



Upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan Dalam Memenuhi Hak-Hak Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Della Septi Sari¹ Arief Wahyudi²

Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia^{1,2}

Email: sseptiadela14@gmail.com¹ ariefwahyudi@unimed.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan, serta apa saja kendala/hambatan dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan. Jenis penelitian ini yaitu deksriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan yaitu Tenaga Kesehatan RSUD Dr. Pirngadi dan Pasien Peserta BPJS Kesehatan. Kemudian teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS menunjukkan komitmen yang tinggi baik dari segi layanan medis maupun fasilitas yang disediakan. Upaya yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam pemenuhan hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan terlihat dari dimensi-dimensi dalam pelayanan seperti menyediakan jaminan akses layanan kesehatan, penerapan empati dalam pelayanan, kehandalan dalam penyediaan layanan medis, ketanggapan terhadap kebutuhan pasien, dan bukti fisik sarana dan prasarana yang nyaman dan layak. Dari beberapa upaya yang telah dilakukan pihak rumah sakit, banyak pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan namun meskipun begitu masih ada juga sebagian kecil ditemukan keluhan-keluhan yang menyebabkan rasa ketidakpuasan pasien. Adapun Faktor penghambat dalam upaya pemenuhan hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan yaitu: Pertama, faktor keterbatasan tenaga kesehatan seperti dokter, perawat dan tenaga medis lainnya. Kedua, faktor keterbatasan waktu pelayanan seperti durasi pelayanan yang dibatasi dan respon terbatas pada layanan. Dan terakhir, faktor keterbatasan sumber daya seperti obat-obatan dan bahan medis.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Pelayanan Kesehatan, BPJS Kesehatan

Abstract

This study aims to determine how the efforts of the Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan in fulfilling the rights of BPJS Health participants, as well as what are the obstacles/barriers in the process of health services for BPJS Health participants at the Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan. This type of research is qualitative descriptive. This research was conducted using observation, interview and documentation methods with informants, namely Health Workers at Dr. Pirngadi Regional Hospital and BPJS Health Participants. Then the data analysis techniques in this study were data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study showed that the efforts of the Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan in fulfilling the rights of BPJS participants showed a high commitment both in terms of medical services and facilities provided. The efforts made by the Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan in fulfilling the rights of BPJS Health participants can be seen from the dimensions of service such as providing guaranteed access to health services, implementing empathy in service, reliability in providing medical services, responsiveness to patient needs, and physical evidence of comfortable and adequate facilities and infrastructure. From several efforts that have been made by the hospital, many patients feel satisfied with the services provided, but even so, there are still a small number of complaints that cause patient dissatisfaction. The inhibiting factors in efforts to fulfill the rights of BPJS Kesehatan participants by Dr. Pirngadi Medan Regional General Hospital are: First, the factor of limited health workers such as doctors, nurses and other medical personnel. Second, the factor of limited service time such as limited service duration and limited response to service. And finally, the factor of limited resources such as medicines and medical materials.



Keywords: *Hospital, Health Services, BPJS Health*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah bagian dari manusia (HAM). Hak atas kesehatan adalah hak dasar setiap manusia dan kebutuhan dasar setiap manusia, tidak terbatas pada kondisi apa pun. Karena pentingnya, hak atas kesehatan diakui sebagai Hak Asasi Manusia oleh berbagai instrumen nasional dan internasional, dan oleh setiap negara di dunia, termasuk Indonesia. (Althaf, 2023) Pengakuan itu tercantum dalam Pasal 25 Deklarasi Perserikatan Bangsa-Bangsa Tahun 1948 tentang Hak Asasi Manusia. Untuk tercapainya HAM dalam hal pelayanan kesehatan, Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang layak dan maksimal ke layanan kesehatan, demi memenuhi hak dasar masyarakat atas kesehatan. Dalam upaya untuk menghormati, melindungi, dan memenuhi kewajiban negeri untuk memenuhi hak atas kesehatan, pemerintah harus mematuhi prinsip-prinsip berikut: (1) ketersediaan pelayanan kesehatan; (2) aksesibilitas; (3) penerimaan; dan (4) mutu. Sementara itu, kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak atas kesehatan diinternalisasikan dalam kebijakan pemerintah dengan prinsip: (a) Menghormati hak atas kesehatan; (b) Melindungi hak atas kesehatan; (c) Memenuhi hak atas kesehatan.

Dengan diberlakukannya program BPJS sejak 1 Januari 2014 diharapkan bahwa masyarakat dari berbagai lapisan semakin memanfaatkan pelayanan dan fasilitas kesehatan. Rumah sakit selaku penyelenggara pelayanan kesehatan diuntut oleh pemerintah supaya ikut berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap warga sesuai peranannya, sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009. Pasien BPJS Kesehatan diupayakan memperoleh kepuasan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola rumah sakit. Dalam hal ini, kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan adalah indikator utama dari standar pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Secara umum penerapan BPJS Kesehatan di rumah sakit selalu menemukan permasalahan. Ini terutama berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien BPJS Kesehatan. Salah satu rumah sakit di kota Medan yang melayani BPJS Kesehatan adalah RSUD Dr. Pirngadi Medan. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan terdaftar sebagai rumah sakit tipe kelas B di Kota Medan yang terletak di Medan Timur, Kota Medan. Rumah sakit ini menerima pasien BPJS, dan pasien asuransi lainnya. Hal inilah yang menjadi latar belakang peneliti tertarik untuk meneliti dan membuat Karya Tulis yang bertujuan untuk mengetahui upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Menurut Martin Heidegger, tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memahami atau mempelajari pengalaman hidup manusia, mencari hakikat atau esensi dari pengalaman tersebut, dan tujuannya adalah untuk memahami pengalaman sebagaimana disadari. Pendekatan fenomenologi dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan tentang upaya yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan dengan cara mengumpulkan data dari pengamatan secara langsung. Dengan menggunakan metode ini diharapkan artikel ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pembahasan tentang rumah sakit dalam memenuhi hak-hak

pasien peserta BPJS Kesehatan. Selain itu, hal ini akan memberikan landasan untuk pengembangan lebih lanjut di bidang ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan

Dalam upaya memenuhi hak-hak pasien, rumah sakit berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan di setiap dimensi yang mencakup jaminan, empati, kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik. Dengan memenuhi dimensi-dimensi ini rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang menyeluruh, membuat pasien merasa aman, dipahami dan didukung selama proses perawatan sehingga kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit pun meningkat.

1. Dimensi Jaminan (*Assurance*). Dimensi jaminan dalam pelayanan kesehatan berkaitan dengan upaya untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dimensi jaminan ini sangat penting untuk menciptakan rasa aman dan kepuasan bagi pasien sekaligus membangun kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan selama *research* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan sikap tenaga kesehatan RSUD Dr. Pirngadi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan sudah cukup bagus dan sudah optimal, kepuasan pasien terhadap sikap tenaga kesehatan yang memiliki sifat sopan dan ramah. Hal itu dilakukan karna pegawai tenaga kesehatan paham akan pentingnya bersikap sopan dan ramah kepada semua pasien sebagaimana visi misi rumah sakit yaitu meningkatkan kepuasan pasien dengan mengupayakan pelayanan profesional dan bermutu dengan pendekatan keluarga. Namun meskipun begitu ada juga beberapa pasien yang merasa pengerjaan cukup lambat dan membuat pasien harus menunggu untuk waktu yang lama.
2. Dimensi Empati (*Emphaty*). Dimensi empati dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Dimensi empati ini membantu menciptakan lingkungan perawatan yang lebih suportif dan kondusif bagi pasien. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan selama *research* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan, dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan yang bertugas di RSUD Dr. Pirngadi Medan menunjukkan sikap yang adil, jujur dan tidak membedakan-pasien peserta BPJS Kesehatan dengan pasien umum lainnya. Empati yang diberikan para tenaga kesehatan terlihat melalui sikap atau tindakan kemudahan untuk berkonsultasi, pemberian pelayanan secara cepat, penanganan keluhan pasien secara cepat, serta mengutamakan sikap ramah dan sopan kepada pasien terkhususnya pasien peserta BPJS Kesehatan. Para tenaga kesehatan mampu memperlihatkan dan mencerminkan standar kualitas pribadi dihadapan masyarakat. Namun meskipun begitu ada juga beberapa pasien yang merasa kurang puas karena kurangnya kepedulian terhadap pasien-pasien kelas bawah.
3. Dimensi Kehandalan (*Reliability*). Dimensi kehandalan dalam pelayanan kesehatan adalah kemampuan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, terpercaya dan sesuai standar sehingga pasien merasa yakin terhadap kualitas perawatan yang diterima. Dimensi kehandalan sangat penting karena berdampak langsung pada keselamatan dan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan selama *research* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa tenaga kesehatan umumnya terbuka, responsif, dan menunjukkan empati saat menerima kritik atau saran. Tenaga

kesehatan menyambut baik kritik atau saran dari pasien baik positif maupun negatif karena mereka menyadari pentingnya kritik atau saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pasien. Namun meskipun begitu ada juga beberapa pasien yang merasa kurang puas karena beberapa tenaga kesehatan menganggap sepele dan tidak dihargai masukan pasien.

4. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*). Dimensi daya tanggap dalam pelayanan kesehatan adalah kemampuan tenaga kesehatan dan fasilitas medis untuk memberikan respon cepat, tepat dan penuh perhatian terhadap kebutuhan, permintaan, dan kekhawatiran pasien. Daya tanggap yang baik membantu meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung proses pemulihan yang lebih efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan selama *research* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan, dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan menggunakan strategi mulai dari sistem prioritas, pemantauan rutin, hingga peningkatan kemampuan manajemen waktu untuk memastikan permintaan pasien ditanggapi dengan cepat. Langkah-langkah ini bertujuan agar setiap pasien merasa dihargai dan mendapatkan perawatan yang cepat dan efisien.
5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*). Dimensi bukti fisik dalam pelayanan kesehatan merujuk pada elemen-elemen yang dapat dilihat, dirasakan, dan dialami secara langsung oleh pasien saat menerima layanan. Dimensi bukti fisik ini mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan mencakup berbagai dimensi visual, kebersihan serta kenyamanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan selama *research* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan, dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan menjaga kebersihan dan kerapian ruangan serta alat kesehatan melalui prosedur sterilisasi, pengaturan peralatan yang rapi, desinfeksi rutin, penggunaan APD, serta kerjasama dengan tim kebersihan. Semua langkah ini bertujuan dengan untuk menciptakan lingkungan yang bersih, aman dan nyaman bagi pasien maupun tenaga kesehatan.

Kendala/hambatan dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan

Pelayanan kesehatan untuk pasien peserta BPJS Kesehatan bertujuan untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan akses ke layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas. Namun dalam implementasinya terdapat sejumlah kendala yang kerap dihadapi oleh fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien peserta BPJS. Kendala-kendala ini dapat mempengaruhi efektivitas, kualitas, serta kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil *research* yang telah peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan disimpulkan bahwa beberapa hambatan dalam proses pelayanan tersebut muncul yaitu keterbatasan tenaga medis, waktu, dan sumber daya. Dalam hal ini dengan diketahuinya faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan kesehatan perlu dilakukannya upaya kolaboratif antara BPJS, rumah sakit dan pemerintah untuk meningkatkan kapasitas layanan.

Pembahasan

Keberhasilan suatu negara dalam menjalankan prinsip-prinsip negara hukum tidak diukur dari seberapa banyak aturan hukumnya ataupun seberapa banyak hak-hak yang diatur di dalam produk hukum tetapi lebih kepada bagaimana cara negara melakukan pemenuhan atau pelaksanaan hak-hak warga negaranya sesuai dengan yang diperintahkan konstitusi dan undang-undang. Pemenuhan hak untuk hidup sehat merupakan hak dasar yang harus dijamin, karena kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan primer setiap manusia. Kondisi sehat

badan dan jiwa akan memungkinkan setiap manusia untuk melakukan aktifitas dan karyanya. Kesehatan merupakan pula bagian dari kebutuhan menuju hidup sejahtera. Hak semacam ini merupakan salah satu hak dasar dalam pelayanan kesehatan. Dalam upaya pemenuhan hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan diperlukan kerjasama antara rumah sakit, pemerintah dan BPJS Kesehatan untuk memastikan bahwa hak-hak pasien dapat dipenuhi baik dalam aspek medis, administratif, maupun sosial. Masing-masing pihak memiliki peran yang saling melengkapi dalam memberikan akses pelayanan kesehatan yang adil, berkualitas, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien peserta BPJS ada beberapa upaya yang dilakukan dalam proses pelaksanaannya dijelaskan sebagai berikut.

1. Menyediakan Jaminan Akses Layanan Kesehatan. Menyediakan jaminan akses layanan kesehatan adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh sistem kesehatan suatu negara, rumah sakit, atau fasilitas medis lainnya untuk memastikan bahwa setiap individu, tanpa terkecuali, dapat mengakses layanan kesehatan yang dibutuhkan secara adil, tepat waktu, dan dengan kualitas yang baik. Pelayanan kesehatan yang berkualitas terlihat pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap masyarakat berdasarkan tata cara penyelenggaraannya dan sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.
2. Penerapan Empati Dalam Pelayanan. Penerapan empati dalam pelayanan kesehatan adalah penedekatan dimana tenaga medis berusaha memahami dan merasakan kondisi serta perasaan pasien secara lebih mendalam. Dengan empati tenaga kesehatan tidak hanya fokus pada aspek fisik penyakit tetapi juga pada aspek emosional dan psikologis pasien. Ini berarti bahwa tenaga kesehatan memahami apa yang pasien rasakan dan pikirkan dari sudut pandang mereka dan berusaha menunjukkan perhatian serta dukungan yang tulus. Penerapan empati dalam pelayanan setidaknya akan terlihat dari sikap tenaga kesehatan melalui kemudahan untuk dihubungi, pemberian pelayanan secara cepat, penanganan keluhan pasien secara cepat, mengutamakan sikap ramah dan sopan kepada pasien maupun masyarakat umum yang berada di rumah sakit.
3. Kehandalan Dalam Penyediaan Layanan Medis. Kehandalan dalam penyediaan layanan medis merujuk pada kemampuan rumah sakit dan tenaga medis untuk memberikan pelayanan kesehatan yang konsisten, tepat, dan dapat diandalkan sesuai dengan standar profesional. Kehandalan ini sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien dan memastikan bahwa perawatan yang mereka terima adalah berkualitas, aman, dan efektif. Kehandalan juga berarti layanan medis tersedia dalam waktu yang diperlukan, dan prosedur yang dilakukan oleh tenaga medis menghasilkan hasil yang akurat dan memuaskan.
4. Ketanggapan Terhadap Kebutuhan Pasien. Ketanggapan terhadap kebutuhan pasien adalah kemampuan rumah sakit dan tenaga medis untuk memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan proaktif dalam menanggapi setiap kebutuhan, keluhan, atau permintaan pasien. Ketanggapan ini sangat penting dalam memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan diprioritaskan, sehingga mereka mendapatkan perawatan yang tepat dan merasa nyaman selama menjalani proses penyembuhan.
5. Bukti Fisik Sarana dan Prasarana yang Nyaman dan Layak. Bukti fisik yang nyaman dan layak dalam konteks rumah sakit dan pelayanan kesehatan mengacu pada kondisi fasilitas dan infrastruktur rumah sakit yang memenuhi standar kenyamanan dan kelayakan bagi pasien. Fasilitas fisik ini harus dirancang untuk memberikan rasa aman, nyaman, dan mendukung proses penyembuhan pasien. Bukti fisik ini mencakup berbagai aspek yang dapat dirasakan dan dinilai secara langsung oleh pasien, keluarga, dan tenaga medis.

Pelayanan kesehatan adalah salah satu aspek vital dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Namun dalam praktiknya ada berbagai kendala yang sering kali menghambat proses pemberian layanan medis yang efektif dan berkualitas. Kendala ini tidak hanya berdampak pada kualitas perawatan yang diterima oleh pasien tetapi juga pada kepuasan pasien, efisiensi sistem kesehatan, dan bahkan pada hasil pengobatan itu sendiri. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien peserta BPJS ada beberapa hambatan yang ditemui dalam proses pelaksanaannya dijelaskan sebagai berikut.

1. Keterbatasan Tenaga Kesehatan. Jumlah tenaga kesehatan seperti dokter, perawat dan tenaga medis lainnya tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan populasi yang terus berkembang. Kekurangan tenaga medis ini memiliki dampak langsung dan dampak tidak langsung yang cukup serius bagi masyarakat khususnya kepada pasien. Dampak langsungnya yaitu terbatasnya akses pasien pada layanan kesehatan yang memadai, waktu tunggu yang lebih lama, dan menurunnya kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan dampak tidak langsung mencakup peningkatan angka kesakitan, penurunan produktivitas, serta meningkatnya beban ekonomi karena penyakit yang tidak tertangani dengan baik.
2. Keterbatasan Waktu Pelayanan. Kendala keterbatasan waktu dalam pelayanan kesehatan memang menjadi tantangan besar bagi tenaga medis. Beban pasien yang tinggi menjadi alasan adanya kendala keterbatasan waktu pelayanan. Jumlah pasien yang banyak tentu mempengaruhi kecepatan pelayanan. Tenaga kesehatan harus menyeimbangkan antara memberikan pelayanan yang berkualitas dengan kebutuhan untuk menanganinya dalam waktu yang terbatas. Terkadang menjadi terburu-buru karena harus menangani pasien berikutnya sehingga tidak bisa menjelaskan secara rinci atau mendalami keluhan pasien dan hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas interaksi. Keterbatasan waktu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terutama dalam memberikan perhatian penuh kepada pasien.
3. Keterbatasan Sumber Daya. Keterbatasan sumber daya khususnya obat-obatan menjadi kendala utama yang dihadapi para tenaga kesehatan. Terutama obat-obatan yang dibutuhkan untuk kondisi kritis atau penyakit langka. Kekurangan obat-obatan dan bahan medis dapat terjadi karena masalah dalam rantai pasokan, anggaran terbatas, atau lonjakan permintaan yang tinggi. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan mengganggu proses pemulihan pasien, mempengaruhi kepuasan pasien, dan mempengaruhi keputusan medis untuk memilih obat pengganti.

Kendala dalam pelayanan kesehatan kepada pasien bersifat multi-dimensional dan mempengaruhi hampir setiap aspek sistem pelayanan kesehatan. Masalah seperti keterbatasan tenaga kesehatan, waktu dan sumber daya semuanya berkontribusi pada tantangan dalam memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Kendala-kendala tersebut merupakan tantangan yang perlu diatasi oleh berbagai pihak termasuk pemerintah, manajemen BPJS Kesehatan, serta fasilitas kesehatan. Perlu adanya sinergi dan komitmen yang kuat dalam memperbaiki sistem dan regulasi BPJS Kesehatan serta menambah kapasitas dan kualitas fasilitas kesehatan.

KESIMPULAN

Upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam memenuhi hak-hak pasien peserta BPJS menunjukkan komitmen yang tinggi baik dari segi layanan medis maupun fasilitas yang disediakan. Upaya yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan dalam pemenuhan hak-hak pasien peserta BPJS Kesehatan terlihat dari dimensi-



dimensi dalam pelayanan seperti menyediakan jaminan akses layanan kesehatan, penerapan empati dalam pelayanan, kehandalan dalam penyediaan layanan medis, ketanggapan terhadap kebutuhan pasien, dan bukti fisik sarana dan prasarana yang nyaman dan layak. Dari beberapa upaya yang telah dilakukan pihak rumah sakit, banyak pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan namun meskipun begitu masih ada juga sebagian kecil ditemukan keluhan-keluhan yang menyebabkan rasa ketidakpuasan pasien dikarenakan oleh pengalaman negatif seperti waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang efektif, keterbatasan sumber daya dan kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikusumo, S. (2012). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Aditama, T.Y. (2014). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Agustini, dkk. (2021). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dalam Menangani Pasien BPJS (Studi Kasus di Rumah Sakit Liun Kendage Tahuna)*. *Journal Governance*, 1(2), 1-10.
- Althaf, dkk. (2023). *Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit*. *Jurnal Riset Ilmu Hukum (JRIH)*, 3(1), 31-36.
- Andy Widiatmoko. *Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ariawan, Ida. (2019). *Tinjauan Yuridis Pertanggung Jawaban Rumah Sakit Atas Keikutsertaan Dalam Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. *Era Hukum: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 17(1), 25-46.
- Aviliani. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta; Alfabeta. tahun 2010.
- Azwar, A. (2021). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- BPJS Kesehatan. *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2016*. Jakarta: BPJS Kesehatan. 2016.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseibilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- DJSN. (2021). *Fakta dan Data Capaian Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Fakih, M., & Kasmawati, K. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. *Pactum Law Journal*, 1(2), 164-169.
- Harjono. (2008). *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi
- Hasanah. N., & Purwanti, S. (2020). *Implementasi Hak-Hak Pasien dalam Program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 8(2), 45-48.
- Herlambang, Susantyo. 2006. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Katalog Dalam Terbit.
- Maramis, W. (2020). *Hukum Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Moelong. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Pramana, J. A. (2018). *Kepatuhan Hukum Rumah Sakit terhadap Hak Pasien Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Ungaran*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(5), 97-104.
- Pramana, J. A., Arso, S. P., & Kusumastuti, W. (2018). *Analisis Upaya Kepatuhan Hukum Dalam Memenuhi Hak Dan Kewajiban Pasien Bpjs Kesehatan Di RSUD Ungaran*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 95-103.
- Prasetiawan, M. J., Mulyadi, E., & Aliftitah, S. (2019). *Pemahaman Tentang Hak Dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Ganding Sumenep*. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 4(2), 25-27.



- Pratamawisadi, dkk. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pasien Peserta BPJS Studi Kasus RSUD Puri Raharja Tahun 2016*. 1(2), 1-13.
- Shoraya, dkk. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. *Pactum Law Journal*, 1(2), 164-169.
- Soeharso, R. (2019). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. PT. Alfabeta.
- Syarifrudin et.al. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: TIM. 2014.
- Tri Rini. (2020). *Pelayanan Rumah Sakit bagi Masyarakat Miskin (Studi Kasus di Enam Wilayah Indonesia)*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 5(1), 9-16.
- Wibowo, D., & Lestari, S. (2021). *Evaluasi Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Berdasarkan Perspektif Pasien*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 121-133.
- Wijaya, A. (2017). *Hukum Jaminan Sosial Indonesia*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Yulius, dkk. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Pasien BPJS Kesehatan dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD dr Doris Sylvanus Palangka Raya*. *Journal of Environment and Management*, 2(2), 191-199.