

**PELAKSANAAN JAMINAN SOSIAL KESEHATAN OLEH BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI PROVINSI RIAU**

**Oleh : Novradiella Mizanty
Pembimbing I : Dr. Mardalena Hanifah, SH, M.Hum
Pembimbing II : Ulfia Hasanah, SH, M.Kn
Alamat :l. Suka Karya Gang Seni No 2 Panam - Pekanbaru
Email : Novradiella15@gmail.com-tlpn 082383975691**

ABSTRACT

Social Security Agency of Health is an agency established by the Government which is responsible for providing kesejahteraan people in terms of health. Social Security Agency of Health works on the principle of insurance, namely health insurance are provided to the insured who is already a member and pay dues every month. In this study, the authors are insured, namely the Civil Apparatus Countries using the Social Security Agency facility health at the General Hospital of the Earth Petala Riau Province. Where in the user Apparatus State Civil are getting various constraints, among others, the lack of pengawassan to the insured, the slow pace of service and service are convoluted, so that the insured were less satisfied with the service Regional General Hospital Petala Earth using the facility Social Security Agency of Health,

Objectives achieved in writing this essay, among others, to know the process of the implementation of the social security health by the Social Security Agency of Health for the Reform of Civil State in the General Hospital of Petala Earth Riau Province, to determine the existing constraints in providing social security health for Reform of Civil State and efforts that can be done to overcome the existing obstacles in implementing the health insurance for the State Civil Apparatus. This research was socio-juridical, ie research that compares the existing regulations in the legislation applicable to the real conditions on the ground, which will draw conclusions from things that are common to the things that are special.

The results of this study describes the implementation, obstacles, and efforts experienced by the Social Security Agency of Health in providing health insurance for the State Civil Apparatus in the General Hospital of the Earth Petala Riau Province. Moreover, I also will give some suggestions that may be useful for future improvements to the various parties involved, namely the State Civil Apparatus, The Social Security Agency of Health and The Regional General Hospital Petala Earth Riau Province.

Keywords: Social Security Health, Civil Administrative State, Regional General Hospital Petala Earth Riau Province

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab Pemerintah Pusat dan Daerah. Pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat (2) menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah menjalankan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.

Seiring dengan dimulainya JKN per 1 Januari 2014, semua program jaminan kesehatan yang telah dilaksanakan pemerintah tersebut (Askes ASN, JPK Jamsostek, TNI, Polri, dan Jamkesmas) diintegrasikan ke dalam satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan adalah badan hukum yang

dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial kesehatan.¹ Sama halnya dengan program Jamkesmas, pemerintah bertanggung jawab untuk membayarkan iuran JKN bagi fakir miskin dan orang yang tidak mampu yang terdaftar sebagai peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI).

Sistem Jaminan Sosial Nasional yang dimaksudkan diharapkan bisa memenuhi kebutuhan kesejahteraan masyarakat Indonesia secara keseluruhan. Dalam hal ini pemerintah membentuk suatu badan yang diharapkan dapat memenuhi cita-cita tersebut, yaitu yang dikenal dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (untuk selanjutnya disingkat BPJS). Yang pengaturannya terdapat pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dalam Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS, BPJS tersebut dibagi menjadi dua, berdasarkan lingkup kegunaannya, yaitu :

- a. BPJS Kesehatan : badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dalam hal kesehatan masyarakat, dan
- b. BPJS Ketenagakerjaan : badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, pensiun dan jaminan kematian.

Dalam penelitian ini, penulis hanya akan membahas tentang BPJS

¹Jurnal, *Penyelesaian Sengketa Peserta Program Jaminan Sosial Melalui Pengadilan*, Moriane E. Worotitjan, Vol. I, No. 3, Juli 2013, Makassar, hal. 7.

Kesehatan, yang kemudian akan dikhususkan penggunaannya bagi Aparatur Sipil Negara di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau. Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara tidak hanya diperuntukan bagi Aparatur Sipil Negara dan keluarganya saja, akan tetapi juga diberikan kepada Aparatur Sipil Negara yang sudah memasuki usia pensiun atau yang telah berakhir masa kerjanya beserta keluarga, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan suatu penghargaan kepada Aparatur Sipil Negara yang bersangkutan atas pengabdian yang dilakukannya kepada negara.²

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan Jaminan Kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau?
2. Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Jaminan Kesehatan bagi Aparatur Sipil

Negara (ASN) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Untuk mengembangkan ilmu hukum secara umum dan ilmu hukum secara khususnya terutama dalam hal aspek hukum pelaksanaan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru.
- c. Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya, khususnya yang melakukan penelitian dalam topik yang sama sehingga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pemerintah yaitu dapat memberikan suatu masukan dimana dalam pelaksanaan BPJS Kesehatan dilapangan masih banyak yang tidak sesuai dengan undang-

²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung:2006, hal. 249.

undang yang berlaku sehingga dapat dicarikan jalan keluar untuk menghindari hal tersebut.

b. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru yaitu dapat memberikan suatu pemahaman mengenai pelaksanaan BPJS Kesehatan yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar hak dan kewajiban para pihak dapat saling terjaga.

c. Bagi masyarakat yaitu dapat memberikan suatu informasi dan masukan mengenai pelaksanaan BPJS Kesehatan sebagaimana mestinya dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar terjaminnya hak dan kewajiban masing-masing pihak.

E. Kerangka Teori dan Konseptual

1. Konsep Tanggung Jawab Pemerintah Terhadap Rakyat

Pertanggung jawaban merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum yang berasal dari suatu norma trasendental yang mendasari segala peraturan hukum. Pembangunan kesejahteraan sosial di Indonesia sesungguhnya mengacu pada konsep negara kesejahteraan (welfare state).

Negara kesejahteraan adalah negara yang pemerintahannya menjamin terselenggaranya kesejahteraan rakyat. Dalam mewujudkan kesejahteraan rakyatnya harus didasarkan pada 5 pilar kenegaraan, yaitu:

1. Demokrasi

2. Penegakan hukum

3. Perlindungan hak asasi manusia

4. Keadilan sosial

5. Anti diskriminasi

Dalam konsep negara kesejahteraan ini, pemerintah menjamin kesejahteraan rakyatnya dalam berbagai bidang antara lain dalam hal:

1. Penyediaan perlindungan

2. Asuransi kesehatan

3. Tunjangan pensiun

4. Akses pelayanan kesehatan

Pembangunan dalam bidang sosial ekonomi sebagai salah satu pelaksanaan kebijakan pembangunan nasional yang mendapat perhatian cukup memadai dari pemerintah sehingga dari waktu ke waktu pembangunan bidang sosial ekonomi mengalami banyak kemajuan yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, pada gilirannya kesejahteraan tersebut dapat dijangkau dan dapat dinikmati secara adil, berkelanjutan, merata bagi seluruh rakyat Indonesia. Salah satu bentuk pembangunan sosial ekonomi menjadi dinamika tersendiri dalam pembangunan nasional bangsa Indonesia karena dalam praktiknya masih banyak mengalami tantangan dan tuntutan yang harus dipecahkan. Salah satunya adalah penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, utamanya seperti yang dimaksud dalam Pasal 28H Ayat (3) yang menyatakan : *"setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia"*

yang bermartabat” dan Pasal 34 Ayat (2) yang menyatakan : “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.”

2. Konsep Asuransi

Pengertian asuransi telah tertuang dalam Pasal 246 KUHD disebutkan asuransi adalah “suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.”

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk :

1. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti ; atau
2. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

3. Aparatur Sipil Negara

Pengaturan mengenai aparatur sipil negara terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014

Tentang Aparatur Sipil Negara. Pada Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara menyatakan bahwa aparatur sipil negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pegawai Aparatur Sipil Negara terdiri atas:

1. PNS, Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.
2. PPPK, merupakan pegawai aparatur sipil negara yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang.

Aparatur sipil negara sebagaimana dimaksudkan merupakan pegawai pemerintah yang seharusnya mendapatkan segala haknya, termasuk mengenai jaminan kesehatan. Dengan demikian penggunaan BPJS Kesehatan untuk Aparatur Sipil Negara sangat tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Maka seharusnya, pelaksanaannya juga dilakukan dengan sebaik-baiknya. Karena sistem jaminan kesehatan merupakan program pemerintah yang digunakan untuk kesejahteraan rakyat, begitu pula halnya untuk Aparatur Sipil Negara

yang juga merupakan bagian dari rakyat Indonesia.

2. Kerangka Konseptual

- a. Pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan rancangan, keputusan, dan sebagainya merupakan suatu perbuatan untuk melaksanakan asuransi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada Aparatur Sipil Negara.
- b. Jaminan Sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.
- c. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dalam hal kesehatan masyarakat.
- d. Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- e. Rumah Sakit Umum adalah Rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam pelayanan kesehatan bagi peserta yaitu Aparatur Sipil Negara. Yang mana suatu kompleks atau bangunan yang dipergunakan untuk menampung atau merawat orang sakit atau bersalin.
- f. Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a) Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b) Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris, yaitu suatu pendekatan yang meneliti data sekunder terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan. Faktor yuridisnya adalah seperangkat aturan-aturan hukum perdata pada umumnya dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan bidang hukum pelaksanaan pekerjaan, sedangkan faktor empirisnya adalah Pelaksanaan BPJS Kesehatan Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data murni yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu lengkap dan terperinci mengenai pelaksanaan pemberian jaminan sosial kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru, dengan alasan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau dapat memberikan gambaran secara umum bagaimana pelaksanaan BPJS Kesehatan yang diberikan terhadap Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru. Yang merupakan perwakilan dari Rumah Sakit Umum Kota Pekanbaru
2. Pihak BPJS Kesehatan bagian umum Kota Pekanbaru. Yang merupakan perwakilan dari BPJS Kesehatan
3. Peserta BPJS Kesehatan yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru yaitu Aparatur Sipil Negara Kota Pekanbaru (Kecamatan Lima Puluh) Sebagai Key informan yaitu informasi penunjang dalam penelitian.

b. Sampel

Peneliti menggunakan metode *purposive* yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada.

5. Sumber Data

a. Data primer,

Yaitu data yang diperoleh dari masyarakat (lapangan) yang sesuai dengan permasalahan dan tata hukum yang mengikat penulis peroleh langsung melalui wawancara dan kuesioner berupa data mengenai bagaimana pelaksanaan BPJS Kesehatan terhadap Aparatur Sipil Negara yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau dan kendala yang dihadapi dalam memperoleh penggantian dana asuransi kesehatan tersebut.

b. Data sekunder,

Yaitu data yang diperoleh dari literatur atau buku-buku perpustakaan serta beberapa pendapat para ahli. Data sekunder dibagi atas :

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat, dimana dipergunakan dalam penelitian ini adalah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelaksanaan BPJS Kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu dalam menganalisa serta memahami bahan hukum primer, seperti hasil karya

ilmiah dari kalangan hukum, pendapat pakar hukum atau rancangan undang-undang dan jurnal hukum, yang memiliki hubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

3. Bahan hukum tertier,

yaitu bahan-bahan yang memberi informasi, petunjuk maupun penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia yang akan dibahas atau diteliti dalam penelitian ini.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik diantaranya sebagai berikut :

a. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan dengan responden sebagai narasumber yang menjadi objek dalam penelitian. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara terstruktur terhadap responden pihak Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru dan pihak BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru.

b. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan melakukan studi kepustakaan yang meliputi sumber data primer yaitu peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan. Sumber data sekunder yaitu buku-buku literatur ilmu hukum serta tulisan-tulisan

yang ada hubungannya dengan penelitian.

7. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, maksudnya uraian analisa yang dituangkan dalam data tidak dianalisis dengan menggunakan statistik atau matematika tetapi analisa terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Data yang telah dikumpulkan baik berupa wawancara lalu diolah dengan mengelompokkan dan mengklasifikasikannya sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deduktif yaitu penarikan kesimpulan yang diawali dengan hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus. Alasannya agar memberikan pemahaman dan penjelasan mengenai kesimpulan dari hal yang bersifat umum mengenai aspek hukum pelaksanaan BPJS Kesehatan bagi Aparatur Sipil Negara di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Jaminan Sosial Kesehatan Oleh BPJS Kesehatan Bagi Aparatur Sipil Negara di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau

Menurut penulis disinilah letak permasalahannya, dimana permasalahan ini akan muncul ketika ASN yang ikut dalam kepesertaan BPJS Kesehatan tersebut sakit. Tidak jarang terjadi apabila ASN sakit

maka pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Petala Bumi Kota Pekanbaru tidak memuaskan bahkan tidak sesuai dengan standar yang semestinya.

B. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau

Dalam pelaksanaan perjanjian jaminan kesehatan antara ASN dan pihak BPJS Kesehatan di Kota Pekanbaru terdapat berbagai hambatan, berdasarkan wawancara dengan pihak Aparatur Sipil Negara, hambatan yang ada tersebut antara lain:³

1. Kurangnya pengawasan terhadap tertanggung.⁴
Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yenni, peserta BPJS Kesehatan yang memilih tidak berobat menggunakan fasilitas dari BPJS Kesehatan, pihak BPJS Kesehatan seharusnya berusaha untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan dengan cara menambah personil baik di Kantor maupun di lapangan. Akan tetapi hal ini juga masih belum dapat dilaksanakan dengan maksimal oleh pihak BPJS Kesehatan. Seharusnya dengan adanya pengawasan yang baik maka kondisi di lapangan juga diharapkan bisa sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Proses untuk mendapatkan penanganan kesehatan dari pihak

BPJS Kesehatan melalui Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi seringkali berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama. Disebabkan karena persyaratan yang cukup banyak, maka pihak tertanggung apabila berada dalam keadaan sakit dan membutuhkan pengobatan, seringkali kesulitan untuk mendapatkan pelayanan, walaupun sudah mendapatkan pelayanan akan tetapi di dalam penanganan dan pemberian obat sering kali kurang bagus dan hal ini menyebabkan para tertanggung merasa tidak puas.⁵

3. Keterlambatan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi merupakan rumah sakit dengan tingkat fasilitas kelas C. Dengan demikian fasilitas dan pelayanan disana belum sepenuhnya memadai. Sering kali terjadi keterlambatan pelayanan yang diberikan, hal itu karena pihak rumah sakit menangani pasien yang melebihi fasilitas yang ada, dengan sumber daya manusia yang ada juga jumlahnya masih sedikit.⁶

Masih ada masalah lain yang menjadi hambatan, yaitu perlakuan yang berbeda antara pengguna BPJS Kesehatan dengan pasien yang membayar dengan uang pribadi. Perlakuan yang berbeda itu dapat berupa:⁷

- a. Pengguna BPJS Kesehatan diperlakukan kurang ramah,

³*Op. Cit*, Wawancara Dengan Ibu Zul Aprisna.

⁴*Op. Cit*, Wawancara Dengan Ibu Yenni.

⁵ *Ibid*.

⁶ *Ibid*.

⁷*Op. Cit*, Wawancara dengan Ibu Yenni.

- b. Pengguna BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan yang lambat, dan
- c. Pengguna BPJS Kesehatan sering kali tidak mendapatkan penjelasan yang mendetail mengenai penyakit yang dideritanya.

C. Upaya yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Pekanbaru

Untuk melaksanakan peningkatan mutu ini diperlukan beberapa langkah antara lain sebagai berikut:

- a. Melatih *Steering Committee*
Pelatihan team ini berfungsi untuk dapat membantu pemerintah untuk mengawasi berbagai pihak dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Pelatihan sebaiknya dilakukan agar tercipta team yang akan mengaudit semua kegiatan organisasi yang bersangkutan.
- b. Team yang terbentuk mengidentifikasi dan memperhitungkan kekuatan dan kelemahan organisasi
- c. Mengidentifikasi pendukung dan ancaman yang nyata
- d. Tetapkan pelanggan organisasi dan kenali karakteristiknya, susun indikator masing-masing pelanggan dan tetapkan cara untuk mengetahui kadar kepuasan masing-masing

- e. Susun tahap perbaikan (jangan berambisi terlalu cepat selesai dan cepat puas).

Adanya team tersebut yang tidak berpihak kepada siapapun akan membantu melihat berbagai kelemahan dari masing-masing pihak sehingga tidak ada pihak yang akan dirugikan. Pihak yang memberikan pelayanan akan melaksanakan tugasnya dengan semestinya dan pihak yang menerima pelayanan juga harus menjalankan prosedur yang ada. Dengan demikian, apabila peserta telah menjalankan kewajibannya berupa membayar iuran, maka peserta juga berhak untuk menerima pelayanan yang baik sesuai dengan standard mutu pelayanan yang ada.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dalam proses pelaksanaan jaminan kesehatan di lapangan sering kali terjadi ketidaksesuaian antara aturan yang ada dan prakteknya. Tingkat kepuasan Aparatur Sipil Negara masih sangat rendah karena pelayanan yang ada tidak sesuai dengan standar yang ada. Aparatur Sipil Negara sudah membayar iuran setiap bulan, tetapi belum bisa mendapatkan haknya secara maksimal. Kewajiban sudah dilakukan oleh pihak ASN namun ASN belum menerima haknya dengan maksimal.
2. Faktor penghambat dalam melaksanakan jaminan kesehatan oleh BPJS Kesehatan di Rumah Sakit

Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau antara lain:

- a. Kurangnya pengawasan terhadap tertanggung,
 - b. Proses untuk mendapatkan penanganan dan pengobatan dari pihak asuransi melalui Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau yang ditunjuk seringkali berbelit-belit dan memakan waktu yang lama,
 - c. Keterlambatan mendapatkan pelayanan,
 - d. Tertanggung tidak memahami arti penting jaminan kesehatan jadi pihak tertanggung terkesan malas menjalankan kewajibannya, dan
 - e. Fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau yang masih kurang memadai dalam menjalankan kewajibannya.
3. Upaya yang sebaiknya ditempuh oleh pihak BPJS Kesehatan adalah dengan meningkatkan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dengan cara:
- a. Melatih *Steering Committee*,
 - b. Team yang terbentuk mengidentifikasi dan memperhitungkan kekuatan dan kelemahan organisasi,
 - c. Mengidentifikasi pendukung dan ancaman yang nyata,

- d. Tetapkan pelanggan organisasi dan kenali karakteristiknya, susun indikator masing-masing pelanggan dan tetapkan cara untuk mengetahui kadar kepuasan masing-masing, dan
- e. Susun tahap perbaikan (jangan berambisi terlalu cepat selesai dan cepat puas).

B. Saran

1. BPJS Kesehatan Pekanbaru sebaiknya meningkatkan mutu pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara dengan meningkatkan tingkat pengawasan sehingga pelaksanaan di lapangan dapat sesuai dengan prosedur yang ada.
2. Pihak Aparatur Sipil Negara juga harus menyadari kewajibannya dan tidak lagi lalai dalam melaksanakan kewajiban tersebut dengan tidak menunda pembayaran iuran bulannya.
3. Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau sebaiknya meningkatkan fasilitas yang ada sehingga Aparatur Sipil Negara bisa mendapatkan kepuasan yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, A. Hasymi. *Pengantar Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara, 1993.
- , *Bidang Usaha Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara, 1993.
- Asikin, Amirudin Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada:2004.
- Budiardjo, Miriam. *Masalah Kenegaraan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta:1980.
- Dwiloka, Bambang dan Riana, Rati. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Hartono, Sri Rejeki. *Asuransi dan Hukum Asuransi*. Sinar Grafika. Untag:1981.
- , *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika, 2001.
- Hasbullah, Tabrani. *Introduksi Asuransi Kesehatan*. Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta:1999.
- , *Asuransi Kesehatan di Indonesia*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan. FKMUI. Depok:2001.
- Mashudi, dan Chidir Ali, Moch. *Hukum Asuransi*. Bandung: Mandar Maju, 1998.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Mulyono, Anton M. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Prakoso, Djoko. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Pengantar Asuransi Di Indonesia*. Jakarta: Internasa, 1996.
- Sastrawidjaja, Man Suparman dan Endang. *Hukum Asuransi*. PT. Alumni, Bandung:2003.
- Sembiring, Sentosa. *Asuransi Jaminan Sosial*. Bandung: Nuansa Aulia, 2006
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986.
- Subianto, Achmad. *Jaminan Sosial Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Suharnoko. *Hukum Perjanjian, Teori Dan Analisis Kasus*. Predana Media Group. Jakarta : 2007.
- Utrech, E. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Ikhtisar. Jakarta:1963.

B. Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

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

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005.

Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991 Tentang Pemeliharaan Kesehatan Pegawai Negeri Sipil, Pensiunan, Veteran, dan Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya.

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2003 Tentang Subsidi dan Iuran Pemerintah Dalam Menyelenggarakan Asuransi Kesehatan Bagi Pegawai Negeri Sipil dan Penerima Pensiunan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

C. Jurnal / Makalah

Skripsi, Dewi Mulyani Yulia, 0609120045, *“Tinjauan Pelaksanaan Askes Bagi Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 1991 Tentang Pemeliharaan Kesehatan Pegawai Negeri Sipil, Pensiunan, Veteran dan Perintis Kemerdekaan Beserta Keluarganya di RSIA Eria Bunda, Universitas Riau, 2010.*

Jurnal Legislasi, Moriane E. Worotitjan, *“Penyelesaian Sengketa Peserta Program Jaminan Sosial Melalui Pengadilan,” Lex Privatum, Vol. I Nomor 3, Juli, Makassar, 2013.*

Jurnal, Elmas Dwi Ainsiyah, dkk, *“Perlindungan Hukum Bagi Pasien Pengguna Jamkesmas Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. RM. Djoelham Binjai Terkait Berlakunya BPJS di Bidang Kesehatan,” Vol. 3 No. 3, November, Universitas Sumatera Utara, 2015.*

D. Website

<http://www.kembar.pro/2014/10/pengertian-fungsi-perencanaan-asuransi.html>,

diakses pada 26 Oktober
2015.

[www.badanpusatstatistikprovins
iriau.com](http://www.badanpusatstatistikprovins
iriau.com)