PILAR HUKUM
Vol. 01 No. 01 (2026), hlm. 74-97

Perlindungan Hukum bagi Pasien BPJS Kesehatan sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Faskes Tingkat I di Puskesmas Bangetayu Semarang

Legal Protection for BPJS Health Insurance Patients as Consumers of Healthcare Services at a Primary Healthcare Facility (Faskes Level I): A Study at Bangetayu Public Health Center, Semarang

Muhammad Noer Andika Pratama[1]*, Dharu Triasih[2], Dhian Indah Astanti[3]
[1]Universitas Semarang, Indonesia; muhammadnoerandikapratama@gmail.com
[2,3] Universitas Semarang, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes Tingkat I) di Puskesmas Bangetayu Semarang serta upaya hukum yang dapat ditempuh apabila hak pasien tidak terpenuhi. Penelitian menggunakan metode yuridis sosiologis dengan spesifikasi deskriptif-analitis. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur hukum yang relevan. Data dianalisis secara kualitatif dengan menghubungkan temuan lapangan dan ketentuan hukum yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum dilaksanakan secara preventif melalui penerapan standar operasional prosedur, penyampaian informasi pelayanan, dan penyediaan fasilitas pendukung, serta secara represif melalui mekanisme pengaduan dan penanganan keluhan. Apabila hak pasien tidak terpenuhi, upaya hukum dapat ditempuh melalui pengaduan kepada puskesmas atau BPJS Kesehatan, penyelesaian nonlitigasi, maupun litigasi sesuai dengan karakteristik permasalahan. Penguatan mekanisme pengaduan dan evaluasi pelayanan diperlukan untuk meningkatkan pemenuhan hak pasien.

Kata kunci: Perlindungan Hukum; Pasien BPJS Kesehatan; Perlindungan Konsumen

Abstract

This study aims to analyze the forms of legal protection afforded to BPJS Health Insurance patients as consumers of healthcare services at a Primary Healthcare Facility (Faskes Level I), specifically Bangetayu Public Health Center in Semarang, and the legal remedies available when patients' rights are not fulfilled. This study employs a socio-legal research method with a descriptive-analytical approach. Primary data were obtained through interviews and observations, while secondary data were collected through a literature review of relevant legislation and legal literature. The data were analyzed qualitatively by relating field findings to applicable legal provisions. The findings indicate that preventive legal protection is implemented through standard operating procedures, dissemination of service information, and provision of supporting facilities, while repressive protection is provided through complaint-handling mechanisms. Patients may seek remedies through complaints to healthcare providers or BPJS Kesehatan, alternative dispute resolution, or litigation, depending on the nature of the dispute. Strengthening complaint mechanisms and service evaluation is necessary to improve the protection of patients' rights.

Keywords: *Legal Protection; BPJS Health Insurance Patients; Consumer Protection*

I. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang memiliki kedudukan penting dalam penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Pemenuhan kebutuhan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan tersedianya fasilitas pelayanan medis, tetapi juga dengan jaminan perlindungan terhadap hak setiap orang untuk memperoleh pelayanan yang layak. Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Pasal 34 ayat (3) yang mengatur tanggung jawab negara atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Pengaturan konstitusional tersebut menempatkan pelayanan kesehatan sebagai bagian dari tanggung jawab negara yang harus dilaksanakan secara adil dan merata. Perlindungan terhadap pasien menjadi unsur penting dalam memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan berjalan sesuai dengan hak yang dijamin oleh hukum.[1]

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia memperoleh landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Undang-undang tersebut mengatur berbagai aspek penyelenggaraan kesehatan, termasuk hak dan kewajiban masyarakat, tanggung jawab pemerintah, fasilitas pelayanan kesehatan, serta penyelenggaraan pelayanan yang bermutu. Keberlakuannya sekaligus menggantikan sejumlah ketentuan sebelumnya, termasuk Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Pembaruan pengaturan tersebut memberikan dasar bagi penyelenggaraan sistem kesehatan yang lebih terpadu dengan memperhatikan keselamatan dan kepentingan pasien. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas kesehatan wajib memperhatikan standar pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, serta pemenuhan hak pasien. Pelaksanaan ketentuan tersebut perlu dikaji untuk mengetahui kesesuaiannya dengan kondisi pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat.[2]

Pemenuhan hak atas kesehatan juga dilaksanakan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program tersebut merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional sebagaimana diatur dalam Undang-

---

[1] Andy Reza Alfathan, Abd Rahman, dan Ilham Abbas, "Legal Protection for BPJS (Social Security Administrating Body) Participants in Health Services," Al-Ishlah: Jurnal Ilmiah Hukum 28, no. 2 (2025): 123–132, https://doi.org/10.56087/cm62v322

[2] Tya Amalia, Hely Ramadhini Harahap, Nurlita Desmika, Yohan Edward Marpaung, dan Happy Yulia Anggraeni, "Penerapan Arbitrase dalam Konflik Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Fasilitas Kesehatan (Faskes)," Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan 5, no. 6 (2025): 1248–1253, https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i6.595

Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Penyelenggaraan BPJS Kesehatan memiliki dasar kelembagaan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Kehadiran program JKN bertujuan memberikan perlindungan agar peserta dapat memperoleh manfaat pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan program tersebut melibatkan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada peserta. Keberadaan jaminan pembiayaan kesehatan harus disertai dengan jaminan bahwa pelayanan yang diterima peserta memenuhi standar dan tidak mengabaikan hak pasien.[3]

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes Tingkat I) memiliki peranan penting sebagai tempat pelayanan awal bagi peserta BPJS Kesehatan dalam sistem pelayanan kesehatan berjenjang. Fasilitas tersebut mencakup puskesmas, klinik pratama, dan praktik dokter yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Puskesmas menjalankan fungsi pelayanan kesehatan perseorangan tingkat pertama sekaligus menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan mencakup pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis sesuai kewenangan, pemberian obat, dan pelayanan rujukan berdasarkan kebutuhan medis pasien. Kedudukan puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat menuntut penerapan standar pelayanan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas pelayanan pada tingkat pertama berpengaruh terhadap pemenuhan hak pasien dan keberlangsungan pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan.[4]

Pasien pengguna BPJS Kesehatan memiliki kedudukan sebagai penerima pelayanan kesehatan yang hak-haknya memperoleh perlindungan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kedudukan pasien sebagai pengguna jasa juga berkaitan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 undang-undang tersebut memberikan perlindungan terhadap hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta pelayanan yang tidak diskriminatif.[5] Penerapan perlindungan konsumen pada pelayanan kesehatan tetap perlu memperhatikan karakteristik

---

[3] Lintang Zandra Camellia dan Adhitya Widya Kartika, "Aspek Keperdataan dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Medis antara Pasien dengan Tenaga Medis Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan," Jurnal Hukum & Pembangunan 54, no. 3 (2024), https://doi.org/10.21143/jhp.vol54.no3.1647

[4] Fanandapakar, Budiman Ginting, Jusmadi Sikumbang, dan Edi Ikhsan, "Perlindungan Hukum terhadap Masyarakat Jaminan Kesehatan BPJS di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Pihak BPJS Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011," Jurnal Edukasi Hukum 4, no. 1 (2025), https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/ey/article/view/25883

[5] Yusuf Shofie, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009).

hubungan antara pasien dan penyelenggara pelayanan medis. Pelayanan kesehatan tidak selalu menjanjikan hasil penyembuhan tertentu karena tindakan medis dipengaruhi oleh kondisi pasien dan pertimbangan profesional tenaga kesehatan. Perlindungan hukum terutama diarahkan pada pemenuhan standar pelayanan, keselamatan pasien, pemberian informasi, serta tersedianya mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran hak.

Hubungan hukum antara pasien dan fasilitas pelayanan kesehatan menimbulkan hak serta kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pihak. Pasien berhak memperoleh informasi mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan, mendapatkan perlakuan yang layak, dan menyampaikan keluhan apabila pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan. Fasilitas kesehatan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan berdasarkan standar profesi, standar pelayanan, dan prosedur operasional yang berlaku. Kewajiban tersebut tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga mencakup penyelenggaraan administrasi, pengelolaan informasi pasien, dan penyediaan sarana pengaduan. Ketidaksesuaian antara kewajiban penyelenggara pelayanan dan hak pasien dapat menimbulkan persoalan hukum apabila menyebabkan kerugian atau menghambat akses terhadap pelayanan kesehatan. Penilaian terhadap hubungan tersebut diperlukan untuk menentukan bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan.[6]

Pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan pada Faskes Tingkat I masih menghadapi berbagai persoalan yang dapat memengaruhi pemenuhan hak pasien. Persoalan tersebut dapat berkaitan dengan keterbatasan tenaga kesehatan, ketersediaan obat, waktu tunggu pelayanan, maupun pemahaman pasien terhadap prosedur administrasi dan rujukan. Keberadaan kendala pelayanan tidak selalu dapat langsung dikategorikan sebagai pelanggaran hukum karena diperlukan penilaian terhadap standar yang berlaku dan keadaan yang menyebabkan kendala tersebut. Pasien tetap memiliki hak untuk memperoleh penjelasan yang memadai mengenai pelayanan yang dapat diberikan serta prosedur yang harus ditempuh. Keterbatasan sumber daya juga perlu diimbangi dengan pengelolaan pelayanan yang bertanggung jawab agar tidak menimbulkan perlakuan yang merugikan pasien. Persoalan tersebut memperlihatkan pentingnya mengkaji pelaksanaan perlindungan hukum berdasarkan kondisi nyata pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Puskesmas Bangetayu Semarang merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan penelitian lapangan yang

[6] Ery Rachma Firsanti, Yeti Kurniati, dan Hernawati, "Penyelesaian Sengketa Medis antara Dokter dan Pasien akibat Dugaan Malpraktik menurut UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan," Cessie: Jurnal Ilmiah Hukum 4, no. 4 (2025), https://doi.org/10.55904/cessie.v4i4.1984

diuraikan dalam naskah, puskesmas tersebut melaksanakan pelayanan dengan mengacu pada standar operasional prosedur dan ketentuan pelayanan BPJS Kesehatan. Hasil wawancara dengan petugas Puskesmas Bangetayu Semarang pada 19 Juni 2025 memberikan informasi mengenai penyediaan pelayanan, pemberian edukasi kepada pasien, serta mekanisme penanganan keluhan. Pelaksanaan perlindungan hukum juga berkaitan dengan penyampaian informasi melalui media sosial, pemasangan papan informasi, dan penyediaan sarana pengaduan. Penyelenggaraan pelayanan tersebut perlu dianalisis untuk mengetahui kesesuaiannya dengan kewajiban fasilitas kesehatan dalam memenuhi hak pasien. Kajian terhadap Puskesmas Bangetayu Semarang menjadi penting karena dapat memperlihatkan hubungan antara ketentuan perlindungan hukum dan penerapannya dalam pelayanan kesehatan sehari-hari.

Perlindungan hukum terhadap pasien dapat dibedakan menjadi perlindungan preventif dan perlindungan represif berdasarkan tujuan serta waktu penerapannya. Perlindungan preventif diarahkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran melalui penerapan standar pelayanan, pemberian informasi, pengawasan, dan penyediaan prosedur yang jelas. Perlindungan represif berkaitan dengan penanganan pelanggaran atau sengketa yang telah terjadi melalui pengaduan, pemeriksaan keluhan, penyelesaian sengketa, maupun mekanisme pertanggungjawaban hukum. Kedua bentuk perlindungan tersebut memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelaksanaan standar operasional prosedur tidak dapat menggantikan kebutuhan terhadap mekanisme pengaduan apabila pasien mengalami permasalahan selama memperoleh pelayanan. Efektivitas perlindungan hukum perlu dinilai berdasarkan pelaksanaan kedua bentuk perlindungan tersebut dan kemampuannya memberikan penyelesaian terhadap persoalan yang dihadapi pasien.

Penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Antonius Petrus Kaya Lewowerang dan Merline Eva Lyanthi (2024) melalui artikel berjudul *Perlindungan Hukum bagi Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*.[7] Penelitian tersebut menggunakan pendekatan yuridis normatif untuk mengkaji perlindungan terhadap hak peserta BPJS Kesehatan dalam memperoleh pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Hasil penelitian mengidentifikasi persoalan pelayanan berupa penolakan pasien, keterbatasan kapasitas pelayanan, serta kemungkinan perbedaan perlakuan antara peserta BPJS Kesehatan dan pasien umum. Penelitian tersebut menekankan bahwa perlindungan terhadap peserta BPJS

[7] Antonius Petrus Kaya Lewowerang dan Merline Eva Lyanthi, "Perlindungan Hukum bagi Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama," Court Review: Jurnal Penelitian Hukum 4, no. 6 (2024): 46–53, https://doi.org/10.69957/cr.v5i01.1779

Kesehatan masih memerlukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan dan pemenuhan hak pasien. Pembahasannya memberikan dasar hukum yang relevan untuk memahami kewajiban fasilitas kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan yuridis sosiologis yang menelaah pelaksanaan perlindungan hukum secara langsung di Puskesmas Bangetayu Semarang berdasarkan data lapangan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Adinda Dwi Fitria, Fadillah Salwa, Khovifah Khairani, Sofia Rahma Ujung, dan Sri Hajijah Purba (2024) dengan judul *Studi Literature Perlindungan Hukum bagi Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*.[8] Penelitian tersebut membahas perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan melalui kajian literatur yang berfokus pada penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Kajian mengenai perlindungan hukum pasien di rumah sakit memiliki relevansi dengan pemenuhan hak pasien, kewajiban penyelenggara pelayanan, dan pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran. Karakteristik pelayanan rumah sakit berbeda dengan puskesmas karena keduanya memiliki kedudukan dan cakupan pelayanan yang tidak sepenuhnya sama dalam sistem kesehatan. Penelitian tersebut dapat digunakan sebagai pembanding untuk memahami penerapan prinsip perlindungan pasien pada fasilitas kesehatan dengan karakteristik pelayanan yang berbeda. Penelitian ini secara khusus mengarahkan pembahasan pada pelayanan Faskes Tingkat I dan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangetayu Semarang.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Gustina Tri Lestari Putri dan Khalid (2025) melalui artikel berjudul *Perlindungan Hukum Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan*.[9] Penelitian tersebut bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan di Kota Medan dan tanggung jawab BPJS Kesehatan terhadap peserta yang mengalami pelayanan kurang optimal. Kajian dilakukan dengan pendekatan yuridis normatif melalui telaah peraturan perundang-undangan, studi kepustakaan, dan penggunaan hasil wawancara sebagai bahan pendukung analisis. Penelitian tersebut menempatkan tanggung jawab penyelenggara jaminan kesehatan sebagai salah satu persoalan penting dalam pemenuhan hak peserta. Pembahasannya relevan untuk memahami hubungan antara perlindungan peserta BPJS Kesehatan dan kualitas pelayanan

[8] Adinda Dwi Fitria, Fadillah Salwa, Khovifah Khairani, Sofia Rahma Ujung, dan Sri Hajijah Purba, "Studi Literature Perlindungan Hukum bagi Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit," Indonesian Journal of Health Science 4, no. 3 (2024): 246–255, https://doi.org/10.54957/ijhs.v4i3.923

[9] Gustina Tri Lestari Putri dan Khalid, "Perlindungan Hukum Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan," Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum 9, no. 4 (2025): 976–988, https://doi.org/10.24269/ls.v9i4.12187

yang diterima. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kelembagaan dan lokasi penelitian, karena penelitian ini mengkaji pelaksanaan perlindungan hukum pada tingkat puskesmas berdasarkan praktik pelayanan di Puskesmas Bangetayu Semarang.

Ketiga penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan telah dikaji melalui berbagai pendekatan dan objek pelayanan. Penelitian Lewowerang dan Lyanthi menitikberatkan pada perlindungan hak pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama berdasarkan kajian normatif. Penelitian Fitria dan rekan-rekan membahas perlindungan pasien melalui studi literatur dengan fokus pelayanan di rumah sakit, sedangkan Putri dan Khalid mengkaji perlindungan peserta serta tanggung jawab BPJS Kesehatan di Kota Medan. Persamaan ketiganya terletak pada perhatian terhadap pemenuhan hak pasien dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan kesehatan. Perbedaan objek, lokasi, dan pendekatan penelitian menunjukkan perlunya kajian yang lebih terarah mengenai penerapan perlindungan hukum pada fasilitas kesehatan tertentu. Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi perhatian penelitian ini adalah perlunya analisis yang menghubungkan ketentuan perlindungan pasien sebagai konsumen jasa kesehatan dengan praktik pelayanan dan mekanisme pengaduan di Puskesmas Bangetayu Semarang.

Kebaruan penelitian (*novelty*) terletak pada pengkajian perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa pelayanan Faskes Tingkat I melalui pendekatan yuridis sosiologis pada lokasi penelitian yang spesifik. Penelitian ini tidak hanya menguraikan ketentuan hukum mengenai hak pasien, tetapi juga menghubungkannya dengan pelaksanaan pelayanan yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan lapangan. Analisis diarahkan pada penerapan perlindungan preventif melalui standar operasional prosedur, penyampaian informasi, dan pemenuhan kewajiban pelayanan. Perlindungan represif dikaji melalui mekanisme penerimaan keluhan, penanganan pengaduan, dan kemungkinan penyelesaian sengketa apabila hak pasien tidak terpenuhi. Penggabungan kajian hukum dengan informasi pelaksanaan pelayanan memungkinkan penilaian terhadap kesesuaian antara pengaturan normatif dan praktik penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kebaruan tersebut bersifat empiris dan kontekstual karena menempatkan pengalaman penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Bangetayu Semarang sebagai dasar analisis terhadap perlindungan hukum pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa pelayanan pada Faskes Tingkat I di Puskesmas Bangetayu Semarang. Permasalahan pertama berkaitan dengan bentuk dan pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan kepada pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Permasalahan kedua berkaitan dengan upaya hukum

yang dapat ditempuh apabila hak pasien tidak terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai dasar penilaian terhadap hak pasien dan kewajiban penyelenggara pelayanan. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran mengenai pelaksanaan perlindungan hukum serta mekanisme penyelesaian keluhan yang tersedia bagi peserta BPJS Kesehatan. Kajian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi peningkatan kepastian hukum, kualitas pelayanan, dan pemenuhan hak pasien pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis dengan pendekatan yang mengkaji penerapan ketentuan hukum dalam praktik pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangetayu Semarang. [10] Spesifikasi penelitian bersifat deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pasien sebagai konsumen jasa pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes Tingkat I), kemudian menganalisis kesesuaiannya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sumber data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan petugas Puskesmas Bangetayu Semarang dan pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan, serta data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, buku, artikel jurnal ilmiah, dan literatur hukum yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan dengan wawancara dan observasi, serta studi kepustakaan untuk memperoleh dasar hukum mengenai hak pasien, kewajiban fasilitas kesehatan, dan perlindungan konsumen jasa kesehatan. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan mengelompokkan temuan lapangan berdasarkan bentuk perlindungan hukum preventif dan represif serta mekanisme penyelesaian keluhan pasien, kemudian menghubungkannya dengan ketentuan hukum yang berlaku. [11] Hasil analisis digunakan untuk menjelaskan pelaksanaan perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan dan upaya hukum yang dapat ditempuh apabila hak pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan tidak terpenuhi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Hukum bagi Pasien BPJS Kesehatan sebagai Konsumen Jasa Pelayanan Faskes Tingkat I di Puskesmas Bangetayu Semarang

Perlindungan hukum terhadap pasien merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan pemenuhan

[10] Zainuddin Ali, Metode Penelitian Hukum (Jakarta: Sinar Grafika, 2023)
[11] Muhaimin, Metode Penelitian Hukum (Mataram: Mataram University Press, 2020).

hak setiap individu untuk memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, dan sesuai dengan ketentuan hukum.[12] Pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan memiliki kedudukan hukum yang harus dihormati oleh fasilitas kesehatan maupun tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan. Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin hak setiap orang untuk memperoleh pelayanan kesehatan, sedangkan Pasal 34 ayat (3) menegaskan tanggung jawab negara dalam menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak. Jaminan konstitusional tersebut menjadi dasar bagi pemerintah untuk membentuk sistem pelayanan kesehatan yang memberikan perlindungan kepada seluruh masyarakat, termasuk peserta BPJS Kesehatan. Perlindungan hukum tidak hanya diwujudkan melalui keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui penerapan standar pelayanan dan mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi pelanggaran terhadap hak pasien. Pelaksanaan perlindungan tersebut perlu dikaji berdasarkan hubungan antara kewajiban penyelenggara pelayanan kesehatan dan hak yang diterima pasien dalam praktik.[13]

Kedudukan pasien BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan berkaitan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 2 undang-undang tersebut mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan pribadi maupun pihak lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan memiliki kepentingan untuk memperoleh jasa yang diselenggarakan secara bertanggung jawab sesuai dengan standar yang berlaku. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar perlindungan terhadap hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta perlakuan yang tidak diskriminatif. Penerapan ketentuan tersebut dalam pelayanan kesehatan harus memperhatikan sifat khusus hubungan medis yang menuntut kompetensi profesional dan pertimbangan berdasarkan kebutuhan pasien. Kedudukan pasien sebagai konsumen jasa kesehatan memberikan dasar untuk menilai apakah pelayanan yang diterima telah memperhatikan hak serta kepentingannya secara layak.[14]

---

[12] Noviriska dan Atmoko, Hukum Kesehatan (CV Literasi Nusantara Abadi, 2022).

[13] Mangara Maidlando Gultom, Maria Meigita Puspasari, Jeannet Glicel Mais, dan Lamro Risky Otniel Sinambela, "Perlindungan Hukum Hak Asasi Manusia bagi Pasien Pengguna BPJS Kelas 3 di RSKD Kota Balikpapan," LEX SUPREMA: Jurnal Ilmu Hukum 7, no. 1 (2025), https://jurnal.law.uniba-bpn.ac.id/index.php/lexsuprema/article/view/902

[14] Zelta Pratiwi Gustimigo, M. Fakih, Agus Triono, Maroni, Ade Arif Firmansyah, dan Muhtadi, "Perlindungan Hukum terhadap Dokter dalam Pelayanan BPJS Perspektif Hukum Pidana dan Etik Kedokteran," Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora 8, no. 2 (2025), https://doi.org/10.24967/vt.v8i2.4281

Perlindungan terhadap pasien juga memperoleh landasan melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang mengatur hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pengaturan tersebut menempatkan keselamatan pasien, mutu pelayanan, dan tanggung jawab penyelenggara sebagai aspek penting dalam sistem kesehatan nasional. Fasilitas pelayanan kesehatan berkewajiban memberikan pelayanan berdasarkan standar yang berlaku dan memperhatikan kebutuhan medis setiap pasien. Tenaga medis dan tenaga kesehatan juga harus melaksanakan kewenangannya sesuai dengan kompetensi, standar profesi, serta ketentuan hukum yang mengatur praktik pelayanan kesehatan. Pemenuhan kewajiban tersebut berkaitan dengan perlindungan pasien dari tindakan yang tidak sesuai standar maupun perlakuan yang dapat menimbulkan kerugian. Penilaian terhadap pelaksanaan perlindungan hukum perlu dilakukan dengan menghubungkan ketentuan tersebut dengan praktik pelayanan yang berlangsung pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.[15]

Puskesmas sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes Tingkat I) memiliki kedudukan penting dalam sistem pelayanan kesehatan berjenjang bagi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan yang diberikan meliputi pemeriksaan kesehatan, pengobatan, tindakan medis sesuai kewenangan, pemberian obat, serta rujukan berdasarkan indikasi medis dan ketentuan yang berlaku. Kedudukan puskesmas sebagai fasilitas pelayanan awal menyebabkan sebagian besar kebutuhan kesehatan dasar masyarakat ditangani melalui pelayanan tingkat pertama. Pelaksanaan pelayanan tersebut harus memperhatikan aksesibilitas, ketepatan prosedur, keselamatan pasien, dan kejelasan informasi yang diberikan kepada peserta BPJS Kesehatan. Penggunaan sistem rujukan berjenjang tidak boleh menghilangkan hak pasien untuk memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan medisnya, termasuk penanganan dalam keadaan gawat darurat berdasarkan ketentuan yang berlaku. Perlindungan hukum pada tingkat puskesmas menjadi penting karena berhubungan langsung dengan pengalaman pasien dalam mengakses manfaat program Jaminan Kesehatan Nasional.[16]

Hubungan antara pasien dan Puskesmas Bangetayu Semarang menimbulkan hak serta kewajiban yang harus dilaksanakan secara seimbang. Pasien berhak memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan, tindakan

---

[15] Fakhri Hamdi, Yudhi Hertanto, Cindy Armelia Karunia, Nuryahyania Daniyati, dan Faiz Karim Fatkhullah, "Harmonisasi Keadilan Restoratif dan Prinsip Aswaja dalam Penyelesaian Sengketa Medis Pasca UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023," Journal of Innovative and Creativity (Joecy) 6, no. 1 (2026): 216–220, https://doi.org/10.31004/joecy.v6i1.6660

[16] Rizki Mustika Suhartono Harmin dan Safrin Salam, "Perlindungan Hukum terhadap Peserta BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama," Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton 12, no. 3 (2026): 997–1018, https://doi.org/10.35326/pencerah.v12i3.8437

medis yang diperlukan, serta mekanisme pelayanan BPJS Kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Puskesmas berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara profesional dengan memperhatikan standar operasional prosedur dan ketentuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pemenuhan hak pasien juga mencakup perlakuan yang layak tanpa membedakan peserta BPJS Kesehatan dengan pasien lainnya dalam pemberian pelayanan berdasarkan kebutuhan medis. Perbedaan prosedur administratif yang timbul dari ketentuan program jaminan kesehatan perlu dijelaskan secara terbuka agar tidak menimbulkan kesalahpahaman mengenai hak pasien. Keseimbangan antara hak dan kewajiban tersebut menjadi dasar untuk menilai pelaksanaan perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangetayu Semarang.

Perlindungan hukum terhadap pasien dapat dianalisis melalui dua bentuk utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak melalui penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan standar, pemberian informasi, serta pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban fasilitas kesehatan. Perlindungan represif berkaitan dengan penanganan keluhan, penyelesaian sengketa, dan pertanggungjawaban apabila terdapat tindakan yang merugikan pasien. Kedua bentuk perlindungan tersebut memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling berkaitan dalam menjamin pemenuhan hak pasien. Pencegahan diperlukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan pelayanan, sedangkan mekanisme penanganan keluhan dibutuhkan ketika pasien menghadapi permasalahan yang belum dapat diselesaikan melalui pelayanan rutin. Analisis terhadap kedua bentuk perlindungan tersebut memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kewajiban Puskesmas Bangetayu Semarang sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Perlindungan hukum preventif di Puskesmas Bangetayu Semarang dilaksanakan melalui penerapan standar operasional prosedur sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan dalam naskah, petugas puskesmas menggunakan prosedur pelayanan untuk mengatur pelaksanaan tugas dan memastikan pelayanan diberikan sesuai ketentuan. Standar operasional prosedur memiliki fungsi penting dalam memberikan kejelasan mengenai tahapan pelayanan, pembagian tanggung jawab, dan tindakan yang harus dilakukan petugas. Keberadaan pedoman tersebut dapat mengurangi risiko kesalahan yang timbul akibat ketidaksesuaian prosedur maupun kurangnya koordinasi antarpetugas. Pelaksanaan prosedur pelayanan juga memberikan dasar bagi puskesmas untuk melakukan evaluasi apabila terdapat keluhan mengenai pelayanan yang diterima pasien. Efektivitas perlindungan preventif tidak hanya ditentukan

oleh tersedianya standar tertulis, tetapi juga oleh konsistensi penerapannya dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

Pemberian informasi kepada pasien merupakan bentuk perlindungan preventif yang berkaitan langsung dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas. Berdasarkan wawancara dengan Siti Nurlailia Sakbaniyah, A.Md., selaku petugas Puskesmas Bangetayu Semarang pada 19 Juni 2025, puskesmas melakukan sosialisasi mengenai fasilitas dan prosedur pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan. Informasi yang disampaikan mencakup pelayanan rawat jalan, fasilitas yang tersedia, serta prosedur rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama menuju fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Penyampaian informasi dilakukan melalui media sosial puskesmas, pemasangan spanduk, dan papan informasi pada lokasi yang dapat diakses pasien. Kegiatan tersebut bertujuan membantu pasien memahami persyaratan administratif dan alur pelayanan sebelum memperoleh tindakan medis yang diperlukan. Pemberian informasi yang mudah dipahami dapat mengurangi kesalahpahaman antara pasien dan petugas sekaligus memperkuat pelaksanaan hak pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Pelaksanaan sosialisasi pelayanan BPJS Kesehatan memiliki hubungan dengan prinsip keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pasien memerlukan informasi yang memadai mengenai persyaratan kepesertaan, jenis pelayanan yang dijamin, prosedur rujukan, serta ketentuan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan tertentu. Ketidakjelasan informasi dapat menimbulkan anggapan bahwa pasien mengalami pembatasan atau perbedaan perlakuan meskipun prosedur yang diterapkan merupakan bagian dari ketentuan penyelenggaraan jaminan kesehatan. Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi secara benar tanpa membebankan seluruh pemahaman prosedur kepada pasien. Penyampaian informasi juga perlu memperhatikan perbedaan tingkat pendidikan, usia, dan kemampuan pasien dalam mengakses media digital. Perlindungan preventif melalui keterbukaan informasi akan lebih efektif apabila tersedia petugas yang dapat memberikan penjelasan secara langsung ketika pasien mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan.

Perlindungan hukum preventif juga berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung keselamatan serta kenyamanan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dalam naskah penelitian, Puskesmas Bangetayu Semarang berupaya menyediakan fasilitas pelayanan, obat, bahan medis habis pakai, dan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan serta ketersediaan anggaran. Penyediaan tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab fasilitas kesehatan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan berdasarkan standar yang berlaku. Ketersediaan sumber daya perlu diperhatikan karena keterbatasan tenaga kesehatan maupun obat dapat memengaruhi waktu dan kelancaran pelayanan. Keterbatasan anggaran tidak dengan sendirinya menghapus

kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memenuhi standar minimal yang telah ditentukan. Penilaian terhadap kecukupan fasilitas dan sumber daya memerlukan data yang lebih terperinci agar dapat dibedakan antara upaya penyediaan yang telah dilakukan dan tingkat pemenuhan standar pelayanan yang sebenarnya.

Aspek perlindungan data pasien juga menjadi bagian dari kewajiban penyelenggara pelayanan kesehatan dalam memberikan perlindungan hukum. Informasi mengenai identitas, riwayat penyakit, dan pelayanan medis merupakan data yang harus dikelola dengan memperhatikan kerahasiaan serta ketentuan perlindungan data pribadi. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi memberikan dasar hukum mengenai pengelolaan data pribadi, termasuk data dan informasi kesehatan yang termasuk kategori data pribadi spesifik. Berdasarkan hasil wawancara dalam naskah, Puskesmas Bangetayu Semarang melakukan koordinasi pengelolaan data dengan sistem yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan dan administrasi kependudukan. Keterhubungan sistem informasi dapat mendukung ketepatan administrasi pelayanan, tetapi tidak dengan sendirinya menjamin bahwa seluruh risiko kebocoran data telah dihilangkan. Perlindungan hukum terhadap data pasien tetap memerlukan pengaturan akses, pengamanan informasi, dan pelaksanaan kewajiban kerahasiaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perlindungan hukum represif diperlukan apabila pasien mengalami persoalan dalam pelayanan yang tidak dapat diselesaikan melalui penerapan prosedur pencegahan. Bentuk perlindungan ini memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keberatan dan meminta penyelesaian atas pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan haknya. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Puskesmas Bangetayu Semarang, fasilitas tersebut menyediakan mekanisme pengaduan bagi peserta BPJS Kesehatan yang mengalami keluhan pelayanan. Penanganan keluhan dapat dilakukan melalui komunikasi antara pasien dengan pihak puskesmas, termasuk kepala puskesmas dan petugas yang bertanggung jawab terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Mekanisme tersebut diarahkan untuk mengidentifikasi permasalahan dan mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh pihak yang bersangkutan. Keberadaan sarana pengaduan merupakan bagian penting dari perlindungan represif karena memberikan akses awal bagi pasien untuk memperjuangkan haknya tanpa harus langsung menempuh proses peradilan.

Penyelesaian keluhan melalui musyawarah memiliki fungsi penting dalam menjaga hubungan antara pasien dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Berdasarkan keterangan dalam naskah penelitian, Puskesmas Bangetayu Semarang mengutamakan komunikasi dan pembahasan bersama ketika terdapat keluhan dari peserta BPJS Kesehatan. Pendekatan tersebut dapat membantu memperjelas sumber persoalan, memberikan penjelasan

mengenai prosedur pelayanan, dan menentukan tindakan perbaikan yang diperlukan. Musyawarah tidak boleh dipahami sebagai mekanisme yang menghilangkan hak pasien untuk menggunakan saluran pengaduan atau upaya hukum lain yang tersedia. Penyelesaian secara kekeluargaan juga perlu dilaksanakan secara terbuka dan tidak menempatkan pasien pada posisi yang dirugikan akibat ketidakseimbangan informasi. Efektivitas mekanisme pengaduan dapat dinilai melalui kejelasan prosedur, ketepatan waktu penanganan, dokumentasi keluhan, dan tindak lanjut terhadap permasalahan yang disampaikan pasien.

Pelaksanaan perlindungan hukum represif tidak hanya berkaitan dengan tersedianya ruang untuk menyampaikan keluhan, tetapi juga dengan pertanggungjawaban atas tindakan yang terbukti melanggar hak pasien. Setiap pengaduan perlu diperiksa berdasarkan fakta, standar pelayanan, dan ketentuan hukum yang relevan agar penyelesaiannya tidak hanya bersifat administratif. Keluhan mengenai waktu tunggu atau prosedur pendaftaran memerlukan penanganan yang berbeda dari dugaan kesalahan tindakan medis yang menimbulkan kerugian. Perbedaan karakteristik permasalahan tersebut menentukan pihak yang berwenang melakukan pemeriksaan dan bentuk penyelesaian yang dapat ditempuh. Puskesmas perlu memiliki mekanisme yang memungkinkan pengaduan diteruskan kepada pihak yang berwenang apabila persoalan tidak dapat diselesaikan pada tingkat fasilitas kesehatan. Perlindungan represif yang dilaksanakan secara tepat dapat memberikan kepastian mengenai tindak lanjut keluhan sekaligus mendorong perbaikan mutu pelayanan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian, Puskesmas Bangetayu Semarang telah menerapkan sejumlah bentuk perlindungan preventif melalui standar operasional prosedur, pemberian informasi, dan penyediaan sarana pelayanan. Perlindungan represif dilaksanakan melalui penyediaan mekanisme pengaduan dan penyelesaian keluhan dengan melibatkan pihak puskesmas. Pelaksanaan kedua bentuk perlindungan tersebut memperlihatkan adanya upaya penyelenggara pelayanan untuk memenuhi hak pasien BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa kesehatan. Keberadaan prosedur dan mekanisme pengaduan belum cukup untuk menyimpulkan bahwa seluruh hak pasien telah terpenuhi secara optimal tanpa didukung evaluasi terhadap pelaksanaannya. Informasi yang tersedia dalam naskah penelitian terutama berasal dari keterangan petugas sehingga penilaian mengenai pengalaman pasien dan efektivitas penanganan keluhan masih memiliki keterbatasan. Analisis terhadap pelaksanaan perlindungan hukum perlu mempertimbangkan keterbatasan tersebut agar kesimpulan yang dihasilkan tetap sesuai dengan data empiris yang diperoleh.

Perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan pada Faskes Tingkat I merupakan tanggung jawab yang harus diwujudkan melalui penerapan

ketentuan hukum dan pelaksanaan pelayanan secara konsisten. Kedudukan pasien sebagai konsumen jasa kesehatan memberikan dasar bagi pemenuhan hak atas informasi, keamanan, keselamatan, dan pelayanan yang layak. Puskesmas Bangetayu Semarang melaksanakan perlindungan preventif melalui prosedur pelayanan, sosialisasi, serta upaya penyediaan fasilitas yang mendukung kebutuhan pasien. Mekanisme pengaduan dan penyelesaian keluhan menjadi bentuk perlindungan represif yang memungkinkan pasien menyampaikan keberatan atas pelayanan yang diterima. Pelaksanaan perlindungan tersebut perlu disertai evaluasi terhadap mutu pelayanan, kecukupan sumber daya, dan efektivitas penanganan pengaduan agar perlindungan tidak berhenti pada keberadaan prosedur administratif. Pemenuhan hak pasien secara menyeluruh memerlukan kesesuaian antara kewajiban hukum penyelenggara pelayanan dan praktik pelayanan kesehatan yang benar-benar diterima oleh peserta BPJS Kesehatan.

3.2 Upaya Hukum bagi Pasien BPJS Kesehatan apabila Hak Pelayanan Tidak Terpenuhi di Puskesmas Bangetayu Semarang

Upaya hukum merupakan sarana yang dapat digunakan oleh seseorang untuk mempertahankan atau memulihkan haknya ketika mengalami tindakan yang bertentangan dengan ketentuan hukum. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, upaya hukum diperlukan untuk memberikan perlindungan kepada pasien apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan hak dan standar yang berlaku. Pasien BPJS Kesehatan memiliki kedudukan sebagai penerima pelayanan yang berhak menyampaikan keberatan terhadap tindakan maupun prosedur pelayanan yang dianggap merugikan. Perlindungan tersebut didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai kesehatan, jaminan sosial, dan perlindungan konsumen. Penyelesaian permasalahan pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui mekanisme pengaduan, penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maupun proses peradilan sesuai dengan karakteristik pelanggaran yang terjadi. Pemilihan mekanisme penyelesaian perlu mempertimbangkan jenis permasalahan, pihak yang bertanggung jawab, dan bentuk pemulihan yang diperlukan oleh pasien.[17]

Hak pasien untuk memperoleh perlindungan hukum berkaitan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan hak pasien. Pengaturan tersebut memberikan dasar bagi pasien untuk memperoleh pelayanan sesuai standar serta menyampaikan keberatan apabila terdapat tindakan yang

[17] P. P. Jaya, D. Suharyanto, dan Ismail, "Implementasi dan Mekanisme Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan," Jurnal Inovasi Global 3, no. 1 (2025): 207–216, https://doi.org/10.58344/jig.v3i1.259

dianggap melanggar haknya. Perlindungan juga berkaitan dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan. Ketentuan tersebut memberikan dasar bagi pasien sebagai konsumen jasa kesehatan untuk meminta penjelasan dan penyelesaian terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Penggunaan hak tersebut harus memperhatikan karakteristik pelayanan medis karena tidak setiap hasil pengobatan yang tidak sesuai harapan dapat dinyatakan sebagai pelanggaran hukum. Penilaian terhadap suatu pengaduan memerlukan pemeriksaan mengenai tindakan pelayanan, standar yang berlaku, serta keadaan yang menyebabkan pasien merasa dirugikan.[18]

Mekanisme pengaduan pada fasilitas kesehatan merupakan bentuk penyelesaian awal yang dapat digunakan pasien sebelum menempuh upaya hukum lainnya. Pengaduan memungkinkan pasien menyampaikan permasalahan secara langsung kepada penyelenggara pelayanan agar dapat dilakukan pemeriksaan dan tindak lanjut. Permasalahan yang disampaikan dapat berkaitan dengan prosedur pendaftaran, waktu tunggu, pemberian informasi, ketersediaan pelayanan, maupun perlakuan petugas. Setiap pengaduan perlu ditangani berdasarkan prosedur yang jelas agar pasien mengetahui pihak yang bertanggung jawab dan tahapan penyelesaiannya. Penyelenggara pelayanan juga perlu memberikan penjelasan mengenai hasil pemeriksaan dan tindakan perbaikan yang dilakukan terhadap keluhan pasien. Keberadaan mekanisme tersebut merupakan bagian dari pertanggungjawaban fasilitas kesehatan dalam menjamin pemenuhan hak pasien sebagai pengguna jasa pelayanan.[19]

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan dalam naskah, Puskesmas Bangetayu Semarang telah menyediakan sarana pengaduan bagi pasien BPJS Kesehatan yang mengalami permasalahan pelayanan. Pengaduan yang diterima ditindaklanjuti melalui identifikasi dan pemeriksaan terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Penanganan permasalahan dapat melibatkan kepala puskesmas, petugas yang bertanggung jawab terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, atau pihak lain yang memiliki kewenangan sesuai dengan persoalan yang dihadapi. Mekanisme tersebut bertujuan memberikan kesempatan kepada pasien untuk memperoleh penjelasan sekaligus mencari penyelesaian terhadap

---

[18] Lutfi Faris Fadhillah Mustaqim, Muhammad Rifqi Risqullah, Syahrul Hidayat, Muhammad Fauzi, Fahri Ramli Pataya, dan Abdur Rafi Fauzan, "Perlindungan Hukum terhadap Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Beserta Permasalahannya," Jurnal Pendidikan Tambusai 8, no. 1 (2024), https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.12781

[19] Kumala Sari, Prastopo Prastopo, dan Sator Sapan Bungin, "Penyelesaian Sengketa Medis Pasca Disahkannya Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023," Jurnal Cahaya Mandalika 5, no. 2 (2024): 942–952, https://doi.org/10.36312/jcm.v5i2.3741

pelayanan yang dianggap belum memenuhi haknya. Berdasarkan keterangan petugas Puskesmas Bangetayu Semarang dalam wawancara tanggal 19 Juni 2025, penyelesaian keluhan pada tingkat puskesmas diutamakan melalui komunikasi dan musyawarah bersama. Pelaksanaan mekanisme tersebut menunjukkan adanya saluran penyampaian keluhan yang dapat digunakan pasien tanpa harus langsung mengajukan sengketa melalui pengadilan.

Penanganan pengaduan melalui musyawarah merupakan salah satu bentuk penyelesaian permasalahan secara nonlitigasi. Musyawarah dilakukan dengan mempertemukan kepentingan pasien dan penyelenggara pelayanan untuk membahas penyebab permasalahan serta menentukan penyelesaian yang dapat diterima. Pendekatan tersebut dapat digunakan terhadap keluhan yang berkaitan dengan kesalahpahaman prosedur, kurangnya informasi, atau persoalan administratif yang masih memungkinkan dilakukan perbaikan. Penyelesaian melalui komunikasi langsung dapat memberikan manfaat berupa proses yang lebih sederhana dan kesempatan bagi para pihak untuk mempertahankan hubungan pelayanan yang baik. Keberhasilan musyawarah tetap memerlukan keterbukaan informasi dan kesediaan penyelenggara pelayanan untuk melakukan tindakan perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian. Penyelesaian secara kekeluargaan tidak boleh digunakan untuk membatasi hak pasien dalam menempuh mekanisme pengaduan atau upaya hukum lain yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan.

Efektivitas penyelesaian pengaduan pada tingkat puskesmas perlu dinilai berdasarkan kemampuan mekanisme tersebut memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang disampaikan pasien. Keberadaan sarana pengaduan belum cukup untuk membuktikan bahwa seluruh keluhan telah diselesaikan secara tepat dan memuaskan. Penilaian terhadap efektivitas membutuhkan informasi mengenai jumlah pengaduan, jenis permasalahan, waktu penanganan, serta tindak lanjut yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan data dalam naskah penelitian, informasi mengenai mekanisme pengaduan terutama diperoleh melalui keterangan petugas Puskesmas Bangetayu Semarang. Data tersebut memberikan gambaran mengenai prosedur yang tersedia, tetapi belum menjelaskan secara terperinci tingkat keberhasilan penyelesaian setiap pengaduan. Keterbatasan informasi tersebut perlu diperhatikan agar penilaian terhadap pelaksanaan upaya hukum tidak melampaui temuan empiris yang diperoleh selama penelitian.

Pasien BPJS Kesehatan juga dapat menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia melalui BPJS Kesehatan apabila permasalahan berkaitan dengan penyelenggaraan program jaminan kesehatan. Pengaduan tersebut dapat mencakup persoalan administrasi kepesertaan, akses terhadap manfaat pelayanan, maupun pelaksanaan prosedur pelayanan yang menjadi bagian dari program Jaminan Kesehatan Nasional. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial memberikan dasar kelembagaan

bagi BPJS dalam menyelenggarakan jaminan sosial dan melaksanakan kewajiban terhadap peserta. Mekanisme pengaduan kepada BPJS Kesehatan memiliki fungsi yang berbeda dari pengaduan kepada puskesmas karena berkaitan dengan kewenangan penyelenggara program jaminan kesehatan. Penyelesaian permasalahan perlu dilakukan melalui koordinasi antara BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan apabila persoalan melibatkan kedua pihak tersebut. Pemanfaatan mekanisme pengaduan yang sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga dapat membantu pasien memperoleh penyelesaian yang lebih tepat terhadap permasalahan pelayanan.[20]

Penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi dapat menjadi alternatif apabila pengaduan awal belum menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima oleh para pihak. Nonlitigasi merupakan penyelesaian sengketa di luar proses peradilan yang dapat dilakukan melalui negosiasi, mediasi, atau mekanisme lain sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Mediasi memberikan kesempatan kepada pasien dan pihak penyelenggara pelayanan untuk membahas sengketa dengan bantuan pihak ketiga yang berperan sebagai penengah. Proses tersebut dapat diarahkan pada pencapaian kesepakatan mengenai penjelasan pelayanan, tindakan perbaikan, atau bentuk pemulihan lain yang sesuai dengan permasalahan. Penggunaan mediasi perlu mempertimbangkan kedudukan para pihak dan ketentuan khusus yang berlaku apabila sengketa berkaitan dengan pelayanan medis. Penyelesaian nonlitigasi dapat menjadi pilihan ketika para pihak masih memungkinkan mencapai kesepakatan tanpa memerlukan putusan pengadilan.[21]

Kedudukan pasien sebagai konsumen jasa kesehatan juga memberikan dasar untuk mengkaji kemungkinan penyelesaian sengketa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 undang-undang tersebut mengatur bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum. Ketentuan tersebut menunjukkan adanya pilihan penyelesaian sengketa di dalam maupun di luar pengadilan. Penerapannya terhadap sengketa pelayanan kesehatan perlu mempertimbangkan sifat hubungan hukum pasien dengan fasilitas kesehatan serta ketentuan khusus yang mengatur pelayanan medis. Tidak seluruh keluhan pasien dapat langsung diproses sebagai sengketa konsumen tanpa terlebih dahulu menilai objek sengketa dan kewenangan lembaga

[20] S. Sartono, S. Rahmat, G. Arfiyah, dkk., "Hak atas Kesehatan dan Tanggung Jawab Negara: Konstruksi Hukum dalam Perlindungan Pasien BPJS," Jurnal Ilmiah Advokasi 13, no. 3 (2025): 832–850, https://doi.org/10.36987/jiad.v13i3.7489

[21] I. Seliana dan T. Prima Anggriawan, "Legal Protection of Telemedicine Consumers: An Analysis of the Consumer Protection Act and Health Regulations in Indonesia," Perspektif Hukum 25, no. 2 (2025): 281–309, https://doi.org/10.30649/ph.v25i2.449

penyelesaiannya. Analisis terhadap jalur perlindungan konsumen diperlukan untuk menentukan mekanisme yang paling sesuai dengan bentuk kerugian dan hak yang hendak dipulihkan.

Upaya hukum melalui jalur litigasi dapat ditempuh apabila sengketa tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme pengaduan atau penyelesaian di luar pengadilan sesuai ketentuan yang berlaku. Litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan yang berwenang memeriksa dan memutus perkara berdasarkan hukum acara. Dalam hubungan pelayanan kesehatan, gugatan perdata dapat berkaitan dengan tuntutan pertanggungjawaban atas tindakan yang menimbulkan kerugian terhadap pasien. Dasar tuntutan perlu ditentukan berdasarkan hubungan hukum yang terjadi, baik yang berkaitan dengan pelanggaran kewajiban dalam perikatan maupun perbuatan melawan hukum. Pengajuan gugatan memerlukan uraian mengenai tindakan yang dipersoalkan, dasar hukum tuntutan, kerugian yang dialami, serta bukti yang mendukung dalil penggugat. Keberadaan mekanisme litigasi memberikan sarana bagi pasien untuk meminta penyelesaian secara hukum apabila haknya tidak dapat dipulihkan melalui mekanisme lain.

Pertanggungjawaban perdata akibat perbuatan melawan hukum memiliki dasar dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Ketentuan tersebut mengatur kewajiban mengganti kerugian apabila suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan karena kesalahan seseorang menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Penerapan pasal tersebut mensyaratkan adanya perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab akibat antara tindakan dengan kerugian yang dialami. Dalam sengketa pelayanan kesehatan, pembuktian unsur tersebut harus dikaitkan dengan tindakan yang dilakukan tenaga medis, tenaga kesehatan, atau penyelenggara fasilitas kesehatan. Ketidakpuasan pasien terhadap hasil pelayanan tidak dengan sendirinya membuktikan adanya perbuatan melawan hukum apabila tidak terdapat dasar pembuktian mengenai pelanggaran kewajiban dan kerugian yang ditimbulkan. Pemeriksaan terhadap standar pelayanan dan fakta medis menjadi bagian penting dalam menentukan apakah suatu tindakan dapat menimbulkan pertanggungjawaban perdata.

Pertanggungjawaban berdasarkan wanprestasi juga dapat dipertimbangkan apabila permasalahan berkaitan dengan tidak dipenuhinya kewajiban yang lahir dari suatu hubungan perikatan. Hubungan antara pasien dan pemberi pelayanan medis pada umumnya menimbulkan kewajiban untuk memberikan upaya pelayanan sesuai dengan standar profesi dan kebutuhan medis pasien. Kewajiban tersebut dikenal dalam kajian hukum kesehatan sebagai *inspanningsverbintenis*, yaitu kewajiban untuk melakukan upaya secara sungguh-sungguh dan hati-hati tanpa menjamin tercapainya hasil penyembuhan tertentu. Penilaian terhadap wanprestasi harus memperhatikan isi hubungan hukum dan bentuk kewajiban yang seharusnya dilaksanakan oleh

pihak pemberi pelayanan. Perbedaan antara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum menjadi penting agar dasar tuntutan yang diajukan sesuai dengan karakteristik tindakan yang dipersoalkan. Penggunaan dasar pertanggungjawaban yang tepat dapat membantu menentukan bentuk pembuktian dan pemulihan hukum yang dapat dimohonkan pasien.[22]

Sengketa yang berkaitan dengan dugaan kesalahan pelayanan medis memerlukan perhatian terhadap ketentuan khusus dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Pasal 308 undang-undang tersebut mengatur mekanisme rekomendasi majelis yang berwenang ketika tenaga medis atau tenaga kesehatan diduga melakukan perbuatan melanggar hukum dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Ketentuan tersebut perlu diperhatikan dalam menentukan prosedur yang berlaku terhadap tuntutan pertanggungjawaban atas tindakan profesional tenaga medis atau tenaga kesehatan. Persoalan mengenai tindakan medis harus dibedakan dari keluhan administratif yang tidak berkaitan langsung dengan pelaksanaan kewenangan profesi kesehatan. Penilaian terhadap dugaan kesalahan medis memerlukan pemeriksaan berdasarkan standar profesi, standar pelayanan, dan ketentuan hukum yang relevan. Pembedaan tersebut diperlukan agar upaya hukum yang ditempuh pasien sesuai dengan sifat permasalahan dan mekanisme pertanggungjawaban yang ditentukan peraturan perundang-undangan.[23]

Pertanggungjawaban pidana dapat menjadi bagian dari penegakan hukum apabila terdapat dugaan tindak pidana yang memenuhi unsur sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Jalur pidana tidak dapat digunakan hanya berdasarkan ketidakpuasan pasien atau anggapan bahwa pelayanan yang diterima tidak memberikan hasil sebagaimana diharapkan. Penentuan adanya tindak pidana memerlukan pemeriksaan terhadap perbuatan, unsur kesalahan, akibat yang relevan, serta ketentuan pidana yang diduga dilanggar. Keadaan pasien yang mengalami cedera atau meninggal dunia juga tidak secara otomatis membuktikan adanya tindak pidana tanpa pemeriksaan mengenai hubungan sebab akibat dan pertanggungjawaban pelaku. Pasien yang menduga adanya tindak pidana dapat menyampaikan laporan kepada aparat penegak hukum dengan memperhatikan ketentuan khusus yang berlaku dalam bidang kesehatan. Penerapan jalur pidana harus dilakukan secara proporsional agar perlindungan

[22] Grace Tasya Sigiro, "Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk Menjamin Keadilan Pelayanan Rumah Sakit Pasien Peserta BPJS Kesehatan," ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata 11, no. 1 (2025), https://doi.org/10.36913/adhaper.v11i01.49

[23] Dewinta Widianingtyas, "Perlindungan Hukum terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit," Mahkamah: Jurnal Riset Ilmu Hukum 1, no. 3 (2024): 58–72, https://doi.org/10.62383/mahkamah.v1i3.29

pasien tetap berjalan seiring dengan kepastian hukum bagi tenaga medis dan tenaga kesehatan.[24]

Penyelesaian sengketa pelayanan kesehatan juga perlu memperhatikan perbedaan tanggung jawab antara fasilitas kesehatan, tenaga medis, tenaga kesehatan, dan BPJS Kesehatan. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan yang berada dalam kewenangannya, termasuk penerapan prosedur dan penanganan keluhan pasien. Tenaga medis dan tenaga kesehatan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tindakan profesional sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku. BPJS Kesehatan memiliki kewajiban yang berkaitan dengan penyelenggaraan program jaminan kesehatan dan pemenuhan hak peserta berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penentuan pihak yang bertanggung jawab harus dilakukan berdasarkan sumber permasalahan dan hubungan hukum yang menimbulkan kewajiban terhadap pasien. Pembedaan tersebut diperlukan untuk menghindari pengajuan tuntutan kepada pihak yang tidak memiliki kewenangan atau tanggung jawab terhadap tindakan yang dipersoalkan.[25]

Berdasarkan hasil penelitian dalam naskah, Puskesmas Bangetayu Semarang belum dilaporkan menghadapi sengketa pelayanan BPJS Kesehatan yang sampai pada proses pengadilan. Keterangan tersebut bersumber dari informasi yang diperoleh selama penelitian dan tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa seluruh pasien tidak pernah mengalami persoalan pelayanan. Keberadaan mekanisme pengaduan menunjukkan bahwa puskesmas menyediakan sarana awal bagi pasien untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh penanganan. Penyelesaian melalui komunikasi dan musyawarah menjadi pendekatan yang diutamakan terhadap permasalahan yang masih dapat diselesaikan pada tingkat fasilitas kesehatan. Ketiadaan perkara pengadilan dalam keterangan penelitian juga tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa mekanisme penyelesaian keluhan telah berjalan secara optimal. Penilaian terhadap keberhasilan penanganan pengaduan tetap memerlukan dokumentasi mengenai keluhan yang diterima, proses pemeriksaan, dan hasil penyelesaiannya.

Pelaksanaan upaya hukum bagi pasien BPJS Kesehatan perlu didukung oleh penyampaian informasi yang jelas mengenai saluran pengaduan dan

---

[24] I Ketut Raka Subudhi dan Luh Nyoman Alit Aryani, "Penyelesaian Sengketa Medis atas Kasus Pelayanan Buruk Fasilitas Pelayanan Kesehatan menurut Perspektif Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan," JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum 6, no. 1 (2024): 87–98, https://doi.org/10.31289/juncto.v6i1.3707

[25] Endah Rahayu Utami, Raudhatul Jannah, Sri Desma Juwita, dan Yeni Triana, "Perlindungan Hukum Hak Pasien atas Persetujuan Tindakan Medis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan," ANDREW Law Journal 5, no. 1 (2026): 1–20, https://doi.org/10.61876/alj.v4i1.164

prosedur penyelesaian sengketa. Pasien yang tidak memahami haknya berpotensi mengalami kesulitan dalam menentukan tindakan ketika memperoleh pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan ketentuan. Puskesmas dapat meningkatkan perlindungan hukum dengan memastikan informasi pengaduan tersedia pada tempat yang mudah diakses dan disampaikan menggunakan bahasa yang dapat dipahami masyarakat. Pencatatan pengaduan secara tertib juga diperlukan untuk memberikan kepastian mengenai tindak lanjut serta menjadi bahan evaluasi mutu pelayanan. Koordinasi dengan BPJS Kesehatan dan pihak berwenang lainnya perlu dilaksanakan apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme internal puskesmas. Penguatan mekanisme tersebut dapat membantu pasien memperoleh penyelesaian yang sesuai tanpa mengurangi haknya untuk menempuh upaya hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Analisis terhadap upaya hukum pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangetayu Semarang memperlihatkan bahwa perlindungan hak pasien dapat dilaksanakan melalui beberapa mekanisme yang memiliki fungsi berbeda. Pengaduan internal dan musyawarah merupakan sarana awal untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan secara langsung antara pasien dan penyelenggara fasilitas kesehatan. Pengaduan kepada BPJS Kesehatan dapat digunakan terhadap persoalan yang berkaitan dengan penyelenggaraan program jaminan kesehatan sesuai dengan kewenangan lembaga tersebut. Penyelesaian nonlitigasi dan litigasi tetap tersedia apabila permasalahan memerlukan mekanisme penyelesaian sengketa atau pertanggungjawaban hukum lebih lanjut. Pemilihan jalur penyelesaian harus mempertimbangkan karakteristik pelanggaran, pihak yang bertanggung jawab, serta ketentuan khusus dalam hukum kesehatan. Perlindungan hukum yang efektif memerlukan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, pemeriksaan yang objektif, dan tindak lanjut yang mampu memberikan kepastian terhadap hak pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, perlindungan hukum bagi pasien BPJS Kesehatan sebagai konsumen jasa pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes Tingkat I) di Puskesmas Bangetayu Semarang dilaksanakan melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui penerapan standar operasional prosedur, pemberian informasi mengenai pelayanan dan mekanisme rujukan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung kebutuhan pasien. Pelaksanaan perlindungan tersebut bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak dan memberikan kepastian mengenai prosedur pelayanan yang dapat diperoleh peserta BPJS Kesehatan. Perlindungan represif dilaksanakan melalui

penyediaan mekanisme pengaduan dan penanganan keluhan pasien dengan melibatkan pihak puskesmas yang memiliki kewenangan. Berdasarkan hasil wawancara, Puskesmas Bangetayu Semarang telah melakukan berbagai upaya untuk memenuhi hak pasien, meskipun efektivitas pelaksanaannya masih memerlukan evaluasi terhadap mutu pelayanan dan tindak lanjut pengaduan. Perlindungan hukum terhadap pasien perlu dilaksanakan secara konsisten agar hak atas informasi, keselamatan, dan pelayanan kesehatan yang layak dapat terpenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya hukum yang dapat ditempuh pasien BPJS Kesehatan apabila hak pelayanan tidak terpenuhi meliputi pengaduan kepada pihak puskesmas, pengaduan kepada BPJS Kesehatan sesuai kewenangannya, penyelesaian sengketa secara nonlitigasi, dan penyelesaian melalui jalur litigasi. Berdasarkan hasil penelitian, Puskesmas Bangetayu Semarang mengutamakan penyelesaian keluhan melalui komunikasi dan musyawarah antara pasien dengan pihak yang bertanggung jawab terhadap pelayanan. Penyelesaian secara nonlitigasi dapat dilakukan melalui negosiasi atau mediasi, sedangkan jalur litigasi dapat ditempuh apabila terdapat dasar hukum dan bukti yang mendukung tuntutan pertanggungjawaban. Gugatan perdata maupun proses pidana harus didasarkan pada terpenuhinya unsur hukum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan khusus mengenai pelayanan kesehatan. Keterangan yang diperoleh selama penelitian menunjukkan bahwa belum dilaporkan adanya sengketa pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Bangetayu Semarang yang sampai pada proses pengadilan. Penguatan mekanisme pengaduan, keterbukaan informasi, dan evaluasi penanganan keluhan diperlukan untuk memberikan kepastian hukum serta meningkatkan perlindungan terhadap hak pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan.

V. DAFTAR PUSTAKA

1. Artikel Jurnal

Alfathan, Andy Reza, Abd Rahman, dan Ilham Abbas. 2025. "Legal Protection for BPJS (Social Security Administrating Body) Participants in Health Services." Al-Ishlah: Jurnal Ilmiah Hukum 28 (2): 123–132. https://doi.org/10.56087/cm62v322.

Amalia, Tya, Hely Ramadhini Harahap, Nurlita Desmika, Yohan Edward Marpaung, dan Happy Yulia Anggraeni. 2025. "Penerapan Arbitrase dalam Konflik Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Fasilitas Kesehatan (Faskes)." Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan 5 (6): 1248–1253. https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i6.595.

Camellia, Lintang Zandra, dan Adhitya Widya Kartika. 2024. "Aspek Keperdataan dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Medis antara Pasien dengan Tenaga Medis Berdasarkan Undang-Undang Kesehatan." Jurnal

Hukum & Pembangunan 54 (3). https://doi.org/10.21143/jhp.vol54.no3.1647.

Fanandapakar, Budiman Ginting, Jusmadi Sikumbang, dan Edi Ikhsan. 2025. "Perlindungan Hukum terhadap Masyarakat Jaminan Kesehatan BPJS di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Pihak BPJS Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011." Jurnal Edukasi Hukum 4 (1). https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/ey/article/view/25883.

Firsanti, Ery Rachma, Yeti Kurniati, dan Hernawati. 2025. "Penyelesaian Sengketa Medis antara Dokter dan Pasien akibat Dugaan Malpraktik menurut UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan." Cessie: Jurnal Ilmiah Hukum 4 (4). https://doi.org/10.55904/cessie.v4i4.1984.

Fitria, Adinda Dwi, Fadillah Salwa, Khovifah Khairani, Sofia Rahma Ujung, dan Sri Hajijah Purba. 2024. "Studi Literature Perlindungan Hukum bagi Pasien BPJS dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit." Indonesian Journal of Health Science 4 (3): 246–255. https://doi.org/10.54957/ijhs.v4i3.923.

Gultom, Mangara Maidlando, Maria Meigita Puspasari, Jeannet Glicel Mais, dan Lamro Risky Otniel Sinambela. 2025. "Perlindungan Hukum Hak Asasi Manusia bagi Pasien Pengguna BPJS Kelas 3 di RSKD Kota Balikpapan." LEX SUPREMA: Jurnal Ilmu Hukum 7 (1). https://jurnal.law.uniba-bpn.ac.id/index.php/lexsuprema/article/view/902.

Gustimigo, Zelta Pratiwi, M. Fakih, Agus Triono, Maroni, Ade Arif Firmansyah, dan Muhtadi. 2025. "Perlindungan Hukum terhadap Dokter dalam Pelayanan BPJS Perspektif Hukum Pidana dan Etik Kedokteran." Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora 8 (2). https://doi.org/10.24967/vt.v8i2.4281.

Hamdi, Fakhri, Yudhi Hertanto, Cindy Armelia Karunia, Nuryahyania Daniyati, dan Faiz Karim Fatkhullah. 2026. "Harmonisasi Keadilan Restoratif dan Prinsip Aswaja dalam Penyelesaian Sengketa Medis Pasca UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023." Journal of Innovative and Creativity (Joecy) 6 (1): 216–220. https://doi.org/10.31004/joecy.v6i1.6660.

Harmin, Rizki Mustika Suhartono, dan Safrin Salam. 2026. "Perlindungan Hukum terhadap Peserta BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama." Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton 12 (3): 997–1018. https://doi.org/10.35326/pencerah.v12i3.8437.

Jaya, P. P., D. Suharyanto, dan Ismail. 2025. "Implementasi dan Mekanisme Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan." Jurnal Inovasi Global 3 (1): 207–216. https://doi.org/10.58344/jig.v3i1.259.

Lewowerang, Antonius Petrus Kaya, dan Merline Eva Lyanthi. 2024. "Perlindungan Hukum bagi Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama." Court Review: Jurnal Penelitian Hukum 4 (6): 46–53. https://doi.org/10.69957/cr.v5i01.1779.

Mustaqim, Lutfi Faris Fadhillah, Muhammad Rifqi Risqullah, Syahrul Hidayat, Muhammad Fauzi, Fahri Ramli Pataya, dan Abdur Rafi Fauzan. 2024. "Perlindungan Hukum terhadap Peserta Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Beserta Permasalahannya." Jurnal Pendidikan Tambusai 8 (1). https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.12781.

Putri, Gustina Tri Lestari, dan Khalid. 2025. "Perlindungan Hukum Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan." Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum 9 (4): 976–988. https://doi.org/10.24269/ls.v9i4.12187.

Sari, Kumala, Prastopo Prastopo, dan Sator Sapan Bungin. 2024. "Penyelesaian Sengketa Medis Pasca Disahkannya Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023." Jurnal Cahaya Mandalika 5 (2): 942–952. https://doi.org/10.36312/jcm.v5i2.3741.

Sartono, S., S. Rahmat, G. Arfiyah, dkk. 2025. "Hak atas Kesehatan dan Tanggung Jawab Negara: Konstruksi Hukum dalam Perlindungan Pasien BPJS." Jurnal Ilmiah Advokasi 13 (3): 832–850. https://doi.org/10.36987/jiad.v13i3.7489.

Seliana, I., dan T. Prima Anggriawan. 2025. "Legal Protection of Telemedicine Consumers: An Analysis of the Consumer Protection Act and Health Regulations in Indonesia." Perspektif Hukum 25 (2): 281–309. https://doi.org/10.30649/ph.v25i2.449.

Sigiro, Grace Tasya. 2025. "Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk Menjamin Keadilan Pelayanan Rumah Sakit Pasien Peserta BPJS Kesehatan." ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata 11 (1). https://doi.org/10.36913/adhaper.v11i01.49.

Subudhi, I Ketut Raka, dan Luh Nyoman Alit Aryani. 2024. "Penyelesaian Sengketa Medis atas Kasus Pelayanan Buruk Fasilitas Pelayanan Kesehatan menurut Perspektif Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan." JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum 6 (1): 87–98. https://doi.org/10.31289/juncto.v6i1.3707.

Utami, Endah Rahayu, Raudhatul Jannah, Sri Desma Juwita, dan Yeni Triana. 2026. "Perlindungan Hukum Hak Pasien atas Persetujuan Tindakan Medis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan." ANDREW Law Journal 5 (1): 1–20. https://doi.org/10.61876/alj.v4i1.164.

Widianingtyas, Dewinta. 2024. "Perlindungan Hukum terhadap Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit." Mahkamah: Jurnal Riset Ilmu Hukum 1 (3): 58–72. https://doi.org/10.62383/mahkamah.v1i3.29.

2. Buku

Noviriska dan Atmoko. Hukum Kesehatan. CV Literasi Nusantara Abadi, 2022.

Yusuf Shofie. Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya. Citra Aditya Bakti, 2009.

Ali, Zainuddin. 2023. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Sinar Grafika.

Muhaimin. 2020. Metode Penelitian Hukum. Mataram: Mataram University Press.