

Implementasi Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan oleh Instansi Kesehatan Terhadap Pelayanan Pengguna BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur

Ernawati¹, Hendra A di Saputra², Yesiratul Aini³

^{1,2,3}Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

E-mail: ernawatienggar@yahoo.com¹

Article History:

Received: 20 Juli 2024

Revised: 05 Agustus 2024

Accepted: 07 Agustus 2024

Keywords: Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, Kesehatan, BPJS, Non BPJS

Abstract: Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan terkait pengimplementasian Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan terhadap pelayanan pengguna BPJS Kesehatan maupun non BPJS, karena pengguna BPJS Kesehatan maupun non BPJS terlindungi secara hukum namun dalam penerapannya masih sangat kurang sehingga timbul konflik antara pihak baik pihak pengguna BPJS dan non BPJS maupun pihak instansi kesehatan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui proses Implementasi Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Oleh Instansi Kesehatan Terhadap Pengguna BPJS dan Non BPJS (Studi Kasus di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur). Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yang bersifat deskriptif, yang data nya bersumber dari data lapangan (primer) dan data kepustakaan (sekunder), dengan analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Implementasi Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Oleh Instansi Kesehatan Terhadap Pelayanan Pengguna BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur masih belum terlaksana sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan Nomor 36 Tahun 2009. diantara hal tersebut adalah jadwal menunggu pasien berobat yang terbilang cukup lama, pelayanan kesehatan yang kurang baik sehingga menimbulkan konflik antara pasien dan pihak puskesmas serta adanya faktor yang memengaruhi, yaitu aksesibilitas yang lebih mudah sebagai faktor pendukung dan fasilitas yang kurang lengkap sebagai faktor penghambat yang disebabkan oleh ketidak seimbangan banyaknya pasien yang berkunjung dengan adanya fasilitas yang terse dia di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian dari Hak Asasi Manusia (HAM). Hak atas kesehatan adalah bagian dari hak dasar setiap manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun (Romeo, 2023). Hak atas kesehatan sangatlah berharga dan dijamin sebagai Hak Asasi Manusia dalam beberapa instrument nasional dan internasional. Sebagai upaya mendapatkan hak kesehatan, masyarakat akan menerima sebuah pelayanan kesehatan. Pelayanan Kesehatan adalah suatu jasa yang memiliki sifat khusus dan berbeda dengan jasa lainnya. Pasien sebagai pihak yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan umumnya dalam keadaan sakit, prihatin, panik, dan tegang dalam ketidakpastian. Pelayanan Kesehatan wajib diberikan kepada semua orang yang membutuhkan tanpa terkecuali baik yang membayar secara tunai maupun yang menggunakan asuransi. Salah satu contoh asuransi sosial di Indonesia adalah BPJS Kesehatan,

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia terutama Pegawai Negeri Sipil. BPJS Kesehatan diharapkan dapat menjamin jaminan kesehatan nasional tanpa memandang status ekonomi, ras, agama dan budaya. Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna BPJS adalah pelayanan dari mitra BPJS.

Disinilah urgensi adanya perlindungan hukum bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan agar menjamin kepastian hukum atas semua tindak medis yang diberikan rumah sakit terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan upaya hukum apa yang harus diambil jika ada kesalahan dari pihak rumah sakit yang merugikan pasien baik itu pasien pengguna BPJS maupun non BPJS harus mendapatkan fasilitas yang layak, karena belum maksimal pelayanan kesehatan mitra kerja merupakan permasalahan yang harus diatasi, tidak maksimal tenaga kesehatan kepada pasien bukanlah permasalahan yang baru, akan tetapi merupakan hal klasik yang sering terjadi di Indonesia. Salah satu diantaranya yaitu permasalahan antara pengguna BPJS Kesehatan sehingga pihak pengguna BPJS Kesehatan merasa tidak mendapat pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan cenderung merasa dirugikan oleh pihak-pihak klinik dan atau instansi kesehatan lainnya.

Puskesmas menurut Winarni (2020) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 yang terbaru tentang Kesehatan secara jelas sudah mengatur tentang pelayanan kesehatan. Khususnya di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur masih berpedoman kepada peraturan Perundang-Undangan Nomor 36 Tahun 2009, hal ini disampaikan secara langsung oleh pihak Puskesmas dikarenakan dari pihak Dinas Kesehatan Lombok Timur SOP yang digunakan masih berpedoman pada Peraturan Perundang-Undangan Nomor 36 Tahun 2009 dan tentunya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 yang terbaru tentang Kesehatan belum dipakai atau digunakan di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur. (Wawancara dengan Bapak Syarifuddin, KTU Pelayanan Kesehatan, 25 April 2024, Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur)

Permasalahan yang dijabarkan dalam penelitian ini terkait pengimplementasian Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan terhadap pelayanan pengguna BPJS Kesehatan

maupun non BPJS, karena pengguna BPJS Kesehatan maupun non BPJS terlindungi secara hukum atau regulasinya namun dalam penerapannya masih terdapat kekurangan sehingga timbul masalah atau konflik antar pihak baik pihak pengguna BPJS Kesehatan dan non BPJS maupun instansi kesehatan dikarenakan dalam implementasinya banyak terjadi konflik maka perlu dipertegas mengenai hak dan kewajiban apa saja yang didapat oleh pengguna BPJS Kesehatan maupun non BPJS dalam pelayanan kesehatan.

Fenomena yang terjadi di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur pada pasien pengguna BPJS Kesehatan maupun non BPJS akan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas yang terdapat masalah seperti pada fasilitas yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, kurangnya perhatian yang akhirnya menimbulkan konflik antar pasien dan pihak puskesmas terkait pelayanan yang diterima.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan oleh instansi kesehatan terhadap pelayanan pengguna BPJS dan non BPJS di puskesmas rensing dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan oleh instansi kesehatan terhadap pelayanan pengguna BPJS dan non BPJS di puskesmas rensing.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian dengan data-data lapangan sebagai sumber data utama, seperti hasil wawancara dan observasi. Penelitian ini disebut sebagai penelitian hukum empiris karna penulis melakukan penelitian untuk melihat proses terjadinya implementasi Undang-Undang Kesehatan oleh instansi kesehatan terhadap pelayanan pengguna BPJS dan non BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Kabupaten Lombok Timur. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan Undang-Undang, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis dengan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Responden yang telah digunakan sebanyak 10 responden yang melibatkan pasien pengguna BPJS dan non BPJS serta pihak Puskesmas Rensing dengan menggunakan instrumen wawancara yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan untuk mendapatkan data mengenai implementasi Undang-Undang Kesehatan oleh instansi kesehatan terhadap pelayanan pengguna BPJS dan non BPJS dengan desain analisis deskriptif untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh terhadap Implementasi Undang-Undang Kesehatan Oleh Instansi Kesehatan Terhadap Pelayanan Pengguna BPJS dan non BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Timur yang didasarkan dengan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pada pasal 5 angka (1) *“setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan”*, angka (2) *“setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau”* dan pada angka (3) *“setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya”*. (Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009).

Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur merupakan salah satu instansi kesehatan yang berada di bawah Rumah Sakit Umum Daerah Selong yang bertugas dan

bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan terhadap masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Sahnun, Ibu Miftahul Jannah, Ibu Sahnun dan Ibu Nurhayani, selaku pasien pengguna BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur diperoleh keterangan yang hampir sama bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas rensing cukup baik akan tetapi masih kurang maksimal jika dikaitkan dengan peraturan yang sudah ada dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 dikarenakan sering terjadi keluhan akibat antrian yang terlalu lama diakibatkan oleh fasilitas yang kurang memadai mengakibatkan pasien merasa kurang di perhatikan sehingga terjadi konflik antara pasien dan pihak puskesmas. Dan juga untuk peraturan lebih lanjut tentang bagaimana seharusnya pasien pengguna BPJS dan non BPJS mendapatkan pelayanan sesuai yang sudah di tetapkan oleh Undang-Undang Kesehatan, masyarakat pengguna BPJS dan non BPJS masih kurang paham akan hal tersebut dan hanya mengetahui bahwa pengguna BPJS mendapatkan pelayanan yang cukup baik dan gratis (Wawancara dengan Bapak Sahnun, Ibu Miftah, Ibu Sahnun, Ibu Nurhayani, Pasien BPJS, 25 April 2024, di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur).

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Hj.Ning, Ibu Sahtum dan Ibu Sinarep selaku pasien non BPJS di puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur diperoleh keterangan yang hampir sama bahwa, pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas rensing tidak terlalu baik dan tidak juga terlalu kurang, dalam artian bahwa pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan di puskesma rensing sedang-sedang saja, hal ini tentu belum dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan pihak puskesmas sudah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009. Dikarnakan pasien mengeluh akibat antrian yang cukup lama dan kurang nya petugas kesehatan ketika dihari libur serta kurang nya pengetahuan dan informasi oleh pasien terkait tentang hak dan kewajiban seperti apa yang seharusnya didapatkan oleh pasien walaupun pasien adalah pasien non BPJS karna baik pasien BPJS dan non BPJS terlindungi secara hukum, dan tentunya sebagai pasien yang menggunakan non BPJS Ibu Hj.Ning, Ibu Sinarep dan Ibu Sahtum diminta membayar oleh Pihak Puskesmas Rensing setelah mendapatkan pelayanan Kesehatan (Wawancara dengan Ibu Hj.Ning, Ibu Sahtum, Ibu Sinarep, Pasien non BPJS, 31 Mei 2024, di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Syarifuddin, selaku pihak puskesmas yang berwenang sebagai ketua tata usaha dibidang pelayanan kesehatan puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur diperoleh keterangan bahwa 90% pasien yang berkunjung ke puskesmas rensing adalah pasien pengguna BPJS yang mendapatkan pelayanan kesehatan yang seharusnya sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Timur yang dasar hukum nya sesuai dengan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang hak dan kewajiban yang di diperoleh setiap orang dalam menerima pelayanan kesehatan. Dalam hal pemberian pelayanan kesehatan antara Pasien BPJS dan non BPJS tidak ada yang membedakan antara keduanya selain dalam proses pembayaran saja (Wawancara dengan Bapak Syarifuddin, KTU Pelayanan Kesehatan, 25 April 2024, di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur).

Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur sebagai salah satu puskesmas yang menerima pasien pengguna BPJS sejak adanya Program BPJS dan tetap mendapatkan jadwal monitoring yang tidak terjadwal waktunya dari pihak Dinas Kesehatan untuk melihat bagaimana proses pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien BPJS maupun non BPJS serta adanya sanksi terhadap petugas puskesmas apabila melakukan kesalahan ketika sedang atau dalam

memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS dan non BPJS karna secara umum pasien dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran dan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pada pasal 58 ayat (1) *“setiap orang berhak menuntut ganti rugi terhadap seorang tenaga kesehatan dan atau penyelenggara kesehatan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam pelayanan kesehatan yang diterimanya”*.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pasien BPJS dan non BPJS serta pihak Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur diperoleh keterangan bahwa yang membedakan pasien BPJS dan non BPJS adalah dari segi pembayaran saja, dimana pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan PBI (Penerima Bantuan Iuran) tidak membayar dan pasien BPJS Kesehatan non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran) yang sudah melakukan pembayaran atau iuran terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga pasien tidak membayar ketika menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sedangkan pasien umum atau pasien non BPJS tetap diminta untuk membayar setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur.

Dalam implementasi pelayanan kesehatan tentu saja ada beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan kesehatan, Berikut penulis paparkan faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Rensing Kecamatan Saka Barat Lombok Timur.

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hj. Ning, Ibu Sahtum dan Ibu Sinarep selaku pasien non BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur, diperoleh keterangan yang hampir sama bahwa masyarakat merasa termudahkan dengan adanya akses yang mudah dijangkau. Dengan akses yang mudah dan dekat dengan pemukiman masyarakat, masyarakat tentu akan lebih memilih untuk berobat di Puskesmas Rensing. Selain itu di Puskesmas Rensing menawarkan biaya pelayanan yang lebih terjangkau, tentunya hal ini membantu masyarakat dengan anggaran terbatas untuk tetap mendapatkan pelayanan kesehatan walaupun terdata sebagai pasien non BPJS yang harus membayar serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas sehingga masyarakat akan tetap memilih Puskesmas Rensing sebagai tujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tingkat pertama walaupun Puskesmas Rensing membawahi lima Puskesmas Pembantu dan tujuh belas Poskesdes (Wawancara dengan Ibu Hj.Ning, Ibu Sahtum,Ibu Sinarep, Pasien non BPJS, 31 Mei 2024, di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur).

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Syarifuddin selaku KTU di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur, diperoleh keterangan bahwa beberapa hal yang mendukung pelayanan di puskesmas Rensing adalah diberikannya pelatihan terhadap pegawai baru dari dinas terkait berupa pelatihan kesehatan yang lebih spesifik untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta salah satu usaha Puskesmas Rensing dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan yang berjumlah 175 orang, yang terdiri dari ASN 46 orang dan non ASN 129 orang, adanya upaya kesehatan perorangan, upaya kesehatan masyarakat dan UKM pengembangan serta adanya kerjasama yang terjalin baik dengan beberapa Rumah Sakit yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti RSUD Dr. R. Soedjono Selong Lombok Timur, RS Islam Namira Pancor Lombok Timur, RS Risa Sentra Medika Lombok Timur dan RSJ Provinsi NTB Mutiara

Sukma sebagai tujuan layanan rujukan dari Puskesmas Rensing. (Wawancara dengan Bapak Syarifuddin, KTU Pelayanan Kesehatan, 31 Mei 2024, di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur)

2. Faktor Penghambat

Hal utama yang paling menghambat pelayanan kesehatan itu sendiri adalah permasalahan mengenai sarana yang cukup kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan dan juga permasalahan mengenai koordinasi antar sesama petugas yang kurang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat atau pasien pengguna BPJS dan non BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur di peroleh keterangan bahwa hampir 90% faktor yang menghambat pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di antaranya adalah keterbatasan fasilitas sehingga terjadinya antri an yang cukup lama yang membuat pasien merasa kurang bisa terjangkau serta kurang nya kerjasama antara pihak puskesmas sehingga pasien merasa kurang di perhatikan oleh pihak puskesmas yang menimbulkan rasa ketidak nyamanan atau konflik antara pihak puskesmas dan pasien (Wawancara dengan Pasien BPJS dan non BPJS, 25 April 2024, di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Syarifuddin, selaku pihak puskesmas yang berwenang sebagai ketua tata usaha dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Rensing kecamatan Sakra Barat Lombok Timur diperoleh keterangan bahwa faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS dan non BPJS adalah ketika pasien tidak mengikuti aturan atau prosedur pelayanan kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pihak puskesmas. (Wawancara dengan Bapak Syarifuddin, KTU Pelayanan Kesehatan, 25 April 2024, di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur) Hal ini lebih sering terjadi pada pasien pengguna BPJS sehingga memicu konflik antara pasien dengan pihak puskesmas. Akan tetapi hal tersebut secara cepat ditangani oleh pihak puskesmas dan pasien yang bersangkutan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan.

Dari keterangan tersebut dapat menjadi salah satu penghambat yang besar dan mengakibatkan kurang optimal nya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien pengguna BPJS dan non BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur.

Akan tetapi perlu digaris bawahi bahwa adanya faktor penghambat pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat disebabkan oleh ketidak seimbangan antara jumlah pasien yang berkunjung, baik pasien non BPJS dan non BPJS ke Puskesmas Rensing dengan fasilitas yang tersedia dan jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Rensing yang masih terbilang kurang cukup. Hal ini dapat dilihat dari data berikut:

Tabel 1. Data Laporan Kunjungan Bulanan Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur

No	Bulan	Total kunjungan	Kunjungan	
			Baru	Lama
1	Januari	2363	663	1700
2	Februari	2172	586	1586
3	Maret	1334	903	431
4	April	1675	1003	672
5	Mei			
6	Juni			
Total		7544	3155	4389

	Jenis Kelamin		Golongan Umur		
	L	P	0-7 Hr	8-28 Hr	1Bln-1Thn
	365	1398			
	874	1298	1	11	159
	518	816		3	75
	667	1008	1	4	92
Total	2424	4520	2	17	326

	Golongan Umur				
	1-4 Thn	5-9 Thn	10-14 Thn	15-19 Thn	20-44 Thn
	161	150	267	256	321
	90	88	139	111	210
	112	148	64	72	523
Total	363	386	470	439	1054

	Golongan Umur			
	45-54 Thn	55-59 Thn	60-69 Thn	>70 Thn
	274	204	201	177
	202	125	127	164
	190	104	147	83
Total	666	478	475	341

	Status Bayar			
	Umum	BPJS	SKTM	Gratis
	604	1702		57
	510	1615		
	303	1023		
	375	1273	7	
Total	1792	5613	7	57

	Jenis Pelayanan						Mean
	UKS	Kuratif	KIA/KB	Poli Gigi	Preventif	Other	
			268	243			118
	46	991	242	262	284		
	8		145		229		
	20		201	176	219		
Total	92	991	856	681	732		118

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur dalam empat bulan terakhir, terhitung dari bulan januari sampai dengan bulan april 2024 sebanyak 7.544 pasien dengan data pasien BPJS 5.613 orang, pasien umum atau non BPJS 1.792 orang, pasien pengguna SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) 7 orang dan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan secara gratis berjumlah 57 orang dari 18 Desa dengan total jumlah penduduk

yang terhitung kurang lebih 54.612 orang di Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur. Hal ini tentu menjadi salah satu penyebab dari adanya faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dikarenakan jumlah pasien dari 18 Desa yang terbilang cukup banyak dengan jumlah tenaga kesehatan yang hanya 175 orang dan kurang nya fasilitas yang tersedia sehingga Puskesmas Rensing berkerjasama dengan empat Rumah Sakit di NTB sebagai tujuan layanan rujukan.

KESIMPULAN

Implementasi pelayanan kesehatan terhadap pengguna BPJS dan non BPJS di puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur masih belum terlaksana sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009, beberapa diantaranya mengenai, jadwal menunggu pasien berobat yang terbilang cukup lama menunggu, obat yang tidak tersedia dan pelayanan kesehatan yang kurang baik sehingga menimbulkan adanya konflik antara pasien dan pihak puskesmas. Seperti yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 5 angka (2) yang berbunyi “Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau”, dimana hal ini dapat dijelaskan bahwa, aman yang berarti pasien merasa terlindungi dari suatu resiko ketika menerima pelayanan kesehatan, bermutu yang berarti pasien mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan terjangkau yang berarti pasien merasa mampu dan berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang semestinya.

Faktor yang mempengaruhi pengimplementasian Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Oleh Instansi Kesehatan Terhadap Pengguna BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur diantaranya adalah faktor pendukung seperti aksesibilitas yang lebih mudah, biaya pelayanan yang terjangkau, dan pelatihan tenaga kesehatan serta faktor penghambat seperti fasilitas yang kurang lengkap, kurang nya kesadaran masyarakat/pasien, kurang nya kerjasama antara pihak puskesmas sehingga terjadi pelayanan kesehatan yang kurang optimal kepada pasien pengguna BPJS dan non BPJS. Hal ini dikarenakan tidak seimbang nya jumlah pasien dari 18 Desa yang cukup banyak dengan jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Rensing Kecamatan Sakra Barat Lombok Timur yang kurang cukup.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terimakasih kami ucapkan kepada semua pihak yang ikut terlibat dalam membantu penyelesaian penelitian ini, khususnya yang pertama kepada pihak Puskesmas Desa Rinsing Kabupaten Lombok Timur Nusa Tenggara Barat yang sudah bersedia memberikan informasi dan data sesuai dengan apa yang peneliti butuhkan, dan yang kedua kepada para responden yang terdaftar sebagai pasien BPJS dan pasien non BPJS yang bersedia di wawancara dan memberikan informasi yang akurat sesuai yang peneliti harapkan, semoga dengan bantuan dan dukungan semua para pihak memberi manfaat dan bisa dijadikan refrensi untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

- Andika, W. (2018). Pengantar Hukum Kesehatan. Jakarta: Sinar Grafika.
Arifin, S. (2012). Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum. medan: Penerbit Medan Area University Press.
Asikin, A. d. (2018). Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Rajawali Pres.
Azwar, Azrul. (1996). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
Barata, Astep Adya. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

-
- Darmawan, E.S., dan Sjaaf, A.C. (2016). *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktek*. Jakarta: Rajawali.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Huberman, dan Miles.(2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Komalawati, V. (2002). *Peranan Informed Consent Dalam Transaksi Terepeutik (Persetujuan Dalam Hubungan Dokter dan Pasien): Suatu Tinjauan Yuridis*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakhti.
- Kristiyanti, C. T. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lubis, S. (2009). *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Marzuki, P. M. (2011). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Etika Hukum dan Kesehatan*. Jakarta: PT Renika Cipta.
- Nurchahyo, H. (2008). *Ilmu Kesehatan: Untuk Sekolah Menengah Kejuruan*. Jakarta : Direktorat pembinaan SMK Direktorat jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Pohan, I. S. (2004). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*,. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Said, M. i. (2015). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Kharisma Putra.
- Sunggono, B. (2003). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Triwibowo, C. (2014). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Yodo, S. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147 Tahun 2010 tentang Perizinan Rumah Sakit.
- Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2000 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomer 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.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.
- Althaf Naufal Romeo, 2023. Pemenuhan Hak Pasien BPJS. *Jurnal Hukum Kesehtan*. Vol. 5 No.2
- Djaelani, H.A. 2009. Dimensi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Merupakan Kepuasan Pelanggan Dan Objek Hukum Kesehatan. *Jurnal Hukum Kesehatan*. Vol. 2 No. 3
- Fery Makhfudi, 2009. Pemenuhan Pelayanan Anti Diskriminasi. *Jurnal Hukum Kesehatan*. Vol. 7 No.3
- Gabe Parsaoran, 2021. Perlindungan Hukum Pasien. *Jurnal Hukum*. Vol. 4 No. 1
- Hermeneutika. 2020. Perlindungan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Oleh Fasilitas Kesehatan BPJS Di Kota Bandung Dihubungkan dengan Undang- Undang No.24 Tahun 2011 dan Peraturan Menteri Kesehatan No.71 Tahun 2013, Vol.4, No.1.
- Sundoyo. 2009. Biro Hukum dan Organisasi Setjen Departemen Kesehatan RI. *Jurnal Hukum Kesehatan*. Vol 3 No.1

Kadarisma. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan. Jurnal Hukum. Vol 1 No.1

Reynaldi. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Kesehatan Atas Penerapan Prosedur Pelayanan Kesehatan Di RSUP Haji Adam Malik Medan. Skripsi Hukum.

Wulandari, 2016. Jenis Pelayanan Kesehatan. Jurnal Hukum Kesehatan. Vol.14 No. 3