota Medan," *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, Volume. 8, Nomor. 2, hlm. 2.

⁷ Ria Romantir, dkk, 2024, "Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Asuransi BPJS Kesehatan Dan Non Asuransi BPJS Kesehatan di RSUD Kota Jayapura", *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, Volume 1, Nomor 7, hlm. 2521.

layanan yang mudah, cepat dan setara kepada peserta JKN, Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah selanjutnya disingkat dengan RSUD Kabupaten Mukomuko beserta jajaran telah menetapkan Standar Operasional Pelayanan selanjutnya disingkat dengan SOP yang mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan. SOP tersebut yaitu sebagai berikut:

Tabel : 1.1
Standar Operasional Pelayanan JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan
Di RSUD Kabupaten Mukomuko
Tahun 2023

No	Janji Layanan atau Standar Operasional Pelayanan
1.	Menerima NIK/KTP/ KIS Digital untuk pendaftaran pelayanan.
2.	Tidak meminta fotokopi kepada peserta sebagai syarat pendaftaran pelayanan.
3.	Memberikan pelayanan tanpa biaya tambahan diluar ketentuan
4.	Tidak melakukan pembatasan hari rawat pasien (sesuai indikasi medis).
5.	Memberikan pelayanan obat yang dibutuhkan dan tidak membebankan peserta untuk mencari jika terdapat kekosongan obat.
6.	Melayani peserta dengan ramah tanpa diskriminasi.

Sumber dari: Pusat Informasi RSUD Kabupaten Mukomuko

Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Mukomuko dan Dinas Kesehatan Kabupaten Mukomuko pada akhir tahun 2024 mencatat jumlah penduduk Kabupaten Mukomuko dan yang terdaftar sebagai pengguna BPJS Kesehatan yaitu sebagai berikut:

Tabel : 1.2
Jumlah Penduduk Kabupaten Mukomuko dan Jumlah Pengguna BPJS
Kesehatan PBI Pemerintah
Tahun 2024

Jumlah Penduduk	Jumlah Pengguna BPJS Penerima Bantuan Iuran Pemerintah	Total Keseluruhan Pengguna BPJS
------------------------	---	--

198.368 Jiwa	PBI APBN: 93.603 Jiwa	197.758 Jiwa (99,69% dari jumlah penduduk)
	PBI APBD: 18.347 Jiwa	

Sumber dari: <https://bengkulu.antaranews.com>

Berdasarkan data tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Mukomuko tercatat sebanyak 198.368 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 197.758 jiwa telah terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui program BPJS Kesehatan, mencakup 99,69 persen dari total jumlah penduduk. Rincian kepesertaan tersebut terdiri atas peserta yang dibiayai melalui skema Penerima Bantuan Iuran yang selanjutnya disingkat dengan PBI Anggaran Pendapatan Belanja Negara yang selanjutnya disingkat dengan APBN sebanyak 93.603 jiwa, dan peserta PBI Anggaran Pendapatan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat dengan APBD sebanyak 18.347 jiwa, jadi jumlah keseluruhan peserta BPJS Kesehatan PBI Pemerintah di kabupaten Mukomuko yaitu sebanyak 111.950 jiwa. PBI APBN merupakan peserta yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah pusat melalui APBN dan PBI APBD adalah peserta yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah daerah melalui APBD. Kemudian peserta BPJS Kesehatan yang tidak termasuk penerima bantuan iuran pemerintah yaitu pekerja bukan penerima upah (PBPU) sebanyak 33.341 jiwa, bukan pekerja (BP) sebanyak 1.272 jiwa, pekerja penerima upah badan usaha sebanyak 32.324 jiwa, dan pekerja penerima upah pegawai negeri sebanyak 18.870 jiwa, serta tercatat sebanyak kurang lebih 610 jiwa atau sekitar 0,31 persen yang belum terdaftar sebagai peserta JKN melalui program BPJS Kesehatan.

Masyarakat Kabupaten Mukomuko hampir seluruhnya telah terdaftar sebagai peserta JKN, sehingga kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah yang selanjutnya disingkat dengan RSUD sebagai Rumah Sakit Rujukan Utama memiliki hubungan yang substansial dengan pelaksanaan program BPJS Kesehatan.⁸

Secara normatif, Pasal 28H Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) menegaskan tentang hak setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan, Pasal 9 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat dengan Undang-Undang BPJS menyatakan bahwa BPJS Kesehatan mempunyai tugas menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan Pasal 189 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang selanjutnya disingkat dengan Undang-Undang Kesehatan mengatakan kewajiban rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif. Pasal 67 Ayat (2) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan menegaskan kewajiban fasilitas kesehatan untuk bekerja sama dengan BPJS dan menyesuaikan SOP internalnya dengan standar BPJS.

Secara sosiologis, realitas menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara norma hukum yang berlaku dengan praktiknya di lapangan. Rumah sakit memiliki standar operasional pelayanan internal yang berbeda dengan standar BPJS, Perbedaan ini menyebabkan masyarakat masih sering menemui kendala

⁸ Antara News Bengkulu, 2024, “Hampir Seluruh Masyarakat Mukomuko Sudah Terdaftar JKN”, <https://bengkulu.antaranews.com> (Diakses pada tanggal 30 September 2025).

ketika mengakses pelayanan kesehatan melalui BPJS, terkadang rumah sakit tidak sepenuhnya mematuhi SOP yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan, sehingga hak atas kesehatan yang seharusnya dijamin negara belum sepenuhnya terealisasi yang kemudian menyebabkan masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan kesehatan sesuai haknya.⁹

Berdasarkan hasil pra penelitian, dalam kenyataan pelaksanaannya penulis masih menemukan berbagai kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan terutama bagi pasien BPJS Kesehatan PBI Pemerintah, seperti antrean panjang pasien, keterbatasan sarana dan prasarana yaitu, keterbatasan kursi tunggu pasien, keterbatasan alat pendingin dan pencahayaan ruangan, keterbatasan alat kesehatan dan obat yang tidak selalu tersedia, keterbatasan jumlah ruangan dan tempat tidur pasien terutama untuk pasien kelas III, keterbatasan pemahaman prosedur pelayanan, hingga prosedur administratif yang berbelit. Kondisi ini menimbulkan keluhan dari masyarakat dan memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien.

Pemilihan judul skripsi mengenai pasien penerima BPJS PBI Pemerintah didasarkan pada pentingnya mengkaji pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu yang menjadi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui BPJS Kesehatan serta mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam praktik pelayanan kesehatan, sehingga dapat memberikan

⁹ Irfan Sazali Nasution, 2025, Implementasi Dasar Kebijakan dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Volume. 6, Nomor. 2, hlm. 8210.

gambaran yang jelas sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian diarahkan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan di RSUD Kabupaten Mukomuko, baik dari perspektif hukum maupun aspek sosiologis, dengan tujuan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan hukum administrasi negara dan hukum kesehatan, serta kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di daerah.

Hal inilah yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNA ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PENERIMA BANTUAN IURAN PEMERINTAH DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MUKOMUKO”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna asuransi BPJS Kesehatan PBI Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan PBI Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko?

3. Upaya apa sajakah yang dilakukan RSUD Kabupaten Mukomuko dalam menangani kendala pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan PBI Pemerintah?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko.
2. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah di RSUD Kabupaten Mukomuko.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan RSUD Kabupaten Mukomuko dalam menangani kendala yang dihadapi pasien pengguna BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran Pemerintah.

D. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang penulis harapkan sesuai dengan permasalahan yang telah ditetapkan, maka penulis akan melakukan penelitian dengan cara:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis (*Socio Legal Research*) atau disebut juga sebagai penelitian lapangan, yaitu penelitian dengan mengkaji ketentuan yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat. Atau dengan kata lain, penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui

dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data terkumpul kemudian dilanjutkan dengan identifikasi masalah yang ada, dan pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹⁰

2. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui kegiatan penelitian lapangan, seperti wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian.¹¹ Dalam mengumpulkan dan mendapatkan data dalam masalah yang berhubungan dengan penelitian ini, diperoleh melalui wawancara dengan Bapak Syafriadi sebagai Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko, Ibu Lindawati sebagai Kepala Seksi Pelayanan Medis dan 30 orang pasien yang memiliki kendala di RSUD Mukomuko yang dipilih dengan metode *random sampling*, artinya teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak, dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai informan penelitian. Penggunaan metode ini bertujuan untuk menghindari adanya unsur subjektivitas dari penulis dalam menentukan informan, sehingga data yang diperoleh dapat lebih objektif dan representatif..

b. Data Sekunder

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm. 35.

¹¹ *Ibid*, hlm. 237.

Data sekunder merupakan data yang dihasilkan dengan mempelajari bahan-bahan pustaka yaitu dokumen resmi, buku, hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko. Data Sekunder tersebut meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah pembahasan terhadap peraturan perundang-undangan.¹² Bahan hukum tersebut berupa:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- b) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).
- c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
- d) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- e) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.

2) Bahan Hukum Sekunder

- a) Karya ilmiah
- b) Jurnal dan artikel

¹² *Ibid*, hlm. 181.

3. Teknik Pengumpulan Data

Didalam melaksanakan penelitian, pengumpulan data merupakan metode sistematis untuk memperoleh data yang valid, relevan, serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.¹³ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri atas:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber, informan, atau responden dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan. Wawancara ini dilakukan secara semi terstruktur yaitu peneliti sudah mempersiapkan daftar pertanyaan yang fleksibel, artinya pertanyaan yang dapat dikembangkan sewaktu melakukan wawancara dengan informasi yang sesuai permasalahan dan bertujuan memperoleh informasi tambahan diluar pertanyaan pokok yang mungkin relevan dengan permasalahan penelitian.¹⁴ Wawancara dilakukan dengan Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko, Kepala Seksi Pelayanan Medis, dan pasien pengguna BPJS Kesehatan.

2. Studi Dokumen

Studi dokumen yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menghimpun, menelaah, dan menganalisis berbagai dokumen tertulis maupun tidak tertulis yang relevan dengan

¹³ Yayat Suharyat, 2023, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif dan Kualitatif*, Media Sains Indonesia, Bandung, hlm. 159.

¹⁴ Siti Ramdona, Silvia, dan Ahmad, 2025, "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, dan Kuisioner", *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik*, Vol 3, No 1, hlm. 39.

masalah penelitian. Teknik ini meliputi mempelajari peraturan hukum perundang-undangan, buku, literatur, artikel atau dokumentasi yang mendukung permasalahan yang bisa digunakan oleh penulis.¹⁵

3. Analisis Data

Analisis data yang akan peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah suatu cara menganalisis data yang digunakan dalam penelitian sehingga menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu data yang diperoleh dari pernyataan tertulis maupun lisan responden, serta dari perilaku nyata yang diamati dan dipelajari secara menyeluruh.¹⁶

¹⁵ *Ibid.* hlm. 42.

¹⁶ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram Universitas Press, Mataram, hlm.