

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Negara sebagai suatu organisasi yang memiliki kekuasaan tertinggi di wilayahnya, memiliki kewajiban untuk mensejahterakan rakyatnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa kesehatan masyarakat dapat dijadikan indikator kesejahteraan masyarakat disamping faktor ekonomi dan sosial. Secara filosofis, kesehatan sebagai hak setiap manusia, dan kewajiban negara memenuhi hak itu terutama pada situasi bahwa tidak setiap orang mempunyai kesempatan yang sama untuk menikmati haknya itu, merupakan isi keadilan.<sup>1</sup>

Seperti halnya di sektor-sektor lain, pemerintah adalah sebagai penanggung jawab semua pembangunan. Oleh sebab itu, di sektor kesehatan pemerintah juga bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, kesehatan termasuk dalam lingkup pelayanan publik. Oleh sebab itu, khusus pada pelayanan public ini kewajiban dan tanggung jawab pemerintah.<sup>2</sup>

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dari batasan ini, terlihat jelas bahwa aspek kesehatan atau dimensi sehat bukan hanya fisik, mental, dan sosial saja, tetapi ditambah satu aspek lagi, yakni ekonomi. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang mempunyai 4 aspek tersebut diperlukan sumber daya kesehatan. Yang dimaksud sumber daya dibidang kesehatan menurut undang-undang ini adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk

---

<sup>1</sup> Titon Slamet Kurnia, *Hak atas Derajat Kesehatan Optimal sebagai HAM di Indonesia*, PT Alumni, Bandung, 2007., h. 2.

<sup>2</sup> Soekidjo Notoatmodjo, *Etika dan Hukum Kesehatan PT Rineka Cipta*, Jakarta, 2015., h. 54.

menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah ataupun masyarakat.<sup>3</sup>

Upaya yang ditempuh pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut, maka diterbitkanlah Undang-Undang Nomer 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (selanjutnya disebut Undang-Undang SJSN). Undang-undang SJSN ini menyebutkan bahwa “Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.<sup>4</sup> Untuk mewujudkan hal tersebut maka dibentuklah Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu tata cara penyelenggaraan program jaminan nasional yang dilakukan oleh beberapa lembaga jaminan sosial.<sup>5</sup>

Dibentuklah badan penyelenggara jaminan sosial yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan Perseroan (Persero) Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK);
2. Perusahaan Perseroan (Persero) Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN);
3. Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI); dan
4. Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia (ASKES).<sup>6</sup>

ASKES yang merupakan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang diperuntukan memberi jaminan layanan kesehatan (asuransi kesehatan) bagi kalangan pegawai pemerintah yang meliputi Pegawai Negeri Sipil (sekarang menjadi Aparatur Sipil Negara), Pejabat Negara, Penerima Pensiunan Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiunan TNI/Polri, Penerima Pensiunan Pejabat Negara, Veteran dan Perintis Kemerdekaan. Dapat dikatakan bahwa hanya pegawai pemerintah saja yang dapat

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, h. 50.

<sup>4</sup> Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomer 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

<sup>5</sup> Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomer 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

<sup>6</sup> Pasal 5 Ayat (3) Undang-Undang Nomer 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

menerima manfaatnya. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan negara Indonesia untuk mensejahterakan seluruh rakyat Indonesia karena dalam program jaminan sosial ini, masyarakat di golongkan sesuai dengan pekerjaan mereka, sehingga pemberian jaminan pelayanan kesehatan tidak merata dan tidak menjangkau seluruh kalangan masyarakat Indonesia.

Pada tanggal 25 November 2011 pemerintah mengundangkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (selanjutnya Undang-Undang BPJS) sebagai bentuk dari perwujudan system jaminan sosial untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia.

Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (selanjutnya disebut BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial.<sup>7</sup> BPJS dibagi atas dua yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan sedangkan BPJS Ketenagakerjaan berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.<sup>8</sup>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial. BPJS sendiri terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah

Tugas utama BPJS Kesehatan adalah menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi warga negara Indonesia. Pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif

---

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

<sup>8</sup> Pasal 9 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai kebutuhan medis yang diperlukan.

Dengan hadirnya BPJS terutama BPJS Kesehatan diharapkan dapat mewujudkan masyarakat Indonesia yang dapat menikmati pelayanan kesehatan yang baik tanpa memandang status ekonomi dan sosial. Dalam penulisan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan” mengkaji mengenai peranan dan fungsi serta hak konsumen pengguna BPJS Kesehatan ini karena rumah sakit merupakan pemberi pelayanan tingkat lanjutan yang mana merupakan pelayanan yang sangat penting dalam pengobatan.

Dalam Pelaksanaan jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan melakukan kerjasama dengan badan badan penyedia pelayanan kesehatan sebagai mitra dalam melayani peserta BPJS seperti Rumah Sakit Pemerintah maupun Swasta, klinik-klinik kesehatan, Praktek Dokter, Apotek, serta Optik, dan lainnya. Dalam perikatan kerjasama kemitraan tersebut dituangkan dalam naskah perjanjian dalam bentuk Nota Kesepahaman (Memorandum of Understanding – MOU) yang mengatur hak dan kewajiban antar masing-masing pihak. BPJS Kesehatan dalam menjalankan programnya masih belum optimal sebagaimana yang diharapkan pemerintah Indonesia sebagai badan hukum yang menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional

Terdapat banyaknya kasus yang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan yaitu adanya kasus penolakan pelayanan kesehatan sehingga berakibat meninggalnya seorang pasien pemegang kartu Jamkesmas (Peserta BPJS Kesehatan Penerima Bantuan Iuran) dengan alasan kamar penuh oleh Rumah Sakit Umum Sumberejo yang berada di kota Bojonegoro, Jawa Timur pada tanggal 26 Februari 2016<sup>9</sup>. Terdapat juga adanya penolakan pasien Jamkesmas di RSUD Sumber rejo Bojonegoro yang menjadi salah satu contoh pelanggaran yang merugikan pihak peserta BPJS Kesehatan. Pasien yang melakukan persalinan yang dimana mereka tidak mempunyai hak untuk memilih tempat dan layanan persalinan yang

---

<sup>9</sup> Situs berita Bojonegoro, “Ditolak RSUD Sumberejo, Pasien Jamkesmas Meninggal di Jalan”, diakses di <http://blokbojonegoro.com/read/article/5/20150225/ditolak-rsu-sumberrejo-pasien-jamkesmas-meninggal-di-perjalanan.html>, diakses pada tanggal 11 Mei 2019 pukul 15.50 wib.

mereka inginkan, sehingga permasalahan ini menjadi salah satu kelemahan penerapan sistem BPJS yang belum optimal

Perlindungan hukum bagi pasien pengguna jaminan kesehatan BPJS Kesehatan merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum atas segala tindak medis yang diberikan kepada pasien pengguna jaminan kesehatan yakni BPJS Kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan sampai dengan upaya hukum apa yang dapat diambil pasien pengguna BPJS Kesehatan apabila ada kesalahan dari pihak rumah sakit yang merugikan pasien.

Untuk Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, mewajibkan bahwa seluruh rakyat Indonesia mengikuti program BPJS Kesehatan. Rakyat dipungut iuran meski BPJS sudah mendapatkan alokasi anggaran dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

Bahkan pada 2016, BPJS mengajukan penambahan alokasi anggaran hingga triliunan rupiah melalui skema Penyertaan Modal Negara (PMN). Faktanya, dia menuturkan, justru kerap didapati pasien pemegang kartu BPJS dari kalangan tidak mampu, ditolak pihak Rumah Sakit. Beberapa diantaranya, sampai meninggal karena tidak segera mendapatkan penanganan Rumah Sakit<sup>10</sup>

Dalam pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu kegiatan utama Rumah Sakit menempatkan dokter dan perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling dekat hubungannya dengan pasien dalam penanganan suatu penyakit. Adanya beberapa hubungan dalam upaya pelayanan kesehatan tersebut, yaitu hubungan antara Rumah Sakit dengan dokter; perawat dengan pasien; hubungan antara dokter dengan perawat dan pasien; dan hubungan antara perawat dengan pasien<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Situs berita Suara Pembaruan, "Bocah 2 Tahun Meninggal setelah Ditolak 6 RS, Pemerintah Diminta Benahi KIS dan BPJS" diakses pada <http://sp.beritasatu.com/home/bocah-2-tahun-meninggal-setelah-ditolak-6-rs-pemerintah-diminta-benahi-kis-dan-bpjs/116672> tanggal 13 Mei 2019

<sup>11</sup> Sri Praptianingsih, Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit, Jakarta, Raja Grafindo, 2006, Hlm. 3-5

Pasien secara umum dilindungi dalam Undang-Undang Kesehatan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Secara khusus pasien pengguna JKN BPJS Kesehatan juga dilindungi melalui Undang-Undang SJSN dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah kemukakan di atas, maka beberapa pokok permasalahan yang akan penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan ?
- b. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap pasien BPJS ?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Di dalam ruang lingkup penulisan, penulis memberi batasan penulisan. Mengenai perlindungan hukum serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pasien pengguna BPJS kesehatan.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **a) Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Untuk mengetahui tata cara pelaksanaan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan.

## **b) Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan dapat dijadikan sebagai sumbangan dibidang perlindungan hukum, khususnya berkaitan dengan hak-hak pasien pengguna BPJS yang dirugikan. Selain itu, hasil pemikiran dari penulisan ini juga dapat menambah manfaat kepustakaan di bidang perlindungan hukum terhadap pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan upaya penegakan hukum bagi perusahaan yang tidak mendaftarkan pekerjanya dalam BPJS Kesehatan.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan khususnya pemerintah sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan perlindungan hukum yang baik terhadap konsumen yaitu dalam hal ini pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien, serta masyarakat umum mengenai berbagai masalah yang dihadapi dalam menegakkan hak dari konsumen dalam memperoleh informasi, terutama dalam hal ini mengenai perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan.

## **1.5 Krangka Teoritis dan Krangka Konseptual**

### **a. Kerangka Teoritis**

#### **1) Teori Perlindungan Hukum**

Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa hukum hadir dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertubrukan satu sama lain.

Pengkoordinasian kepentingan-kepentingan tersebut dilakukan dengan cara membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut<sup>12</sup> Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam memenuhi kepentingannya tersebut. Pemberian kekuasaan, atau yang sering disebut dengan hak ini, dilakukan secara terukur, keluasan dan kedalamannya. Terkait fungsi hukum untuk memberikan perlindungan, Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta mengatakan bahwa hukum itu ditumbuhkan dan dibutuhkan manusia justru berdasarkan produk penilaian manusia untuk menciptakan kondisi yang melindungi dan memajukan martabat manusia serta untuk memungkinkan manusia menjalani kehidupan yang wajar sesuai dengan martabatnya.<sup>13</sup>

Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>14</sup> Dalam Negara kesatuan Republik Indonesia (NKRI), konsep perlindungan hukum, yang tidak lepas dari perlindungan hak asasi manusia, merupakan konsep Negara hukum yang merupakan istilah sebagai terjemahan dari dua istilah *rechstaat* dan *rule of law*. Sehingga, dalam penjelasan UUD RI 1945 sebelum amandemen disebutkan, “Negara Indonesia berdasar atas hukum, (*rechtsstaat*), tidak berdasarkan kekuasaan belaka (*Machtsstaat*)”.

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku

---

<sup>12</sup> Rahardjo Satjipto, Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, h.53

<sup>13</sup> Lili Rasjidi dan B. Arief Sidharta, Filsafat Hukum Madzab dan Refleksi, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 1994., h. 64.

<sup>14</sup> Setiono, Rule of Law (Supremasi Hukum), Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004., h. 3.



dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu<sup>15</sup>:

**a) Perlindungan Hukum Preventif**

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

**b) Perlindungan Hukum Represif**

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

**b. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan pedoman yang lebih konkrit dari teori, yang berisikan definisi-definisi operasional yang menjadi pegangan dalam proses penelitian yaitu pengumpulan, pengelolaan, analisis dan kontruksi data dalam skripsi ini serta penjelasan tentang konsep yang digunakan. Adapun beberapa definisi dan konsep yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan-kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam kepentingannya tersebut. Selanjutnya dikemukakan pula bahwa salah satu sifat dan sekaligus merupakan tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.<sup>16</sup>
- 2) Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran.

---

<sup>15</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003., h. 20.

<sup>16</sup> Satjipto Rahardjo, *Op.Cit.*, h. 121

- 3) BPJS Kesehatan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.<sup>17</sup>
- 4) Instansi Kesehatan yaitu berupa sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah berupa rumah sakit, puskesmas ataupun lembaga kesehatan lainnya.

## 1.6 Metode Penelitian

Di dalam mengungkapkan permasalahan dan pembahasan yang berkaitan dengan materi penulisan dan penelitian, diperlukan data dan juga informasi yang akurat. Maka dari itu digunakan sarana penelitian ilmiah yang berdasarkan pada metode penelitian. Penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan menginterpretasikan hal-hal yang bersifat teoritis yang menyangkut asas, konsepsi, doktrin dan norma hukum dalam hukum positif.

### b. Pendekatan Masalah

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengetahui keseluruhan peraturan hukum khususnya perlindungan konsumen di Indonesia. Pendekatan kasus bertujuan untuk mempelajari norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum.

### c. Sumber Data

---

<sup>17</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS\\_Kesehatan](https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Kesehatan), di akses pada tanggal 27 Maret 2019, pukul 11:40 WIB

Mengenai sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu:

1) Sumber Hukum Primer

Sumber hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berupa bahan-bahan hukum yang mengikat seperti :

- a. Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28H Ayat 1 tentang Hak Atas Pelayanan Sosial.
- b. Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- c. Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2) Sumber Hukum Sekunder

Sumber bahan hukum sekunder yang dipergunaka dalam penulisanMskripsi ini yaitu bahan-bahan yang membahas atau menjelaskan sumber bahan hukum Mprimer yang berupa buku teks, jurnal hukum, majalah hukum, pendapat para pakar serta berbagai referensi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

3) Sumber Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan penunjang yang menjelaskan dan memberikan informasi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, berupa kamus-kamus hukum, media internet, buku petunjuk atau buku pegangan, ensiklopedia serta buku mengenai istilah-istilah yang sering dipergunakan mengenai perlindungan konsumen.

#### 4) Teknik Analisa Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen atau berkas yang diperoleh dari instansi dimana penelitian ini dilakukan, selain itu juga melakukan studi lapangan, yakni pengumpulan data-data mengenai objek yang diteliti, dalam hal ini dilakukan melalui wawancara dengan pejabat yang berkaitan dengan perlindungan konsumen untuk menganalisa deskriptif analisis.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam suatu karya ilmiah maupun non ilmiah diperlukan suatu sistematika untuk menguraikan isi dari karya ilmiah ataupun non ilmiah tersebut. Dalam menjawab pokok permasalahan, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari uraian-uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, serta kerangka teori dan kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II           TINJAUAN   UMUM   TENTANG   BPJS   KESEHATAN   DAN PERLINDUNGAN HUKUM**

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai tinjauan umum yang terdiri dari BPJS Kesehatan, Pasien dan perlindungan hukum.

#### **BAB III         PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN**

Pada Bab ini peneliti akan menguraikan obyek penelitian yang diperoleh dari suatu penelitian kepustakaan, studi kasus dan wawancara yang berisi gambaran umum, prosedur bagaimana perlindungan hukum terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan.

#### **BAB IV PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN BPJS KESEHATAN**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian tentang bagaimana tata cara pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dan upaya hukum yang dapat dilakukan pasien pengguna BPJS Kesehatan terkait pelayanan di rumah sakit.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran terhadap penulisan ini. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang diuraikan secara garis besar. Saran merupakan masukan dan solusi terhadap permasalahan hukum yang diangkat pada penulisan ini.

