

**GAMBARAN MODEL PENYELESAIAN KETIDAKPUASAN
PELAYANAN KESEHATAN BPJS
(Studi Kasus Pelayanan BPJS Di Rumah Sakit Umum
Yogyakarta)**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Ilmu Hukum
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Hukum**



Oleh

**FILU MARWATI SANTOSO PUTRI
R100110015**

**MAGISTER HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

TESIS BERJUDUL

GAMBARAN MODEL PENYELESAIAN KETIDAKPUASAN PELAYANAN KESEHATAN BPJS (STUDI KASUS PELAYANAN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

FILU MARWATI SANTOSO PUTRI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 17 Juni 2014

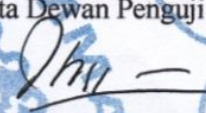
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Prof. Dr. Harun, S.H., M.Hum.

Anggota Dewan Penguji Lain


Prof. Dr. Absori, S.H., M.Hum.

Pembimbing Pendamping I


Dr. Nurhadiantomo

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 23 September 2014



Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,

Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya :

Nama : Filu Marwati Santoso Putri
NIM : R 100110015
Program Studi : Magister Hukum
Konsentrasi : Hukum Tata Negara
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan BPJS Dalam
Perspektif Sistem Jaminan Sosial Nasional (Studi Kasus
Pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah
Yogyakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah dijelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijasah yang telah diberikan Universitas Muhammadiyah Surakarta kepada saya dapat dibatalkan karenanya.

Surakarta, 03 Juni 2014

Yang Menyatakan



Filu Marwati Santoso Putri

NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. Harun, S.H, M.Hum.

Dosen Program Magister Hukum

Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Filu Marwati Santoso Putri

Kepada Yth

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis Saudara :

Nama	: Filu Marwati Santoso Putri
NIM	: R 100110015
Program Studi	: Magister Hukum
Konsentrasi	: Hukum Tata Negara
Usulan Penelitian	: Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan BPJS Dalam Perspektif Sistem Jaminan Sosial Nasional (Studi Kasus Pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta)

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Surakarta, 03 Juni 2014

Pembimbing I,



Prof. Dr. Harun, S.H, M.Hum

NOTA PEMBIMBING

Dr. Nurhadiantomo

Dosen Program Magister Hukum

Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Filu Marwati Santoso Putri

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

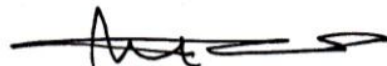
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis Saudara :

Nama	: Filu Marwati Santoso Putri
NIM	: R 100110015
Program Studi	: Magister Hukum
Konsentrasi	: Hukum Tata Negara
Usulan Penelitian	: Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan BPJS Dalam Perspektif Sistem Jaminan Sosial Nasional (Studi Kasus Pelayanan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta)

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Surakarta, 03 Juni 2014

Pembimbing II,



Dr. Nurhadiantomo

MOTTO

- ❖ I'm wonder, and to be wonder forever
- ❖ Ketika mimpi manis tidak bisa teraih dengan sempurna, maka biarkan
mimpi itu menjadi pelangi yang hadir untuk selamanya
- ❖ Terlambat bukan berarti bodoh, kadang keadaan yang memaksa
seseorang untuk terlambat adalah suatu pertimbangan untuk
menciptakan suatu kondisi yang lebih baik
- ❖ Gairah hidup ada bukan karena gelimang materi dan luasnya wawasan,
tetapi karena munculnya ketulusan hati yang menciptakan angka baru
pada usia kita

PERSEMBAHAN

- ❖ Dengan segenap rasa bangga, untuk kesekian kalinya akhirnya anakmu mampu mewujudkan segenap asa dan harapan kalian. Bapak dan ibukku tercinta, terimakasih atas semua doa dan subsidi kalian, semoga kesuksesan anakmu saat ini adalah awal dari kesuksesan selanjutnya.
- ❖ Takkan pernah lekang oleh waktu, mungkin ungkapan itu kembali tersaji untuk menggambarkan kasih sayangmu selama 7 tahun ini suamiku...Bingar Hernowo sosok penuh kasih yang lembut, sabar dan mendamaikan. Terimakasih..atas belasan larangan dan puluhan kritik yang hingga saat ini membangun istrimu menjadi wanita yang kuat dan mandiri
- ❖ My princess..Putrianggung dan Putri Salwa. Terimakasih...dari kalianlah mamah belajar menjadi *the best mother*...semoga keberhasilan mamah kali ini bisa menjadi kebanggaan tersendiri bagi kalian kelak.
- ❖ De Cemara Family...Tengkyu...tengkyu..atas semua doa dan bantuannya. The best all buat kalian semua.
- ❖ *My best partner*.. teman seperjuangan, Anton Respati Pamungkas. Terimakasih...atas semua bantuan, informasi dan fasilitasnya akhirnya perjuangan kita tidak sia-sia ☺
- ❖ Teman-teman Fakultas Hukum angkatan 2012, Terimakasih...kalian sudah menjadi bagian baru dari kesuksesanku saat ini..

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan kepada saya untuk dapat menyelesaikan tesis ini, dengan berbagai hambatan dan rintangan yang ada.

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum dengan konsentrasi Ilmu Hukum Tata Negara pada program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak akan terwujud tanpa pertolongan Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan arahan dan bimbingan yang positif sehingga dapat membantu memperlancar selesainya tesis ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kuliah pada Program Pasca Sarjana.
2. Bapak Prof. Dr. Harun, S.H, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan dorongan dan bimbingan sejak awal hingga terwujudnya tesis ini.
3. Bapak Dr. Nurhadiantomo Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta motivasi sehingga dapat memperlancar penyelesaian studi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga dapat menjadi bekal kehidupan penulis.
5. Suami dan anak-anak tercinta, serta keluarga besar yang dengan setia membantu dan mendorong penyelesaian tesis ini.
6. Teman-teman sejawat di STIKes Madani Yogyakarta yang telah memberikan masukan bagi penulisan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan dan menerima segala bentuk kritik, saran dan pendapat yang bersifat membangun, agar dapat menghasilkan tulisan yang lebih baik lagi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak.

Surakarta, 03 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan penelitian	5
D. Manfaat penelitian	5
E. Kerangka teori	6

BAB II TINJAUAN PUSTAK

A. Tinjauan Pelayanan Kesehatan.....	9
B. Tinjauan Badan Penyelenggaran Jaminan Kesehatan.....	14
C. UU No 40 Tahun 2004 Tentang SJSN.....	19
D. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan BPJS	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Spesifikasi Penelitian	25
B. Metode Pendekatan.....	25
C. Jenis Data	27
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Metode Analisis Data	29
F. Sistematika Penulisan	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Ketidakpuasan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta.....	33
B. Model Penyelesaian Sengketa Pelayanan Antara Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Yogyakarta.....	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**GAMBARAN MODEL PENYELESAIAN KETIDAKPUASAN
PELAYANAN KESEHATAN BPJS
(STUDI KASUS PELAYANAN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM
YOGYAKARTA)**

INTISARI

Oleh : Filu Marwati Santoso Putri
Program Studi Magister Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

Undang-Undang No 24 tahun 2011 menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS. Guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat termasuk masyarakat miskin, maka beberapa rumah sakit yang telah bekerjasama dengan BPJS bersedia melayani pasien BPJS sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Nasional. Sejauh pengamatan lapangan selama ini di sejumlah puskesmas dan rumah sakit, pelaksanaan BPJS masih amburadul. Seluruh tempat pelayanan kesehatan menjadi banjir pasien dan membuat antrian panjang. Hal yang lebih memprihatinkan, didapati sejumlah peserta BPJS, yang sebelumnya merupakan pindahan dari Askes PNS mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal. Fakta lain yang perlu disoroti yaitu tentang ketersediaan obat di rumah sakit penyelenggara BPJS. Sempat terjadi kasus dimana pihak rumah sakit hanya memberikan sebagian obat dari resep yang dibuat dokter, sementara obat sisanya harus dibeli di apotek swasta. Beberapa fenomena diatas secara tidak langsung menggambarkan bahwa pelaksanaan BPJS belum sepenuhnya bagus dan masih menuai beberapa permasalahan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat yuridis empiris dengan pendekatan penelitian yang terdiri dari pendekatan deksriptif, eksplanatif dan preskriptif. Metode pengumpulan data terdiri dari kepustakaan dan dokumentasi, observasi serta wawancara. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien BPJS masih menuai beberapa sengketa sehingga perlu disajikan suatu model dalam rangka penyelesaian sengketa tersebut.

Kata Kunci : Model Penyelesaian, Ketidakpuasan, Pelayanan Kesehatan BPJS

HEALTH CARE MODEL SETTLEMENT OF DISSATISFACTION BPJS SERVICE (CASE STUDY OF BPJS SERVICE IN GENERAL HOSPITAL YOGYAKARTA)

ABSTRACT

By: Filu Marwati Santoso Putri
Master of Law, University of Muhammadiyah Surakarta

Act No. 24 of 2011 sets, the National Social Security will be held by BPJS. To improve the health of society, including the poor, the few hospitals that have collaborated with BPJS BPJS willing to serve patients in accordance with the provisions set out in Law No. 40 of 2004 on the National Security System. As far as the field for this in a number of health centers and hospitals, BPJS implementation is still in shambles. The whole place became flooded patient health care and create long lines. Even more alarming, some participants found BPJS, which previously was relocated from Askes civil servants earn less than the maximum service. Another fact that needs to be highlighted is about the availability of drugs in hospitals BPJS organizers. Had been a case in which the hospital only tell part of the prescription drugs that are made by physicians, while the remaining medication must be purchased in private pharmacies. Some of the above phenomena indirectly illustrates that the implementation is not yet fully BPJS nice and still reap some problems.

This research is a juridical empirical research approach consisting of a descriptive approach, an explanatory and prescriptive. Methods of data collection consisted of a literature and documentation, observation and interviews. Methods of data analysis is the method of qualitative analysis

The results of this study indicate that the implementation of health care patients BPJS still reap some of the disputes that need to be presented in the framework of a model of settling the dispute.

Keywords: Model Settlement, Dissatisfaction, Health Services of BPJS