

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Sengketa

Permasalahan sengketa merupakan masalah yang bisa serta dapat terjadi pada setiap manusia siapapun dan dimanapun saja berada. Permasalahan sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara warga negara dengan pemerintah, antara negara dengan negara lainnya, antara produsen dengan konsumen, dan sebagainya. Permasalahan sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan serta dapat terjadi baik dalam ranah lokal, nasional maupun internasional. Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak.¹

Dengan demikian, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian.² Merujuk pada suatu hal yang juga dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan disampaikan yang mengartikan bahwa konflik atau sengketa merupakan situasi dan kondisi perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja. Salah satu teori tentang sebab timbulnya sengketa yaitu Teori kebutuhan atau kepentingan manusia. Teori ini mengungkapkan bahwa konflik dapat

¹ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm.12

² *Ibid*, Hlm. 13

terjadi karena kebutuhan atau kepentingan manusia tidak dapat terpenuhi/ terhalangi atau merasa dihalangi oleh orang lain/ pihak lain. Kebutuhan dan kepentingan manusia dapat dibedakan menjadi 3 jenis yaitu substantif, prosedural dan psikologis. Kepentingan substantif berkaitan dengan kebutuhan manusia yang berhubungan dengan kebendaan seperti uang, sandang, papan dan kekayaan. Kepentingan prosedural berkaitan dengan tata cara dalam pergaulan masyarakat. Kepentingan psikologis berhubungan dengan non materiil atau kebendaan seperti penghargaan dan empati.

Suatu sengketa salah satunya bisa diselesaikan melalui jalur non litigasi. Jalur penyelesaian non litigasi ini dikenal sebagai jalur alternatif penyelesaian sengketa yaitu atas dasar perdamaian dengan cara melakukan negoisasi antara kedua belah pihak atau melalui cara mediasi dengan meminta bantuan pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan permasalahan sengketa tersebut.

Apabila permasalahan sengketa tidak bisa diselesaikan melalui jalur non litigasi, yang mana kedua belah pihak tetap bersikukuh dengan argumen pembenaran masing-masing akan berbuntut panjang pada akhirnya permasalahan sengketa ini harus diselesaikan melalui jalur litigasi yaitu penyelesaian masalah sengketa dengan melalui jalur pengadilan atau diselesaikan melalui jalur hukum, baik sengketa terkait pidana maupun sengketa perdata. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi ini sebenarnya cenderung akan merugikan kedua belah pihak karena dari segi materi dan waktu pasti akan tersita sehingga menambah beban psikis maupun beban materi bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam masalah persengketaan tersebut.

2.1.2 Pengertian Tentang Hak

Hak adalah sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap manusia sejak ia lahir maupun sebelum lahir dan sifatnya mutlak tidak bisa diganggu gugat. Unsur-unsur hak terdiri dari pemilik hak, ruang lingkup penerapan hak, dan pihak dalam penerapan hak. Hak dapat dikatakan sebagai unsur normatif yang keberadaannya mengikat erat pada diri setiap manusia yang penerapannya dalm

ruang lingkup hak persamaan dan hak kebebasan mengenai interaksi antara individu dengan instansi.³

Jaminan sosial kesehatan adalah salah satu jaminan yang sangat dibutuhkan oleh semua warga negara karena permasalahan kesehatan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kelangsungan produktifitas kehidupan bagi warga negara. Jaminan sosial kesehatan sangat berfungsi untuk memberikan ketenangan kepada kejiwaan semua warga negara terutama bagi yang taraf kehidupannya rendah. Menilik secara terminologi, dikatakan hak merupakan suatu yang mutlak dalam diri seseorang yang menjadi miliknya dengan penggunaan kembali pada pribadi masing-masing dengan rasa tanggungjawab.

Pendapat lain yang dapat dijadikan rujukan, hak adalah segala sesuatu harus dimiliki tiap manusia sejak lahir bahkan dalam masa kandungan. Hak merupakan bentuk kuasa menerima atau melakukan dalam porsinya yang tidak dapat dipaksakan kehendak orang lain. Penjelasan lebih lanjut mengenai hak menurut para ahli diantaranya, Sukanto Notonegoro hak merupakan kuasa yang diterima oleh pihak tertentu dengan tanpa adanya paksaan dari orang lain kepada pribadinya sendiri. Pemahaman berbeda oleh Soerjono Soekanto, hak harus dibagi menjadi dua bagian yang dimana ada dinamakan hak searah (relatif) dalam hubungannya dengan hukum perikatan (perjanjian) dan hak absolut berkaitan hukum tata negara, kepribadian, kekeluargaan, hak objek material. George N. Curzon berpendapat mengenai hak yang dibedakan menjadi lima bagian, yakni: *pertama*, hak sempurna, merupakan pelaksanaannya melalui tahapan proses hukum. *Kedua*, hak utama yakni hak yang diperinci lebih luas oleh hak lainnya, tambahan yang melengkapi hak utama. *Ketiga*, hak publik dimiliki mulai dari negara, masyarakat, hingga tiap seseorang. *Keempat*, hak positif dan negatif; tindakan yang sebagai syarat yang didapatkan seseorang daripada hak, sedangkan hak negatif bukanlah dari tindakan yang berakibat pada memiliki hak. *Kelima*, Hak milik hak seseorang atas barang (objek) dan kedudukan.

³ Tim ICCE UIN Jakarta. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*, (Jakarta: Perana Media, 2003), hlm. 199

2.1.3. Pengertian Tentang Kewajiban

Kewajiban adalah suatu bentuk pertanggungjawaban yang harus dipenuhi oleh semua pihak dalam rangka menjalankan peraturan atau perjanjian yang telah disepakati Bersama. Kewajiban mutlak harus dipenuhi untuk menghindari terjadinya permasalahan sengketa. Pengertian umum kewajiban merupakan tindakan seseorang dalam upaya tanggungjawab atas persoalan tertentu mengenai moral maupun hukum. Sudikno Marto Kusumo berpendapat bahwa hak dan kewajiban merupakan suatu kewenangan yang telah diberikan oleh hukum kepada setiap orang, hak dan kewajiban tersebut menurut Sudikno bukanlah suatu peraturan maupun kaidah.⁴

Dalam kehidupan manusia, hak dan kewajiban merupakan sesuatu yang harus berjalan bersamaan dan seimbang. Kewajiban merupakan sesuatu yang wajib dilaksanakan atau suatu keharusan. Kehidupan bernegara tidak dapat berjalan dengan lancar jika warga negara tidak melaksanakan kewajiban sebagai warga negara. Sebagai aturan yang mengikat, kewajiban yang dilaksanakan secara otomatis akan mendapat suatu hak.

Apapun itu kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh suatu warga negara yang baik adalah hal yang menjadi keharusan dalam menjalankan kehidupan bernegara. Merupakan suatu ketidakpantasan ketika pelaksanaan kewajiban belum benar-benar dijalankan tetapi di satu sisi selalu meminta serta menuntut pemenuhan hak. Kewajiban merupakan suatu peran aktif yang sifatnya imperatif atau harus dilaksanakan. Jika suatu kewajiban itu tidak dilaksanakan maka konsekuensinya adalah resiko mendapatkan sanksi, sanksi hukum maupun sosial.

Menurut Sukanto Notonagoro (2010:31), kewajiban adalah sesuatu yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan harus dilakukan oleh pihak tertentu dengan rasa tanggung jawab.⁵ Namun berdasarkan prakteknya suatu kewajiban merupakan hal harus wajib dilaksanakan terlebih dahulu. Setelah melaksanakan kewajiban dengan benar dan penuh rasa tanggung

⁴ Satya Arinanto, *Dimensi-Dimensi HAM Mengurai Hak Ekonomi Sosial Budaya*, hlm. 39

⁵ R.M.T Sukanto Notonagoro (2010:31)

jawab. Maka dari dijalankannya kewajiban inilah hak akan didapatkan sebagai suatu balasan yang sesuai.

Kewajiban sebagai warga negara mempunyai pengaruh dan peran yang super penting. Kewajiban menjadi sumber kehidupan kemakmuran warga negara yang dibebankan oleh negara. Seperti halnya menjaga persatuan kesatuan bangsa dan menjaga kerukunan antar warga negara. Menjaga kedaulatan negara serta dalam pelaksanaan ideologi Pancasila. Kewajiban sebagai warga negara adalah semua hal yang harus dilakukan untuk memperoleh hak dari negara tempat tinggal. Pelaksanaan dari penjabaran pengertian hak dan kewajiban akan menciptakan kehidupan berbangsa dan bernegara yang teratur dan berimbang. Pendapat lain mengatakan arti kewajiban adalah sesuatu yang wajib untuk dilakukan seseorang dengan penuh tanggung jawab agar mendapatkan haknya. Atau sebaliknya, seseorang harus melakukan kewajiban karena sudah mendapatkan haknya.

Contoh Kewajiban Manusia: Kehidupan bermasyarakat merupakan hak dan kewajiban setiap orang. Pengertian kewajiban, adapun beberapa contoh kewajiban adalah sebagai berikut: membela dan mempertahankan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan kewajiban setiap warga negara Indonesia. Membayar pajak merupakan kewajiban setiap orang yang memiliki penghasilan dengan jumlah tertentu. Menghormati hak asasi manusia dan menghargai orang lain wajib bagi tiap individu. Mengikuti dan menaati peraturan yang berlaku di Indonesia berkewajiban bagi tiap warga negara. Kewajiban untuk bekerja agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya bagi setiap individu yang sudah dewasa.⁶

Kewajiban asasi manusia bisa menjadi jalan keluar dalam mengatasi masalah kehidupan di era modern. Kehidupan sosial di era modern lebih individualisme. Kewajiban asasi manusia dapat menjadi sebuah solusi, sehingga kesadaran pada masyarakat akan tumbuh bahwasannya dalam hubungan sosialnya jelas memiliki kewajiban atas orang lain. Salah satu contoh kewajiban

⁶ *Ibid*

manusia dalam hubungan sosial antar sesama manusia adalah adanya sifat saling hormat menghormati. Apabila manusia hanya mengedepankan hak atas dirinya saja, maka yang muncul adalah tuntutan-tuntutan atas penghormatan orang lain terhadap dirinya. Maka di sini sangatlah jelas bahwasannya kewajiban asasi manusia dalam hubungan sosial sangat dibutuhkan. Kewajiban asasi manusia ini bermanfaat dan dibutuhkan juga untuk tolak ukur atau acuan dalam menyelesaikan kasus yang mengatasnamakan hak asasi manusia.

2.1.4. Pengertian Tentang Pasien

Dalam hubungannya secara sosial, seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan baik itu kesehatan fisik maupun jiwa identik dengan sebutan pasien. Kebutuhan penanganan khusus diperlukan oleh seseorang yang mengalami masalah kesehatan tersebut, baik dari pelayanan instansi kesehatan maupun dari seorang profesional yang mempunyai kompetensi dalam bidang kesehatan seperti dokter, paramedis, bidan maupun seorang psikiater. Pasien ialah seseorang yang menderita sakit baik itu sakit dirasakan oleh fisiknya maupun sakit yang dirasakan oleh pikirannya bahkan mungkin antara fisik dan pikirannya menjadi satu mengalami gangguan kesehatan secara bersamaan. Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo (dalam Wilhamda, 2011). Sedangkan (Aditama, 2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit. Menurut (Soejadi, 1996) pasien adalah individu terpenting dirumah sakit. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit⁷

a. Konsep pasien

⁷ www.infodanpengertian.com/2018/11/pengertian-pasien-menurut-para-ahli?m=1

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

b. Jenis pasien

Menurut DepKes RI Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II (2006; 33-34), pasien di rumah sakit dapat dikategorikan sebagai pasien rawat jalan (pasien poliklinik dan pasien gawat darurat) dan pasien rawat inap.

c. Dilihat dari segi pelayanan rumah sakit pasien datang ke rumah sakit dapat dibedakan menjadi: Pasien yang dapat menunggu Pasien berobat jalan yang datang dengan perjanjian Pasien yang datang tidak dalam keadaan gawat. Pasien yang segera ditolong (pasien gawat darurat)

d. Sedangkan menurut jenis kedatangannya pasien dapat dibedakan menjadi:

d.1. Pasien baru

Adalah pasien yang baru pertama kali datang ke rumah sakit untuk keperluan mendapatkan pelayanan kedokteran.

d.2. Pasien lama

Adalah pasien yang pernah datang sebelumnya untuk keperluan mendapatkan pelayanan kesehatan.

e. Kedatangan pasien ke rumah sakit dapat terjadi karena: Dikirim oleh dokter praktek di luar rumah sakit. Dikirim oleh rumah sakit lain, puskesmas, atau jenis pelayanan kesehatan lainnya. Datang atas kemauan sendiri.⁸

a. Pengertian Kepuasan Pasien

⁸ <https://aepnuruhidayat.wordpress.com/2019/05/18/pengertian-pasien/>

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien telah menjadi topik yang hangat dibicarakan secara global,⁹ karena sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadikan semakin tinggi tuntutan para pelanggan atau pasien terhadap semua produk jasa, khususnya kualitas pelayanan perawat oleh rumah sakit kepada pasien.

Faktor-faktor pendorong kepuasan pasien rawat inap menurut Budiastuti dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima yaitu:

a. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan mempromosikan rumah sakitnya.

b. Kualitas pelayanan

Memegang peran penting dalam industri jasa pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya.

c. Faktor Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan “rumah sakit mahal” cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

d. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal perawatan maka pasien mempunyai harapan

⁹ Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media. Jakarta

yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih.

e. Biaya

Mendapat produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut tinggi pada pasien.¹⁰

2.1.4. Tinjauan Yuridis Rumah Sakit

Fasilitas kesehatan untuk melayani kebutuhan masyarakat sangat penting keberadaannya dimana pemerintah wajib menyediakan fasilitas kesehatan tersebut. Pihak swasta juga diperbolehkan untuk mendirikan Rumah Sakit untuk membantu pemerintah dalam rangka menyediakan fasilitas kesehatan yang dibutuhkan masyarakat. Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang sangat primer dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Sebagai penyedia jasa kesehatan tentunya ada kompensasi yang didapatkan oleh Rumah Sakit dari pihak pasien sebagai pemakai jasa kesehatan. Keputusan Menteri Kesehatan ini dapat dijelaskan bahwasannya keberadaan Rumah Sakit sangat dibutuhkan oleh setiap individu warga negara dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berkaitan dengan tiap individu masyarakat yang dalam hal ini menjadi pemakai jasa kesehatan, maka Pemerintah juga memberikan perlindungan hukum terhadap Rumah Sakit maupun pasien yang tertulis dalam keputusan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Bab VIII bagian ketiga pasal 31 tentang kewajiban pasien dan pada bagian keempat pasal 32 tentang hak pasien. Semula tujuan pendirian rumah sakit adalah karena alasan sosial, kemanusiaan ataupun keagamaan, akan tetapi saat ini mengalami perkembangan sehingga saat itu tujuan dari pendirian rumah sakit

¹⁰*Ibid*

adalah dengan adanya fungsi untuk mempertemukan dua tugas prinsipil. Rumah sakit adalah suatu organ tempat bekerjanya tenaga professional yang berdasarkan atas sumpah medik yang diikat oleh dalil *Hippocrates* dalam berbagai tugas yang dilaksanakan. Dalam segi hukum rumah sakit sebagai hubungan hukum dengan masyarakat yang diatur oleh suatu norma hukum yang mengikat dan norma etik.¹¹

Menurut kamus besar bahasa Indonesia yang dimaksud dengan rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit, menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan.¹² Pengertian mengenai rumah sakit dinyatakan juga pada Pasal 1 ayat (1) PerMenKes RI No.159 b Tahun 1988 Tentang Rumah Sakit. “Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian”. KepMenKes No.582 Tahun 1997 Tentang Pola Tarip Rumah Sakit Pemerintah pengertian rumah sakit adalah.¹³

“Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga penelitian.”

Rumah sakit merupakan badan usaha dalam bidang jasa pelayanan medis dalam jangka waktu pendek maupun jangka panjang yang melalui tindakan observasi, diagnostik, terapeutik, dan rehabilitatif untuk penanganan orang yang menderita sakit.

Rumah sakit juga merupakan sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan

¹¹ Hermein hadiati koeswadji, *hukum untuk perumahsakitan*, citra aditya bakti, Bandung, 2002, hlm 188-189 18

¹² Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* edisi kedua. Balai Pustaka. Jakarta. 1995. hlm 851

¹³ KepMenKes No.582 Tahun 1997 *Tentang Pola Tarip Rumah Sakit Pemerintah*

untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian (Permekes No. 159b/1988).¹⁴

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

*“Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ”.*¹⁵

Pasal 1 angka 3 UU No 44 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan prima adalah :

“Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.¹⁶ Pelayanan kesehatan promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.¹⁷ Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.”¹⁸

Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.¹⁹ Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.²⁰

2.1.5. Tinjauan BPJS Kesehatan Menurut Perundang-Undangan

Sebagai warga negara yang menginginkan kesejahteraan hidup, tentunya sangat berharap kepada pemerintah untuk memberikan perlindungan dalam

¹⁴ Soekidjo notoatmodjo, etika & hukum kesehatan, rineka cipta, jakarta, 2010, hlm 154.

¹⁵ Psl 1 angka 1 Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

¹⁶ Penjelasan Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

¹⁷ Ibid

¹⁸ Ibid

¹⁹ Ibid

²⁰ Ibid

kehidupan sosialnya. Jaminan sosial merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah untuk memberikan kesejahteraan bagi seluruh warga negaranya, karena dengan kesejahteraan yang didapatkan warga negara maka akan tercipta suatu negara yang adil dan makmur. Perlindungan sosial merupakan tugas dan kewajiban pemerintah dalam menjamin seluruh warga negara agar mendapatkan kebutuhan dasar untuk kehidupan sosial yang lebih baik serta layak. Pembentukan undang-undang nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Badan Penyelenggara jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program yang dikelola oleh BPJS kesehatan yang diluncurkan sejak 1 Januari 2014.²¹

Upaya pemerintah untuk dapat memenuhi jaminan kesehatan itu diwujudkan melalui lahirnya Badan Usaha Milik Negara seperti BPJS (Badan penyelenggara Jaminan Sosial). Pasal 86 ayat (1) huruf a diatas di implementasikan ke Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggaraan jaminan sosial. Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Pasal 1 angka 6). BPJS menurut UndangUndang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial (Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Penjelasan paragraf 11).²²

Jaminan sosial adalah perlindungan yang diberikan oleh masyarakat bagi anggota-anggotanya untuk resiko-resiko atau peristiwa-peristiwa tertentu dengan tujuan, sejauh mungkin, untuk menghindari peristiwa-peristiwa tersebut yang dapat mengakibatkan hilangnya atau turunnya sebagian besar penghasilan,

²¹ www.jkn.kemkes.go.id, Tantangan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan

²²www.jamsosindonesia.com/bpjs/

dan untuk memberikan pelayanan medis dan/atau jaminan keuangan terhadap konsekuensi ekonomi dari terjadinya peristiwa tersebut, serta jaminan untuk tunjangan keluarga dan anak.²³ Ini merupakan bentuk usaha masyarakat yang tentunya harus ada timbal balik dari pemerintah dalam memberikan fasilitas sosial bagi seluruh masyarakat.

Semakin beratnya pertumbuhan ekonomi rakyat, menjadi beban hidup yang dihadapi oleh sebagian besar rakyat Indonesia. Salah satu beban hidup adalah masalah kesehatan. Masalah kesehatan merupakan masalah sosial yang tidak bisa dianggap sepele oleh pemerintah sebagai mandataris rakyat dan masalah ini adalah tanggungjawab pemerintah mencari solusi untuk masalah kesehatan ini. Pemerintah pada akhirnya memberikan fasilitas jaminan sosial kesehatan dengan mendirikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-undang nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, BPJS tersebut dibagi menjadi dua bentuk yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan melaksanakan suatu program jaminan kesehatan pada masyarakat, sedangkan pada BPJS Ketenagakerjaan BPJS yang diselenggarakan adalah program jaminan kecelakaan kerja, pension dan lain-lain. Dasar Hukum yang di ambil pemerintah dalam menyelenggarakan atau mendirikan BPJS ini adalah berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Tugas BPJS menurut UU No.24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

Fungsi BPJS adalah untuk melakukan pelayanan terhadap peserta BPJS mulai dari pendaftaran hingga pemberian informasi mengenai jaminan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut UU No.24 Tahun 2011 Tentang BPJS menyatakan bahwa:

²³ Zaeni Asyhadie, *Aspek-Aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*, Rajawali Pers, Mataram. 2007. Hlm. 33.

“Wewenang BPJS antara lain menagih pembayaran iuran, menempatkan dana jaminan sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional, membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah, membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan, mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya, melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidapatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.”

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan dengan berbagai kajiannya akan menjadi masukan untuk melengkapi penelitian ini. Penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian oleh Rahmia Rachman dengan judul “Hak Pasien Atas Informasi: Penerapannya Dalam Kasus Prita Mulyasari” pada tahun 2010 dalam skripsi Fakultas Hukum Universitas Airlangga. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan, bahwa permasalahan sengketa pada kasus Prita Mulyasari didasarkan pada tidak terpenuhinya hak pasien atas informasi medis, hal ini terjadi karena ketidak berhasilan komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien. Konflik yang timbul dan terjadi sebenarnya dapat dihindari apabila semua pihak yang terkait dalam hal ini dokter, pasien dan Rumah Sakit berunding secara musyawarah dan mufakat dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban masing-masing.

2. Penelitian oleh Cahyo Agi Wibowo, Hari Wahyudi, Sudarto dengan judul “Penolakan Pelayanan Medis Oleh Rumah Sakit Terhadap Pasien Yang Membutuhkan Perawatan Darurat” pada tahun 2017 dalam journal Universitas Muhammadiyah Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik simpulan bahwa Penolakan perawatan medis yang dilakukan rumah sakit terhadap pasien yang membutuhkan perawatan darurat termasuk perbuatan melawan hukum dan termasuk tindakan pidana. Dalam hal ini seharusnya rumah sakit dilarang menolak pasien yang membutuhkan perawatan medis, dalam Pasal 32 ayat (2) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan telah mengatur: “Dalam keadaan darurat, fasilitas pelayanan kesehatan, baik pemerintah maupun swasta dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka.” Selain itu perbuatan penolakan perawatan medis juga termasuk perbuatan pidana, sehingga dapat dituntut secara pidana sesuai dengan Pasal 304 dan 531 KUHP. Dalam hal yang melakukan penolakan perawatan medis rumah sakit, maka pimpinan rumah sakit yang bertanggung jawab atas terjadinya pelanggaran hukum, sesuai diatur dalam Pasal 190 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
3. Penelitian oleh Setiati Widiastuti, Sri Hartini, Eni Kusdarini dengan judul “Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Kesehatan Di Jogja Center” pada tahun 2017 dalam journal Universitas Negeri Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan, bahwa timbulnya sengketa kesehatan, antara lain disebabkan karena kekecewaan dan ketidakpuasan pasien atas layanan dan tindakan medis yang diterima pada tahap pra perawatan, saat perawatan, atau pasca perawatan. Ketidakpuasan pasien akhirnya meluas ke ranah publik, dan dipublikasikan sebagai kelalaian tindakan medik atau malpraktek medik, yang akhirnya berkembang menjadi sengketa kesehatan tatkala pihak pelaksana layanan kesehatan tidak melakukan klarifikasi dan tidak mengkomunikasikan mekanisme tindakan medis secara memadai yang mampu memahamkan pihak pasien. Mengingat karakter profesi dokter dan Rumah Sakit yang rentan terhadap pembunuhan

karakter oleh media massa serta rentan terhadap pemerasan oleh oknum yang tak bertanggungjawab, maka mediasi merupakan salah satu alternatif untuk menyelesaikan sengketa kesehatan di atas. Jogja Mediation Center merupakan wadah mediator bersertifikat yang berpengalaman menangani banyak sengketa kesehatan. Hampir semua sengketa kesehatan dapat didamaikan, sehingga sejauh ini tidak ada sengketa kesehatan yang ditangani mediator JMC yang berlanjut ke jalur litigasi. Mediator JMC mensiasati penyelesaian sengketa kesehatan dengan mengadakan pendekatan psikologis kepada para pihak yang bersengketa serta memfasilitasi kaukus para pihak untuk penggalan ganjalan-ganjalan dan kepentingan yang tersembunyi. Selain itu kehadiran para pihak yang bersengketa, tanpa dampingan kuasa hukum yang terkadang memiliki vested interest, juga menjadi fokus mediator JMC untuk mencapai titik temu. Disamping itu mediator JMC telah melakukan manufer hukum dalam penetapan nota perdamaian menjadi akta perdamaian.

4. Penelitian oleh Shoraya Yudithia, M. Fakhri, Kasmawati dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit” pada tahun 2018 dalam *pactum law journal* Fakultas Hukum Universitas Lampung. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dalam penelitian ini menarik kesimpulan sebagai berikut: perlindungan hukum terhadap pasien yang merupakan peserta BPJS di rumah sakit tersebut sudah terlindungi hak-haknya, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam penerapan sehingga timbul ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit tersebut, kekurangan itu seperti minimnya informasi yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Upaya yang dilakukan untuk memenuhi hak dari peserta BPJS adalah dengan menempatkan beberapa petugas BPJS Kesehatan di rumah sakit untuk menangani prosedur keluhan oleh Peserta BPJS Kesehatan.
5. Penelitian oleh Moriane E. Worotitjan dengan judul “Penyelesaian Sengketa Peserta Program Jaminan Sosial Melalui Pengadilan” pada tahun

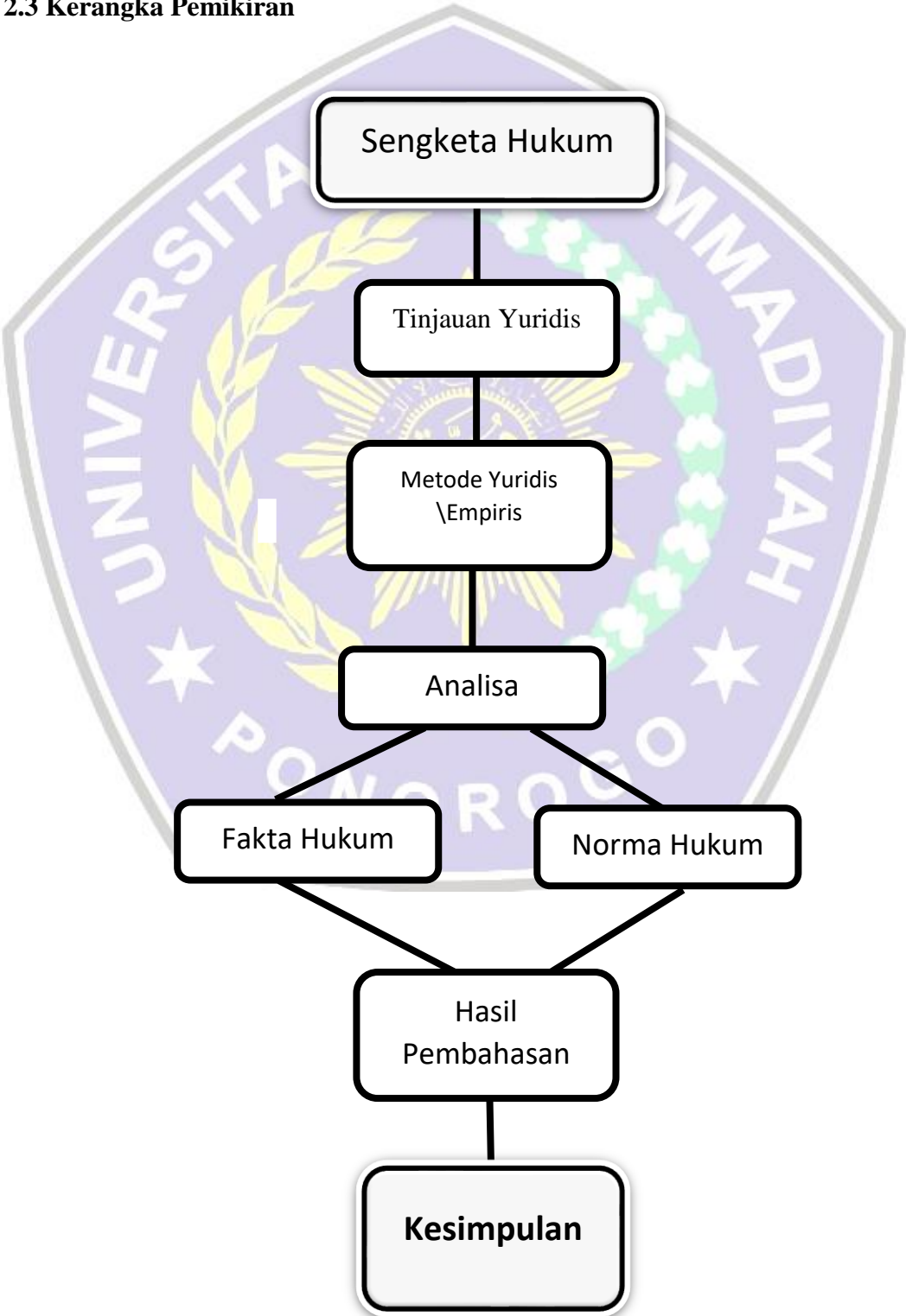
2013 dalam artikel skripsi *Lex Privatum*, Vol. I/No.3/Juli/2013. Berdasarkan hasil penelitian penulis dalam penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dalam penelitian ini menarik kesimpulan sebagai berikut: Mekanisme penyelesaian sengketa dalam pelaksanaan program jaminan sosial melalui mediasi merupakan upaya hukum yang dapat dilakukan setelah pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta. Mekanisme mediasi dilakukan melalui bantuan mediator yang disepakati oleh kedua belah pihak secara tertulis, bersifat final dan mengikat. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak penandatanganan kesepakatan oleh kedua belah pihak sesuai peraturan perundang-undangan. Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk mencegah terjadinya sengketa dalam pelaksanaan program jaminan sosial melalui upaya melaksanakan tugas dan kewajiban BPJS dengan penuh tanggung jawab, menaati larangan dan tidak menyalahgunakan hak dan kewenangannya.

6. Penelitian oleh oleh Vivi Putri Aryanti dengan judul “Perlindungan hukum terhadap peserta jaminan kesehatan yang dilaksanakan oleh BPJS” pada tahun 2018 dalam Publikasi Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan Pertama, terkait dengan perlindungan hukum terhadap jaminan kesehatan yang dilaksanakan oleh BPJS. *Kesatu*, langsung kepada dokter atau perawat yang menanganinya serta kepala bidang pelayanan medik secara pengaduan keluhan terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan yaitu dengan kotak saran. *Kedua*, adanya kotak surat yang disediakan oleh rumah sakit sebagai sarana menampung keluhan-keluhan pasien, pasien juga dapat mengadukan keluhannya kepada dokter atau perawat apabila merasa dirugikan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan serta adanya bidang pelayanan yang merespon positif terhadap keluhan-keluhan dari pasien dengan baik guna jaminan upaya hukum pasien apabila merasa dirugikan hak-haknya sudah dilaksanakan oleh

tenaga kesehatan serta rumah sakit dengan implikasi baik dan dapat dibuktikan. *Ketiga*, litigasi dan non litigasi dimana penyelesaian sengketa dalam sengketa pelayanan kesehatan menggunakan dua jalur. Litigasi dengan mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta gugatan kepada lembaga peradilan umum. Sementara itu faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap jaminan kesehatan yang dilaksanakan BPJS yaitu faktor internal yang Fasilitas tenaga kesehatan/dokter yang kurang memadai, lingkungan kerja, menghambat perlindungan hukum adalah komunikasi yang kurang antara pasien dengan tenaga kesehatan, fasilitas pengaduan bagi pasien BPJS yang belum ada. Faktor eksternal yang menjadi penghambat adalah kekeliruan saat peserta BPJS Kesehatan akan membayar iurannya, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang menggunakan BPJS Kesehatan, tentang bagaimana cara penggunaan dan syarat apa saja yang harus dibawa yang mana pasien tidak membawa persyaratan dengan lengkap, tagihan yang terhenti.

Penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian terdahulu mengenai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan dan usaha Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo dalam menyelesaikan permasalahan sengketa dengan pihak pasien serta penelitian untuk mengetahui pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam masalah pelayanan kesehatan. Dengan penelitian ini diharapkan akan adanya suatu cara atau pola terbaru dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa terkait hak dan kewajiban pasien yang harus dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Umum Ponorogo.

2.3 Kerangka Pemikiran



Bagan I. Kerangka Pemikiran

Penelitian hukum²⁴ adalah suatu aktivitas ilmiah yang berdasarkan pada pemikiran, metode, dan sistematika tertentu, dengan tujuan mempelajari beberapa gejala hukum dengan jalan analisa. Lebih lanjut kembali diadakan klarifikasi atau pemeriksaan yang mendalam dalam suatu fakta hukum yang selanjutnya pencarian pemecahan permasalahan-permasalahan yang timbul dalam gejala yang bersangkutan.

Kerangka diatas mencoba menjelaskan mengenai hal yang bertolak pada obyek penelitian dimana pengkajiannya berdasarkan satu macam teori dan dua metode yang mana satu teori menjadi fokus pembahasan dan dua metode menjadi penunjang dalam penelitian ini. Secara garis besar penelitian ini mengkaji seberapa mampukah pemberian pelayanan kesehatan yang optimal dengan mengukur tingkat kepuasan pasien/pelanggan di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Berkaitan dengan hak dan perlindungan pasien merupakan salah satu dasar perlindungan hukum yang memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Peneliti mencoba mengaplikasikan salah satu teori hukum dalam melakukan penelitian ini guna memudahkan berfikir pada pola yang tersistematis. Adapun teori yang digunakan adalah teori keadilan yaitu keadilan moral dan keadilan prosedural.

Sebagaimana semestinya penelitian haruslah bertitik tolak suatu ajaran mengenai teori hukum. Mengenai hal ini teori hukum yang coba di representasikan dalam penelitian ini maka sebagai rujukan yakni teori hukum positivistik *analytical jurisprudence* milik John Austin. John Austin mengungkapkan bahwasanya hukum adalah perintah dari penguasa yang dituangkan dalam bentuk perundang-undangan, jadi unsur yang terpenting dari hukum adalah perintah (*command*). Oleh karena itu hukum bersifat tetap, logis, dan tertutup (*closed logical system*) di mana keputusan-

²⁴ Soerjono Soekanto, 1981, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, hlm. 43

keputusan hukum yang benar/tepat biasanya dapat diperoleh dengan alat-alat logika dari peraturan-peraturan hukum yang telah ditentukan sebelumnya tanpa memperhatikan nilai-nilai yang baik atau buruk.

