

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan merupakan jawaban dari apa yang menjadi rumusan masalah, dan saran merupakan solusi yang dapat menjadi masukan untuk dapat diterapkan dalam upaya memaksimalkan perlindungan terhadap Pasien Peserta BPJS.

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan:

1. Ditinjau dari sudut rumah sakit, pertanggungjawaban rumah sakit berdasarkan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit bertanggungjawab atas segala kerugian yang timbul atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit. Oleh sebab itu, pada prinsipnya pertanggung jawaban rumah sakit berkaitan dengan tanggung jawab *Vicarious Liability* atas segala kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya, sebagaimana yang diatur pada Pasal 1367 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hubungan hukum antara Tenaga Kesehatan dengan Rumah Sakit menjadi hal penting dan perlu diperhatikan dalam melakukan pertanggungjawaban dari pihak Rumah Sakit, dengan syarat bahwa adanya hubungan kerja antara Rumah Sakit dan Tenaga Kesehatan, serta tindakan Tenaga Kesehatan tersebut harus termasuk ke dalam ruang lingkup pekerjaan yang telah ditugaskan kepadanya. Di sisi lain, pada prinsipnya Rumah Sakit bertanggung jawab atas tanggung jawab yang berhubungan dengan *duty of care*, tanggung jawab terhadap sarana dan peralatan, dan tanggung jawab terhadap personalia. Rumah sakit sebagai suatu organisasi hanya dapat bertindak melalui para tenaga kesehatan yang bekerja di dalamnya sesuai dengan ukuran standar profesi.

2. Hubungan antara Rumah Sakit dengan Tenaga Kesehatan menurut Maarteen Riedvelt berkaitan dengan kategorisasi dari rumah sakit itu sendiri, yang terdiri dari Rumah Sakit Terbuka (*open ziekenhuis*), Rumah Sakit Tertutup (*gasloten ziekenhuis*), dan Rumah Sakit Tertutup Mutlak (*volkomen gasloten ziekenhuis*). Begitu juga hubungan kerja antara Petugas Kesehatan dengan Rumah Sakit tergantung dari status setiap tenaga kesehatan, sesuai dengan kontrak/perjanjian yang telah disepakati oleh pihak Tenaga Kesehatan dan pihak Rumah Sakit. Status dari tenaga kesehatan digolongkan menjadi dua jenis yaitu dokter tetap purnawaktu (dokter *in/fulltime doctor*), dan dokter paruh waktu (dokter *out*).
3. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan menandakan bahwa rumah sakit merupakan pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa. Pertanggungjawaban Rumah Sakit Mitra BPJS apabila ditinjau menurut UUPK termasuk ke dalam tanggung jawab profesional, karena dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mitra BPJS membutuhkan suatu keahlian khusus atau pelatihan terlebih dahulu dari pemberi jasa atau pelaku usaha dalam menjalankan jasanya. Selain itu tanggung jawab profesional ditandai dengan adanya parameter yang ditetapkan oleh asosiasi profesi, yang menentukan standard pelayanan yang wajib diberikan kepada konsumen dari setiap tenaga profesional. Standard profesi bersifat teknis, tetapi juga dapat berupa aturan-aturan moral yang dimuat dalam kode etik. Hal tersebut ditandai dengan adanya Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (KODERSI) yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit Mitra BPJS erhadap pasien baik Rumah Sakit Swasta maupun Rumah Sakit Publik. Pada tanggung jawab profesional dengan prestasi terukur, dapat diberlakukan tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Berdasarkan adanya perjanjian/ kontrak dengan prestasi terukur tersebut, maka konsumen yang mengalami kerugian atas penggunaan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha dapat menggugat pelaku usaha atas dasar wanprestasi. Disamping itu, tanggung jawab profesional dengan prestasi tidak terukur diberlakukan tanggung jawab

langsung atau mutlak (*strict liability*) yang merupakan derivasi dari pertanggungjawaban berdasarkan perbuatan melawan hukum.

4. Tanggung jawab Rumah Sakit Mitra BPJS yang terbukti bersalah karena telah merugikan pihak Pasien Peserta BPJS atas jasa yang diberikannya menurut Pasal 19 UUPK bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila pelaku usaha menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka menurut Pasal 23 UUPK, konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (non-litigasi) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen (litigasi). Disamping itu juga, bagi pelaku usaha yang telah terbukti bersalah dapat dikenakan sanksi administratif, dan sanksi pidana.
5. Upaya hukum yang dilakukan oleh pasien peserta BPJS pada jalur non-litigasi, umumnya diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Dalam hal ini yang menjadi jaminan dari pelaku usaha untuk meyakinkan bahwa kerugian tersebut tidak akan terjadi atau terulang kembali adalah dengan cara membuat pernyataan tertulis bahwa perbuatan tersebut tidak akan terulang kembali.

2. Saran

1. Sosialisasi perlu lebih ditingkatkan baik dari pihak Rumah Sakit Mitra BPJS maupun BPJS Kesehatan kepada Pasien Peserta BPJS terkait program JKN BPJS Kesehatan, prosedur dalam pelayanan BPJS Kesehatan, dan hak-hak pasien JKN BPJS Kesehatan agar pasien lebih mengetahui hak dan

kewajibannya serta upaya hukum yang bisa mereka lakukan apabila terjadi pelanggaran hak maupun adanya pemberian pelayanan kesehatan yang tidak layak yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Mitra BPJS.

2. Rumah Sakit Mitra BPJS harus selalu melakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap kinerja para tenaga kesehatan ataupun tenaga non-kesehatan yang bekerja di dalamnya demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
3. Adanya upaya lanjutan yang dapat ditempuh oleh para pihak pada penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi atas keputusan dari BPSK sebenarnya bertentangan atas sifat dari putusan BPSK itu sendiri yaitu final dan mengikat, terlebih lagi apabila terdapat kondisi dimana Peradilan Umum atau Mahkamah Agung yang berwenang untuk mengadili sengketa para pihak dalam upaya lanjutan tersebut tidak memperdulikan apa yang telah menjadi putusan BPSK sebelumnya maka akan menimbulkan ketidakpastian, tidak bermanfaat, dan tidak adil. Oleh karena itu, dalam upaya hukum lanjutan seharusnya hakim yang memeriksa perkara tersebut tetap memerhatikan dan berpedoman pada ketentuan yang telah diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen walaupun hakim itu sendiri memiliki pertimbangan hukum yang lain, karena dengan cara tersebut tidak serta merta membatalkan hasil keputusan BPSK sebelumnya yang telah diselesaikan melalui jalur non-litigasi, sehingga para pihak dapat segera mendapatkan keadilan dan kepastian hukum atas perkara yang disengketakan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdul Atsar & Rani Apriani, Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta, Deepublish, 2019.
- Adrianus Meliala, Praktik Bisnis Curang, Jakarta, Pustaka Bina Harapan. 1993.
- Agnes M Toar, Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara, Bandung, Alumni, 1988.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yado, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2004.
- Asih Eka Putri, Seri Buku Saku-2: Paham Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Jakarta, Friedrich-Ebert-Stiftung Kantor Perwakilan Indonesia, 2014.
- Asih Eka Putri, Seri Buku Saku-2: Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan), Jakarta, Friedrich-Ebert-Stiftung, 2014.
- Az Nasution. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta, Diadit Media, 2011.
- Cecep Triwibowo, Etika dan Hukum Kesehatan, Yogyakarta, Nuha Medika, 2014.
- Celina Tri Kristyanti, Hukum Perlindungan Konsumen (Cet III), Jakarta, Sinar Grafika, 2011.
- Celina Tri, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Sinar Grafika, 2009.
- Danny Whidarman dan Dionisia Sri Hartati, Penuntun Kuliah Hukum Kedokteran, Jakarta, Sagung Seto, 2010.
- Eliana Sri Sumiati, Modul Bahan Ajar Cetak Kebidanan: Kesehatan Masyarakat, Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019.

- Endang Wahyati Yustina, *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, Bandung, Keni Media, 2012.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia, 2003.
- Handri Rahardjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2009.
- Hasbullah Thabarany, *Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, , 2014.
- Hendra Muchlis, *Tesis: Upaya Hukum Konsumen Melalui Pengadilan dalam Memperoleh Ganti Rugi Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Universitas Indonesia, 2008.
- Indra Bastian Suryono, *Penyelesaian Sengketa Kesehatan*, Jakarta, Salemba Medika, 2011.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia, 2004.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia (Cet ke III)*, Bandung, Pt Citra Aditya Bakti, 2014.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- Jhon M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta, Gramedia, 1986.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makaro & Habloel Mahawi, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Akademia, 2012.
- Ni Nyoman Ayu Ratih, *Tanggung Jawab Hukum dalam Penolakan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*, Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2020.

- Niken Rosari, Skripsi: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Surakarta, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.
- Purbacaraka, Bandung, Perihal Kaedah Hukum, Citra Aditya, 2010.
- Sintak Gunawan, Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (Kodersi) Dan Penjelasanannya, Jakarta, Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia, 2015.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat, Edisi 1, Cetakan ke 5, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2001.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat, edisi 1, Ctk ke. 5, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2001.
- Soerjono Soekanto, Aspek Hukum Kesehatan (Suatu Kumpulan Catatan), Jakarta, IND-HILL-CO, 1989.
- Sril Siswanti, Etikandan Hukum Kesehatan Dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan, Jakarta, Rajawali Pers, 2015.
- Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum (Suatu Pengantar), Yogyakarta, Liberty, 1999.
- Sunaryati Hartono, Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia. Bandung, Binacipta, 1982.
- Wiku Adisasmito, Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Yusuf Sofie, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2011.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Kencana, 2013.

2. Jurnal

- Arliwaman, Skripsi: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Yang Memiliki Kode Izin Edar Palsu (Fiktif) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Diterbitkan, Fakultas Hukum, Lampung, Universitas Lampung, 2019.
- Bustamar, Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), JURIS, Vol. 14, No.1, 2015.
- Fitri Susanti, Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan) Di Kota Magelang, Jurnal Paradigma Multidisipliner. Vol. 1, No. 2, 2020.
- Ilhadi, Skripsi: Pengobatan Tradisional di Nagari Toboh Ketek, Kecamatan Enam Lingsung, Kabupaten Padang Pariaman, Padang, Universitas Andalas, 2016.
- Nanda Dwi Haryanto, Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Kerugian yang Diderita Oleh Pasien Akibat Tindakan Medis dalam Perjanjian Terapeutik, Jurnal Privat Law Vol. 7, No. 2, 2019.
- Niken Rosari, Skripsi: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa di Bidang Pelayanan Medis Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Surakarta, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.
- Olivia Debora Manoppo, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Peserta BPJS Pada Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, Lex Et Societatis Vol. VII, No. 4, 2019.
- Putu Yudiq, Skripsi: Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Malpraktik Medis yang Dilakukan oleh Dokter Spesialisnya, Jakarta, Universitas Indonesia, 2010.

Rudolf S Mamengko, Product Liability dan Profesional Liability di Indonesia, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.3, No.9, 2016.

Shoraya Yudithia, M.Fakih, Kasmawati, Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, Pactum Law Journal Vol . 1, No. 2, 2018.

Siti Mariyam, Sistem Jaminan Sosial Nasional Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Perspektif Hukum Asuransi), Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang, Vol. 7, No.2 , 2018.

Sundoyo, Jurnal Hukum Kesehatan, Jakarta, Biro hukum dan Organisasi Setjen Departemen Kesehatan RI , 2009.

Tami Rusli, Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Pranata Hukum, Vol. 7, No. 1, 2012.

Vita Rahmawati, Tanggung Jawab Rumah Sakit dan Asas Manfaat, Kisi Hukum, Vol. 13, 2010.

3. Peraturan PerUndang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

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

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014
tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan

4. Internet

Agus Suwandono, Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen,
<http://repository.ut.ac.id/4102/1/HKUM4312-M1.pdf>.

Ahmad Sofian, Badan Hukum sebagai Objek Pencemaran Nama Baik,
<https://business-law.binus.ac.id/2017/07/30/badan-hukum-dapat-menjadi-objek-pencemaran-nama-baik/>.

Alodokter, Inilah Pengertian Informed Consent yang Penting untuk Diketahui,
<https://www.alodokter.com/inilah-pengertian-informed-consent-yang-penting-untuk-diketahui>.

Az Nasution, Perlindungan Konsumen; Tinjauan Singkat UU No.8/1999-
LN.I999 No. 42,
<http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/viewFile/1329/1251>.

BPJS Kesehatan, Gak Perlu Khawatir, Ada Petugas BPJS SATU! Yang Siap
Membantu, <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1404/Gak-Perlu-Khawatir-Ada-Petugas-BPJS-SATU-Yang-Siap-Membantu>.

BPJS Kesehatan, Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan,
<https://pusatasuransi.com/buku-panduan-layanan-bagi-peserta-bpjs-kesehatan/>.

BPJS Kesehatan, Sampaikan Keluhan Anda Melalui Mobile JKN,
<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2020/1513/Sampaikan-Keluhan-Anda-Melalui-Mobile-JKN>.

Erafzon Saptiyulda, Diskriminasi pelayanan dan dokter telat sering dikeluhkan pasien BPJS, <https://www.antaraneews.com/berita/1171264/diskriminasi-pelayanan-dan-dokter-telat-sering-dikeluhkan-pasien-bpjs>.

Fitra Ariyadi , Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD Ade Muhammad Djoen Sintang, <https://media.neliti.com/media/publications/209640-perlindungan-hukum-terhadap-peserta-bpjs.pdf>.

FJP Law Offices, Perlindungan Konsumen, <https://fjp-law.com/id/perlindungan-konsumen/>.

Giovano Dio Prastati, Keluhan Terbanyak yang Diterima BPJS Kesehatan: Antrean Lama dan Merasa Dianaktirikan, <https://www.liputan6.com/health/read/4502859/keluhan-terbanyak-yang-diterima-bpjs-kesehatan-antrean-lama-dan-merasa-dianaktirikan>.

Harjono, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti Menurut Undang-Undang Perlindungan (Studi Pada Pengembang Perumahan PT. Fajar Bangun Raharja Surakarta), https://eprints.uns.ac.id/808/1/perlindungan_hukum_terhadap_konsumen_yang_menderita_kerugian.pdf.

Jurnal Asia, Ada Praktik Sogok Menyogok di BPJS Kesehatan, <https://www.jurnalasia.com/ragam/ada-praktik-sogok-menyogok-di-bpjs-kesehatan/>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/layak>.

Kania Damayanti, Evaluasi Implementasi Kebijakan Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (Askeskin) dan Prospek Implementasi Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), <http://download.garuda.ristekdikti.go.id/>.

KBBI, Kamus Besar Bahasa Indonesia , <https://kbbi.web.id/pasien>.

Kontan.co.id, Modus rumah sakit bebani peserta BPJS, <https://nasional.kontan.co.id/news/modus-rumah-sakit-bebani-peserta-bpjs>.

Lalu Rahadian, Ragam Kasus Mirip Bayi Debora,
<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170912100017-20-241097/ragam-kasus-mirip-bayi-debora>.

Muhammad Luthfi Hakim, Resiko dan Perlindungan hukum bagi Manajemen RS, Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan Lain, https://persi.or.id/wp-content/uploads/2019/08/resiko_perlindungan_hukum.pdf.

M.Syamsudin, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha,
<https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf>.

Persi, Kode Etik Rumah Sakit, <https://persi.or.id/kode-etik-rumah-sakit/>.

Srikandi Rahayu, Seputar Pengertian BPJS Kesehatan,
<http://seputarpengertian.com/>.

Tugas, Fungsi dan wewenang BPJS, <http://www.jamsosindonesia.com>.

Wahid Nurdin, Antri Dari Pagi Sia-sia, Ratusan Pasien BPJS RSUD Johannes Tak Dapat Pelayanan,
<https://www.tribunnews.com/regional/2016/07/28/antri-dari-pagi-sia-sia-ratusan-pasien-bpjs-rsud-johanes-tak-dapat-pelayanan>.

Wahyu Andrianto, Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit di Indonesia,
<https://law.ui.ac.id/v3/tanggung-jawab-hukum-rumah-sakit-di-indonesia-oleh-wahyu-andrianto-s-h-m-h/>.

Wibowo T. Turnady, Pengertian Pelaku Usaha serta Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, <https://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>.

5. Karya Ilmiah yang tidak diublikasikan

Johannes Gunawan, Slide Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan