

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan mengenai Tinjauan Yuridis Terhadap Pertanggungjawaban Rumah Sakit Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan antara Pasien Umum dan Pengguna BPJS (Studi di RSUD H. Abdul Manan Simatupang Kisaran) maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Rumah sakit memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa semua pasien terlindungi dan bahwa layanan kesehatan yang diberikannya bermutu tinggi, aman, menyeluruh, dan tidak diskriminatif, terlepas apakah mereka menggunakan BPJS atau tidak. Setiap kesalahan atau kelalaian dari pihak rumah sakit atau karyawannya akan berakibat hukum karena rumah sakit tunduk pada hukum. Ranah hukum perdata, tata usaha negara, dan pidana semuanya termasuk dalam peran ini. Sebagai masalah hukum perdata, rumah sakit harus memastikan bahwa semua pasien, termasuk peserta BPJS, terlindungi sesuai dengan standar perawatan kesehatan yang ditetapkan. Dan pasien dilindungi hak-haknya pada Pasal 32 huruf c Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
2. Beberapa alasan yang menyebabkan kesenjangan kualitas layanan antara pasien umum dan pengguna BPJS adalah: fasilitas yang kurang memadai, kurangnya kesadaran peserta BPJS tentang prosedur yang diperlukan, dan

komunikasi yang kurang baik antara tenaga medis dan pasien BPJS. Pasien sering kali menyatakan ketidakpuasan terhadap BPJS karena kurangnya edukasi tentang cara memanfaatkan layanan yang diberikan dengan baik. Sangat penting bagi rumah sakit dan BPJS untuk meningkatkan infrastruktur dan komunikasi seputar proses perawatan kesehatan, dan mensosialisasikannya dengan lebih baik.

5.2 Saran

1. Rumah sakit harus memastikan bahwa semua pasien, baik BPJS maupun non-BPJS, mendapatkan layanan kesehatan yang bermutu, aman, menyeluruh, dan tidak diskriminatif. Perlu terus ditinjau kebijakan internalnya untuk memastikan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, terutama terkait hak pasien sebagaimana diatur dalam Pasal 32 huruf c. Apabila pelayanan kesehatan tidak dilaksanakan dengan baik sebagaimana yang diatur pada pasal diatas maka, pasien berhak menggugat sesuai Pasal 29 ayat (2) dan Pasal 32 huruf q dan r Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
2. Fasilitas layanan kesehatan harus mengambil inisiatif untuk meningkatkan standar perawatan yang mereka berikan kepada semua pasien, termasuk mereka yang menjadi bagian dari program BPJS dan masyarakat umum. Bagian dari inisiatif ini adalah memastikan bahwa petugas kesehatan mendapatkan pelatihan rutin tentang empati pasien, etika komunikasi, dan standar layanan. Khusus untuk kepentingan pasien BPJS, rumah sakit

harus menyisihkan cukup dana untuk merenovasi dan meningkatkan fasilitas mereka. Penambahan kamar rawat inap, peralatan medis, dan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi layanan merupakan bagian dari pengembangan ini.

3. BPJS Kesehatan dan rumah sakit harus bekerja sama untuk memberikan edukasi yang lebih baik kepada peserta BPJS tentang cara menggunakan sistem perawatan kesehatan. Untuk mencapai tujuan mengurangi keluhan dan kesalahpahaman, informasi dapat disebarluaskan melalui seminar kesehatan, media sosial, dan brosur kepada seluruh peserta BPJS..

