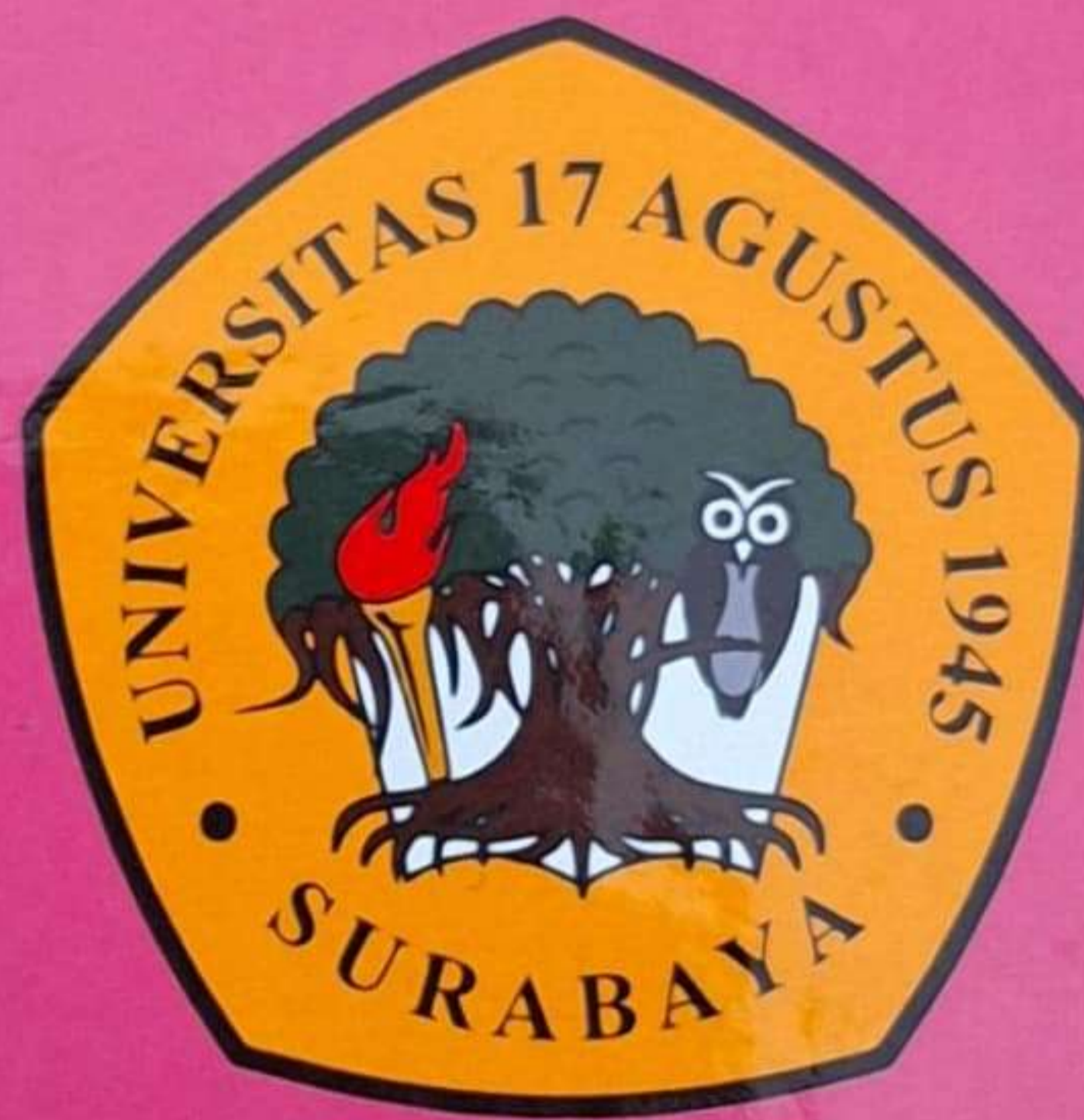


PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS  
TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN  
TINGKAT PERTAMA

SKRIPSI



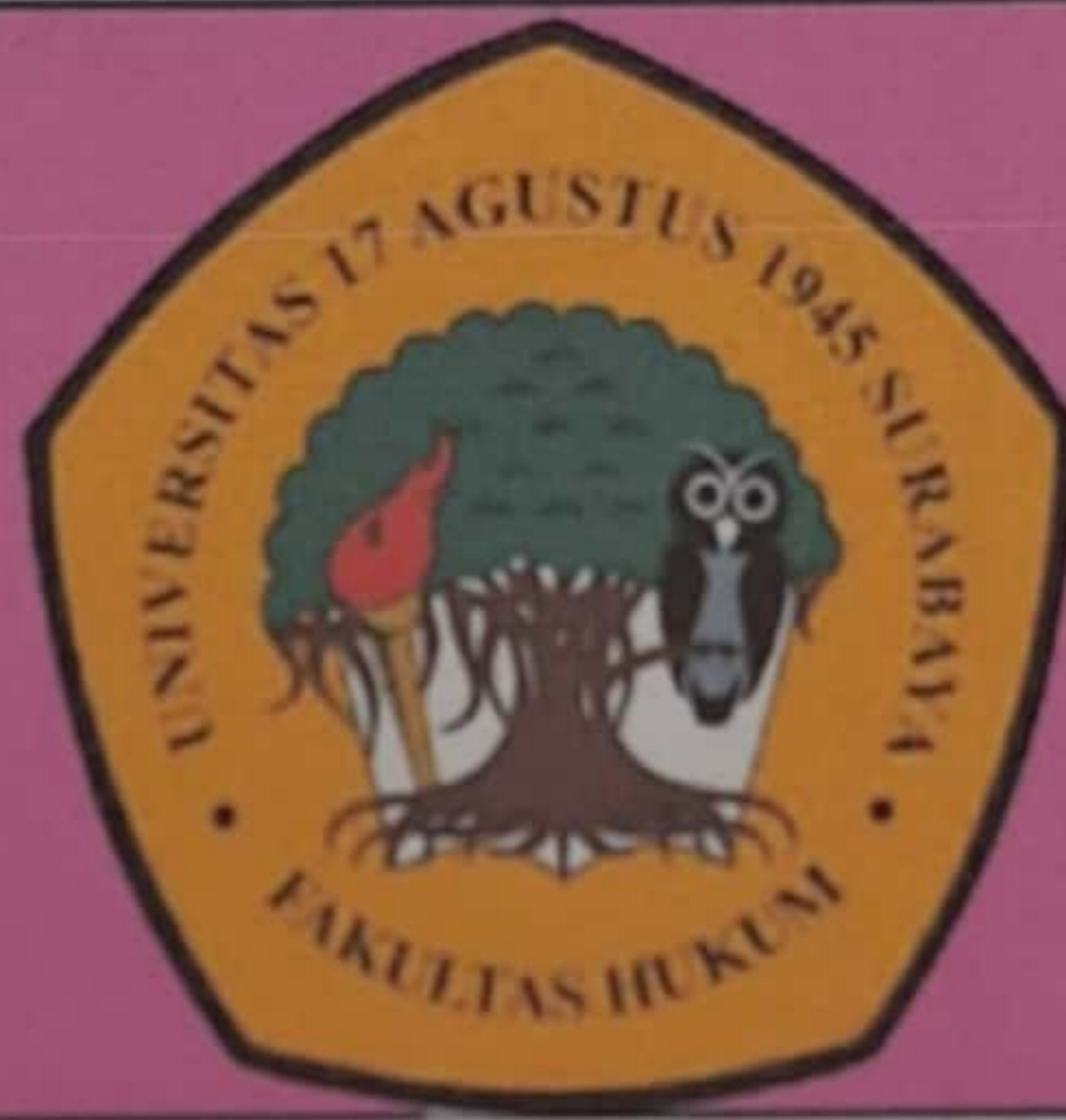
OLEH :

ANTONIUS PETRUS KAYA LEWOWERANG  
NBI:1312100205

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS  
TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN  
TINGKAT PERTAMA**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**Antonius Petrus Kaya Lewowerang**

**NBI:1312100205**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS  
TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT  
PERTAMA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Antonius Petrus Kaya Lewowerang**

**NBI:1312100205**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS  
TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT  
PERTAMA**


**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi  
Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Hukum**

**OLEH**

**ANTONIUS PETRUS KAYA LEWOWERANG**  
**NBI: 1312100205**

**Dosen Pembimbing:**



**Dr. Merline Eva Lyanthi, S.H., M.Kn.**  
**NPP: 20310.23.0880**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI**  
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS**  
**TERHADAP PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT**  
**PERTAMA**

Oleh:

**Antonius Petrus Kaya Lewowerang**

**NIM : 1312100205**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Dan Lulus Skripsi**  
**Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**  
**Pada 20 Desember 2024**

**Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK : 1431/ST/FH/XII/2024**

**Tanggal : 20 Desember 2024**

**TIM PENGUJI:**

**Ketua : Dipo Wahyoeono H, S.H., M.H.**  
**NPP: 20310880149**

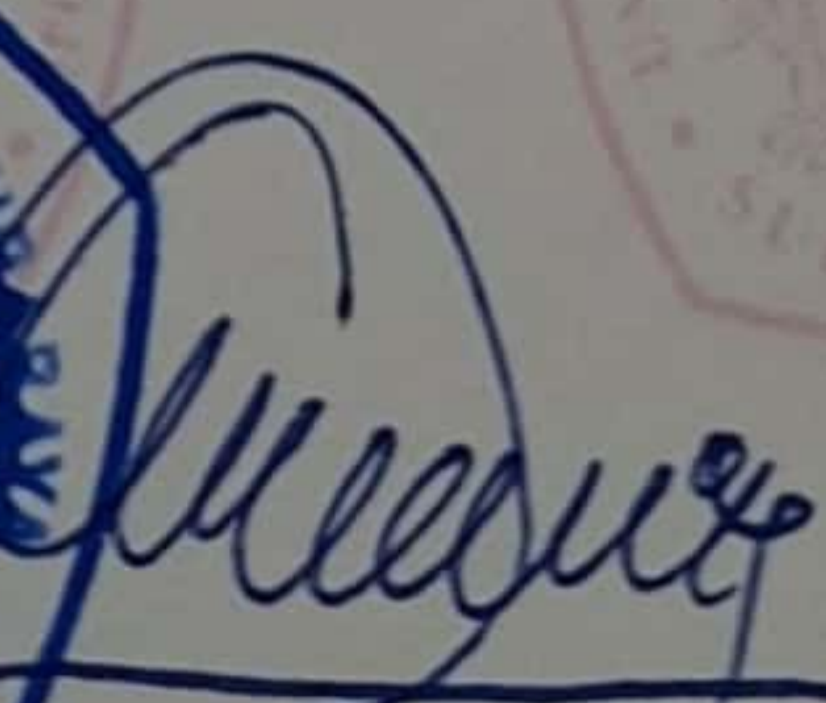
**Sekretaris : Dr. Tomy Michael, S.H., M.H.**  
**NPP: 20310130613**

**Anggota : Dr. Merline Eva Lyanthi, S.H., M.Kn.**  
**NPP: 20310230880**

**Mengesahkan,**

**Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dekan,**

  
**Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H., CMC.**  
**NPP: 20310860065**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Antonius Petrus Kaya Lewowerang

NBI : 1312100205

Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di:

### “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS TERHADAP FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA”

Merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil “Duplikasi” dari orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain guna mendapatkan gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara ditulis dikutip dalam Naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan pustaka. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Antonius Petrus Kaya Lewowerang

NBI: 1312100205

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Antonius Petrus Kaya Lewowerang

NBI : 1312100205

Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di:

**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS  
TERHADAP FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA”**

Benar bebas dari plagiasi, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 20 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Antonius Petrus Kaya Lewowerang

NBI: 1312100205

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Antonius Petrus Kaya Lewowerang

NBI : 1312100205

Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di:

### **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS TERHADAP FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA”**

Benar bebas dari plagiasi, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 20 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Antonius Petrus Kaya Lewowerang

NBI: 1312100205



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)  
Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Antonius Petrus Kaya Lewowerang  
NBI : 1312100205  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Jenis Karya : Skripsi/~~Tugas Akhir~~/~~Tesis~~/~~Disertasi~~/~~Laporan~~  
~~Penelitian~~/~~Makalah~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PASIEN PESERTA BPJS TERHADAP FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai peneliti.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 20 Desember 2024

Yang Menyatakan



Antonius Petrus Kaya Lewowerang

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa Penulis telah menyelesaikan skripsi ini untuk dipersembahkan kepada:

Kepada keluarga tercinta, Bapa dan Mama yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi untuk Penulis sehingga telah terselesaikannya skripsi ini. Penulis juga mempersembahkan kepada Kakak, Adik, Ipar dan Ponakan Penulis yang selalu menjadi alasan penulis untuk berusaha menyelesaikan penulisan skripsi ini untuk meraih gelar sarjana itu dengan sesegera mungkin. Penulis juga mempersembahkan skripsi ini kepada kekasih, sahabat dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus, atas berkat dan anugerah-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama" ini dengan baik dan lancar.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Merline Eva Lyanthi, S.H., M.Kn. selaku dosen pembimbing skripsi yang tak pernah lelah memberikan bimbingan, nasihat, kritik, dan saran serta motivasinya,
2. Prof. Dr. Nugroho, MM.,CMA.,CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
3. Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H.,M.H., CMC. selaku Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
4. Wiwik Afifah, S.Pi., S.H., M.H. selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 yang telah membagikan ilmunya kepada penulis,
6. Seluruh staf tata usaha Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup penulis, Bapak Asterius Soge dan Mama Elisabeth Abong, yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, dan dukungan lahir batin serta doa yang tak tiada henti kepada penulis,
8. Saudara dan saudari kandung penulis, Kakak Franky Lewowerang, Kakak Novindra Lewowerang, dan Adik Pipith Lewowerang terima kasih atas dukungan secara moril maupun materil, serta atas motivasi yang diberikan kepada penulis,
9. Ipar penulis Feny Antari dan kedua ponakan Filio Lewowerang, Filia Lewowerang yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis,
10. Sahabat Hamdallah Alfarizky dan Romy Rizqullah Ramadani yang selalu memberikan semangat dan dukungan dan kebersamaannya selama ini,

11. Kekasih Goodsy Kristien La'a, terimakasih atas dukungan baik tenaga, waktu, materi, serta selalu menghibur dan motivasi Penulis dari awal penulisan hingga akhir,
12. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas segala dukungan dan kebersamaannya selama ini.

Doakan apa yang dikerjakan, kerjakan apa yang di doakan. "Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia (Kolose 3:23).

Semoga Tuhan Yesus memberikan anugerah serta berkat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan penulis selanjutnya yang dapat disampaikan melalui email penulis [antoniusewowerang@gmail.com](mailto:antoniusewowerang@gmail.com). Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Surabaya, 20 Desember 2024

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi pasien peserta BPJS terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Perlindungan hukum bertujuan memastikan pasien menerima pelayanan kesehatan sesuai haknya berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh regulasi, seperti Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan peraturan terkait lainnya. Namun, dalam praktiknya, terdapat banyak kendala, seperti kurangnya fasilitas, keterbatasan tenaga medis, dan hambatan administrasi. Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual untuk menganalisis perlindungan hukum yang dapat diberikan serta tanggung jawab BPJS terhadap pasien yang haknya tidak terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, perlindungan hukum bagi pasien BPJS di FKTP masih belum optimal karena kurangnya pengawasan terhadap implementasi standar pelayanan kesehatan serta BPJS memiliki tanggung jawab hukum atas pemenuhan hak pasien, termasuk memberikan solusi atas keluhan pasien terkait pelayanan yang tidak sesuai standar. Sehingga perlunya penegakan regulasi yang lebih efektif dan peningkatan pengawasan terhadap FKTP untuk memastikan pelaksanaan perlindungan hukum bagi pasien BPJS serta BPJS harus memperbaiki mekanisme pengaduan dan tanggapan atas keluhan pasien guna memastikan hak-hak mereka terpenuhi secara adil dan efisien.

**Kata Kunci:** BPJS, Perlindungan Hukum, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, Hak Pasien, Tanggung Jawab Hukum.

## **ABSTRACT**

*This research discusses legal protection for BPJS participating patients regarding services at first level health facilities (FKTP). Legal protection aims to ensure that patients receive health services according to their rights based on standards set by regulations, such as the National Social Security System Law and other related regulations. However, in practice, there are many obstacles, such as lack of facilities, limited medical personnel, and administrative obstacles. This research uses a normative method with a statutory and conceptual approach to analyze the legal protection that can be provided as well as the responsibilities of BPJS towards patients whose rights are not fulfilled. The research results show that legal protection for BPJS patients at FKTP is still not optimal due to a lack of supervision over the implementation of health service standards and BPJS has legal responsibility for fulfilling patient rights, including providing solutions to patient complaints regarding services that do not comply with standards. Therefore, there is a need for more effective regulatory enforcement and increased supervision of FKTP to ensure the implementation of legal protection for BPJS patients and BPJS must improve complaint mechanisms and responses to patient complaints to ensure their rights are fulfilled fairly and efficiently.*

**Keywords:** *BPJS, Legal Protection, First-Level Health Facilities, Patient Rights, Legal Accountability.*

## DAFTAR ISI

<b>COVER LUAR.....</b>	<b>.....</b>
<b>COVER DALAM.....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis.....</b>	<b>6</b>
1.5 Metode Penelitian.....	6
<b>1.5.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.2 Metode Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.3 Sumber Bahan Hukum .....</b>	<b>7</b>

<b>1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.5 Teknik Analisa Bahan Hukum.....</b>	<b>9</b>
1.6 Pertanggungjawaban Sistematis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Pasien Peserta BPJS .....	11
2.2 BPJS Kesehatan.....	15
2.3 Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama .....	18
2.4 Perlindungan Hukum.....	21
2.5 Pertanggungjawaban Hukum.....	24
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.....	33
<b>3.1.1 Pelaksanaan Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Bagi Pasien BPJS Berdasarkan Ketentuan Perundang-Undangan.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.2 Kendala-Kendala Yang Dihadapi BPJS Dalam Memberikan Pelayanan Fasilitas Tingkat Pertama Kepada Pasien BPJS .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1.3 Perlindungan Hukum Bagi Pasien BPJS Yang Tidak Mendapatkan Hak-Haknya Dalam Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.....</b>	<b>47</b>
3.2 Pertanggungjawaban Hukum BPJS Terhadap Pasien Peserta BPJS Yang Tidak Mendapatkan Hak-Haknya Dalam Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.....	52
<b>3.2.1 Hak Pasien Peserta BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.....</b>	<b>53</b>
<b>3.2.2 Keluhan Pasien Peserta BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.....</b>	<b>58</b>
<b>3.2.3 Pertanggungjawaban Hukum BPJS Terhadap Pasien Peserta BPJS Kesehatan Yang Mendapat Diskriminasi Dalam Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama.....</b>	<b>64</b>

<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>69</b>
4.1 Kesimpulan.....	69
4.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>71</b>