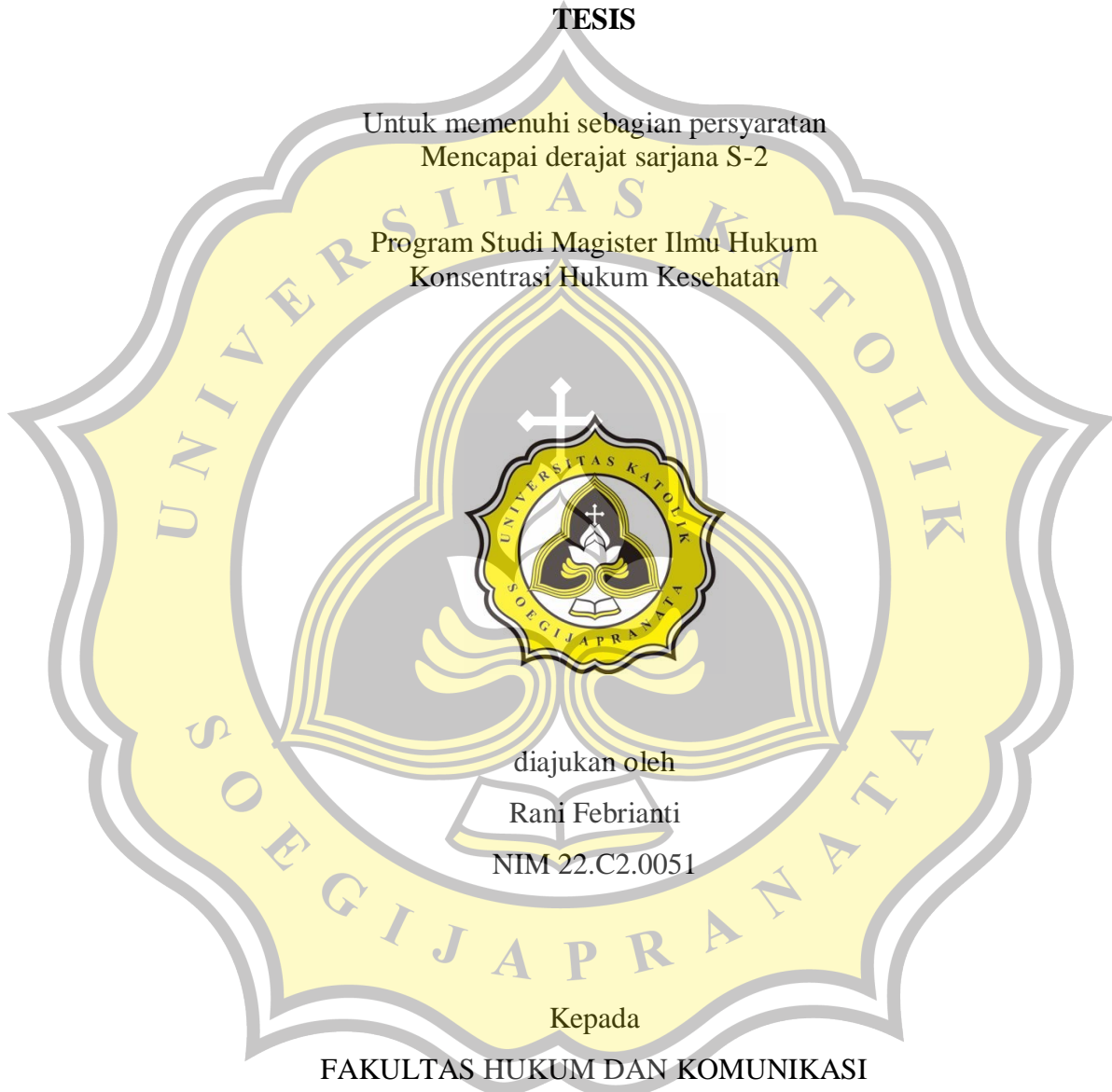


**PELINDUNGAN HUKUM BAGI PESERTA BPJS TERHADAP PELAYANAN  
RUMAH SAKIT TIPE B DI KOTA SEMARANG**

**TESIS**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat sarjana S-2

Program Studi Magister Ilmu Hukum  
Konsentrasi Hukum Kesehatan



diajukan oleh

Rani Febrianti

NIM 22.C2.0051

Kepada

**FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

2026

## ABSTRAK

Pelayanan kesehatan bagi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan perwujudan hak konstitusional warga negara untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, khususnya pada rumah sakit tipe B di Kota Semarang, seperti keterbatasan ketersediaan kamar kelas III, kurangnya transparansi informasi, serta keluhan terkait kualitas dan akses pelayanan bagi peserta BPJS. Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan antara pengaturan normatif yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan realitas pelayanan yang diterima oleh peserta BPJS, sehingga diperlukan penelitian untuk mengkaji pelaksanaan pelayanan dan perlindungan hukum bagi peserta BPJS Kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analitis. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi lapangan, yang meliputi wawancara mendalam dengan pihak administrasi rumah sakit tipe B di Kota Semarang serta peserta BPJS Kesehatan yang mengajukan pengaduan, disertai dengan observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan mengkaitkan ketentuan hukum yang berlaku dengan temuan empiris di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa membahas pelaksanaan pengaturan layanan dan perlindungan hukum bagi peserta BPJS Kesehatan di rumah sakit tipe B di Kota Semarang yang secara normatif telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, namun secara empiris belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun standar pelayanan, sistem rujukan, digitalisasi layanan, serta mekanisme pengaduan telah diterapkan sebagai bentuk perlindungan hukum preventif dan represif, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala struktural, administratif, dan substantif, seperti keterbatasan sarana prasarana, ketersediaan obat sesuai Formularium Nasional, antrean pelayanan, serta efektivitas pengaduan dan pengawasan. Oleh karena itu, tesis ini menegaskan perlunya perbaikan berkelanjutan, penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan, serta peningkatan kualitas sistem dan literasi peserta agar perlindungan hukum bagi peserta BPJS Kesehatan dapat terwujud secara efektif, adil, dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, Pelayanan Kesehatan, Pelindungan Hukum

## **ABSTRACT**

*Healthcare services for participants of the Social Security Administering Body (BPJS Kesehatan) represent a manifestation of citizens' constitutional right to receive adequate healthcare. However, in practice, various problems remain, particularly at type B hospitals in Semarang City, such as limited availability of Class III rooms, a lack of information transparency, and complaints regarding the quality and access of services for BPJS participants. These conditions create a gap between the normative provisions stipulated in laws and regulations and the actual services received by BPJS participants. Therefore, research is needed to examine the implementation of services and legal protection for BPJS Kesehatan participants.*

*This study employed an empirical juridical legal research method with a descriptive analytical approach. Data were obtained through literature review and fieldwork, which included in-depth interviews with the administration of type B hospitals in Semarang City and BPJS Kesehatan participants who filed complaints, along with direct observation of the implementation of healthcare services. The data obtained were analyzed qualitatively by linking applicable legal provisions with empirical findings in the field.*

*The results of the study indicate that discussing the implementation of services and legal protection for BPJS Kesehatan participants in type B hospitals in Semarang City, which are normatively in accordance with laws and regulations, are empirically not yet fully optimal. This study shows that although service standards, referral systems, service digitalization, and complaint mechanisms have been implemented as a form of preventive and repressive legal protection, their implementation still faces various structural, administrative, and substantive obstacles, such as limited infrastructure, availability of drugs according to the National Formulary, service queues, and the effectiveness of complaints and supervision. Therefore, this thesis emphasizes the need for continuous improvement, strengthening coordination between stakeholders, and improving the quality of the system and participant literacy so that legal protection for BPJS Kesehatan participants can be realized effectively, fairly, and sustainably.*

*Keywords: BPJS Health, Health Services, Legal Protection*