

**Faculty of Law–Universitas Wijayakusuma**

Vol.5, No. 2, Desember 2023

P-ISSN: 2722-9149

E-ISSN: 2722-9157

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (cc-by)

## Implementasi Asas Persamaan Perlakuan Bagi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Purbalingga

**Puja Kirana<sup>1</sup>; Iskatrinah<sup>2</sup>; Esti Ningrum<sup>3</sup>**<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Wijayakusuma Purwokerto<sup>2 3</sup> Dosen Fakultas Hukum, Universitas Wijayakusuma Purwokerto

### Abstract

*This study aims to find out how the implementation of the principle of equality of treatment in public services in the health sector at the Regional General Hospital (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata, Purbalingga Regency, and to find out what factors hinder the hospital in applying the principle of equality of treatment in the health sector to inpatients who use BPJS services (Social Security Administering Body) and patients who use public services. The approach method used in this study is a sociological juridical research method, and data analysis in this study uses qualitative analysis methods. The results of research at the Regional General Hospital (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata in providing health services to inpatients using BPJS (Social Security Administering Agency) services and patients using public services, there are still differences in health services to inpatients using BPJS services (Social Security Organizing Agency) and patients using services. In general, the difference is in the room facilities for inpatients. In Purbalingga Regency Regional Regulation Number 3 of 2020 concerning Public Services Article 4, it is clearly stated that there should not be unequal treatment (discrimination) in public services, one of which is related to health services. Even so, in the implementation of health services by applying the principle of equal treatment of patients, there are still several inhibiting factors. Factors hindering the implementation of the principle of equality of treatment in terms of health services to inpatients using BPJS services and general services at the Regional General Hospital (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, namely: facilities and infrastructure (room facilities), responsiveness and communication between officers (medical staff) and patients.*

**Keywords:** Implementation, Equal Treatment Principle, Public Service

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi asas persamaan perlakuan dalam pelayanan publik pada bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pihak rumah sakit dalam penerapan asas persamaan perlakuan pada bidang kesehatan terhadap pasien rawat inap pengguna layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien pengguna layanan umum. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian yuridis sosiologis, dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap pengguna layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien pengguna layanan umum, masih terdapat perbedaan dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap pengguna layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien pengguna layanan umum, yang membedakan yaitu pada fasilitas kamar untuk pasien rawat inap. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, telah jelas menyatakan bahwa tidak boleh adanya perlakuan yang tidak sama (diskriminasi) dalam pelayanan publik, yaitu salah satunya terkait pelayanan kesehatan. Meskipun demikian dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan menerapkan asas persamaan perlakuan terhadap pasien, masih terdapat beberapa faktor yang menghambat. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan asas persamaan perlakuan dalam hal pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap pengguna layanan BPJS dan layanan umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yaitu: sarana dan prasarana (fasilitas ruangan kamar), ketanggapan dan komunikasi antara petugas (tenaga medis) dengan pasien.

**Kata Kunci:** Implementasi, Asas Persamaan Perlakuan, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa tujuan didirikan Negara Indonesia, salah satunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem Pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah adalah pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Pemerintah telah menjamin hak konstitusional warga negara atas pelayanan kesehatan, sebagaimana telah disebutkan di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 28 H ayat (1), yang berbunyi:

Pasal 28 H

- (1) Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.

Serta dalam Pasal 34 ayat (3), yang berbunyi:

Pasal 34

- (3) Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, Pemerintah Indonesia membuat salah satu program yaitu program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) khususnya pada jaminan kesehatan. Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di dalam Pasal 4, yang berbunyi:

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, efisiensi dan efektivitas”

Dalam Peraturan Daerah tersebut jelas menyatakan bahwa tidak boleh adanya perlakuan yang tidak sama dalam pelayanan publik. Akan tetapi hal ini tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Banyaknya perlakuan yang diskriminatif membuat masyarakat enggan menggunakan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), dan lebih memilih untuk menggunakan layanan umum.

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Asas Persamaan Perlakuan Dalam Pelayanan Publik Bagi Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Pasien Umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga?
2. Faktor-faktor Apa Saja Yang Menghambat Pihak Rumah Sakit Terhadap Penerapan Asas Persamaan Perlakuan Pada Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Pasien Umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga?

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai intitusi *social* yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.<sup>1</sup> Pendekatan yuridis sosiologis ini menekankan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke obyeknya yaitu mengetahui implementasi asas persamaan perlakuan pada pelayanan publik terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi asas persamaan perlakuan dalam pelayanan publik pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.R Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga, dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1986), hlm. 51.

pihak rumah sakit terhadap penerapan asas persamaan perlakuan pada bidang kesehatan di Kabupaten Purbalingga.

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat pemaparan, dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.<sup>2</sup> Kemudian diteliti melalui data atau sampel pada saat dilaksanakannya penelitian, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.<sup>3</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi Asas Persamaan Perlakuan Dalam Pelayanan Publik Bagi Pasien Rawat Inap Pengguna Layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Pasien Pengguna Layanan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga

Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah.<sup>4</sup> Implementasi merupakan perpaduan antara tanggung jawab dan kepercayaan untuk merealisasikan visi yang terkandung dalam kebijakan publik.<sup>5</sup>

Salah satu bentuk implementasi kebijakan Pemerintah yaitu terkait pelayanan publik terhadap masyarakat yang telah diatur di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik. Dalam pelayanan publik harus menerapkan salah satu asas yaitu asas persamaan perlakuan. Asas persamaan di dalam hukum dan Pemerintahan adalah asas yang menentukan bahwa setiap warga negara Indonesia mendapatkan perlakuan yang sama di dalam hukum dan Pemerintahan.<sup>6</sup> Oleh karena itu semua lapisan masyarakat berhak untuk mendapatkan perlakuan yang sama dalam kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan adalah serangkaian suatu kegiatan atau proses dari upaya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan orang lain atau masyarakat, secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, lebih cepat dirasakan daripada dimiliki, dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan agar lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut.<sup>7</sup>

Definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>8</sup> Sedangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>9</sup>

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan publik dalam bidang kesehatan kondisinya juga tidak jauh berbeda dengan bidang pendidikan. Jika hasil pelayanan bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh suatu negara dinilai dari peningkatan angka harapan hidup warga negaranya maka rata-rata harapan hidup orang Indonesia adalah yang terendah dibandingkan dengan Singapura, Malaysia, Thailand dan Filipina.<sup>10</sup>

<sup>2</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: University Press, 2020), hlm. 26.

<sup>3</sup> Sujono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm 1.

<sup>4</sup> Joko Pramono, *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Solo: UNISRI Press, 2020), hlm. 25.

<sup>5</sup> Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik* (Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia, 2006), hlm. 1.

<sup>6</sup> Isharyanto, *Hukum Kewarganegaraan Republik Indonesia* (Yogyakarta: CV Absolute Media, 2015), hlm. 47.

<sup>7</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik* (Bandung: CV Indra Prahasta, 2014), hlm. 36.

<sup>8</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 57.

<sup>9</sup> Kamaruddin Sellang dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Purworejo: Qiara Media Partner, 2019), hlm. 21.

<sup>10</sup> Erwan Agus Purwanto dkk, *Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2016), hlm. 51.

Oleh karena itu Pemerintah terus melakukan reformasi. Reformasi di bidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif, serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan. Pemenuhan kesehatan terhadap masyarakat merupakan salah satu tujuan pembangunan nasional. Dan Pemerintah telah menjamin hak konstitusional warga negara atas pelayanan kesehatan, yang telah dijelaskan di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di dalam Pasal 4, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu;
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan; dan
- m. efisiensi dan efektivitas.

Adapun penjelasan dari point di huruf (g) pada asas diatas bahwa yang dimaksud dengan persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif adalah setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan yang adil. Dalam Peraturan Daerah tersebut telah jelas menyatakan bahwa tidak boleh adanya perlakuan yang tidak sama dalam pelayanan publik, yaitu salah satunya terkait pelayanan kesehatan. Semua lapisan masyarakat berhak untuk mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan kesehatan.

Setiap warga negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi, serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya, Sebagaimana disebutkan di Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan pada Pasal 5 ayat (1), (2), dan (3), yang berbunyi:

Pasal 5

- (1) Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan.
- (2) Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.
- (3) Setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya.

Oleh karena itu, hak hidup sehat setiap warga negara menjadi kewajiban serta tanggung jawab Pemerintah yang kemudian direalisasikan melalui jaminan kepuasan pasien, untuk menjawab seberapa besar pelayanan yang sudah diberikan oleh rumah sakit atau penyelenggara pelayanan kesehatan lainnya.<sup>11</sup> Rumah sakit merupakan pusat rujukan pertama yang menjadi bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia, secara garis besar berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan medis dan pelayanan perawatan. Hal tersebut diringi oleh kebutuhan pelayanan kesehatan pada masyarakat semakin berkembang dikarenakan kesehatan termasuk salah satu dari kebutuhan yang sangat penting bagi setiap orang demi menunjang aktifitas mereka.<sup>12</sup>

Di Kabupaten Purbalingga memiliki beberapa sarana kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mengenai pelayanan kesehatan. salah satunya yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata yang berada di Jalan Tentara Pelajar Nomor 22, Kelurahan Kembaran Kulon, Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah, yang telah ditetapkan sebagai rumah sakit kelas C dengan SK. Menkes. No. 223/Menkes/VI/1983, dan tentunya memiliki peran yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kesehatan.

<sup>11</sup> Yohana Wafom dkk, "Kualitas Jasa Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Sorong", Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado, 2017.

<sup>12</sup> Muhamad Siladani Fatuhu dkk, "Perlindungan Hak Pasien Dalam Mendapatkan Standar Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Kelas Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Lombok Tengah Dan Rsud Kabupaten Lombok Timur", Jurnal Pendidikan Mandala. Volume 2 Nomor 2, 2017.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, Pemerintah Indonesia telah membuat salah satu program, yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pasal 1 ayat (1), yang berbunyi:

Pasal 1

(1) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya 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 yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. 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>13</sup>

Seperti yang telah diketahui bahwa BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu sebagai berikut:

1. BPJS Bukan Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Adapun peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran yaitu :

- 1) Peserta Penerima Upah
- 2) Pekerja Bukan Penerima Upah
- 3) Bukan Pekerja
2. BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI)
  - 1) Fakir miskin
  - 2) Orang tidak mampu

Berikut ini adalah jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap pada tahun 2021-2022, dengan menggunakan layanan umum, BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran), dan BPJS Non-PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran).

Tahun	Perawatan	Jenis Pelayanan	Jumlah Pasien
2021	Rawat Jalan	Umum	16.778
		BPJS PBI	40.380
		BPJS Non-PBI	51.611
	Rawat Inap	Umum	1.546
		BPJS PBI	3.740
		BPJS Non-PBI	3.251

Sumber: RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Tahun 2021

Tahun	Perawatan	Jenis Pelayanan	Jumlah Pasien
2022	Rawat Jalan	Umum	19.707
		BPJS PBI	52.024
		BPJS Non-PBI	60.152
	Rawat Inap	Umum	2.100
		BPJS PBI	5.879
		BPJS Non-PBI	4.286

Sumber: RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Tahun 2022

Berdasarkan data di atas, bahwa jumlah pasien rawat inap pengguna layanan umum pada tahun 2021 berjumlah 1.546, dan pada tahun 2022 berjumlah 2.100, sehingga mengalami kenaikan jumlah pasien sebanyak 36% (persen). Sedangkan untuk pasien rawat inap pengguna BPJS PBI dan BPJS Non-PBI pada tahun 2021 berjumlah 6.991, dan pada tahun 2022 berjumlah 10.165, maka mengalami kenaikan jumlah pasien sebanyak 45% (persen).

Dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga pada tahun 2021-2022 lebih banyak menggunakan layanan BPJS daripada menggunakan layanan umum. Hal ini dikarenakan, dari segi biaya, layanan BPJS dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

<sup>13</sup> Shoraya Yudithia dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Peserta Bpjs Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit", Pactum Law Journal. Volume 1 Nomor 2, 2018.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Ibu Rosalita Anggraeni, selaku petugas Staff Admisi Pasien dan Pengendalian Mutu (APPM) sub bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) IGD di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga, mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan kepada pasien rawat inap pengguna layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien pengguna layanan umum, dalam menerapkan asas persamaan perlakuan tanpa adanya diskriminasi, masih terdapat perbedaan dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap pengguna layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien pengguna layanan umum, yang membedakan yaitu pada kelas kamar untuk pasien. Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata terdapat beberapa pengelompokan kelas kamar, yaitu kelas I, kelas II, kelas III, kelas *VIP*, dan kelas *VVIP*. Bagi pasien rawat inap pengguna layanan BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) menggunakan kamar di kelas III yang jumlah pasien dalam 1 ruangan adalah 6 orang, karena pihak rumah sakit mengikuti Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

## **2. Faktor Yang Menghambat Pihak Rumah Sakit Terhadap Penerapan Asas Persamaan Perlakuan Pada Pasien Rawat Inap Pengguna Layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Pasien Pengguna Layanan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga**

Hambatan memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Suatu tugas atau pekerjaan tidak akan terlaksana apabila ada suatu hambatan yang mengganggu pekerjaan tersebut. Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Hambatan cenderung bersifat negatif, yaitu memperlambat laju suatu hal yang dikerjakan oleh seseorang. Dalam melakukan kegiatan seringkali ada beberapa hal yang menjadi penghambat tercapainya tujuan, baik itu hambatan dalam pelaksanaan program maupun dalam hal pengembangannya.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata dalam penerapan asas persamaan perlakuan terhadap pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien umum, terdapat beberapa faktor penghambat, diantaranya yaitu:

### **2.1. Sarana dan Prasarana**

Pembagian kelas perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga ditetapkan sebagai berikut:

- a. Kelas I: 2 tempat tidur untuk 2 orang pasien, dengan fasilitas AC, kamar mandi di dalam ruangan, kursi untuk pengunjung dan menu makanan kelas.
- b. Kelas II: 4 tempat tidur untuk 4 orang pasien, dengan fasilitas AC, kamar mandi di dalam ruangan, dan menu makanan standar rumah sakit Pemerintah
- c. Kelas III: 6 tempat tidur untuk 6 orang pasien, dengan fasilitas kipas angin, kamar mandi terpisah untuk dipakai bersama, dan menu makanan standar rumah sakit Pemerintah.
- d. Kelas *VIP*: 1 tempat untuk 1 pasien, dengan fasilitas AC, kamar mandi, air panas, TV, lemari pakaian rak susun, *bed side locker*, seperangkat kursi tamu dan meja, menu makanan (fasilitas lengkap).
- e. Kelas *VVIP*: 1 tempat untuk 1 pasien, dengan fasilitas AC, kamar mandi, air panas, TV, lemari pakaian rak susun, *bed side locker*, seperangkat kursi tamu dan meja, menu makanan (fasilitas lengkap).

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pemenuhan hak pelayanan kesehatan memiliki peranan yang sangat penting. Adapun beberapa hal yang menjadi faktor penghambat pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata, dalam penerapan asas persamaan perlakuan terhadap pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien umum kesehatan, diantaranya yaitu:

- a. Fasilitas di ruangan kamar kelas III yang kurang memadai

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu pasien yang pernah menjalankan rawat inap menggunakan layanan BPJS di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, bahwa untuk fasilitas yang ada di ruangan kamar kelas III membuat pasien merasa kurang nyaman, karena kamar tersebut terdapat 6 pasien di dalamnya. Dengan jumlah pasien yang banyak, hanya ada fasilitas kipas angin, dan untuk kamar mandi berada di luar (terpisah dengan kamar).

<sup>14</sup> Saddam Ali. "Landasan Teori", diakses dari <https://mastahuku.netlify.app/pendidikan/pengertian-hambatan-dan-faktor-penghambat-yang-mempengaruhi-belajar/>, pada tanggal 16 Februari 2023 pukul 16.43 WIB.

b. Alat medis untuk pasien penderita kanker belum memadai

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu petugas, bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga belum menyediakan alat medis *Chemoport* (Port Kemoterapi) sebagai alat bantu pasien kanker untuk menjalani kemoterapi. Dikarenakan belum adanya alat tersebut, maka pasien penderita penyakit kanker harus dirujuk ke rumah sakit lainnya.

2.2. Komunikasi dan Ketanggapan

Komunikasi dan ketanggapan merupakan hal yang sangat penting antara pasien dan petugas. Berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan kepada 10 orang, dan tentunya mereka sudah pernah dirawat secara rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga, bahwa pelayanan kesehatan secara rawat inap, salah satunya yang dikeluhkan oleh pasien yaitu terkait komunikasi dan ketanggapan antara petugas (tenaga medis) dengan pasien. Petugas (tenaga medis) hanya melakukan pengecekan tanpa memberikan informasi atau perkembangan penyakit pasien.

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga melakukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan kesehatan terhadap pasiennya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, yaitu dengan memeberikan layanan penanganan penaguan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 4 yaitu memberikan pelayanan dengan menerapkan asas persamaan tanpa adanya diskriminasi (perbedaan perlakuan. Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap pengguna layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan pasien pengguna layanan umum, dalam menerapkan asas persamaan perlakuan tanpa adanya diskriminasi, masih terdapat perbedaan dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap, yang membedakan yaitu pada sarana dan prasarana terkait fasilitas ruangan untuk kamar pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan, bahwa bagi pasien rawat inap pengguna BPJS mendapatkan kamar di kelas III yang jumlah pasien dalam 1 ruangan adalah 4 sampai 6 orang.
2. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan asas persamaan perlakuan dalam hal pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap pengguna layanan BPJS dan layanan umum di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga yaitu: sarana dan prasarana (fasilitas ruangan kamar) khususnya fasilitas pada kamar kelas III, dengan jumlah pasien 6 (orang) dalam satu kamar, hanya terdapat 1 (satu) kipas angin dan 1 (satu) kamar mandi dalam, dan kurangnya komunikasi antara petugas (tenaga medis) dengan pasien, sehingga membuat pasien merasa kurang nyaman.

**DAFTAR PUSTAKA****Buku**

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Isharyanto. 2015. *Hukum Kewarganegaraan Republik Indonesia*. Yogyakarta: CV Absolute Media.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: University Press.
- Pramono, Joko. 2020. *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Solo: UNISRI Press.
- Purwanto, Erwan Agus dkk. 2016. *Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sellang, Kamaruddin dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Purworejo: Qiara Media.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Sujono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia.

**Jurnal**

- Muhamad Siladani Fatuhu dkk. 2017. "Perindungan Hak Pasien Dalam Mendapatkan Standar Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Kelas Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Lombok Tengah Dan Rsud Kabupaten Lombok Timur". Volume 2 Nomor 2. Jupe: Jurnal Pendidikan Mandala.
- Shoraya Yudithia dkk. 2018. "Perindungan Hukum Terhadap Peserta Bpjs Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit". Volume 1 Nomor 2. Pactum Law Journal.
- Yohana Wafom dkk. 2017. "Kualitas Jasa Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Sorong". Unsrat: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.

**Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456).
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Kesehatan dan Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) dr. R. Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga.
- Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 23 Tahun 2010 Tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Goeteng Taroenadibrata.

**Website**

- Saddam Ali. "Landasan Teori ", diakses dari <https://mastahuku.netlify.app/pendidikan/pengertian-hambatan-dan-faktor-penghambat-yang-mempengaruhi-belajar/>